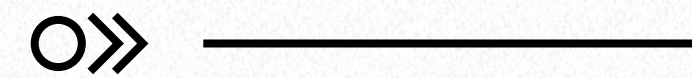




2024



RELATÓRIO DE ATIVIDADES OUVIDORIA JUDICIAL 2024

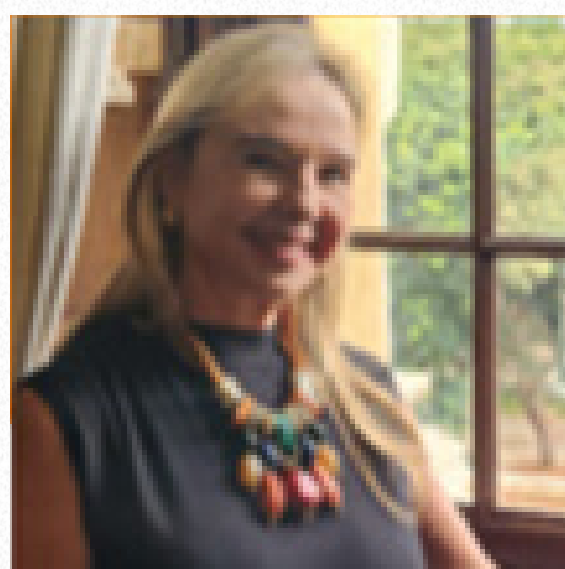




Desembargador Fernando Antonio Torres Garcia
Presidente do Tribunal de Justiça de São Paulo (biênio 2024/2025)



Desembargador Afonso de Barros Faro Júnior
Ouvidor do Tribunal de Justiça de São Paulo (biênio 2024/2025)



Desembargadora Rosangela Maria Telles
Ouvidora do Tribunal de Justiça de São Paulo (biênio 2024/2025)

Quadro de servidores da Ouvidoria Judicial: em janeiro, o setor contava com 10 funcionários, tendo esse número aumentado para 12 em dezembro

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Judicial do Tribunal de Justiça de São Paulo foi instituída pela Resolução nº 162/03, com o objetivo de receber reclamações, críticas e sugestões relacionadas à prestação de serviços judiciais. Sua atuação foi regulamentada por meio da Resolução nº 575/12, tendo como missão ser canal de comunicação entre o Tribunal de Justiça de São Paulo e jurisdicionados, advogados, magistrados e servidores.

As competências da Ouvidoria Judicial estão previstas na Resolução nº 432/21 do Conselho Nacional de Justiça, que dispõe sobre as atribuições, a organização e o funcionamento das Ouvidorias dos Tribunais e da Ouvidoria Nacional da Justiça.

Entre os principais objetivos da Ouvidoria estão:

- Fornecer informações claras e acessíveis;
- Receber e tratar reclamações, elogios, sugestões e denúncias relativas à prestação dos serviços judiciais e extrajudiciais;
- Contribuir para o aprimoramento das atividades desenvolvidas pelo Poder Judiciário do Estado de São Paulo.

A gestão atual da Ouvidoria tem se empenhado na modernização dos fluxos de trabalho, com o objetivo de tornar os processos mais ágeis e eficientes, contando para isso com o comprometimento e a dedicação de todos os integrantes da equipe.

2. PRINCIPAIS ATIVIDADES AO LONGO DO ANO DE 2024

Fevereiro

Portaria nº 10.369/24: Designação do Desembargador Afonso de Barros Faro Júnior, como Ouvidor do Tribunal de Justiça e da Desembargadora Rosangela Maria Telles como substituta, com mandatos até 31/12/25 (DJE de 1º/2/24).

Março

Assento Regimental nº 589/24: Aprovação pelo Órgão Especial para alterar o Regimento Interno do TJSP e incluir a Ouvidoria como órgão autônomo, integrante da alta administração do Tribunal, essencial à administração da Justiça e com independência funcional em relação às outras áreas do Poder Judiciário, devendo atuar em regime de cooperação e visando à efetividade e ao aprimoramento da gestão.

Abril

Participação do Ouvidor Judicial Desembargador Afonso de Barros Faro Júnior, no X Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais (Cojud), realizado em 4/4/24, em Foz do Iguaçu PR.

Maio

Alteração no cargo da Coordenadoria de Apoio ao Gabinete da Ouvidoria Judicial, em 7/5/24.

Junho

Atualização da página da Ouvidoria com inclusão das regulamentações pertinentes.

Implantação de novo fluxo aos atendimentos presenciais tendo em vista os variados tipos de manifestações nesse formato.

Início da atuação direta pela Ouvidoria das manifestações envolvendo a atuação dos serviços extrajudiciais.

Julho

Criação de Painel para controle diário dos protocolos da Ouvidoria, visando à otimização dos trabalhos e melhoria na divisão dos procedimentos internos, com especialização de servidores por matéria, garantindo maior eficácia na gestão dos processos de trabalho.

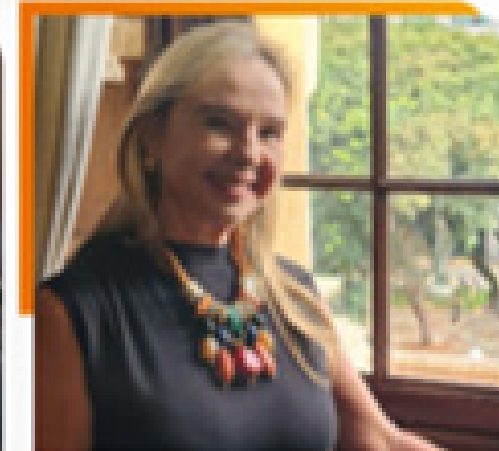
PUBLICAÇÃO DE MATÉRIA SOBRE A ATUAÇÃO DA OUVIDORIA no DJE de 10/7/24.(p. 1),

Criação de caixa de e-mail exclusiva para as demandas recebidas da Ouvidoria do CNJ, com vistas à melhoria do procedimento interno de trabalho e maior celeridade no tratamento das manifestações, acarretando resultados positivos com a redução expressiva de atrasos e novos e-mails de reiterações por aquele Órgão.

Ouvidoria do TJSP: Justiça mais próxima do cidadão

Mais de 14 mil manifestações no 1º semestre

A Ouvidoria é o canal de comunicação entre o Tribunal de Justiça de São Paulo e jurisdicionados, advogados, magistrados e servidores. No primeiro semestre deste ano, o setor recebeu 14.212 manifestações (média mensal de 2,3 mil atendimentos), a maioria encaminhada por formulário on-line, disponível no site do TJSP. O objetivo é tornar a Justiça mais próxima do cidadão, ouvindo sua opinião sobre os serviços prestados e identificando pontos que podem ser aprimorados. "Nosso trabalho é prestar informação e é uma via muito útil para o cidadão, principalmente o mais leigo. Qualquer assunto que o público queira dirigir ao Tribunal e não sabe exatamente o setor, pode recorrer à Ouvidoria. Nós damos um retorno ao solicitante, para que ele se sinta satisfeito", explica o ouvidor do TJSP, desembargador Afonso de Barros Faro Júnior. O magistrado divide as atividades com a ouvidora substituta, desembargadora Rosângela Maria Telles.

