OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

RELATÓRIO ANUAL
2023

Presidente do Tribunal de Justiça de São Paulo (biênio 2024/2025)

Desembargador Fernando Antonio Torres Garcia

Presidente do Tribunal de Justiça de São Paulo (biênio 2022/2023)

Desembargador Ricardo Mair Anafe

Ouvidores do Tribunal de Justiça de São Paulo (biênio 2022/2023)

Desembargadora Lígia Cristina de Araújo Bisogni

Desembargador Afonso de Barros Faro Júnior

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Judicial do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, regulamentada por meio da Resolução 575/2012, tem como missão ser canal de comunicação entre o Tribunal de Justiça de São Paulo e seus funcionários, advogados e cidadãos em geral, para orientar, transmitir informações, receber reclamações, elogios e sugestões e colaborar no aprimoramento das atividades desenvolvidas pelo Tribunal.

Em relação à Resolução CNJ 432/2021, que dispõe sobre as atribuições, a organização e o funcionamento das Ouvidorias dos Tribunais, da Ouvidoria Nacional da Justiça e dá outras providências, foram concluídas as seguintes ações na gestão atual da Ouvidoria Judicial:

- Visibilidade dos links SIC e OUVIDORIA no "site" do TJSP, estando a Ouvidoria situada em espaço amplo, no 17º andar, no Edifício da Praça João Mendes (Fórum Central) e o acesso por elevadores, amplos, bem como a indicação de placas no térreo do prédio e placas indicativas no andar designado;

- Todos prédios do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo são acessíveis ao usuário com deficiência ou mobilidade reduzida;

- Todos canais de atendimento funcionando plenamente, com pessoal capacitado para as devidas informações, além de facilidade de acesso eletrônico, por meio de formulários eletrônicos disponibilizados com facilidade e endereço para recebimento de correspondências físicas;

- Todas as manifestações recebidas na Ouvidoria são registradas em sistema informatizado, por ordem cronológica, para triagem, classificação e atendimento, com o usuário recebendo o número de registro de sua solicitação, para acompanhamento;

- Foram priorizadas as demandas oriundas do CNJ, com resposta já concluída e enviada para o referido órgão;

- O prazo de atendimento das solicitações feitas pela Ouvidoria aos setores internos do TJSP foi fixado em 10 dias, com possibilidade de reiteração após o vencimento do período;

- Inserção no *site* da Carta de Serviço ao Usuário, facilitando a busca direta por informações necessárias;

- A Ouvidoria mantém contato direto com setores estruturados e capacitados por pessoal especializado para atendimento de manifestações pertinentes à defesa dos Direitos da Mulher, dos Direitos Humanos, Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral e Assédio Sexual;

- Implementação de sistema de cadastro de pedidos feitos à Ouvidoria, para elaboração de relatórios anuais genéricos (assunto, andamento, categoria e magistrado/comarcas/setores acionados.

- Houve apresentação de proposta de assento regimental para inclusão no Regimento Interno da Ouvidoria, elaborada pelos Ouvidores Lígia Cristina de Araújo Bisogni e Afonso de Barros Faro Júnior, em 22/06/2023 e cadastrado na CPA com o protocolo 2023/00065499, em conformidade com a Resolução 432/2021. A Comissão de Redação do Regimento Interno emitiu parecer favorável à proposta em 20/07/2023. A matéria aguarda exame e aprovação pelo Órgão Especial, a ser pautado pelo presidente.

2. PRINCIPAIS ATIVIDADES AO LONGO DO ANO DE 2023

Janeiro

Início do processo de digitalização e cadastramento de correspondências provenientes de presídios, para tramitação exclusivamente digital pela Ouvidoria Judicial, eliminando a necessidade de expedientes físicos.

Abril

Em 25 de abril, a Ouvidora Judicial, Lígia Cristina de Araújo Bisogni, foi designada como Ouvidora Auxiliar Regional da Mulher da Região Sudeste, conforme Portaria Presidência CNJ 84/2023.

Maio

De 3 a 5 de maio - Participação no VIII Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais (COJUD) e no I Encontro do Colégio de Ouvidorias Judiciais das Mulheres (COJUM), no Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão - TJMA, com destaque para a presença dos desembargadores ouvidores do TJSP, Ligia Cristina de Araújo Bisogni (2ª vice-presidente do Cojud) e Afonso de Barros Faro Júnior.

Dia 17 - Visita do Ouvidor-Geral da Ordem dos Advogados do Brasil – Seção São Paulo (OAB SP), Wilson de Jesus Santos, ao Gabinete da Ouvidoria, para discussões sobre as atividades das ouvidorias.

