



**ESTADO DO MARANHÃO
PODER JUDICIÁRIO
OUVIDORIA**

OFC-OUVID13/2021

São Luís (MA), 01 de julho de 2022

A Sua Excelência o(a) Senhor(a)

Desembargador Paulo Sérgio Velten Pereira

Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão

Assunto: **Relatório de atividades da Ouvidoria do 1º semestre de 2022**

Senhor (a) Desembargador(a),

Em cumprimento ao disposto no art. 4º, inciso VI da Resolução nº 20/2010, deste Egrégio Tribunal de Justiça, encaminhamos para o conhecimento de V. Exa. o Relatório das atividades desenvolvidas por esta Ouvidoria no **1º semestre de 2022**, esperando que as informações aqui contidas possam contribuir com a gestão do Poder Judiciário e com a construção de políticas administrativas tendentes a melhorar a qualidade dos serviços judiciais e extrajudiciais.

I

DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No período compreendido entre **1º de janeiro e 30 de junho de 2022**, a Ouvidoria recebeu **2.796 (duas mil setecentos e noventa e seis) manifestações**, que representam um acréscimo de **11% em relação ao 2º semestre de 2021 (2.476 manifestações)**.

Canais mais acessados

As demandas foram recebidas majoritariamente pelo formulário eletrônico, que consiste na forma de acesso mais procurada pelos cidadãos, sendo ainda assegurado contato como órgão por e-mail, pessoalmente, ou através da Divisão do Telejudiciário, nossa central de atendimento - *call center*.

Do total de manifestações recebidas, **1.576 foram** recebidas por formulário eletrônico, 747 pelo Telejudiciário, 51 registros presenciais de manifestação e as demais demandas distribuídas pelas outras formas de recebimento. Abaixo tabela com o ranking dos canais mais acessados pelos cidadãos para cadastro de manifestações.

CANAIS DE RECEBIMENTO DE MANIFESTAÇÃO								
Canais	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Total	(%)
Formulário Eletrônico	209	300	256	240	302	284	1591	57
E-mail	82	96	108	112	108	105	611	22
Telejudiciário	42	62	75	62	60	69	370	13
Ouvidoria CNJ	15	21	26	30	31	34	157	5
Presencial	4	3	13	5	13	13	51	1,8
Telefone	1	1	0	1	0	1	4	0,4
Whatsapp Business	0	1	0	0	2	0	3	0,1
Sistema Digidoc	0	0	1	0	0	1	2	0,07
Ouvidoria do MP	0	0	1	0	1	4	6	0,2
Outras Ouvidorias	0	0	0	0	1	0	1	0,03
Total	732	484	597	450	518	511	2796	100

Alguns atendimentos presenciais não geraram registro no Sistema Attende, dada a sua solução imediata, não sendo, portanto, contabilizados na tabela acima. O não cadastramento se deve ao fato que esta Ouvidoria busca sempre adotar práticas conciliatórias entre a Instituição e os usuários e promover medidas para a desburocratização, dando resposta imediata aos demandantes, sempre que possível. Manifestações também foram e estão sendo recebidas pelo whatsapp durante a pandemia, registrando um montante elevado de mensagens nos 5 (cinco) ramais do setor que foram disponibilizados para recebimento de manifestações via whatsapp business, ampliando os canais de atendimento. Lembrando que este canal de comunicação tem como objetivo encaminhar resposta a respeito das manifestações cadastradas e orientar o manifestante a respeito dos canais de cadastro e contato com as unidades.

Manifestações por tipo

Do total de **manifestações** cadastradas, **1.993** foram reclamações de insatisfação com os serviços(73.84%), **233 solicitações e 305 pedidos** de informações (11.3%). O percentual restante consistiu em manifestações do tipo denúncia, elogio, dúvida, sugestão, havendo **20** manifestações que não se enquadravam em nenhuma dessas classificações e por isso capitulada como “Outros”.