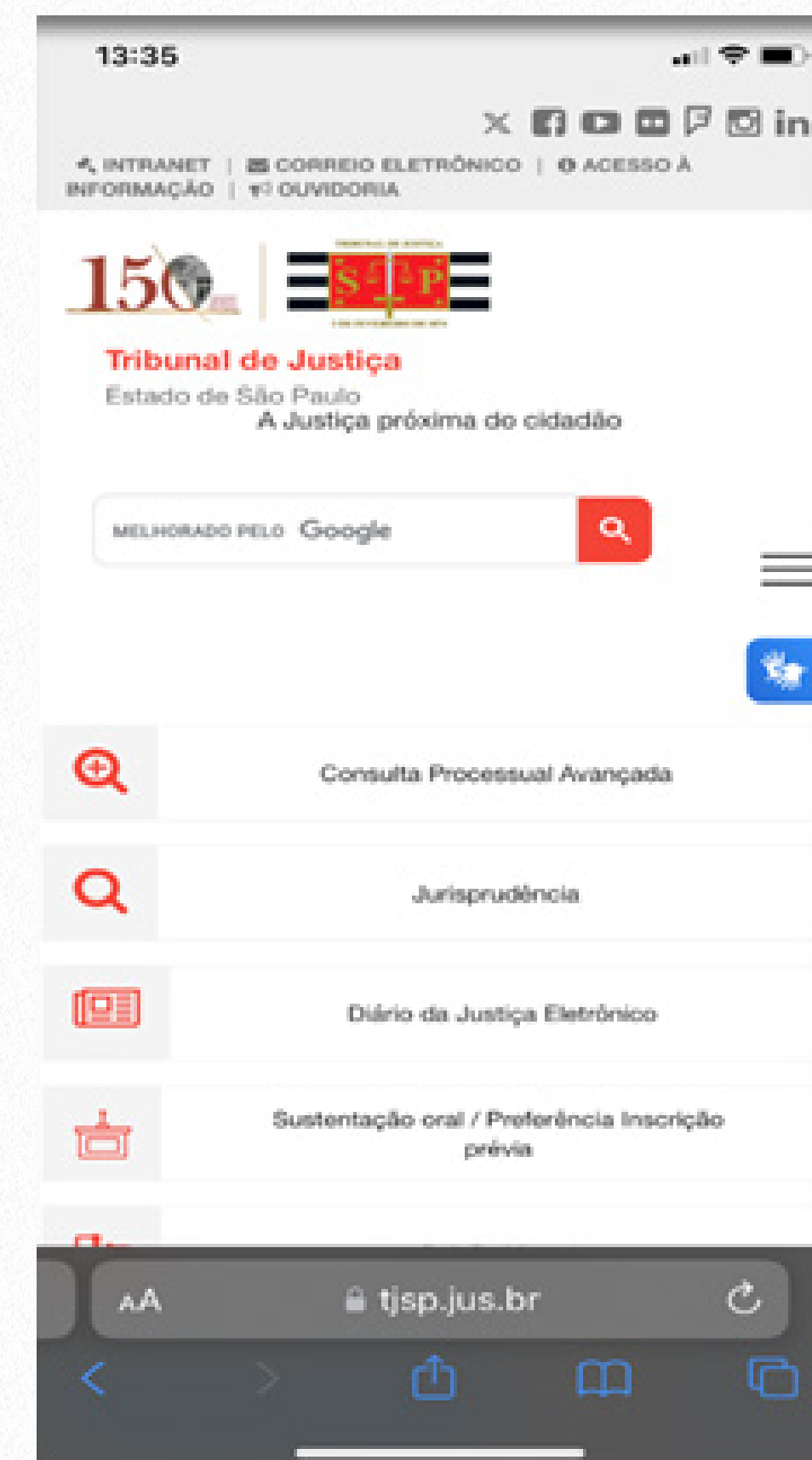
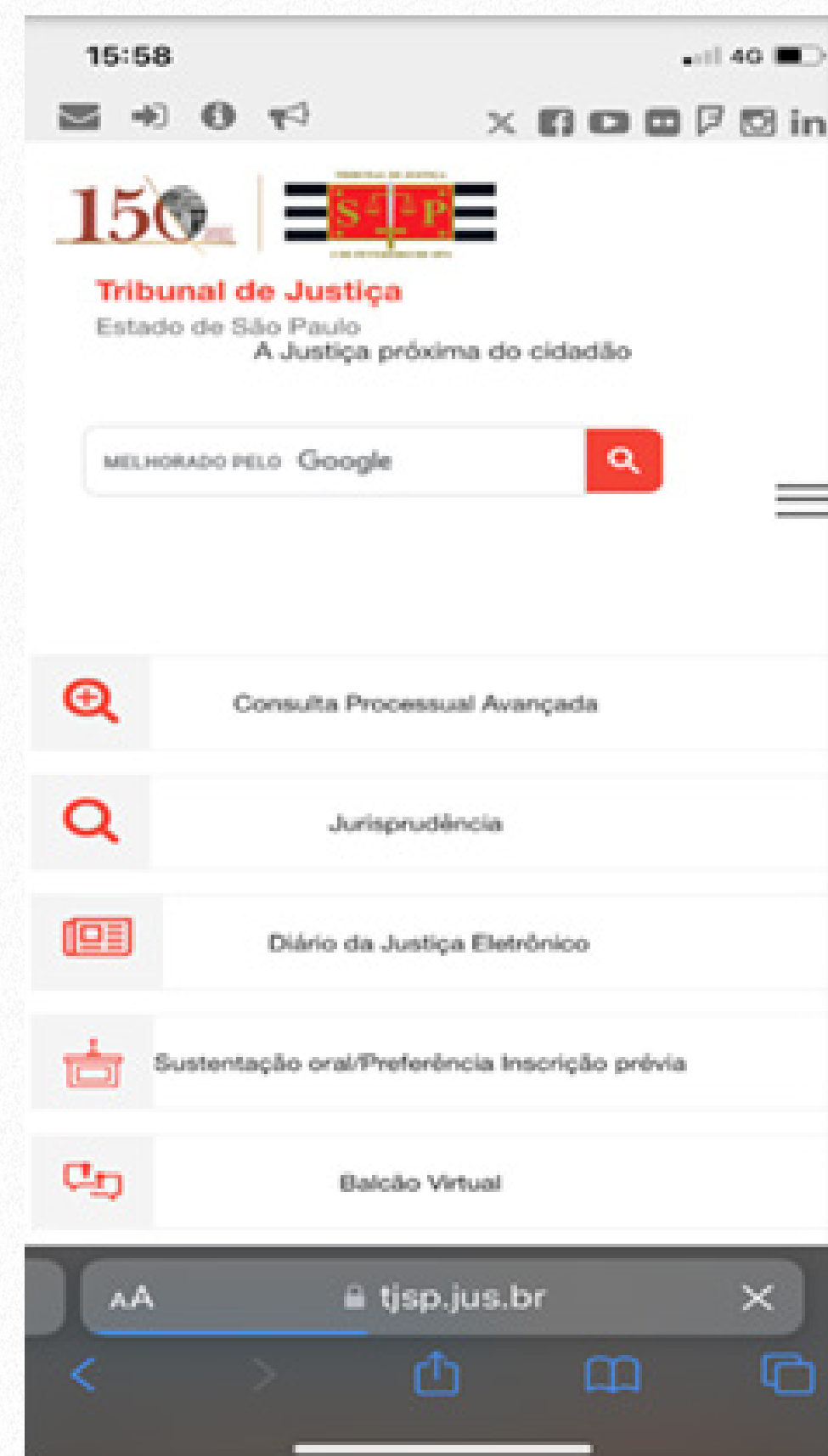


O trabalho da Ouvidoria fomenta a participação social – auxiliando na transparência e promoção da qualidade do serviço público – e contribui na busca por soluções e melhoria dos serviços judiciais. Os públicos externo e interno podem encaminhar pedidos de informação, reclamações, elogios e sugestões. As demandas são registradas em sistema informatizado, por ordem cronológica, e seguem para triagem, classificação e atendimento por servidores capacitados.

