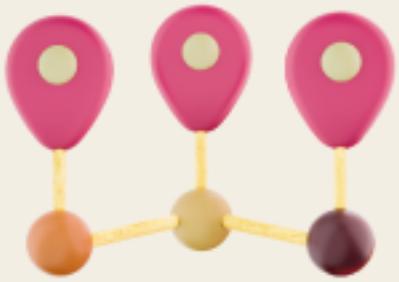
TJMA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

GUIA DA OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO



2025

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO 03
FUNDAMENTAÇÃO LEGAL 03
MISSÃO DA OUVIDORIA 04
CANAIS DE ATENDIMENTO 04
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS 05
QUEM É O DENUNCIANTE? 06
PRINCÍPIOS E COMPROMISSOS DA OUVIDORIA 06
FLUXO DO PROCESSO NA OUVIDORIA 07
MEDIDAS DE SEGURANÇA E CONTROLE INTERNO 07
PROTEÇÃO CONTRA RETALIAÇÃO 07
CONCLUSÃO 08

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão (TJMA) é um canal de comunicação direta entre o cidadão e o Poder Judiciário estadual, com o objetivo de promover a escuta ativa da sociedade, fortalecer a transparência, aprimorar os serviços prestados e contribuir com a melhoria da gestão judicial e extrajudicial.

Este guia visa apresentar de forma objetiva as atribuições, canais de contato, tipos de manifestação recebidas e o fluxo de atendimento da Ouvidoria do TJMA. Além disso, o guia tem como objetivo orientar o tratamento de denúncias com foco na proteção da identidade do denunciante, assegurando a linha de defesa desse sujeito de direito, conforme previsto no ordenamento jurídico brasileiro.

FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

As atividades da Ouvidoria do TJMA são regidas por:

- **Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação)** - Garante sigilo de dados pessoais e protege os direitos da personalidade;
- **Lei nº 13.460/2017 -** Dispõe sobre os direitos dos usuários de serviços públicos e regulamenta a atuação das ouvidorias;
- **Lei nº 13.709/2018 -** Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
- **Resolução CNJ nº 432/2021 -** Dispõe sobre as Ouvidorias do Poder Judiciário;
- **Resolução TJMA n° 20/2010 -** Cria a Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado do Maranhão, regulamenta-lhe o funcionamento e dá outras providências;
- **Resolução TJMA nº 37/2012 -** Altera a Resolução nº 20/2010, que dispõe sobre a criação da Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado do Maranhão e regulamenta o seu funcionamento, de acordo com a Lei n° 12.527, de 18 de novembro de 2011;
- **Resolução TJMA nº 5/2024 -** Institui a Política Geral de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais no Poder Judiciário do Estado do Maranhão;
- **Portaria Conjunta nº 5/2025 -** Institui o Guia de Classificação da Informação Sigilosa – GCIS no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Maranhão;
- **Resolução-GP nº 59/2021 -** Institui o Código de Ética Profissional, Conduta e Integridade dos Servidores do PJMA.

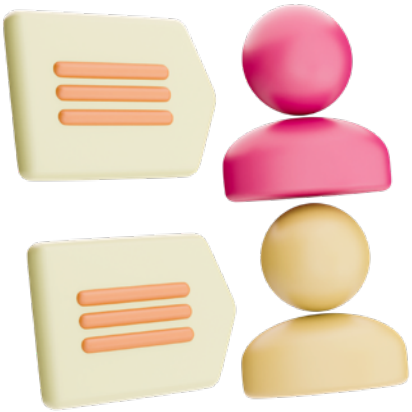
MISSÃO DA OUVIDORIA

Promover a cidadania, fortalecendo a transparência e a participação social, por meio da escuta qualificada e do tratamento adequado das manifestações recebidas sobre os serviços prestados pelo Poder Judiciário do Maranhão.

