

PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO MARANHÃO
Tribunal de Justiça
Gab. Des. Tyrone José Silva

OFC-GabDesTJS - 652024
Código de validação: 784E267C84

São Luís (MA), 24 de abril de 2024

A Sua Excelência o(a) Senhor(a)
Desembargador(a) do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão

Assunto: Relatório de atividades da Ouvidoria gestão 2023/2024

Senhor(a) Desembargador(a),

Em cumprimento ao disposto no art. 4º 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 em minha gestão 2023/2024, 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.

Atenciosamente,

Desembargador TYRONE JOSÉ SILVA
2º Vice-Presidente
Matrícula 16246

Documento assinado. SÃO LUÍS - TRIBUNAL DE JUSTIÇA, 24/04/2024 08:51 (TYRONE JOSÉ SILVA)





**PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
OUVIDORIA**

**RELATÓRIO DE GESTÃO BIÊNIO 2023/2024 DA OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE
JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO**

Desembargador TYRONE JOSÉ SILVA

São Luís

2024

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO MESA DIRETORA
2023/2024

Desembargador Paulo Sérgio Velten Pereira
Presidente

Desembargador Ricardo Tadeu Bugarin Duailibe
1º Vice-Presidente

Desembargador Tyrone José Silva
2º Vice-Presidente e Ouvidor

Desembargador José de Ribamar Froz Sobrinho
Corregedor Geral da Justiça

1 APRESENTAÇÃO



A Ouvidoria do Tribunal de Justiça desenvolve relevante papel de diálogo entre o Poder Judiciário estadual e seu público, atuando como uma mediadora de conflitos ao prestar esclarecimentos à sociedade quanto à realidade judiciária e atividades desenvolvidas. Em Setembro de 2023 a gestão foi iniciada pelo Desembargador Tyrone José Silva, a qual buscou continuar o trabalho de aproximar o judiciário do cidadão.

Alinhados com o objetivo de melhoria da prestação jurisdicional concretizado pela mesa diretora, a Ouvidoria buscou orientar sua atuação de modo a contribuir com a Administração do Tribunal de Justiça, identificando os problemas mais frequentes nas demandas recebidas, gerando estatísticas, propondo soluções pertinentes e apresentando recomendações visando ao aperfeiçoamento das atividades e serviços prestados pelo Poder Judiciário.

Vale destacar que as informações colhidas junto aos usuários e apresentadas em relatório servem como importantes indicadores para se detectar boas práticas em curso, assim como identificar aspectos que necessitam ser aprimorados.

A Ouvidoria assume o papel de dar voz ao público, interno e externo, e representar os seus anseios dentro da Instituição, através do encaminhamento das sugestões, reclamações e demais apontamentos para os setores competentes pela sua resolução e à Mesa Diretora deste Tribunal. Em nosso caminhar, buscamos sempre promover a aproximação dos cidadãos com

a Justiça e estimulara participação popular no Judiciário por meio das Itinerâncias e o Fale com o Ouvidor.

Pois bem. Encerrado o biênio (tampão), em virtude da aposentadoria do Ouvidor anterior, apresento agora relatório de minha gestão à frente da Ouvidoria em 2023/2024 e demonstrando o caminho percorrido e os objetivos alcançados. As atividades promovidas, no período abrangido por este relatório, reafirmando compromisso de proporcionar a melhoria dos serviços oferecidos aos usuários

2 ATIVIDADES

Em razão da necessidade de transmitir transparência e eficiência aos serviços prestados pelo Poder Judiciário do Estado do Maranhão, a Ouvidoria foi criada para ser um meio de comunicação permanente e direto com o cidadão, para o recebimento de sugestões, reclamações, críticas, elogios, pedidos de informação e outras manifestações. Também atua como canal de diálogo entre o público interno (servidores e magistrados) e os demais setores da Justiça Estadual, abrangendo, ainda, os cartórios (serventias extrajudiciais).

3 CANAIS DE ATENDIMENTO

Formulário Eletrônico: disponível no Portal do Poder Judiciário do Estado do Maranhão através do link: <https://sistemas.tjma.jus.br/attende/xhtml/frmAvisoOuvidoria.jsf>

Chat: pelo portal do poder judiciário do estado do maranhão: www.tjma.jus.br/portal

Telegram: [@TeletjmaBot](https://t.me/TeletjmaBot) (direto pelo aplicativo do Telegram) ou pelo portal do Poder Judiciário do Estado do Maranhão: www.tjma.jus.br/portal

Telejudiciário: 0800-7071581 / (98) 2055-2000 ou pelo e-mail: telejudiciario@tjma.jus.br

E-Mail Institucional: ouvidoria@tjma.jus.br

Atendimento Presencial: de 2ª a 6ª feira, no horário de 08h às 18h, na própria unidade, localizada no fórum desembargador sarney costa, na av. Carlos Cunha, s/nº, **TÉRREO**, bairro Calhau, São Luís/MA. CEP: 65.076-820;

Carta: endereçada à unidade, no endereço acima;

Aplicativo Móvel: Ouvidoria TJMA, de acordo com a [Lei Federal nº 14.129/2021](#)

Balcão Virtual: <https://vc.tjma.jus.br/bvouvidoria>

4 DEMANDAS RECEBIDAS

4.1 Quantitativo recebido

Durante o biênio (setembro de 2023 a abril de 2024) foram recebidas **4.500** (quatro mil e quinhentas) manifestações. O quantitativo recebido se refere à gestão de 8 (oito) meses do Desembargador. Essa quantidade se deve ao fato do atual biênio ter sido mais curto em virtude da aposentadoria do Ouvidor anterior.