O desembargador Afonso Faro Júnior conta que a Ouvidoria vem se modernizando. No ano passado, por exemplo, o setor passou a utilizar a plataforma *Power BI (Business Intelligence)* para extração de relatórios estatísticos. "Estamos implementando uma série de melhorias de gestão e de captação de dados, porque as ouvidorias são muito ricas em informação e conseguem mapear pontos que precisam de aprimoramento. A tecnologia nos ajuda a analisar esses dados", diz.

Desenvolvimento de fluxo de trabalho específico para o processamento das denúncias.

ALTERAÇÃO NO PORTAL TJSP, substituindo ícones por textos explicativos (“Ouvidoria” e “Acesso à Informação”) quando acessado por dispositivos móveis, para melhor visualização pelos interessados, conforme imagens ao lado do antes e depois, respectivamente.



Conheça a Carta de Serviços ao Cidadão do TJSP

Documento descreve atividades e indica *links* para mais informações

O Tribunal de Justiça de São Paulo disponibiliza a [Carta de Serviços ao Cidadão](#), criada com o objetivo de orientar a população sobre as mais variadas atividades do Judiciário paulista. O material – disponível no rodapé do site (coluna “Acesso Rápido”) – cumpre as diretrizes da Lei nº 13.460/17, que trata da participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços da Administração Pública. A Carta reúne informações claras e objetivas a respeito de como o cidadão pode acionar a instituição e funciona como fonte de orientação aos servidores que, diariamente, realizam atendimentos e esclarecem dúvidas.



Produzida pela Ouvidoria do TJSP, a Carta de Serviços possui 180 itens elencados em ordem alfabética, com breve descrição de cada um e *links* que direcionam para páginas com mais informações. O

formato facilita a pesquisa e concentra as orientações básicas em único documento. “Trata-se de ferramenta com abordagem específica no cidadão, facilitando o acesso aos programas, serviços e informações sobre o TJSP, com consequente aprimoramento da

qualidade, eficiência e transparência do atendimento ao público”, observa o ouvidor do TJSP, desembargador Afonso de Barros Faro Júnior.

Entre os diversos itens está, por exemplo, a área de [Concursos](#), em que o usuário pode acessar atualizações sobre certames em andamento, como editais de ingresso na Magistratura e para os cargos de escrevente técnico judiciário e oficial de justiça, entre outros. Há, também, tópicos relacionados às certidões: cadastramento de pedidos, conferência, visualização, entre outros. Os cidadãos também têm acesso à [Consulta Processual](#), que permite a pesquisa e visualização do andamento das ações em primeiro e segundo graus e a íntegra das decisões. Já no [Balcão Virtual](#), as unidades realizam atendimento imediato on-line, por videoconferência, sem necessidade de agendamento.

A Carta de Serviços coloca em evidência o cidadão, organizando as informações em linguagem simples para que os usuários da Justiça paulista – especialmente pessoas sem conhecimento técnico – consigam localizar o que precisam com mais facilidade. O volume de dados e atividades do TJSP é gigante e o documento é o primeiro passo para o atendimento de qualidade oferecido ao jurisdicionado. ■

Agosto

Padronização das respostas da Ouvidoria para garantir uniformidade e clareza no atendimento das demandas. Foram revisados mais de 50 modelos de respostas de forma individualizada, bem como criados outros modelos diante de novos casos que foram surgindo ao longo do tempo.

Adoção do procedimento de mediação e conciliação entre o manifestante e o Tribunal, com atuação com vista a construir soluções pacíficas, conforme ocorrido no protocolo CPA 2024/91430, em cumprimento ao disposto no art. 4º, inciso VIII, da Resolução nº 432/21 do Conselho Nacional de Justiça.

Setembro

PUBLICAÇÃO DE MATÉRIA SOBRE A CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO no DJE de 4/9/24 (p. 1)

TJSP participa do 11º Encontro de Ouvidores da Justiça em Maceió

23/11/2024



Desembargador Afonso Faro eleito para a direção do Cojud.

O Poder Judiciário paulista participou da 11ª edição do Encontro de Ouvidores dos Tribunais de Justiça do Brasil, realizado pelo Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais (Cojud), entre os dias 20 e 22 de novembro, em Maceió (AL). Participaram os ouvidores do Tribunal de Justiça de São Paulo, desembargadores Afonso de Barros Faro Júnior e Rosângela Maria Telles; e a ouvidora auxiliar regional da Mulher da Região Sudeste do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), desembargadora Ligia Cristina de Araújo Bisogni; junto com magistrados de todo o Brasil, que debateram boas práticas com ênfase no relacionamento entre o Judiciário e o cidadão.

Durante o encontro, o desembargador paulista Afonso de Barros Faro Júnior foi eleito 1º secretário do Cojud. Também compõem o novo corpo diretivo o desembargador Altair Lemos (Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul/TJRS), reconduzido à Presidência; o ouvidor-geral da Justiça do Amazonas, desembargador Abraham Peixoto Campos Filho, eleito 1º vice-presidente; o desembargador Eduardo Sertório (Tribunal de Justiça de Pernambuco/TJPE), eleito 2º vice-presidente; e o desembargador Flávio Boson (Tribunal Regional Federal da 6ª Região/TRF6), eleito 2º secretário.

Na abertura, o presidente do Cojud, desembargador Altair Lemos, falou sobre a importância de realizar encontros para a troca de experiências. "Sempre há uma boa prática nova, alguma informação que algum ouvidor chama a atenção dos demais e que a gente pode transmitir para que as Ouvidorias cresçam como um todo", pontuou. Anfitrião do evento, o presidente do Tribunal de Justiça de Alagoas (TJAL), desembargador Fernando Tourinho, ressaltou o papel de extrema relevância desenvolvido pelo órgão. "A Ouvidoria cresceu muito dentro do Judiciário. Ela é, na verdade, a caixa de entrada dos problemas que temos, para tentar melhorar os serviços que estamos prestando", salientou. O ouvidor-geral do TJAL, desembargador Paulo Zacarias, ressaltou que o encontro vale pela sua própria extensão e profundidade, porque discute questões de inteligência artificial e outros temas relacionados à melhoria dos serviços públicos.

Durante o evento, palestras debateram o aprimoramento das atividades executadas pelas Ouvidorias, Inteligência Artificial, atuação na era digital, estruturação de dados para políticas judiciais, entre outros temas relevantes e atuais. A desembargadora Ligia Cristina de Araújo Bisogni abordou o tema "A Ouvidoria do futuro", destacando a importância dos esforços conjuntos para o fortalecimento de todas as Ouvidorias. "Se nós não falamos, não pegamos firme nos nossos propósitos, a tendência é sermos esquecidos. Não podemos ser esquecidos. Temos uma imensidão de um campo que não é só, eu diria, ouvir reclamação, mas fazer parte dos planos estratégicos, poder fornecer dados para as políticas públicas, por exemplo", afirmou.

