



MANUAL DO FACILITADOR(A)



2024

APRESENTAÇÃO

O MANUAL DO FACILITADOR é um documento produzido para o Programa “Justiça de Todos” promovido pelo Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão, destinado ao facilitador(a), como forma de disponibilizar um conjunto de instruções e tutoriais didáticos de acesso aos principais serviços online do Poder Judiciário.



O Programa

O Programa “Justiça de Todos” é uma iniciativa visionária que visa ampliar o acesso à justiça de forma abrangente e eficaz, beneficiando os cidadãos residentes nos municípios que compõem os Termos de Comarcas, gerando uma maior proximidade e acesso direto aos serviços do Poder Judiciário.

Para tornar esse programa uma realidade, a colaboração foi fundamental. Os municípios dos termos judiciários celebraram Acordos de Cooperação Técnica com o Tribunal de Justiça para viabilizar o compartilhamento de espaços nas sedes das prefeituras ou locais públicos, onde as videoconferências são realizadas por meio de equipamentos fornecidos pelo Tribunal de Justiça do Maranhão.

O Tribunal de Justiça com compromisso de uma justiça mais acessível e inclusiva.

• PROVIMENTO 232022



O projeto foi criado em maio de 2023, por meio do Provimento 232022 assinado pelo atual Corregedor-Geral da Justiça, Desembargador José de Ribamar Froz Sobrinho, considerando dentre os principais aspectos a necessidade de ampliação do acesso à justiça aos jurisdicionados residentes nos termos judiciários das Comarcas do interior do Estado do Maranhão.



• OBJETIVO



Promover a inclusão digital do cidadão como forma de amplo acesso à Justiça e suas ferramentas tecnológicas disponíveis para obtenção da prestação jurisdicional.



• IMPLANTAÇÃO



Desde o início do projeto, já foram inauguradas 121 salas de pontos de acesso, todas estrategicamente distribuídas dentro de todo o Estado do Maranhão.

Esse é apenas o começo de nossa jornada em direção a um sistema de justiça mais inclusivo.



121
Salas inauguradas

**JUSTIÇA
DE TODOS**

• REESTRUTURAÇÃO

O Presidente do Tribunal de Justiça, Desem. Jose de Ribamar Froz Sobrinho editou a Resolução -GP nº 54 de 05 de junho de 2024, que dispõe sobre a organização e atribuições da Coordenadoria de Acompanhamento e Controle da Estratégia - COACE, da Diretoria de Informática e Automação e do Laboratório de Automação TOADALab no gerenciamento, manutenção e expansão dos Pontos de Inclusão Digital (PIDs) do Projeto Justiça de Todos e sobre a instituição dos Encontros Regionais do Justiça de Todos.



EQUIPE

PROFISSIONAIS RESPONSÁVEIS PELO GERENCIAMENTO DO PROJETO JUSTIÇA DE TODOS



JOSÉ DE RIBAMAR FROZ SOBRINHO
Presidente do Tribunal de Justiça do Maranhão



JOSÉ JORGE FIGUEIREDO DOS ANJOS JÚNIOR
Juiz Auxiliar da Presidência, Coordenador do Toada Lab



TEREZA CRISTINA FRANCO PALHARES NINA
Juíza Coordenadora de Planejamento e Gestão Estratégica



PAULO FERNANDO ALMEIDA FALCÃO DE OLIVEIRA
Assessor de Comunicação do Corregedor-Geral da Justiça



ALYNE DE OLIVEIRA BORGES PORTILHO
Assessora de Juiz



JAQUES ELRAY MARQUES RODRIGUES
Assessor de Comunicação da Corregedoria-Geral da Justiça



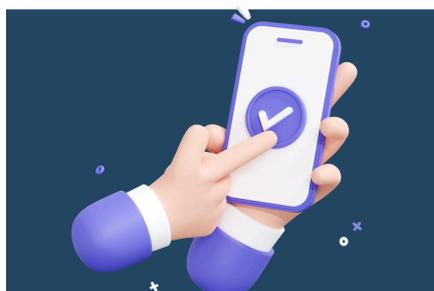
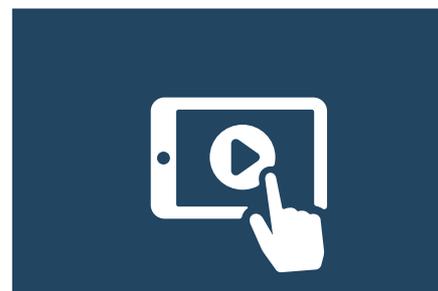
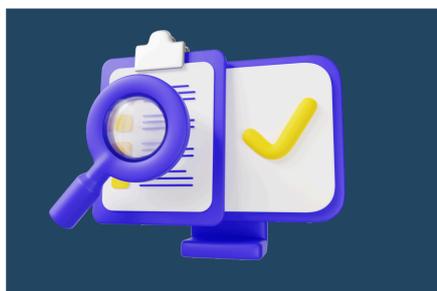
AMANDA AZEVEDO CASTRO SILVA
Assessora de Juiz