4.2 Tipos de Manifestação

Quanto aos tipos de manifestação recebidas no biênio, foram registradas 3.223 (três mil duzentos e vinte e três) reclamações, equivalentes a 72% das demandas, 340 (trezentos e quarenta) pedidos de informação, equivalentes a 8%, 170 (cento e setenta) solicitações, equivalentes a 4%, 233 (duzentos e trinta e três) denúncias, equivalentes a 5%, 11 (onze) dúvidas, equivalentes a 0,2%, 81 (oitenta e um) elogios, equivalentes a 2%, 8 (oito) sugestões, equivalentes a 0,1%, 4 (quatro) recursos equivalentes a 0,08%, havendo ainda 79 (setenta e nove) manifestações, correspondendo a 1,8% das demandas recebidas, que não se enquadravam em nenhuma dessas classificações e por isso capitulada como o tipo “Outros”, 351 (trezentos e cinquenta e um) requerimentos de heteroidentificação, equivalentes a 7,8%, conforme se depreende do gráfico a seguir

ESPÉCIES	TOTAL	%
Reclamação	3.223	72%
Requerimento de heteroidentificação	351	7,8%
Pedido de Informação	340	8%
Denúncia	233	5%
Solicitação	170	4%
Elogio	81	2%
Outros	79	1,8%
Sugestão	8	0,1%
Dúvida	11	0,2
Recurso	4	0,08

Total	4.500	100
--------------	--------------	------------

4.3 Informação ao cidadão

No biênio a Ouvidoria recebeu 340 (trezentos e quarenta) pedidos de informação através do SIC (Sistema de Informação ao Cidadão). Dos pedidos recebidos, 7 foram indeferidos. O perfil dos solicitantes, quanto ao gênero, é em sua maioria masculino, quanto à escolaridade, maior parte informou possuir ensino superior, quanto à faixa etária, a maioria está na posição de 20 a 39 anos e a maioria é da raça parda.

4.4 Assuntos mais comuns das reclamações

Do total das manifestações recebidas no biênio, **72%** consistiram em reclamações, perfazendo um total de **3.223** (três mil duzentos e vinte e três) demandas sobre a insatisfação com os serviços prestados. Destas, **2.661** (dois mil seiscientos e sessenta e um) corresponderam a reclamações referentes à morosidade processual, concentradas em grande medida no 1º grau de jurisdição.

A morosidade processual é tema constante das manifestações e permaneceu em primeiro lugar durante todo o biênio, correspondendo ao assunto de quase 60% das manifestações recebidas.

4.5 Mapeamento das manifestações

Das **3.223** (três mil duzentos e vinte e três) **reclamações**, **82%** foi relacionada ao 1º grau de jurisdição, incluindo-se aqui os Juizados Especiais e Turmas Recursais, **12%** referente ao 2º Grau, e apenas **5,7%** referente às Serventias Extrajudiciais.

RECLAMAÇÕES – Biênio				
DESCRIÇÃO	1º Grau	2º Grau	Cartórios	TOTAL
Quantidade	2651	366	185	3202
Porcentagem	82%	12%	5,7%	100%

MOROSIDADE PROCESSUAL – Biênio			
DESCRIÇÃO	1º GRAU	2º GRAU	TOTAL

Quantidade	2336	296	2632
Porcentagem	88,7%	11,2%	100

4.6 Canais de acesso mais utilizados pelos usuários

Durante o **biênio foram recebidas 4.500** (quatro mil e quinhentas) **manifestações**, recepcionadas por diferentes canais de acesso.

No biênio, tais manifestações foram recebidas em maior medida pelo formulário eletrônico, alcançando um total de 2.985 (duas mil novecentos e oitenta e cinco) demandas registradas através do referido canal, equivalendo a **66,3% do total das demandas**.

Em segundo lugar como canal mais acessado figura o E-mail da Ouvidoria e o Telejudiciário em terceiro lugar. Em quarto lugar aparece a Ouvidoria do CNJ, com **243** (duzentos e quarenta e três) demandas cadastradas através desse canal.

A seguir apresentamos tabela contendo os canais de recebimento das demandas, dispostos na ordem decrescente, de acordo com sua maior utilização.

Nota-se que a quantidade de atendimento presencial vem diminuindo gradativamente e a maioria é realizado no período da manhã. Isso é reflexo do aumento de canais de atendimento, conforme se vê na tabela abaixo.