Junho

Elaboração e cadastro (CPA 2023/00065499) da proposta de assento regimental para alteração do Regimento Interno, pelos Ouvidores do TJSP, focada na Ouvidoria.

Agosto

Dia 29 - Participação na reunião ordinária da Rede Nacional de Ouvidorias, no TST, em Brasília, com a Ministra Maria Helena Mallmann.

Setembro

De 20 a 22 - Participação na 36ª Edição do Colégio de Ouvidores do Tribunal Regional do Trabalho -TRT2, com a visita dos participantes, no dia 21, à Ouvidoria e exposição, no auditório do Fórum João Mendes Júnior, dos desembargadores ouvidores do TJSP, Ligia Cristina de Araújo Bisogni e Afonso de Barros Faro Júnior.

.

outubro

Dias 4 e 5 - IX Encontro do COJUD - Porto Alegre - TJRS, com a presença dos desembargadores ouvidores do TJSP, Ligia Cristina de Araújo Bisogni e Afonso de Barros Faro Júnior.

Dia 17 - Reunião de Trabalho com a Ministra Maria Helena Maulmann - Brasília - DF

novembro

Dias 13 e 14 - 37ª Reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça - COLEOUV, no Plenário Ministro Coqueijo Costa do Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região, em Campinas, onde foi discutido o aperfeiçoamento das Ouvidorias. Presença da Ouvidora Lígia Cristina de Araújo Bisogni

Dia 23 - A ouvidora do TJSP, desembargadora Ligia Cristina de Araújo Bisogni, e o ouvidor substituto, desembargador Afonso de Barros Faro Júnior, receberam, no gabinete da Ouvidoria, o ouvidor do Tribunal de Justiça do Maranhão, desembargador Tyrone José Silva, acompanhado da secretária da Ouvidoria, Neusa Cristina Lago Burak, e do chefe de divisão do Telejudiciário, Fábio Martins.

De 27.11 a 1.12 - Participação da Desembargadora Ouvidora, em 29.11, no 1º Fórum Paulista de Igualdade de Gênero na Escola Paulista da Magistratura - EPM

3. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Durante o ano de 2023, a Ouvidoria Judicial recebeu um total de 24.420 (vinte e quatro mil, quatrocentos e vinte) manifestações.

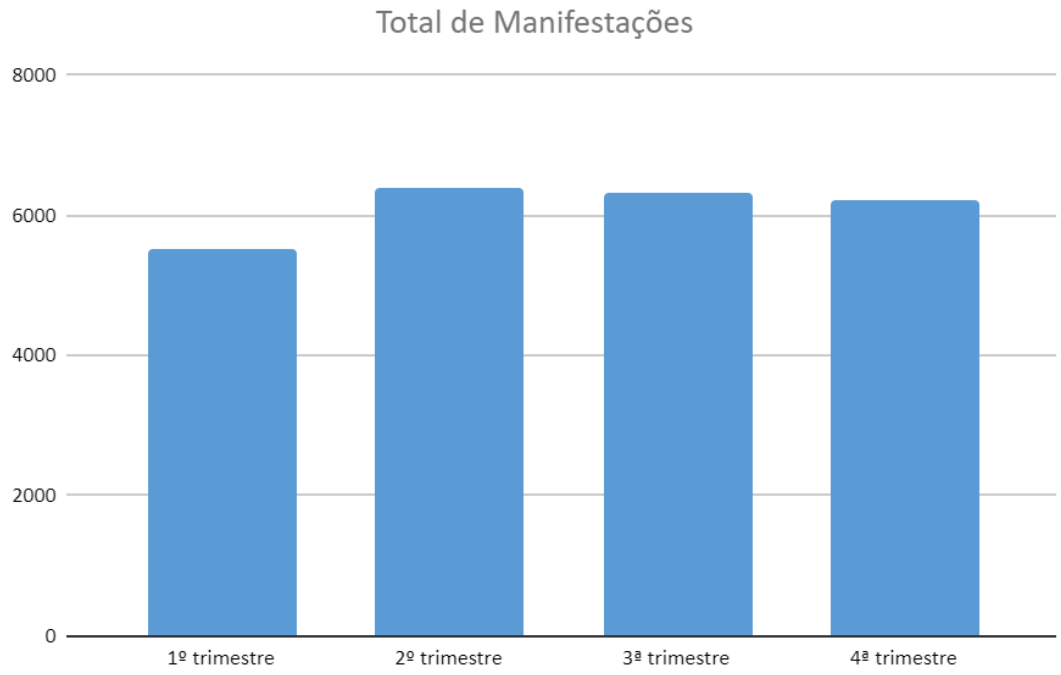
A média mensal foi de 2.035 (duas mil e trinta e cinco) solicitações.