QUANTIDADE POR MÊS–1º SEMESTRE DE 2022								
ESPÉCIES	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	TOTAL	%
Reclamação	291	410	400	376	430	415	2322	83
Pedido de Informação	36	37	49	42	48	44	256	9,1
Solicitação	8	16	11	8	15	21	79	2,9
Elogio	8	12	10	9	8	13	60	2,1
Denúncia	7	5	3	6	7	6	34	1,2
Outros	1	2	2	6	6	7	24	0,1
Dúvida	2	1	4	2	0	0	9	0,3
Sugestão	0	1	1	1	2	2	7	0,2
Recurso	0	0	0	0	2	3	5	0,18
Total	353	484	480	450	518	511	2796	100

Assuntos das manifestações recebidas

Dentre os assuntos mais comuns das reclamações, em 1ºlugar se encontra a morosidadeprocessual, estando os demais discriminados na tabela a seguir.

Assuntos mais comuns das reclamações no 1º Semestre de 2022	Total	%
Morosidade Processual	1.913	82,39
Reclamação injusta	119	5,12
Procedimento adotado pela unidade	55	2,37
Reclamações referentes aos cartórios extrajudiciais	50	2,15
Outros	46	1,98
Reclamações sobre atendimento dos servidores	41	1,77
Não consegue contato por telefone ou e-mail	33	1,42

CARTÓRIO - Demora/Recusa na entrega de documentos	14	0,6
Problemas no site do Tribunal	10	0,43
CARTÓRIO - Dificuldade/insucesso no contato com o cartório	6	0,26
Ausência de magistrados na comarca	5	0,22
Sumiço de processos	5	0,22
Problemas nas linhas telefônicas	5	0,22
Competência alheia a Ouvidoria	4	0,17
Abandono de manifestação	4	0,17
Competência da Corregedoria	4	0,17
Discussão de mérito de decisão	3	0,13
CARTÓRIO - Valores de emolumentos	2	0,09
Competência da Coordenadoria dos Juizados Especiais	1	0,04
CARTÓRIO - Erro nos dados constantes na certidão	1	0,04
Tota l	2322	100

O assunto **morosidade processual** desponta como líder absoluta, concentrando **82,39%** dos registros. Das 2.322 reclamações, **1.913** se referem à morosidade processual. O campo “**Outros**”, da tabela acima, compreende os mais diversos assuntos, com menor incidência, merecendo destaque as seguintes: **reclamação sobre o seletivo para estágio, dentre outros.**

Mapeamento das Reclamações

Das 2.322 reclamações, 1.978 foram relacionadas ao 1º grau de jurisdição, incluindo-se aqui os Juizados Especiais e Turmas Recursais, 256 referentes ao 2º Grau, e apenas 87 referentes às Serventias Extrajudiciais.

No tocante ao assunto das manifestações, conforme depreende-se de tabela acima colacionada, a **morosidade processual permanece** como líder absoluta, concentrando-se aproximadamente **87 %** dos registros de morosidade no **1º grau**, correspondendo a um total de **1.790 reclamações** sobre a temática.

RECLAMAÇÕES - 1º Sem. 2022				
DESCRIÇÃO	1ºGrau	2ºGrau	Cartórios	TOTAL
Quantidade	1.978	256	87	2322

Porcentagem	85%	11%	3,7%	100%
MOROSIDADE PROCESSUAL - 1º Sem. 2022				
DESCRIÇÃO	1º GRAU	2º GRAU	TOTAL	
Quantidade	1702	202	1904	
Porcentagem	89%	11%	100%	

Entre as unidades mais demandadas na Ouvidoria, 20 (vinte) se destacam, necessitando de intervenção direcionada por parte da Administração, com vistas a combater deficiências sistemáticas, muitas das quais relacionadas ao grande quantitativo processual, à ausência de infraestrutura e insuficiência de servidores. As reclamações relativas às unidades integrantes do ranking foram majoritariamente sobre morosidade processual. Reclamação de grande incidência durante o período foi a não disponibilização de contato remoto ou ausência de resposta das unidades por essa via de atendimento.