Outra observação necessária de ser apontada, é que algumas demandas foram recebidas sem o devido registro na tabela, com o intuito de agilizar o atendimento, a situação foi resolvida de forma imediata, desburocratizando o fluxo.

Canais	Quantidade	(%)
Formulário Eletrônico	2985	66,3
E-mail	688	15,28
Telejudiciário	439	9,7
Ouvidoria CNJ	243	5,4
Presencial	101	2,2
Outras Ouvidorias	9	0,2
Balcão Virtual	8	0,1
Ouvidoria do MP	4	0,08
Whatsapp Business	3	0,06
Ouvidoria Itinerante	20	0,44

Total	4500	100
--------------	-------------	------------

4.7 Unidades mais demandadas

Nossos relatórios semestrais de atividades apresentados à mesa diretora deste Tribunal de Justiça, além de especificarem a natureza das manifestações propondo soluções e recomendações abrangentes, exibem uma relação das vinte unidades jurisdicionais mais demandadas pela sociedade, permitindo uma intervenção direcionada por parte da Administração com vistas a dirimir as problemáticas apontadas, em sua maioria relacionadas à demanda elevada, insuficiência de servidores e ausência de infraestrutura. Sinalizamos nestas sínteses das atividades desenvolvidas os setores que mais precisam de atenção da gestão, bem como a propositura de recomendações e sugestões de melhorias.

A seguir pontuamos as 20 unidades mais demandadas no biênio

ORDEM	20 SETORES QUE MAIS RECEBERAM RECLAMAÇÃO NO BIÊNIO
1º	1ª VARA DA COMARCA DE COELHO NETO
2º	7ª VARA CÍVEL DO TERMO JUDICIÁRIO DE SÃO LUÍS
3º	VARA ÚNICA DA COMARCA DE ITINGA DO MARANHÃO
4º	SECRETARIA JUDICIAL DA CONTADORIA DO FÓRUM DE SÃO LUÍS
5º	1ª VARA DAS EXECUÇÕES PENAIIS DO TERMO JUDICIÁRIO DE SÃO LUÍS
6º	2ª VARA DA COMARCA DE BARRA DO CORDA
7º	1ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE CAXIAS
8º	VARA ÚNICA DA COMARCA DE SÃO BENTO
9º	3ª VARA DAS EXECUÇÕES PENAIIS DO TERMO JUDICIÁRIO DE SÃO LUÍS
10º	COORDENADORIA ADMINISTRATIVA DE PRECATÓRIOS
11º	15ª VARA CÍVEL DO TERMO JUDICIÁRIO DE SÃO LUÍS
12º	VARA ÚNICA DA COMARCA DE MATÕES

13º	2ª VARA DA COMARCA DE CHAPADINHA
14º	3ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DO TERMO JUDICIÁRIO DE SÃO LUÍS
15º	VARA ÚNICA DA COMARCA DE CANTANHEDE
16º	7ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DO TERMO JUDICIÁRIO DE SÃO LUÍS
17º	4ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DO TERMO JUDICIÁRIO DE SÃO LUÍS
18º	VARA ÚNICA DA COMARCA DE SENADOR LA ROQUE
19º	3ª VARA CÍVEL DO TERMO JUDICIÁRIO DE SÃO LUÍS
20º	1ª VARA DA FAMÍLIA DO TERMO JUDICIÁRIO DE SÃO LUÍS

Entendo que as unidades indicadas, em que pese os esforços que tem sido dispensados, precisam figurar entre as prioridades dos gestores, visto se tratarem de setores com elevada demanda e na maioria dos casos, insuficiência de servidores para dar vazão ao acervo. Nos dados parciais de 2023, a 2ª Vara de Barra do Corda e 7ª Vara Cível de São Luís continuam como as unidades judiciais mais demandadas.

Insta dizer que é necessário, no atual contexto, que boas práticas sejam compartilhadas entre os setores deste Tribunal de Justiça, de modo a identificar a melhor forma de viabilizar um atendimento mais célere e efetivo ao cidadão. Deste modo, se faz necessário dar reconhecimento às unidades que se destacaram positivamente no biênio.

Abaixo listamos as 24 (vinte e quatro) unidades mais elogiadas ao final da gestão.

24 UNIDADES MAIS ELOGIADAS NA GESTÃO	
1º	1º Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania de São Luís - Fórum Des. Sarney Costa
2º	NÚCLEO DE GOVERNANÇA FUNDIÁRIA – NGF
3º	OUVIDORIA
4º	SECRETARIA JUDICIAL DA CONTADORIA DE AÇAILÂNDIA