No decorrer do evento, foi apresentado projeto do Sistema Nacional de Ouvidorias, desenvolvido pelo CNJ, que busca reunir informações e iniciativas de destaque aplicadas pelas Ouvidorias Judiciais de todo o país.

Outubro

Reuniões internas com setores da STI para ajustes à nova funcionalidade no sistema de respostas dos protocolos, antes de sua homologação.

Novembro

PARTICIPAÇÃO DOS OUVIDORES AFONSO DE BARROS FARO JÚNIOR E ROSÂNGELA MARIA TELLES NA 11ª EDIÇÃO DO ENCONTRO DE OUVIDORES DOS TRIBUNAIS DE JUSTIÇA DO BRASIL, promovido pelo Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais (COJUD), entre os dias 20 e 22/11/24, em Maceió (AL), ocasião em que o Ouvidor foi eleito 1º Secretário do COJUD.

Atuação em conjunto com a Diretoria de Comunicação Social – SPr 3, por meio de sua Coordenadoria de Marketing, e com a Secretaria de Tecnologia da Informação – STI, para o desenvolvimento de informações visando a ampla divulgação a todos os magistrados e servidores sobre a implementação da nova funcionalidade para respostas aos protocolos da Ouvidoria, bem como a criação de um link contendo passo a passo para o cumprimento das respostas.

Dezembro

IMPLANTAÇÃO DA FUNCIONALIDADE “COMUNIQUE-SE TJSP” no sistema SAJADM referentes aos protocolos da Ouvidoria, permitindo o envio e recebimento de respostas diretamente pelo sistema, eliminando-se a necessidade da utilização de e-mails.

A divulgação foi realizada a todos os magistrados e servidores, por e-mail, em banner na intranet e pelo canal “TJSP Oficial” pelo Teams, com o apoio das equipes da STI e da Diretoria de Comunicação Social, por meio de sua Coordenadoria de Marketing.

Novo procedimento

Mudanças no sistema de respostas para a **Ouvidoria Judicial do TJSP**



Todas as áreas contribuem para que a **Ouvidoria** seja um canal efetivo de comunicação e transparência entre o TJSP e cidadãos, jurisdicionados, advogados e demais operadores do Direito.

Fique atento ao novo e-mail de solicitação da Ouvidoria
cpa.notificacao@tjsp.jus.br

ATENÇÃO MAGISTRADOS E SERVIDORES
NOVO PROCEDIMENTO

As respostas à Ouvidoria passam a ser feitas diretamente no sistema enviado pelo e-mail cpa.notificacao@tjsp.jus.br.

Veja o [passo a passo](#)

A PARTIR DE
2/12
[segunda-feira]

 As interações são feitas exclusivamente por meio do link encaminhado por e-mail (e não pelo sistema CPA). Os documentos devem ser previamente salvos pelo usuário antes de finalizar a resposta (enviar informações).



PUBLICAÇÃO DO COMUNICADO CONJUNTO Nº 291/24 (DJE 17/12/24, p.1)), da Presidência do Tribunal de Justiça e da Ouvidoria Judicial, estabelecendo o prazo de 10 dias corridos para respostas às demandas encaminhadas pela Ouvidoria.

Elaboração de proposta para modernização da página da Ouvidoria, com o objetivo de proporcionar maior clareza ao cidadão, com destaque para a competência e limitação de atuação da Ouvidoria.

Por fim, a Ouvidoria Judicial do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo ao término do ano de 2024 procurou relatar as ações realizadas no período, registrando e agradecendo o integral apoio da Presidência deste Tribunal de Justiça às iniciativas da unidade.

COMUNICADO CONJUNTO Nº 291/2024

A PRESIDÊNCIA DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO e a OUVIDORIA JUDICIAL, no uso de suas atribuições, COMUNICAM aos Senhores Desembargadores, Juízes, Dirigentes e Servidores das unidades judiciais e administrativas, que as respostas às demandas encaminhadas pela Ouvidoria devem ser enviadas no prazo de 10 (dez) dias corridos. Em caso de reiteração, o prazo será de 5 (cinco) dias corridos.

A atual gestão da Ouvidoria tem empreendido grandes esforços em busca da modernização dos fluxos de trabalho, buscando maior agilidade e eficiência. Para que essa atuação seja ainda mais efetiva, contamos com o compromisso e empenho de todos os envolvidos.

Sendo o canal direto de comunicação entre o Tribunal de Justiça e seus magistrados, servidores, advogados e usuários em geral, a Ouvidoria Judicial tem como objetivo receber reclamações, elogios, sugestões e denúncias relativas à prestação dos serviços judiciais e à atuação dos órgãos do Poder Judiciário Estadual de São Paulo, sempre prezando por atendimentos de excelência.

3. PRINCIPAIS PROPOSTAS PARA O ANO DE 2025

Campanhas de Marketing com a produção de depoimentos e vídeos institucionais com a participação dos ouvidores e da equipe da Ouvidoria visando aumentar a divulgação sobre o papel do órgão e sua visibilidade junto ao público interno e externo.

Distribuição de cartilhas em todos os prédios do Poder Judiciário de São Paulo para amplo conhecimento da atuação da Ouvidoria.

Participação ativa dos ouvidores em eventos, palestras e aulas, incluindo os cursos de iniciação funcional aos magistrados.

Implementação do canal especializado da Ouvidoria da Mulher, para tratar de questões relacionadas às mulheres, com foco em um atendimento mais inclusivo e eficiente.

Designação de equipe especializada para o levantamento e apuração dos dados atendidos na Ouvidoria, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão do Poder Judiciário do Estado.

Alcançar 100% de capacitação de toda a equipe de servidores da Ouvidoria no curso de Gestão em Ouvidorias.