Seguem abaixo discriminados os setores mais demandados no semestre.

20 SETORES QUE MAIS RECEBERAM RECLAMAÇÃO - 1º SEM. 2022		
Unidades de Trabalho		Qtde
1º	1ª VARA CÍVEL DE IMPERATRIZ	74
2º	7ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	64
3º	2ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS	49
4º	4ª VARA CÍVEL DE IMPERATRIZ	43
5º	1ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE CAXIAS	43
6º	1ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	37
7º	VARA ÚNICA DE SENADOR LA ROQUE	33
8º	1ª VARA DE VARGEM GRANDE	32
9º	2ª VARA DE GRAJAÚ	32
10º	2ª VARA DE BALSAS	32
11º	4ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	30
12º	2ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	30
13º	5ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS	28
14º	2ª VARA DE BARRA DO CORDA	27
15º	2ª VARA DE CHAPADINHA	27
16º	1ª VARA DE CHAPADINHA	26

17º	SECRETARIA JUDICIAL DA CONTADORIA DO FÓRUM DE SÃO LUÍS	26
18º	1ª VARA DAS EXECUÇÕES PENAIS DE SÃO LUÍS	25
19º	1ª VARA DE GRAJAÚ	25
20º	VARA ÚNICA DE MONTES ALTOS	23

Elogios também foram registrados às unidades, servidores e magistrados, comprovando a existência de boas práticas em curso, que merecem reconhecimento e disseminação por todo o Judiciário.

Unidades elogiadas no 1º Semestre de 2022		
1ª	1º CENTRO JUDICIÁRIO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA DE SÃO LUÍS - FÓRUM DES. SARNEY COSTA	
2ª	OUVIDORIA	
3ª	9º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DE SÃO LUÍS	
4ª	1ª VARA DE INTERDIÇÃO E SUCESSÕES: TUTELA, CURATELA E AUSÊNCIA DA COMARCA DE SÃO LUÍS	
5ª	1ª VARA DE CODÓ	
6ª	DIRETORIA DO FÓRUM DA COMARCA DE SÃO LUÍS	
7ª	2ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE BACABAL	
8ª	1ª VARA DE BALSAS	
9ª	VARA ÚNICA DE PASTOS BONS	
10ª	3ª VARA CÍVEL DO FÓRUM DE SÃO LUÍS	
11ª	4ª VARA DA FAMÍLIA DE SÃO LUÍS	
12ª	1ª VARA CÍVEL DE TIMON	
13ª	4ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS	
14ª	VARA ÚNICA DE TUTÓIA	
15ª	DIVISÃO DE EXPEDIÇÃO DE ATOS E REGISTROS DA CGJ	
16ª	DIVISÃO DE DIREITOS E DEVERES	
17ª	3ª VARA DE BALSAS	
18ª	2º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL DE IMPERATRIZ	
19ª	1ª VARA DE PAÇO DO LUMIAR	
20ª	VARA ÚNICA DE MAGALHÃES DE ALMEIDA	
21ª	VARA ÚNICA DE SANTA RITA	
22ª	12ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	
23º	14ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	

24 ^a	2ª VARA DE INTERDIÇÃO E SUCESSÕES: TUTELA, CURATELA E AUSÊNCIA DO TERMO JUDICIÁRIO DE SÃO LUÍS
25 ^a	TIMON - 2º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL
26 ^a	SÃO LUÍS - 5ª ZONA REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS NATURAIS
27 ^a	10º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DE SÃO LUÍS
28 ^a	2ª VARA DA INFÂNCIA E JUVENTUDE DE SÃO LUÍS
29 ^a	DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO
30 ^a	CENTRO DE CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO DE FAMÍLIA
31 ^a	GAB. DES. JORGE RACHID MUBÁRACK MALUF
32 ^a	COORDENADORIA DAS CÂMARAS CRIMINAIS ISOLADAS

II

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

No primeiro semestre de 2022 foram recebidos 255 **pedidos** de informação. Ressalte-se que a classificação anterior consistia em “resolvidos” e “não resolvidos”, tendo sido alterada para “deferido” e “indeferido”, em adequação à Lei de Acesso à Informação. No período, houve o indeferimento de apenas 2(dois) pedidos de informação no período registrado. Encontrada, 94% dos pedidos, deferidos.