5º	DIVISÃO DE INFORMÁTICA DO FÓRUM DES. SARNEY COSTA
6º	VARA ÚNICA DA COMARCA DE CURURUPU
7º	2ª VARA DE INTERDIÇÃO E SUCESSÕES: TUTELA, CURATELA E AUSÊNCIA DO TERMO JUDICIÁRIO DE SÃO LUÍS
8º	DIRETORIA DO FÓRUM DA COMARCA DE SÃO LUÍS
9º	VARA ESPECIAL COLEGIADA DOS CRIMES ORGANIZADOS DO TERMO JUDICIÁRIO DE SÃO LUÍS
10º	3ª VARA DA COMARCA DE SANTA INÊS
11º	11º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DO TERMO JUDICIÁRIO DE SÃO LUÍS
12º	7º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DO TERMO JUDICIÁRIO DE SÃO LUÍS
13º	COORDENADORIA DE ACOMPANHAMENTO E CONTROLE DA ESTRATÉGIA
14º	SECRETARIA JUDICIAL DE DISTRIBUIÇÃO DO FÓRUM DE SÃO LUÍS
15º	DIVISÃO DO LABORATÓRIO DE BIOLOGIA MOLECULAR DO FÓRUM DE SÃO LUÍS
16º	4ª VARA CÍVEL DO TERMO JUDICIÁRIO DE SÃO LUÍS
17º	1ª VARA DO TRIBUNAL DO JÚRI DO TERMO JUDICIÁRIO DE SÃO LUÍS
18º	5ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DO TERMO JUDICIÁRIO DE SÃO LUÍS
19º	5ª VARA CRIMINAL DO TERMO JUDICIÁRIO DE SÃO LUÍS

20°	1ª VARA DAS EXECUÇÕES PENAIS DO TERMO JUDICIÁRIO DE SÃO LUÍS
21°	1ª VARA DE INTERDIÇÃO E SUCESSÕES: TUTELA, CURATELA E AUSÊNCIA DO TERMO JUDICIÁRIO DE SÃO LUÍS
22°	11ª VARA CÍVEL DO TERMO JUDICIÁRIO DE SÃO LUÍS
23°	13ª VARA CÍVEL DO TERMO JUDICIÁRIO DE SÃO LUÍS
24°	VARA DE INTERESSES DIFUSOS E COLETIVOS DO TERMO JUDICIÁRIO DE SÃO LUÍS

4.8 Índice de Resolução

Em mais de 99% dos casos verificados no biênio a equipe da Ouvidoria conseguiu oferecer respostas conclusivas às manifestações dos usuários em até 20 dias úteis, contando com a colaboração dos magistrados e servidores.

No total de **4.500 manifestações recebidas, 4.351** (quatro mil trezentos e cinquenta e um) foram finalizadas antes do prazo de 20 dias e apenas **30** (trinta) foram finalizadas após o prazo de 20 dias.

4.9 Pedidos de Informação

No biênio foram recebidos 340 (trezentos e quarenta) 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.

Biênio 2023/2024		
Tipo Solicitação	Status	Qtde
Pedido de Informação	Deferido/ Resolvido	316
Pedido de Informação	Distribuída	4
Pedido de Informação	Pendente	13
Pedido de Informação	Indeferido	7

5. TELEJUDICIÁRIO

No período de 01 de setembro de 2023 a 12 de abril de 2024 a Divisão do Telejudiciário realizou um total de **11.558** (onze mil quinhentos e cinquenta e oito) **atendimentos**, onde foram **7.969** (sete mil novecentos e sessenta e nove) **atendimentos pelo canal de voz** e **3.589** (três mil quinhentos e oitenta e nove) **atendimentos pelos canais de Chat do TJMA e o aplicativo Telegram**.

Dentre os atendimentos podemos destacar as consultas processuais, consultas acerca de resoluções, portarias e atos da presidência, informações acerca de comunicados oficiais do judiciário, informações acerca do casamento comunitário, informações relacionadas as comarcas, informações acerca dos setores do Poder Judiciário, abrangendo o TJMA, CGJ e Fóruns, informações de outros Órgãos, informações acerca de servidores e magistrados do Poder Judiciário, informações acerca de advogados, informações administrativas, cadastro de senhas de acesso ao Portal e à Página do Servidor, registros e consultas de reclamações, denúncias, elogios e pedidos de informações.

Foram realizados ainda agendamentos **86** (oitenta e seis) **Audiências de Conciliação** pelo Sistema PJE e **550** (quinhentos e cinquenta) **Inscrições para o Casamento Comunitário que ocorreu em São Luís/MA**, através do Regesta (Sistema de Registro Civil) da Corregedoria Geral de Justiça – CGJ.

Ressaltamos que além dos atendimentos telefônicos, Chat e Telegram, houve um aumento considerável da demanda destes serviços através do e-mail da Divisão do Telejudiciário.

Destacamos ainda a nossa participação nas audiências públicas realizadas nas Comarcas de Barreirinhas, Timon e Presidente Dutra e nas visitas Institucionais nas Comarcas de Caxias e Colinas e por último no X Encontro do COJUD (Colégio de Ouvidores Judiciais) em Foz do Iguaçu/PR.