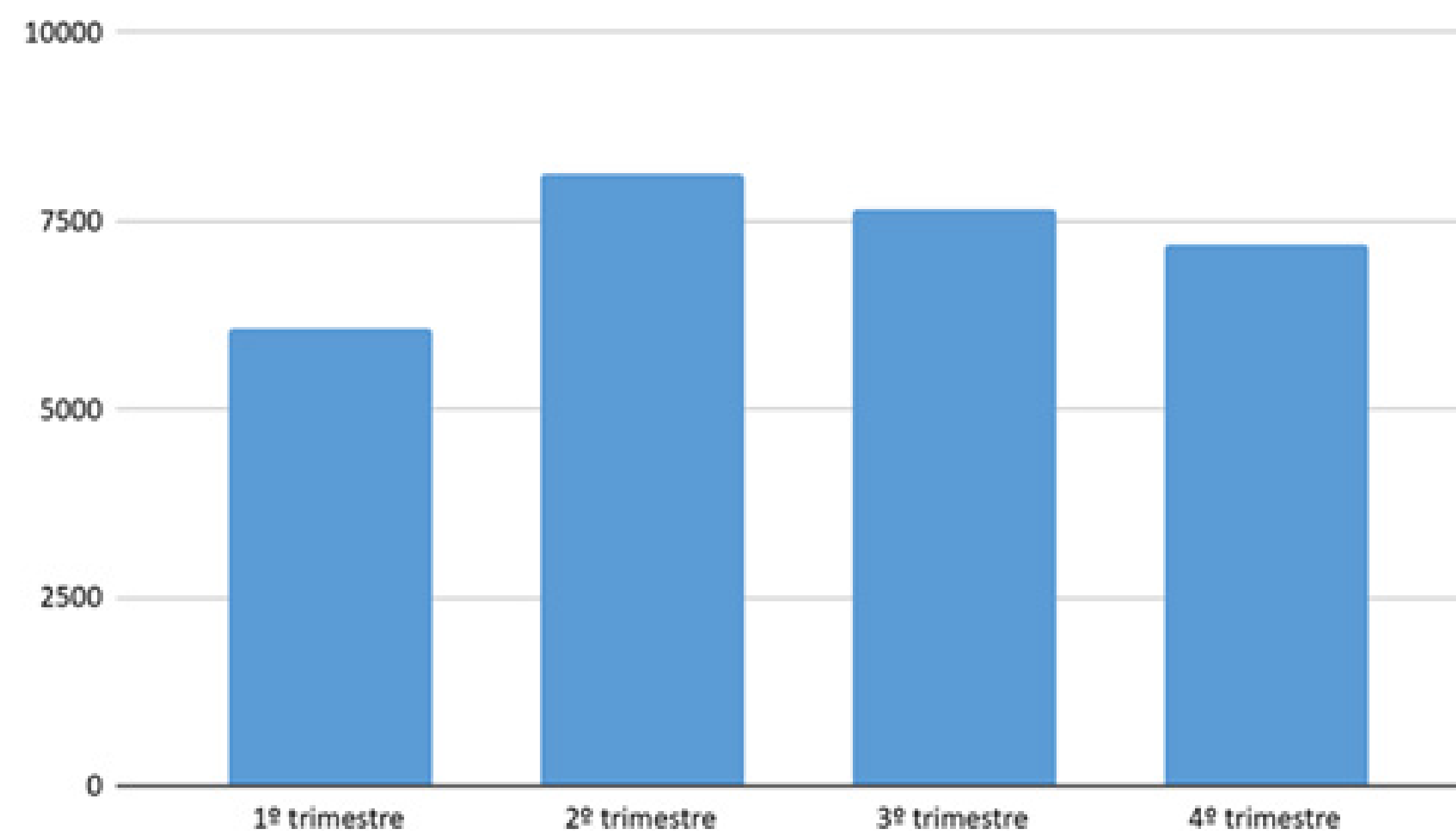
Criação de programa contendo o cenário das unidades mais demandadas na Ouvidoria a ser entregue à Corregedoria Geral da Justiça, nos casos de 1º Grau, e à Presidência do Tribunal de Justiça, nos casos de 2º Grau e unidades administrativas, visando a colaboração entre os setores em busca de melhores resultados.

Participação da Ouvidoria em comissões no TJSP tendo em vista as atribuições e sua posição diferenciada no organograma, garantindo amplo relacionamento com as demais unidades administrativas.

4. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Durante o ano de 2024, a Ouvidoria Judicial recebeu o total de 29.040 manifestações, um aumento de 4.620 pedidos em relação ao ano de 2023 (média mensal foi de 2.420 solicitações).

Total de Manifestações



Manifestações	Total
1º trimestre	6067
2º trimestre	8124
3º trimestre	7663
4º trimestre	7186

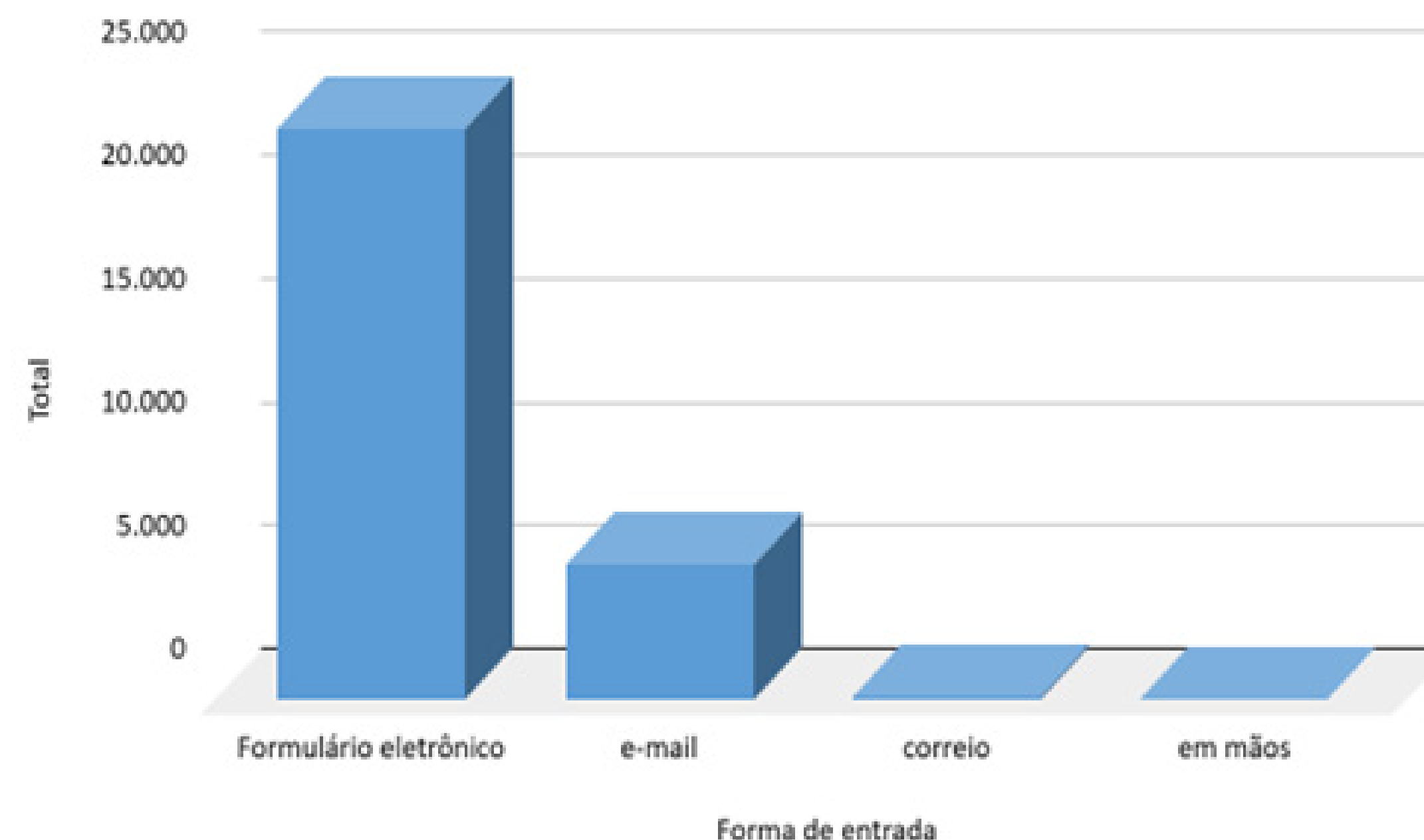
5. FORMAS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria Judicial recebe as manifestações por formulário eletrônico no site próprio, como meio preferencial. Além disso, mantém atendimento presencial, por e-mails e por correspondência física.