1º Semestre de 2022		
Tipo Solicitação	Status	Qtde
Pedido de Informação	Deferido/Resolvido	242
Pedido de Informação	Distribuída	3
Pedido de Informação	Pendente	8
Pedido de Informação	Indeferido	2

Acerca do perfil dos autores das demandas extrai-se que **153**(cento e cinquenta e três) dos pedidos de informação foram registrados por usuários do **gênero masculino**, equivalendo a um total de 60% (sessenta por cento) dos pedidos recebidos, enquanto **90**(noventa) **foram formulados por mulheres** e **12**(doze) por Pessoa Jurídica. Quanto a etnia, **82** (oitenta e dois) se classificaram **Branco**, **88** (oitenta e oito) registraram ser **pardos**, **21** (vinte e um) se auto denominaram **negros** e apenas **2** (dois) se identificaram como sendo da etnia **Amarela(Orientais)** e **61** não preencheram o campo correspondente à raça.

Em relação ao nível de escolaridade, 93 (noventa e três) informaram possuir **Curso Superior**, 45 (quarenta e cinco) alegaram possuir **Pós-Graduação**, 41 (quarenta e um) relataram ter completado o **Ensino Médio**, 11 (onze) informaram possuir **Mestrado/Doutorado**, 3 (três) informaram ter completado o **Ensino Fundamental** e 61 não preencheram o referido campo. No tocante à faixa etária dos usuários, 98 (noventa e oito) se encontram na faixa etária de **20-39 anos**, **80 (oitenta)** na faixa de **40-59 anos**, e o restante distribuído entre as demais faixas etárias.

Entre os temas mais recorrentes das demandas estão os pedidos de informação sobre cargos do Tribunal de Justiça, sobre a realização de concurso público, i n f o r m a ç õ e s sobre custas e emolumentos, informação sobre documentos e procedimentos de Ações Judiciais, informação sobre quantitativo de decisões e processos de Ação de Classificação específica, informação sobre procedimento para obtenção de certidão, informação sobre precatórios, informação sobre casamentos comunitários, informação sobre procedimento para participação em Júri e para cadastro de perito.

Prazo de finalização das demandas

A Ouvidoria, que hoje conta com apenas 4 (quatro) servidores e 2 (dois) estagiários no atendimento e acompanhamento das demandas, conseguiu oferecer no semestre respostas às manifestações dos usuários dentro do prazo de vinte dias úteis, em mais de **99 %** dos casos, contando, para tanto, com a colaboração de considerável parcela de magistrados e de servidores de todo o Poder Judiciário Estadual, inclusive dos Cartórios.

No geral as manifestações são finalizadas e arquivadas quando a demanda proposta estiver solucionada, quando a Ouvidoria tiver obtido esclarecimentos considerados satisfatórios para o tipo de relato apresentado, quando o pleito é atendido pela unidade ou quando escapar à sua competência.

FINALIZAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES- 1º Semestre 2022			
Descrição	Manifestações FINALIZADAS		PENDENTES
	Finalizadas ANTES de 20 dias	Finalizadas APÓS 20 dias	Pendentes dentro dos 20 dias
Quantidade	2705	16	72
TOTAL	2793		