GIULIANO VINHAIS ARBAGE RICCI
Programador Visual e Assistente de Gabinete da Presidência

SUMÁRIO

O FACILITADOR(A)	06
ORIENTAÇÕES	07
SERVIÇOS ONLINE DO JUDICIÁRIO	
Balcão Virtual	09
Consulta Processual	10
Medidas Protetivas de Urgência	11
Conciliação	12
Atermação Online	13
Certidões Negativas	14
Consumidor.Gov	15



O FACILITADOR(A)

QUAL O PAPEL DE UM FACILITADOR(A)

O papel do facilitador(a) é ajudar os jurisdicionados a acessarem os serviços online disponíveis no site www.tjma.jus.br. Ao fazê-lo, o facilitador(a) se posiciona de maneira imparcial para que assim seja o elo eficaz entre a população e o Poder Judiciário.

QUAL O PERFIL DE UM FACILITADOR(A) ?

Dentre as inúmeras habilidades a serem elencadas, destacamos que acima de tudo um Facilitador(a) é alguém com habilidade em comunicar-se, domina a análise e resolução de demandas simples e é um profissional que trabalha de forma colaborativa com a justiça.



Cidadãos

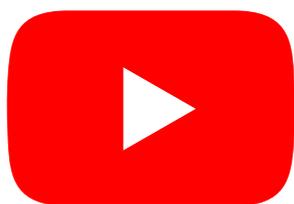


FACILITADORES(AS)



Fórum

ORIENTAÇÕES



Acesse o vídeo de
ambientação do projeto



Pesquisa de satisfação
do Cidadão - [CLIQUE AQUI](#)



Formulário de Atendimento
para preenchimento do
facilitador - [CLIQUE AQUI](#)

SERVIÇOS ONLINE DO JUDICIÁRIO

Balcão Virtual



Certidões negativas



Conciliação



Consulta Processual



Atermação online



BALCÃO VIRTUAL



Balcão Virtual é uma ferramenta que funciona na plataforma do Tribunal de Justiça do Maranhão para atendimento remoto aos cidadãos.

COMO FUNCIONA ?

O atendimento é feito por videoconferência quando alguma das partes precisam sanar dúvidas relacionadas a processos judiciais em andamento. Ao acessar, você deve se atentar que o funcionamento da sala ocorrerá dentro do horário de expediente do Poder Judiciário (8h00 às 18h00).

COMO ACESSAR ?

- 1) Acesso o site do TJMA;
 - 2) Clique na aba [Serviços](#) e escolha a ferramenta [Balcão Virtual](#);
 - 3) Selecione a comarca e clique no balcão da unidade judicial desejada.
- 2) Informe o seu nome.
 - 3)Aguarde a liberação da entrada.



QUEM PODE ?

Qualquer pessoa que seja parte no processo judicial em questão.

OU



FACILITADORES(AS)



Acesse o QR Code e assista ao tutorial de como utilizar a ferramenta.



MEDIDAS PROTETIVAS

MEDIDAS PROTETIVAS DE URGÊNCIA - MPU

Violência Doméstica contra a Mulher

INICIAR

MPU

As medidas protetivas são providências judiciais que visam garantir a segurança e o bem-estar das vítimas em situações de violência.

COMO ACESSAR ?

Acesso o site do TJMA, na aba Cidadão - Medidas Protetivas de Urgência. Preencha o questionário e caso existe, junte os documentos.



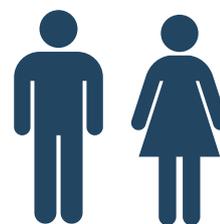
COMO FUNCIONA ?

Ao preencher o formulário eletrônico, a mulher vítima de violência vai descrever: qualificação da vítima, qualificação do agressor, indicar o tipo de agressão que esta sofrendo (se for ameaça ou violência física), se necessita da medida de afastamento do agressor e por último, poderá anexar documentos (boletim de ocorrência).

QUEM PODE ?

A VÍTIMA

OU



FACILITADORES(AS)

Acesse o QR Code e assista ao vídeo sobre o sistema Medidas Protetivas de Urgência-MPU.