RELATÓRIO ESTATÍSTICO DE ATENDIMENTOS DO TELEJUDICIÁRIO DO PERÍODO DE SET/23 A ABR/24			
FORMAS DE ATENDIMENTO	2023	2024	
	Setembro a Dezembro	Janeiro a Abril	TOTAL
ATENDIMENTOS DE VOZ	4458	3511	7969
ATENDIMENTOS DE CHAT E TELEGRAM	1826	1763	3589
TOTAL DE ATENDIMENTOS	6284	5274	11558
MÉDIA MENSAL DOS ATENDIMENTOS			
ATENDIMENTOS DE VOZ			996
ATENDIMENTOS DE CHAT/TELEGRAM			449

6 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

6.1 Melhorias no sistema Attende

As manifestações trazidas ao Tribunal são sistematizadas para além de atender especificamente aos manifestantes, possibilitar a correção de falhas ou a revisão de práticas, de modo a beneficiar outros jurisdicionados.

Durante todo o semestre, a Ouvidoria em parceria com a 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.

6.2 Pesquisa de satisfação

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 prestados pelos servidores 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. A maioria avaliou como ótimo o registro de denúncias e reclamações da ouvidoria judiciária e informa que na maioria das vezes o TJMA tem adotado medidas para melhoria e aperfeiçoamento da prestação de serviços.

6.3 Relacionamento com os usuários

Em mais uma iniciativa voltada a ampliar e simplificar o acesso à Justiça, além de fortalecer o atendimento ao cidadão por meio dos canais digitais, o TJMA promoveu alguns ajustes na página inicial de seu site, melhorando a página da Ouvidoria para um melhor acesso aos serviços prestados e atendendo às orientações do CNJ ligadas ao Ranking da Transparência. A ideia é colocar em destaque os serviços oferecidos pela Justiça do MA e permitir o acesso a eles de forma fácil e imediata.

6.4 Política Nacional Judicial de Atenção às pessoas em situação de rua

A Ouvidoria do TJMA, participou da ação de cidadania com a população em situação de rua presente na região do Centro de São Luís, para atendimento e orientações no âmbito da cidadania e direitos humanos. A atividade aconteceu no dia 23/09, no Convento das Mercês.

A ação foi idealizada e instalada pelo Ministério Público do Estado do Maranhão, por meio das Promotorias de Justiça Distritais da Cidadania, distribuídas em polo em nossa cidade, com o intuito de se aproximar da população, especialmente da parcela mais carente. Um projeto que busca entre suas atribuições auxiliares, a população vulnerabilizada a alcançar seus direitos sociais, atuando extrajudicialmente, no uso de escutas sociais como instrumentos para levantamento das demandas mais urgentes da população. A Resolução 432/2021 do CNJ dispõe sobre as atribuições, a organização e o funcionamento das Ouvidorias dos tribunais, da Ouvidoria Nacional de Justiça e dá outras providências, determina em seu Art 7º que: § 3º As Ouvidorias observará a Resolução CNJ nº 425/2021, pertinente ao atendimento à população em situação de rua. A seguir foto dos servidores da Divisão da Ouvidoria e da Divisão do Telejudiciário, participando da Ação.



6.5 Reunião Rede de Ouvidorias – REDOMA – 28/09/2023

O Ouvidor do Poder Judiciário do Maranhão, desembargador Tyrone José Silva, participou no dia 28/09/2023, da 3ª reunião da Rede de Ouvidorias do Estado do Maranhão (Redoma), realizada na sede da Procuradoria-Geral de Justiça, em São Luís e conduzido pela procuradora de justiça e ouvidora do MPMA, Sandra Elouf. A pauta incluiu a apresentação de iniciativas das ouvidorias maranhenses, o debate sobre as estratégias para aperfeiçoar o trabalho das instituições e a análise da minuta de regimento interno da rede; e objetivou ouvir os representantes das Ouvidorias para alinhar ações da Rede e apresentar minuta de Regimento Interno da Rede.

Também participaram do evento o ouvidor-geral do Estado do Maranhão e coordenador da Redoma, Daniel Barros e Silva Ramos; o procurador-geral de justiça, Eduardo Nicolau; a subprocuradora geral de justiça para Assuntos Administrativos, Regina Leite; o presidente do Conselho Estadual do Idoso do Maranhão e integrante da Rede Nacional de Proteção e Defesa da Pessoa Idosa (Renadi), Glécio Silva; o superintendente no Maranhão da Controladoria Geral da União (CGU), José Antônio Freitas. Em sequência foto do Desembargador Ouvidor do TJMA ao lado da Procuradora de Justiça e Ouvidora do Ministério Público e da subprocuradora-geral de justiça para Assuntos Administrativos, durante a reunião de trabalho da REDOMA.



6.6 Participação no 9º Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais (COJUD)

O Ouvidor do Tribunal de Justiça do Maranhão (TJMA), desembargador Tyrone José Silva, participou nos dias 4 e 5 de outubro, do 9º Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais (COJUD), que aconteceu no Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, em Porto Alegre. O encontro reuniu ouvidores e representantes de 38 ouvidorias judiciais, englobando Tribunais Estaduais, Federais e Militares, no Plenário Ministro Pedro Soares Muñoz, do TJRS, e se destina a troca de ideias e experiências, debates e apresentações de boas práticas entre as Ouvidorias. Na oportunidade, o desembargador Tyrone Silva elogiou o encontro e apresentou as boas práticas realizadas pela Ouvidoria, como as audiências públicas, o projeto Fale com o Ouvidor, a Ouvidoria Itinerante e o projeto Tome Consciência.