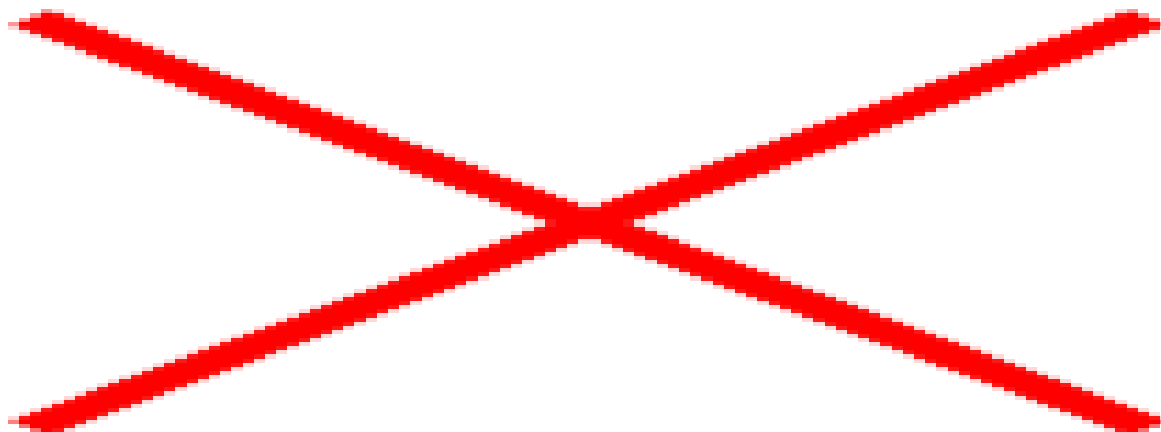
III

TELEJUDICIÁRIO

No período de **01 de Janeiro a 30 de Junho de 2022** a Divisão do Telejudiciário realizou um total de **8.810** atendimentos sendo, **6.958** de **Voz** e **1.852** atendimentos no **Chat/Telegram**, onde foram feitas consultas a processos de 1º e 2º grau; consultas a processos de Juizados Especiais; consultas a processos nas Turmas Recursais; Informações acerca de ações cíveis e criminais; Informações acerca de resoluções, portarias e atos da Presidência; Informações acerca do casamento comunitário; informações relacionadas as Comarcas; Informações acerca dos setores do judiciário, abrangendo TJMA, CGJ e Fóruns; Informações de outros órgãos; Informações acerca de servidores do poder judiciário; Informações acerca de magistrados; Informações acerca de advogados; Informações administrativas; Senhas de acesso ao portal e à página do servidor; Registros de reclamações; Registros de denúncias; Registros de pedidos de informações; Registro de elogios; Consultas de manifestações; Consultas de conciliações e Agendamentos de audiências de conciliação.

Ficamos impossibilitados de demonstrar os atendimentos com os tipos de serviços oferecidos de forma detalhada, em função da recente implantação do sistema **Interact**, onde

estamos desenvolvendo ferramentas que possibilitarão a emissão de relatórios com os detalhes dos quantitativos de atendimentos de cada serviço prestado pelo Telejudiciário.



IV

PROJETOS E AÇÕES

Melhorias no sistema Attende

Durante todo o semestre, a Ouvidoria juntamente com o servidor Carlos Eduardo Araújo, analista de sistemas da Coordenadoria de Sistemas de Informação tem desenvolvido melhorias no sistema Attende, responsável pelo recebimento de manifestações. Estas melhorias estão sendo feitas de forma gradativa e frequente, de acordo com a necessidade das demandas apresentadas.

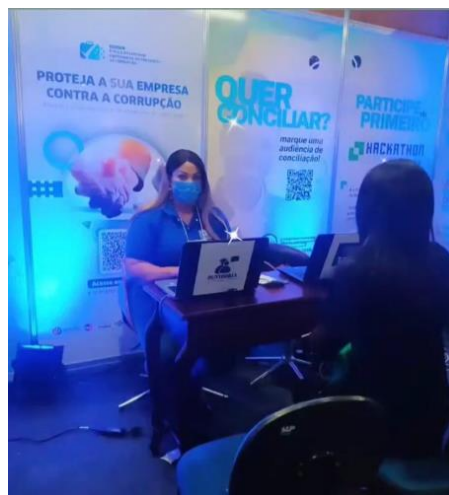
Programa “Aproveite para conciliar”

O programa “Aproveite para conciliar”, tem proporcionado à população uma alternativa à reclamação, qual seja, a de tentar a resolução consensual de conflitos, alinhando-se ao escopo do novo Código de Processo Civil. Esse agendamento poderá ser feito através da Divisão do Telejudiciário pelos números 3194-5555 e 0800.707.1581.