1º trimestre 5.526

2º trimestre 6.381

3º trimestre 6.312

4º trimestre 6.201

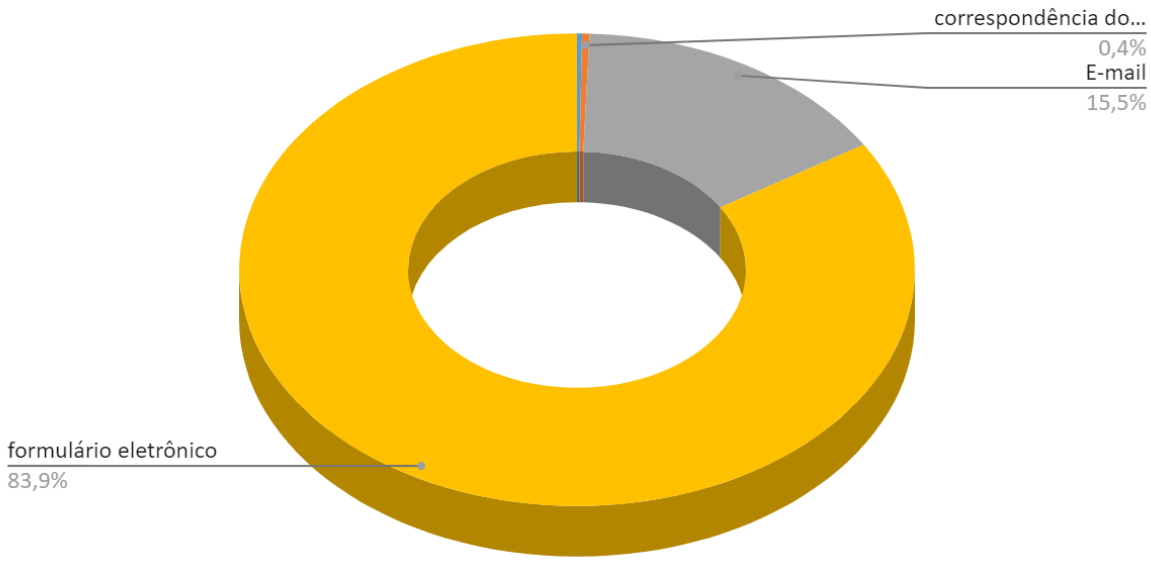


4. FORMAS DE ATENDIMENTO

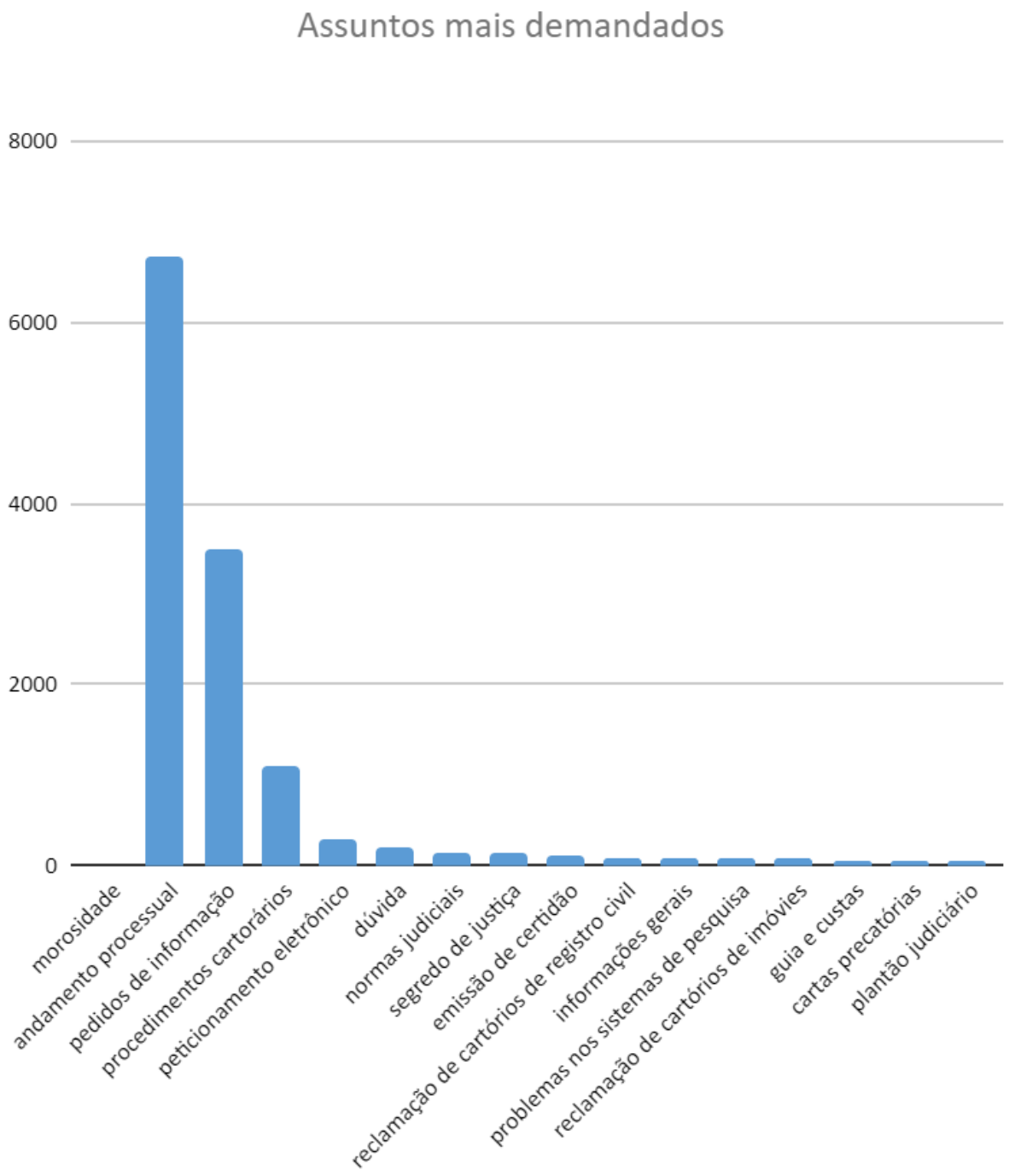
A Ouvidoria Judicial recebe as manifestações por formulário eletrônico no *site* próprio, como meio