CANAIS DE ATENDIMENTO

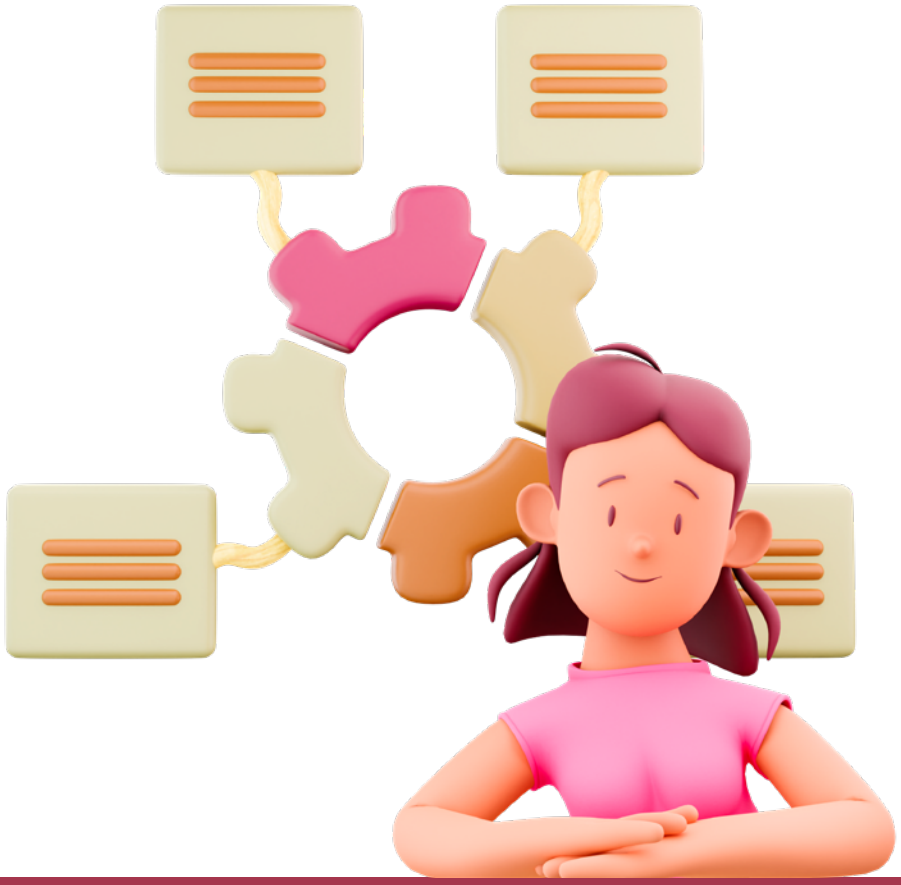
A Ouvidoria do TJMA está acessível por múltiplos canais, garantindo facilidade de acesso à população:

- **Ouvidoria Geral:**
Formulário eletrônico: https://sistemas.tjma.jus.br/attende/xhtml/frmAvisoOuvidoria.jsf
E-mail: ouvidoria@tjma.jus.br
Telefone: (98) 2055-2000
Presencial ou via balcão virtual
- **Ouvidoria da Mulher:**
Formulário eletrônico: https://sistemas.tjma.jus.br/attende/xhtml/frmAvisoOuvidoriaMulher.jsf
E-mail: ouvidoriadamulher@tjma.jus.br
Telefone: (98) 2055-2910
- **Ouvidoria Socioambiental:**
Formulário eletrônico: https://sistemas.tjma.jus.br/attende/xhtml/frmAvisoOuvidoriaAmbiental.jsf
E-mail: ouvidoria@tjma.jus.br
Telefone: (98) 2055-2000
- **Denúncia de Assédio Moral, Sexual ou Discriminação**
Formulário eletrônico: https://sistemas.tjma.jus.br/escuta-publico/#/home
- **Ouvidoria Indígena**
E-mail: comite.diversidade@tjma.jus.br
Telefone: (98) 2055-2450
Atendimento presencial: Rua do Egito, n. 106. Centro. CEP: 65020-230, São Luís/MA



TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Tipo	Descrição
Elogio	Reconhecimento de ações positivas de servidores, magistrados ou serviços.
Reclamação	Insatisfação com a conduta de agentes públicos ou serviços prestados.
Denúncia	Comunicação de irregularidades, fraudes, assédio, ou outros ilícitos.
Sugestão	Propostas de melhoria em processos, serviços ou atendimento.
Solicitação	Pedido para adoção de providências por parte da Administração, pode ser utilizada inclusive para comunicar problemas
Pedido de acesso à informação	Com base na Lei de Acesso à Informação (LAI) – Lei nº 12.527/2011.
LGPD	Solicitação, dúvida ou reclamação relacionada ao tratamento de dados pessoais, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
Atendimento à pessoa idosa	Comunicação, solicitação ou denúncia relacionada a direitos, serviços ou situações que envolvam pessoas com 60 anos ou mais
Requerimento de heteroidentificação	Pedido relacionado à verificação da autodeclaração étnico-racial.
Dúvida	Questionamento sobre procedimentos, normas, serviços ou funcionamento de setores da instituição.
Recurso	Manifestação formal para contestar uma decisão administrativa.



QUEM É O DENUNCIANTE?