Dos 5.566 e-mails recebidos, 3.107 foram enviados pela Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

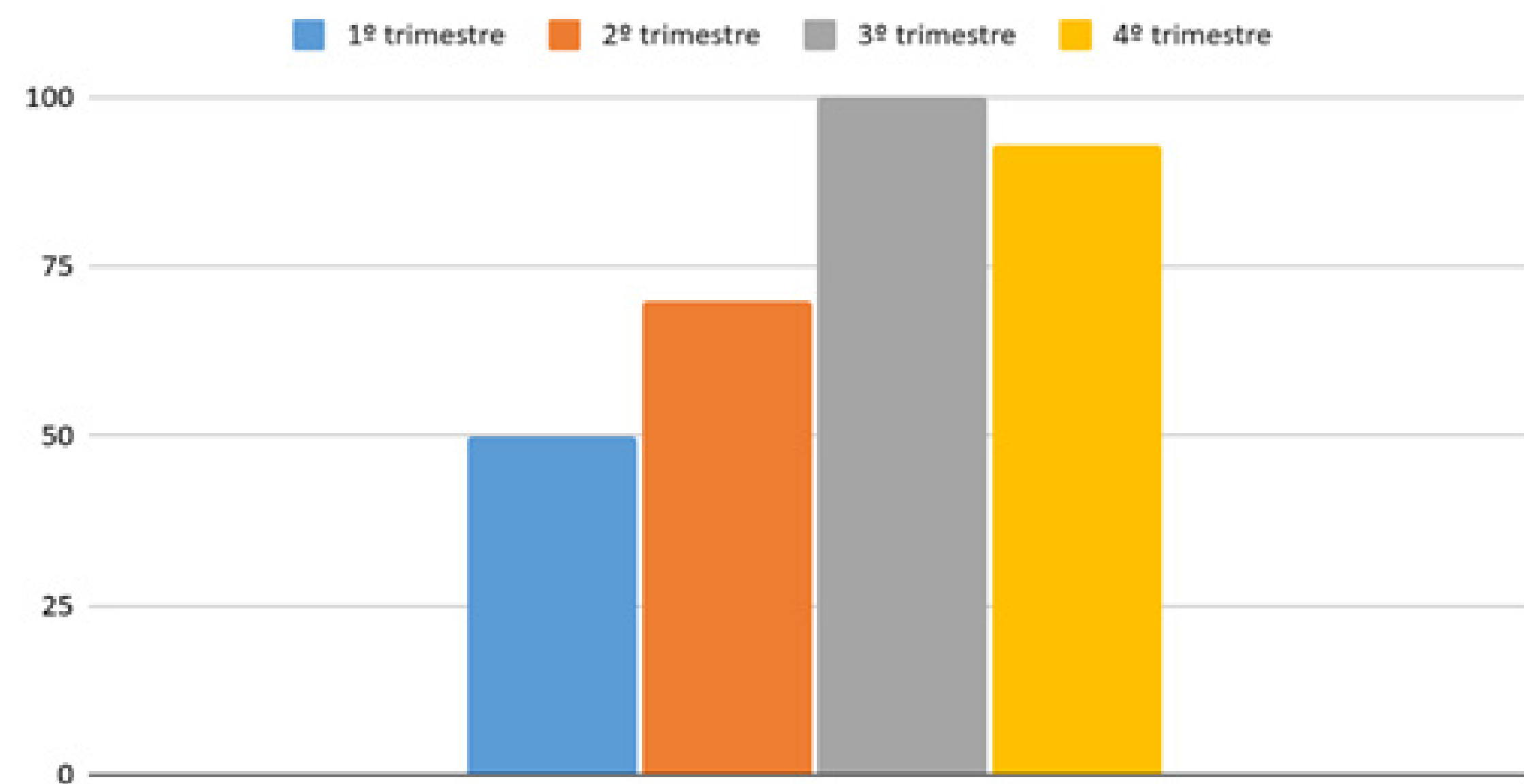
Formas de atendimento	Total
Formulário eletrônico	23.229
e-mail	5.566
correio	152
em mãos	93

