

# Relatório da Ouvidoria do TJ-SP aponta avanço das atividades em 2022

01/02/2023

O relatório de gestão apresentado pela Ouvidoria do Tribunal de Justiça de São Paulo mostra que 2022 foi um ano de avanços para o setor, responsável por contribuir para o aprimoramento dos serviços do Poder Judiciário, ao fornecer aos jurisdicionados um canal de comunicação das demandas, dúvidas e sugestões.

## Divulgação



## TJ-SP Relatório de gestão da Ouvidoria do TJ-SP aponta avanço das atividades em 2022

No período, tramitaram 23.550 expedientes, um crescimento de 14,8% em relação aos 20.514 tratados em 2021. A média mensal foi de 1.962, frente a 1.709 no ano anterior. Os números não consideram os atendimentos em balcão ou as ligações telefônicas, que são de cerca de 100 ao dia.

O ano passado marcou o início da gestão da desembargadora Lígia Cristina de Araújo Bisogni como ouvidora e do desembargador Afonso de Barros Faro Júnior como ouvidor substituto. “Os números mostram a constante evolução nos trabalhos da Ouvidoria do TJ-SP”, afirmou a magistrada.

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

Todas as manifestações recebidas são registradas em sistema informatizado, por ordem cronológica, para triagem, classificação e atendimento. Entre os milhares de expedientes recebidos a cada mês, chegam também mensagens com elogios, como as direcionadas à equipe da Secretaria de Gestão de Pessoas (SGP) que atua no processo de posse dos escreventes aprovados no concurso de 2021.

“A Ouvidoria é um serviço essencial para tornar a Justiça mais próxima do cidadão. Assim, conseguimos detectar pontos para aperfeiçoamento e contribuir para que o Judiciário paulista continue sendo referência em produtividade, transparência e inovação”, disse Bisogni, eleita em novembro para representar São Paulo na Diretoria do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais (Cojud) como 2ª vice-presidente.

A [página da Ouvidoria](#) no site do TJ-SP traz respostas para dúvidas mais frequentes, orientações para a realização das manifestações, relatórios estatísticos anuais, alertas e também pesquisa de satisfação.

## Histórico de atividades

Os ouvidores do TJ-SP foram escolhidos pelo Órgão Especial para o biênio 2022/23. A primeira medida implementada foi a disponibilização de link de acesso rápido na parte superior do portal e a colocação de placas indicativas no térreo do Fórum João Mendes Júnior com a localização física da Ouvidoria.



No mês de julho, o TJ-SP sediou o IV Encontro de Ouvidores Judiciais, ocasião em que aconteceu a II Reunião da Rede de Ouvidorias Judiciais. No encontro, foi aprovada a Carta de São Paulo, com o entendimento dos ouvidores após os dois dias de discussões.

Em novembro, a Ouvidoria do TJ-SP apresentou um painel de boas práticas e estatísticas de trabalhos desenvolvidos pelo setor durante o VII Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores, em Macapá. No evento, foram traçados planos para aperfeiçoamento das Ouvidorias do país.

Com o objetivo de facilitar o acesso àqueles que buscam orientação e informação, foi disponibilizada a [Carta de Serviços ao Cidadão](#), documento que elenca as principais atividades oferecidas pelo Poder Judiciário paulista, com link na página da Ouvidoria Judicial. *Com informações da assessoria de imprensa do TJ-SP.*

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2023-fev-01/relatorio-ouvidoria-tj-sp-aponta-avanco-atividades-2022-2/>