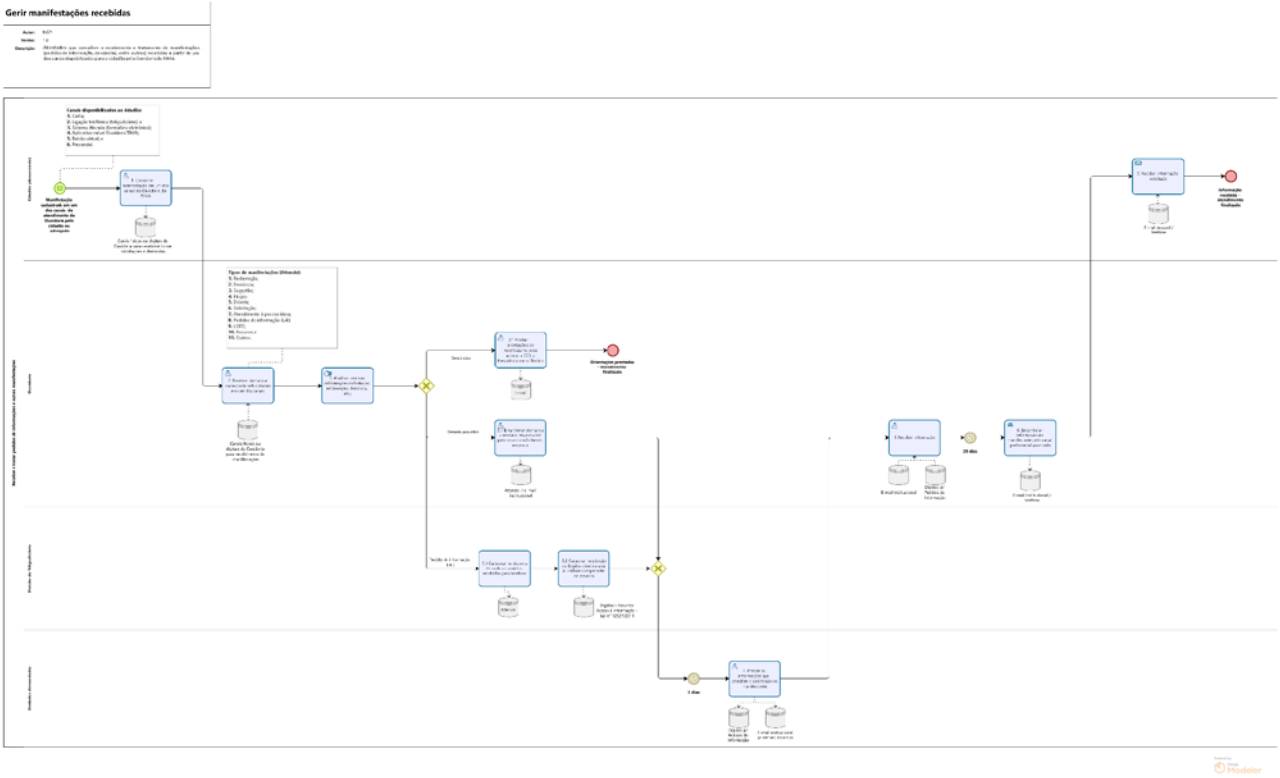
É toda pessoa **física ou jurídica** que relata, com boa-fé, fatos que possam configurar:

- Crime contra a Administração Pública;
- Irregularidade administrativa;
- Ato ou omissão lesiva ao interesse público.

PRINCÍPIOS E COMPROMISSOS DA OUVIDORIA

- Garantir o direito à manifestação de qualquer cidadão ou membro da sociedade;
- Sigilo garantido dos dados do denunciante;
- Acesso restrito às informações sensíveis, conforme art. 31 da LAI;
- Pseudonimização dos dados quando não essenciais à apuração;
- Consentimento prévio para encaminhamento da denúncia com dados identificáveis;
- Prevenção à retaliação e à exposição indevida;
- Comunicação segura e confidencial com o denunciante;
- Contribuir com o aprimoramento dos serviços judiciários por meio da escuta qualificada.

FLUXO DO PROCESSO NA OUVIDORIA



Disponível no link: https://novogerenciador.tjma.jus.br/storage/mapas/mapas-repositorio/gerir_ouvidoria/#diagram/9909a24f-52af-4e9d-a8ff-d2f1dcdf6cb0

MEDIDAS DE SEGURANÇA E CONTROLE INTERNO

- Acesso restrito à denúncia;
- Logs de acesso com registro de IP, horários e responsáveis;
- Armazenamento seguro com proteção digital e física;
- Sistemas compatíveis com LGPD (pseudonimização, anonimização e guarda de consentimentos).

PROTEÇÃO CONTRA RETALIAÇÃO

Nos casos em que a denúncia for habilitada (ou seja, considerada admissível e relevante), o denunciante terá direito à **proteção integral contra retaliações** e à comunicação direta com a Ouvidoria para relatar eventual violação de seus direitos.

CONCLUSÃO

A Ouvidoria do TJMA é um instrumento de valorização da cidadania, que estimula a participação ativa da sociedade na construção de um Judiciário mais acessível, justo e eficiente. Sua contribuição é essencial para que possamos evoluir juntos.

Assim, o TJMA reconhece a importância do denunciante para o aprimoramento institucional e o combate à corrupção. A Ouvidoria, como primeira linha de defesa, atua com rigor técnico e legal para assegurar a confidencialidade e o respeito à dignidade de todos que confiam neste canal.