A Ouvidoria encontra-se habilitada a cadastrar usuários, quando solicitado, na plataforma de mediação virtual www.consumidor.gov.br. A unidade atua ainda como mediadora entre o órgão e o usuário, de modo a levar a conhecimento do usuário a realidade vivenciada pelo Judiciário Maranhense, assim como intenta tornar magistrados e servidores mais sensíveis e solidários às necessidades do público externo.

Participação na Feira do Empreendedor – Multicenter Sebrae

Presente no evento que ocorreu do dia 31/03 a 03/04/2022, a Ouvidoria esteve à disposição da população para receber manifestações dos usuários dos serviços prestados pelo Poder Judiciário do Estado do Maranhão: sugestões, reclamações, pedidos de informação institucional, denúncias, críticas, dúvidas, elogios, assim como orientação ao cidadão para fazer consultas processuais e responder à pesquisa de satisfação no Totem do Poder Judiciário, instalado no stand.



Participação na Expo Indústria – Multicenter Sebrae

Presente no evento que ocorreu do dia 26 a 29/05/2022, a Ouvidoria esteve à disposição da população para receber manifestações (sugestões, reclamações, pedidos de informação institucional, denúncias, críticas, dúvidas, elogios) dos usuários dos serviços prestados pelo Poder Judiciário do Estado do Maranhão, assim como orientação ao cidadão para fazer consultas processuais e responder à pesquisa de satisfação no Totem do Poder Judiciário, instalado no *stand*.



do Ouvidor nas instalações da Ouvidoria/Telejudiciário

Visita

Desembargador Marcelino Everton, eleito em abril deste ano como 2º vice-presidente do TJMA, esteve no fórum para acompanhar de perto as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, conversar com servidores, conhecer as instalações físicas e as demandas do setor. O Ouvidor enfatizou que dará continuidade ao **Projeto “Fale com o Ouvidor”** e destacou que a unidade é um importante canal de comunicação e de aproximação dos cidadãos com a Justiça, recebendo e encaminhando as sugestões, reclamações e demais apontamentos para os setores competentes pela sua resolução e à Mesa Diretora do Tribunal.



Pesquisa de satisfação e Carta de Serviços

Sob a organização da Ouvidoria, no ano de 2019, foi elaborada pesquisa de satisfação, disponibilizada no site do Tribunal de Justiça, de modo a avaliar periodicamente os serviços prestados por magistrados e servidores do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão.

A Instalação dos totens de avaliação visa aferir a qualidade dos serviços, visando promover melhorias através dos dados coletados. Os mesmos estão localizados no fórum Desembargador Sarney Costa e na sede do Tribunal de Justiça do Maranhão.

Extraindo informações dos referidos totens, constatou-se que a maioria das pessoas que realizou a pesquisa de satisfação é parte em algum processo e procurou a justiça por várias vezes. Avaliou os serviços como bom mas acharam ruim o atendimento feito pelos magistrados. Ao passo que reclamaram da demora no andamento processual classificando a justiça como lenta e demorada. Quanto à sinalização para encontrar o setor, a avaliação foi boa, assim como a adequação do ambiente para pessoas portadoras de necessidades especiais. Foi possível perceber que a maioria das pessoas recorreu à conciliação para resolver algum problema e a considera um meio eficaz de resolvê-lo.

Ouvidoria Socioambiental - Jornada da Sustentabilidade

Com o tema “O Judiciário por Uma Só Terra”, a Jornada da Sustentabilidade 2022, promovida pelo Tribunal de Justiça do Maranhão (TJMA), por meio do Núcleo de Sustentabilidade, aconteceu nos dias 6 e 7/06/2022 na sede do Tribunal de Justiça e contou com a presença da Ouvidoria e do Telejudiciário. O evento presidido pelo Desembargador Jorge Rachid, reuniu magistrados, servidores, estudantes e população em geral com interesse no tema e contou com um ciclo de palestras com o intuito de conscientizar a população para o desenvolvimento sustentável.