CONSULTA PROCESSUAL

Consulta pública

Processo

Processo referência

Numeração única Livre CNPJ

Nome da Parte

Nome do advogado

Classe Judicial

CPF CNPJ

OAB (000000 A UF)

PESQUISAR

Processo

Última movimentação

resultados encontrados

A presente consulta não retornará qualquer resultado em caso de informações prestadas incorretamente ou de processos sob sigredo de justiça, conforme art. 1º, parágrafo único, da Resolução nº 121 do Conselho Nacional de Justiça.

protegido por reCAPTCHA

A consulta processual permite que os usuários acompanhem o andamento de processos judiciais. O sistema utilizado pelo Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão é o PJe (<https://www.tjma.jus.br/hotsite/pje>).



Acesse o QR Code e assista ao tutorial de como realizar uma consulta processual.

CONCILIAÇÃO



A conciliação é uma das maneiras de solucionar consensualmente um conflito. Nela, as partes envolvidas em um conflito são auxiliadas por um “conciliador”, que busca aproximar os interessados, eliminando a distância porventura existente, fomentando a retomada do diálogo e da negociação e facilitando o encaminhamento de propostas conciliatórias.

COMO FUNCIONA ?

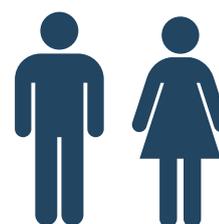
Os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) são órgãos do Poder Judiciário do Estado do Maranhão responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação nas áreas cível, de família ou dos Juizados Especiais Cíveis, Criminais.

Os CEJUSCs proporcionam um ambiente neutro, no qual os interessados em solucionar um determinado conflito têm a chance de conversar, negociar e chegar a um acordo satisfatório, com o auxílio de um “conciliador”.

QUEM PODE ?

As partes interessadas do processo

OU



FACILITADORES(AS)

Acesse aqui o tutorial de como preencher os formulários.

[**CLIQUE AQUI**](#)

Link de Acesso para Formulário de Conciliação

[**CLIQUE AQUI**](#)

ATERMAÇÃO ONLINE



A atermação é o processo de registro de pedidos diretamente pelo próprio cidadão no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis.

COMO ACESSAR ?



No site do TJMA, acesse a aba Serviços > Atermação online.



FORMULÁRIO



Acesse aqui o tutorial de como realizar esse procedimento.

CERTIDÕES NEGATIVAS

Certidões nada consta

Ações Penais

Ações Cíveis

Fins Eleitorais

Improbidade Administrativa

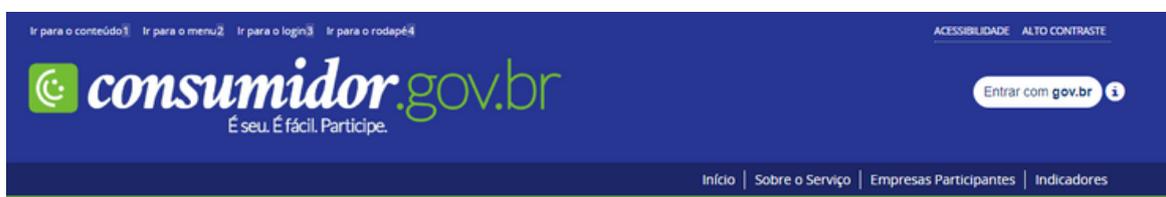


COMO ACESSAR ?



Acesse aqui o tutorial de como realizar esse procedimento.

CONSUMIDOR.GOV



O Consumidor.gov é um portal de reclamações e soluções para questões de consumo realizada através do serviço gerenciado pelo Governo Federal, de forma gratuita, que permite a comunicação direta entre consumidores(as) e empresas para a solução de conflitos de consumo pela internet, de forma ágil e simples.

Ao ajuizar uma ação judicial contra empresa já cadastrada na plataforma, o(a) usuário(a) poderá recorrer à negociação on-line, sem interferência no andamento do processo judicial, o que promove celeridade e economia na solução de conflitos. O passo a passo da utilização da ferramenta Consumidor.gov.br pode ser consultado por meio deste [Guia do Usuário](#) disponibilizado pelo TJMA.



Acesse aqui o tutorial de como utilizar essa ferramenta.



Esperamos que com esse MANUAL DO FACILITADOR(A) você se sinta pronto para auxiliar os jurisdicionados a acessar os principais serviços online do Poder Judiciário.



Mão na massa!

Acesse a versão digital do presente manual por meio deste Qr Code