preferencial. Além disso, mantém atendimento telefônico, presencial, por e-mails e por correspondência física.

Do total de manifestações:

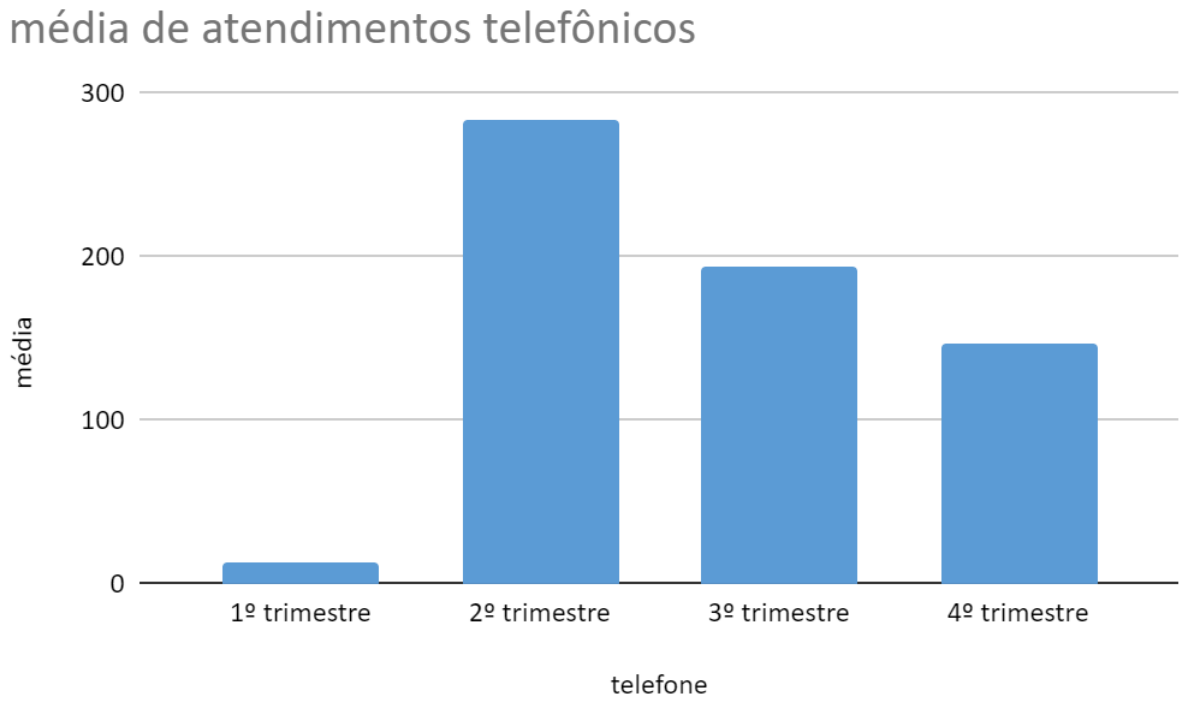
	total
presencialmente	59
correspondência do sistema prisional	87
E-mail	3.793
formulário eletrônico	20.481