Forma de entrada

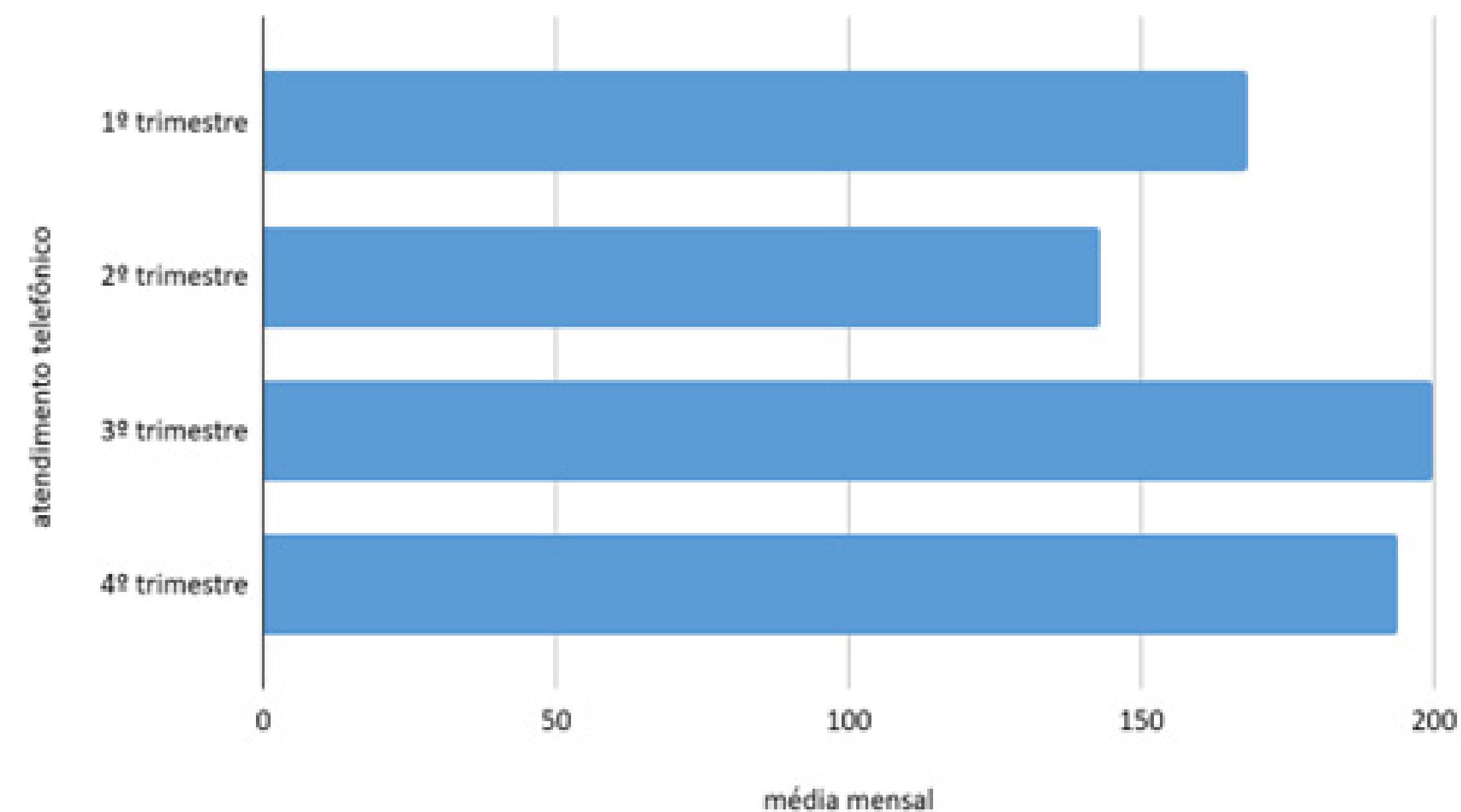


6. OUTROS MODOS DE ATENDIMENTOS

Atendimento presencial



média mensal de atendimentos telefônicos

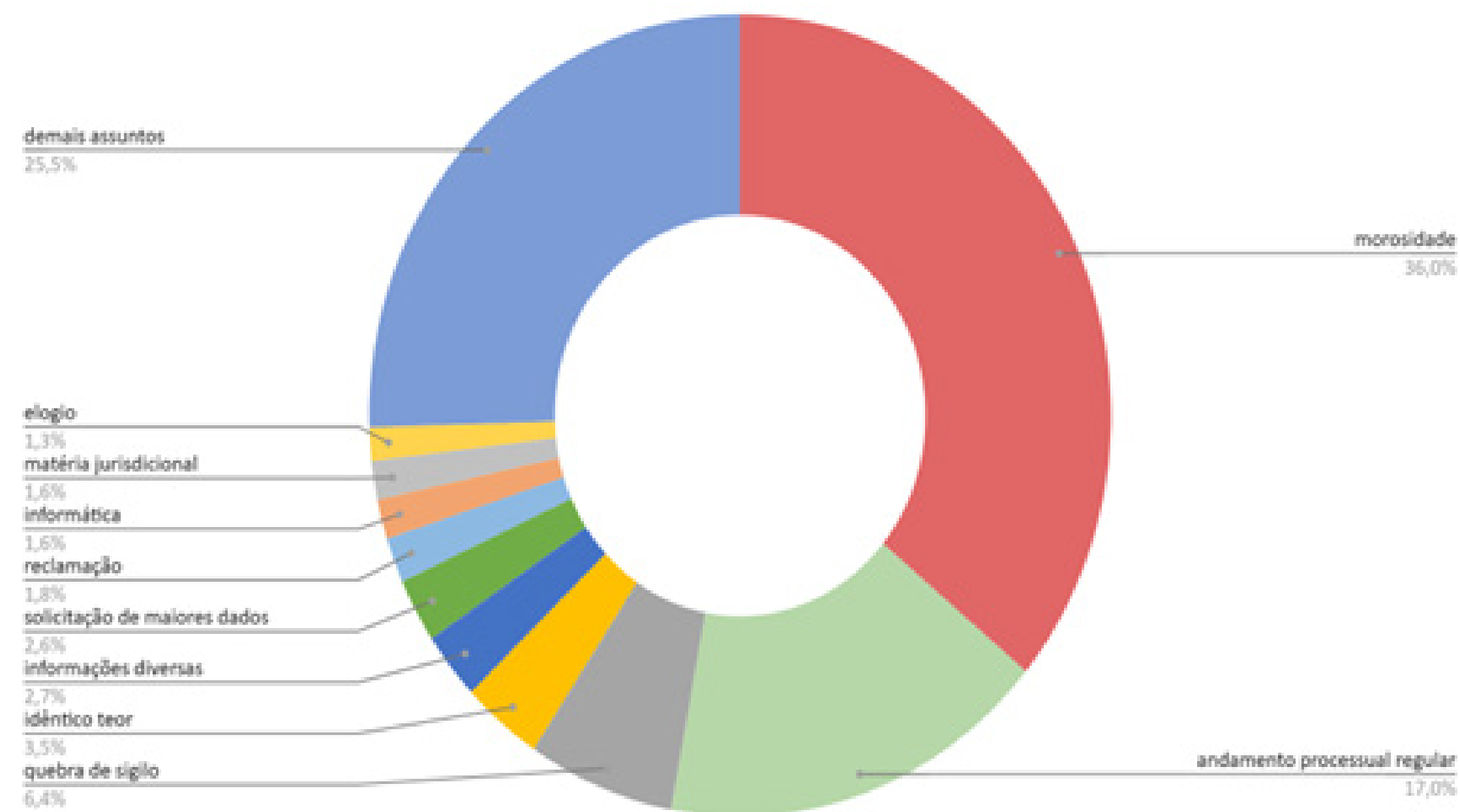


Atendimento presencial	Total
1º trimestre	50
2º trimestre	70
3º trimestre	100
4º trimestre	93

Atendimento telefônico	Média mensal
1º trimestre	168
2º trimestre	143
3º trimestre	200
4º trimestre	194