Monitoramento –Prêmio CNJ de qualidade

No dia 15/06/2022, de forma virtual, com representantes das Ouvidorias do país, reunião foi promovida pelo Conselho Nacional de Justiça com vistas a sanar dúvidas quanto aos critérios de premiação referente ao Prêmio CNJ de Qualidade. Ressalto que o TJMA subiu nove posições em relação ao ranking final do ano anterior, ocupando hoje o 5º lugar com índice de informação de **97,12%**, em ranking preliminar de transparência. Esta Ouvidoria conseguiu cumprir com 100% dos itens solicitados.

Projeto Ouvidoria Itinerante

No período compreendido neste semestre de 2022, a Ouvidoria ficou impossibilitada de realizar visitas às comarcas em virtude da mudança de gestão tardia. No entanto, já dispomos

de planejamento para que esse projeto possa ser retomado no próximo semestre, com os devidos protocolos de segurança que o caso requer.

V

ENCONTROS E CAPACITAÇÃO

Reunião ordinária da Rede Nacional de Ouvidorias

Aconteceu no dia 09/03/2022, de forma virtual, Reunião Ordinária da Rede Nacional de Ouvidorias promovida pela Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça. Na ocasião foram discutidos assuntos relacionados à implantação da Resolução do CNJ 432/2021 e sobre a criação da Ouvidoria Nacional da Mulher, instituída pela Portaria nº 33 de 8/02/2022, sugerindo que todos os tribunais possam aderir à criação desta Ouvidoria.

Foi reforçado ainda pelo CNJ que os Tribunais invistam nas Ouvidorias Judiciais dada a elevada importância do canal de comunicação da justiça com o cidadão.



2º Evento do Programa Nacional de Prevenção à Corrupção: Gestão da Ética e da Integridade

Promovido pelo Tribunal de Contas do Estado – TCE, o evento aconteceu na manhã do dia 15/06/22 e teve como objetivo enfatizar a importância da gestão da ética e da integridade para a efetiva prevenção à corrupção, destacando pontos como conscientização do tema organização; código e comissão de ética; conflito de interesses; recebimento de presentes; participação em eventos; controle de variação patrimonial; e estruturas organizacionais dedicadas a atividades de controle interno.

IV Encontro Nacional de Ouvidores Judiciais e II Reunião da Rede de Ouvidorias Judiciais, comandada pelo CNJ

Entre os dias 23 e 24/06 a Ouvidoria participou do IV Encontro Nacional de Ouvidores Judiciais e II Reunião da Rede de Ouvidorias Judiciais, comandada pelo CNJ. O evento ocorreu na sede do Tribunal de Justiça de São Paulo e reuniu Ouvidores de diversos tribunais para discutir o papel deste setor no âmbito judicial e extrajudicial, bem como nas cortes superiores. Na ocasião foi enfatizado que o papel das ouvidorias é contribuir para o aprimoramento dos serviços da justiça, sensibilizando os gestores para adoção de novas práticas, quando necessário para preservar a independência e autonomia do Poder Judiciário e das ouvidorias judiciais. Foi ressaltada a importância da Resolução 432/2021. As ouvidorias devem exercer a função de propiciar mais comunicação entre os cidadãos e órgãos da justiça, ampliando os canais de atendimento.

O tema Ouvidoria da Mulher foi abordado de forma que seja instalada a referida Ouvidoria para que a mulher tenha um espaço de atendimento especializado que possa receber suporte na garantia de seus direitos.



Este é o relatório das atividades do 1º semestre de 2022 que nos cabia apresentar.

Renovo a manifestação de apreço e admiração.

Atenciosamente,

Desembargador Marcelino Chaves Everton
2º Vice-Presidente
Ouvidor Judiciário