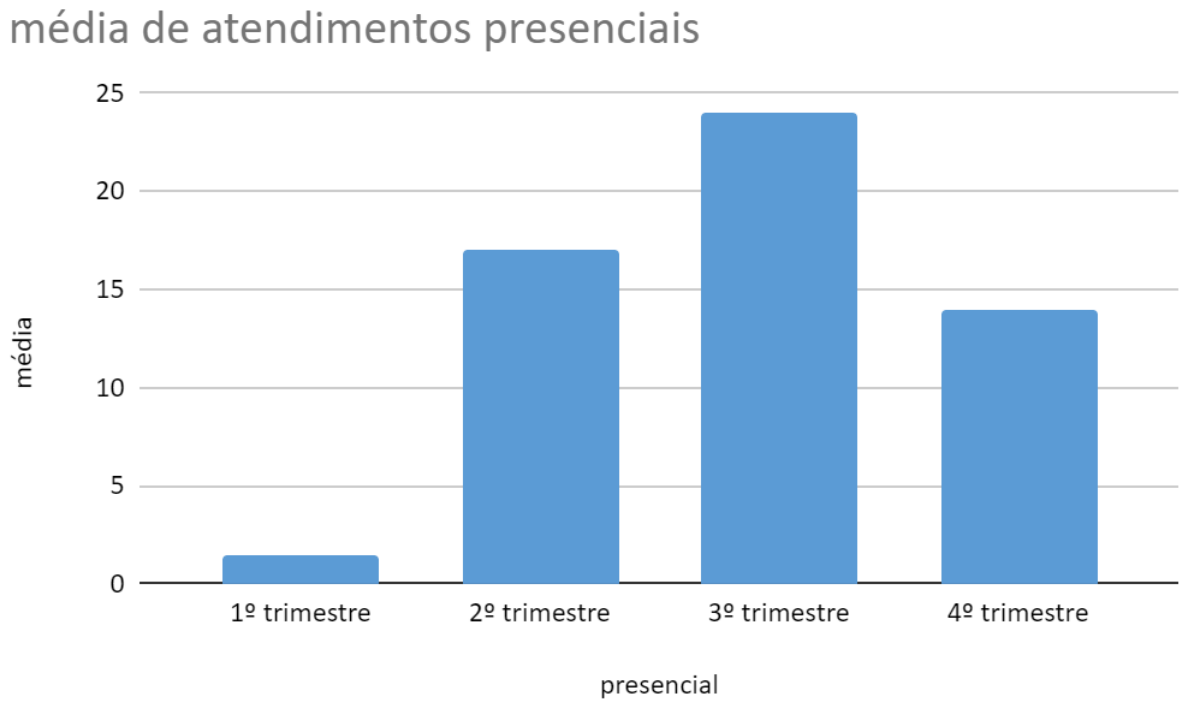


5. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



6. OUTROS ATENDIMENTOS





7. MELHORIAS DE INFORMÁTICA

Abril - Implantação da plataforma Power BI (Business Intelligence) para extração dos relatórios estatísticos automáticos trimestrais e anuais da Ouvidoria.

Novembro - Implementação do sigilo em todas manifestações do formulário do Portal de Solicitação.

8. *CONSIDERAÇÕES FINAIS*

Todos os canais para atendimento ao cidadão estão funcionando plenamente, com pessoal capacitado para as devidas informações, além de facilidade de acesso eletrônico, por meio de formulários eletrônicos, e-mail, endereço para recebimento de correspondências físicas, atendimento presencial e telefônico.

Há também disponível no *site* a pesquisa de satisfação, de preenchimento voluntário, para análise e aprimoramento dos serviços prestados por esta Ouvidoria.

Salientamos que, em comparação com o ano de 2022, observamos um aumento de 4% na quantidade de atendimentos por formulário eletrônico, um aumento de 6% na quantidade de e-mails recebidos de outros órgãos e um significativo aumento de 46% nos atendimentos presenciais em 2023.

São Paulo, 22 de janeiro de 2024.