Enfatizou, ainda, que deseja criar projetos para aproximar ainda mais a justiça do cidadão



6.7 Visita Institucional nas comarcas de Itapecuru e Vargem Grande nos dias 10 e 11/10

Em cumprimento ao disposto no Art. 13 da Lei nº 13.460/2017 que versa sobre as atribuições das Ouvidorias no que se refere a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, e da Resolução 432/2010 que dispõe sobre as atribuições, a organização e o funcionamento das Ouvidorias dos tribunais, da Ouvidoria Nacional de Justiça e dá outras providências o Desembargador Tyrone, Ouvidor do TJMA realizou Visita Institucional nas comarcas de Itapecuru e Vargem Grande nos dias 10 e 11/10.

As visitas têm como objetivo acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade, propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços e propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário. Na oportunidade o Ouvidor elogiou o trabalho que vem sendo desenvolvido pelas comarcas, ao tempo que recepcionou as demandas dos magistrados, às quais serão levadas à Presidência deste Tribunal de Justiça para conhecimento e providências, com a finalidade da construção de políticas administrativas tendentes a melhorar a qualidade dos serviços judiciais.



6.8 Visita Institucional na comarca de Imperatriz de 17 a 19/10

Nos dias 17 e 18/10, o Ouvidor realizou visita técnica na comarca de Imperatriz, ocasião que aproveitou para conhecer a realidade da comarca, suas instalações e a obra do novo Fórum que está em construção. Na oportunidade, como supervisor dos Juizados Especiais, concedeu

posse e exercício à Juíza de Direito Dayna Leão Tajra Teixeira como membro do Órgão Recursal.



6.9 Reunião Institucional – Termo de Cooperação LGPD e Workshop de Implementação do Programa de Privacidade e LGPD

Na manhã do dia 24/10/2023 aconteceu no gabinete do Desembargador Tyrone José Silva, reunião para apresentação de Termo de Cooperação Técnica entre o Encarregado do TJMA e o Encarregado do Estado do Maranhão. Estiveram presentes o Desembargador Jamil Gedeon (Presidente do Comitê da LGPD), Dr Francisco Reis (Coordenador do Comitê), a secretária da Ouvidoria, Neusa Cristina Burak, o Chefe de Divisão do Telejudiciário, Fábio Martins e o Ouvidor Geral do Estado, Dr Daniel Barros.

No período da tarde, na sala do Toadalab, foi realizado um Workshop de Implementação do Programa de Privacidade e LGPD, que teve como palestrante o consultor Marcelo Almeida Gonzaga, da FAC Tecnologia, que falou sobre a adequação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Na ocasião, estiveram presentes vários representantes de órgãos do Executivo Estadual, servidores e servidoras do TJMA. O objetivo do encontro foi fomentar o diálogo com troca de experiências exitosas entre o Poder Executivo Estadual e o Judiciário maranhense, no que diz respeito ao Processo de Implantação das Medidas que envolvem a Política de Segurança da Informação, com base na Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, do Tribunal de Justiça do Maranhão.



6.10 Mutirão do Comitê Regional PopRuaJud do Conselho Nacional de Justiça (CNJ)

O mutirão é uma iniciativa do Comitê Regional PopRuaJud, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) no Maranhão, criado para discutir a gestão, implementação e aperfeiçoamento da Política Nacional de Atenção a Pessoas em Situação de Rua (Resolução nº 425/2021) em âmbito estadual.

Uma série de serviços e políticas públicas de inclusão e cidadania a pessoas em situação de vulnerabilidade social foram ofertados na terça-feira (31/10), no Instituto Estadual de Educação e Tecnologia (IEMA) - Unidade Plena (Centro), durante o segundo mutirão de atendimento à população em situação de rua de São Luís. A ouvidoria esteve presente para divulgação e orientações dos serviços prestados



6.11 Reunião Institucional na Comarca de Barreirinhas

Na última quinta-feira (9/11), o Ouvidor esteve reunido com as autoridades e representantes de sindicatos locais no salão do Júri do Fórum da comarca de Barreirinhas para alinhamento e divulgação da próxima Audiência Pública.



6.12 Audiência Pública na Comarca de Barreirinhas

Cerca de 100 pessoas, entre cidadãos, cidadãs e representantes de classes compareceram à audiência pública realizada pela Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Maranhão na Comarca de Barreirinhas, nos Lençóis Maranhenses, a 252 km de São Luís, que contou com a presença de

várias autoridades, dentre elas, o prefeito do município, Amílcar Gonçalves Rocha. Ouvidor e 2º vice-presidente do TJMA, o desembargador Tyrone Silva conduziu o evento, realizado na Câmara Municipal, na sexta-feira (17/11). A maioria das manifestações foi sobre invasões de terras e outros conflitos fundiários.