7. TEMAS DE MAIOR FREQUÊNCIA

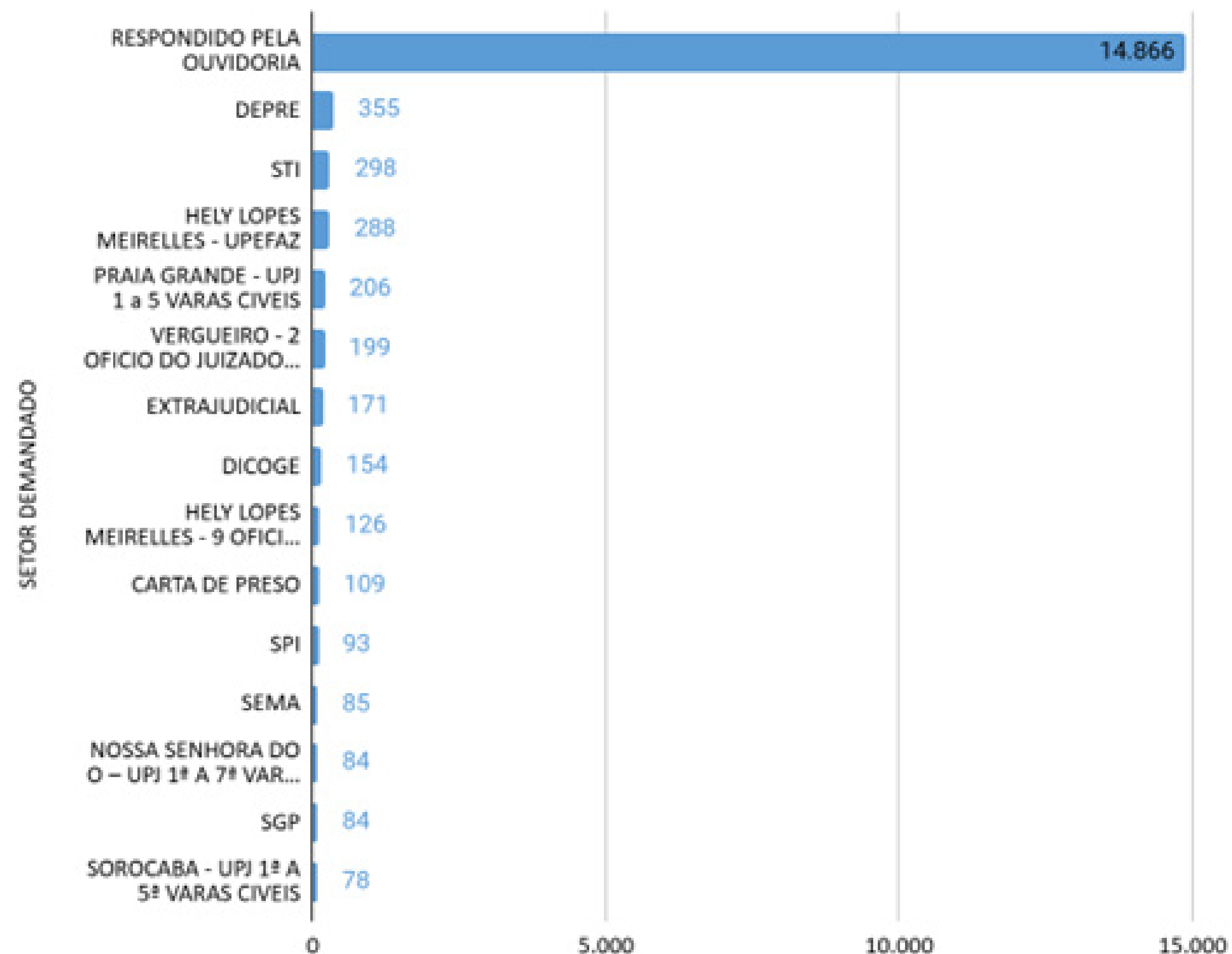
Assuntos



Assunto	Total
Morosidade	10.456
Andamento processual regular	4.928
Quebra de sigilo	1.861
Idêntico teor	1.020
Informações diversas	789
Solicitação de maiores dados	752
Reclamação	531
Informática	462
Matéria jurisdicional	458
Elogio	388
Demais assuntos	194

8. PRINCIPAIS SETORES DEMANDADOS

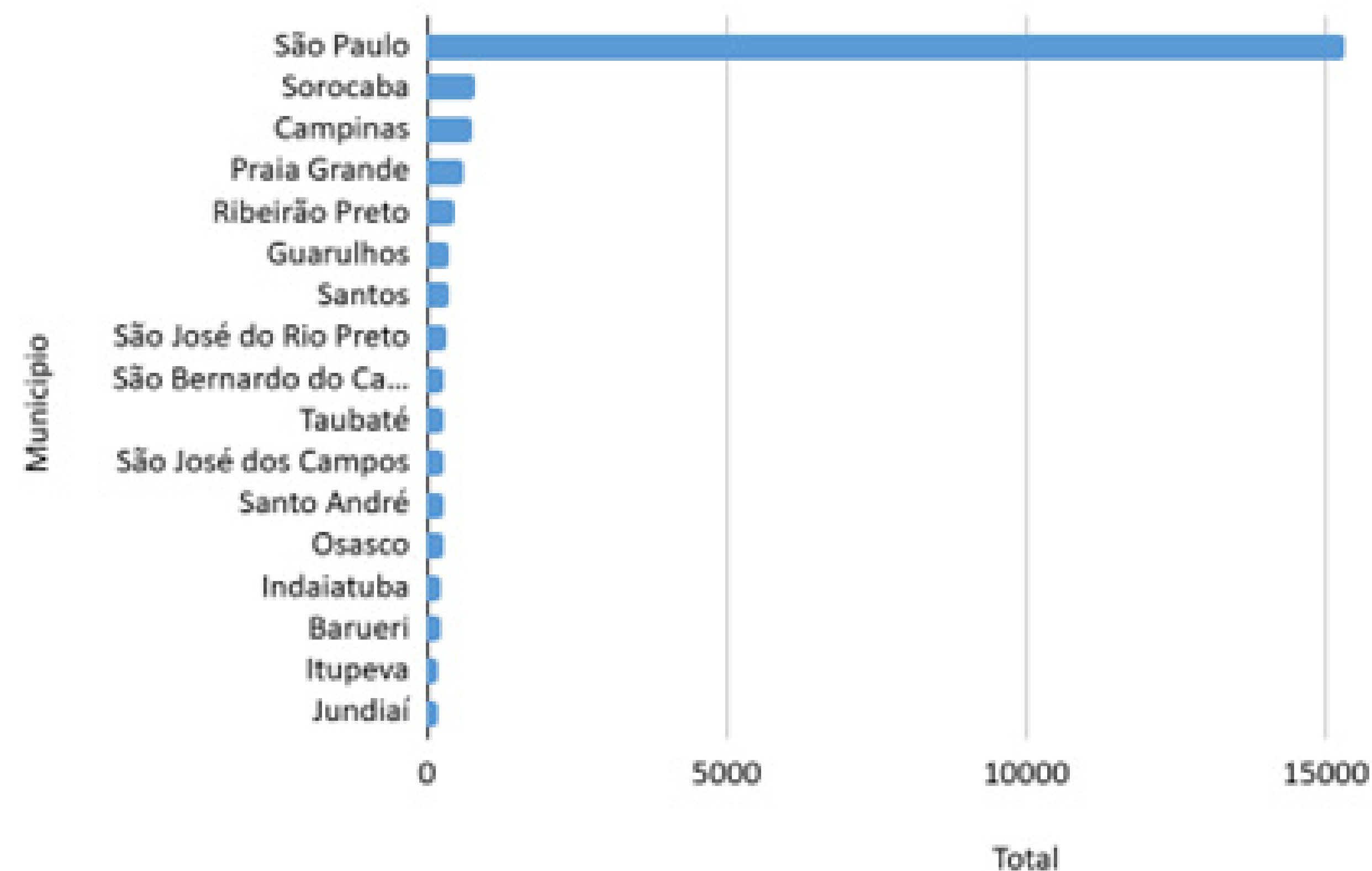
SETOR DEMANDADO



Setor demandado	Total
Respondido pela Ouvidoria	15,325
DEPRE	355
STI	298
Hely Lopes Meirelles	288
Praia Grande - UPJ 1 a 5 Varas Civeis	206
Vergueiro - 2 Oficio do Juizado especial civil	199
Extrajudicial	171
Dicoge	154
Hely Lopes Meirelles - 9 Oficio da Fazenda Pública	126
Carta de preso	109
SPI	93
SEMA	85
Nossa Senhora do Ó - UPJ 1ª a 7ª Varas Civeis	84
SGP	84
Sorocaba - UPJ 1ª a 5ª Varas Civeis	78
Demais Unidades	11.844

9. PRINCIPAIS COMARCAS DEMANDADAS

Comarcas demandadas



Assunto	Total
São Paulo	15,325
Sorocaba	793
Campinas	765
Praia Grande	620
Ribeirão Preto	451
Guarulhos	371
Santos	356
São José do Rio Preto	341
São Bernardo do Campo	302
Taubaté	274
São José dos Campos	273
Santo André	269
Osasco	264
Indaiatuba	217
Barueri	210
Itupeva	198
Jundiaí	169
Demais	7.842

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Durante o ano de 2024, a Ouvidoria manteve todos os canais de atendimento operacionais, por meio de formulários eletrônicos, e-mail, correspondência física, atendimento presencial e telefônico.

Comparando os números de 2024 com os de 2023, destacamos um aumento de 18,9% nos atendimentos realizados pela Ouvidoria.

Com o crescimento dos números, vislumbra-se que a sociedade pretende cada vez a busca pelas informações de forma segura, confiando nos serviços da Ouvidoria.

Nesse sentido, o atendimento deve ser cada vez mais célere e eficaz, com estrutura de pessoal necessária para fazer frente aos anseios da população, que exerce o seu papel extremamente importante de participação social para a melhoria do Poder Judiciário do Estado de São Paulo.