O juiz diretor do Fórum enfatizou a relevância do evento e a satisfação em ter sido convocado em razão da relevância institucional da Ouvidoria, de ouvir as reclamações para o aprimoramento do Poder Judiciário. Falou do trabalho ininterrupto da Comarca e da contribuição da Defensoria Pública e Ministério Público. Destacou que o retrato da 1ª vara é um espelho da atual gestão do TJMA, que tem o desembargador Paulo Velten como presidente, sobre quem diz que tem dado toda atenção e dedicação à Comarca, principalmente no que diz respeito à reforma do Fórum.

O ponto mais mencionado na audiência foi a questão das invasões e regularização de terras, que, conforme a população, está cada dia mais difícil na Comarca.



6.13 Visita Institucional na Ouvidoria do Tribunal de Justiça de São Paulo/SP

No dia 23/11/2023, o Desembargador Tyrone, a secretária da Ouvidoria e do Chefe de Divisão do Telejudiciário, Neusa Burak e Fábio Martins, fizeram uma visita institucional à Ouvidoria do Tribunal de Justiça de São Paulo, ocasião em que foram recebidos pela Ouvidora e Ouvidor substituto, Desembargadora Lígia Bisogni e Desembargador Afonso Faro.

A visita teve a finalidade de troca de experiências, apresentação do sistema de recebimento de reclamações e fluxo de trabalho da Ouvidoria do TJSP.



6.14 Simpósio de Segurança Digital na cidade de São Paulo – SP

No dia 22/11/2023 o Ouvidor do TJMA, Desembargador Tyrone José Silva participou, acompanhado da secretária da Ouvidoria e do Chefe de Divisão do Telejudiciário, Neusa Burak e Fábio Martins, do Simpósio de Segurança Digital 2023. O evento aconteceu na cidade de São Paulo e contou com a participação de especialistas e autoridades na grade de palestras, minicursos e trilhas de ferramentas oferecidas por empresas renomadas e de alta reputação global, profissionais de tecnologia, consultores, gestores, acadêmicos, cientistas, jornalistas, advogados e especialistas.

O **SSD 2023** (Simpósio de Segurança Digital) é uma iniciativa e ação institucional do **ITA – Instituto Tecnológico de Aeronáutica** em cooperação com a **FCMF – Fundação Casimiro Montenegro Filho**, sob a Direção-Geral do Prof. José Maria Parente de Oliveira (Laboratório de Big Data/Divisão de Ciência da Computação do ITA).

Conta com apoio do PqTEC – Parque Tecnológico de São José dos Campos, Entidade de fomento e desenvolvimento tecnológico situado na Cidade de São José dos Campos/SP.



6.15 Reunião Rede de Ouvidorias – REDOMA – 30/11/2023

Rede de Ouvidorias que aconteceu no auditório da Secretaria de Transparência e Controle. A reunião foi conduzida pelo Secretário de Transparência e Controle, Raul Mochel e pelo Ouvidor Geral do Estado, Daniel Barros. Com o objetivo de consolidar a parceria, a cooperação e a articulação de esforços entre os membros e fortalecer as ferramentas de transparência pública e o controle social, a pauta incluiu a aprovação do Regimento Interno da Rede, o planejamento para 2024, proposições de trabalho e outras deliberações de grande importância para as ações da rede.



6.16 Visitas institucionais nas comarcas de Timon e Caxias

Nas datas de 7 e 8 de março de 2024 o Ouvidor esteve nas comarcas de Caxias e Timon para ouvir as demandas dos juízes e servidores. As visitas institucionais tiveram a finalidade de ouvir os anseios dos magistrados e servidores, além de alinhar futuras ações, como a audiência pública que foi realizada na comarca de Timon no dia 14/3/24.

Na Comarca de Caxias, o Ouvidor foi recepcionado pelos juízes e servidores da comarca. A reunião ocorreu no dia 07 de março e por toda a manhã foram recebidas diversas demandas, que serão encaminhadas à Mesa Diretora do TJMA para conhecimento e providências.

No dia seguinte, na Comarca de Timon, o Ouvidor se reuniu com juízes, servidores, Defensor Público, Presidente da Câmara Municipal e advogados militantes nas comarcas de Timon, Parnarama e Matões. A reunião teve como objetivo alinhar ações para a audiência pública do dia 14/3, além de recepcionar as demandas locais, onde todas foram registradas para fundamentar o relatório, que será encaminhado à mesa diretora para as providências necessárias.

A Ouvidoria busca tornar a justiça mais próxima do cidadão, ouvindo sua opinião sobre os serviços prestados e, assim, elevar o nível de excelência das atividades necessárias à prestação jurisdicional, sugerindo medidas de aprimoramento e buscando soluções para os problemas apontados.

Demonstra-se ainda que o envolvimento da população, além de concretizar a regra democrática participativa, gerando um sentimento de pertencimento, favorece o surgimento de um controle social sobre a ação do judiciário. E é com esse objetivo que a Ouvidoria se desloca às Comarcas com o intuito de aproximar o Judiciário do cidadão, através das audiências públicas.



6.17 Audiência Pública na Comarca de Timon

Em 14/3/24, foi realizada Audiência Pública na comarca de Timon. O evento aconteceu no salão do Júri do Fórum da comarca e contou com a presença de Juízes, representantes da OAB, Defensoria, Polícia Civil, Militar, Presidente da Câmara Municipal, cartorários, secretários municipais e o público em geral. Na ocasião foram recebidas

manifestações dos presentes, que serão encaminhadas à mesa diretora do tribunal para conhecimento e providências necessárias.



6.18 Visita Institucional na Comarca de Presidente Dutra

No dia 15/3/24, o Ouvidor e sua equipe estiveram na Comarca de Presidente Dutra para uma visita institucional. Na ocasião o Desembargador Tyrone se reuniu com juízas, advogados, Prefeito, Defensora Pública, Vereadores, Diretor da Delegacia Regional e

Deputados com o objetivo de ouvir as demandas apresentadas e alinhar a audiência pública do dia 21/03/24.



6.19 Recebimento de homenagem na Câmara Municipal de Presidente Dutra

No dia 21 de março de 2024 foi realizado no prédio da Câmara Municipal de Presidente Dutra a sessão solene da entrega de títulos de honra ao mérito para a Juíza Michelle Amorim Sancho e ao Desembargador Tyrone José Silva





6.20 Audiência Pública na Comarca de Presidente Dutra

Em 21 de março de 2024 foi realizada Audiência Pública na Comarca de Presidente Dutra. O evento aconteceu no Salão do Júri do Fórum da Comarca e contou com a presença de aproximadamente 80 (oitenta) pessoas, incluindo as Juízas da Comarca Dra. Michelle Amorim Sancho, Dra. Cristina Leal Meireles, autoridades e entidades da sociedade civil.





6.21 Visita Institucional na Comarca de Colinas

No dia 22/03/2024 o Ouvidor esteve na comarca de Colinas e se reuniu com o magistrado, servidores, advogados, cartorários e Vice Prefeita da cidade.





6.21 Participação no 10º Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais (COJUD)

Nos dias 3,4 e 5-04 a Ouvidoria participou do 10º Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais (COJUD). O encontro aconteceu na cidade de Foz do Iguaçu e contou com a presença de Ouvidores dos Tribunais estaduais de todo o país. Com programação composta por debates e palestras, o encontro abordou temas fundamentais para o **aperfeiçoamento das ouvidorias judiciais**, como a implementação de tecnologias no Judiciário, a importância da independência do magistrado e a eficácia das ouvidorias como canal de comunicação entre a Justiça e o cidadão.



7. ÚLTIMOS APONTAMENTOS E RECOMENDAÇÕES

Seguimos as orientações inicialmente traçadas, esperando ter contribuído com o principal papel da Ouvidoria: aproximar o judiciário do cidadão. Por isso temos consciência de que o trabalho do Poder Judiciário próximo da sociedade é contínuo.

Não obstante, as ações da mesa diretora já em curso buscando promover a melhoria nas atividades desenvolvidas, considerando-se que a insatisfação majoritária com os usuários dos serviços prestados por este Egrégio Tribunal se refere à morosidade processual, esta Ouvidoria insiste em uma atuação de maneira contínua, voltada às unidades com elevada demanda e problemas estruturais mais acentuados.

Sugere-se que seja destinada uma atenção especial às unidades mais reclamadas/demandadas, que contam quase na sua totalidade, com elevado acervo e insuficiência de servidores. Neste último caso, estudar saídas para sanar o problema de déficit de pessoal nas unidades, no sentido de aumentar a quantidade de servidores dedicados a administração, inclusive desta Ouvidoria Judiciária que atualmente conta com apenas 4(quatro) servidores e a secretária.

Como nos anos anteriores, a opção da Ouvidoria do TJMA ao elaborar este documento foi apresentar, de modo simples, os dados produzidos pela unidade, com destaque para os assuntos que foram objeto da maior parte das demandas; as áreas mais vezes citadas nas manifestações e a atuação do setor em temas que extrapolam a atividade clássica de Ouvidoria. Todavia, há outras formas de exploração do nosso acervo informacional, que podem ser realizadas, se necessário, de modo a detalhar os resultados ora apresentados e torná-los mais úteis ao exame da Alta Administração.

Diante do exposto, de suma importância é a atuação conjunta entre Corregedoria Geral da Justiça e Presidência do Tribunal de Justiça para o estudo e implantação de medidas que visem promover uma prestação jurisdicional adequada ao cidadão.

Agradecemos o apoio da Administração do Tribunal, dos desembargadores, juízes, servidores e demais componentes do Sistema de Justiça. Em especial o empenho e dedicação dos servidores da Ouvidoria e da Divisão do Telejudiciário.

Este é o relatório de gestão do biênio 2023/2024, que contou com 8 (oito) meses de minha gestão, que nos cabia apresentar.

Renovo manifestação de apreço e admiração. Atenciosamente,

DESEMBARGADOR TYRONE JOSÉ SILVA
2º Vice-Presidente Ouvidor do TJMA