



ESTADO DO MARANHÃO  
PODER JUDICIÁRIO

**CIRC-OUVID - 2/2019**

São Luís (MA), 07 de dezembro de 2022

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

**Assunto: Relatório de atividades da Ouvidoria do 2º semestre de 2022**

Senhor Presidente,

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 **2º 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 julho e 04 de dezembro de 2022**, a Ouvidoria recebeu **2.510 manifestações**, que representam um decréscimo de **10%** em relação ao **1º semestre de 2022 (2.796 manifestações)**.

### **Canais mais acessados**

As demandas foram recebidas majoritariamente pelo formulário eletrônico e via e-mail, que consistem nas formas de acesso mais procuradas pelos cidadãos, sendo ainda assegurado contato com o órgão através do Telejudiciário e pessoalmente, prestigiando-se sempre a informalidade e o valor da informação apresentada.

Do total de manifestações recebidas, **1452 (mil quatrocentos e cinquenta e duas)** foram recebidas por formulário eletrônico, **446 (quatrocentos e quarenta e seis)** por e-mail, **332 (trezentos e trinta e dois)** pelo Telejudiciário, **185 (cento e oitenta e cinco)** registros encaminhados pela Ouvidoria do CNJ, **74 (setenta e quatro)** registros presenciais e as demais demandas distribuídas pelas outras formas de recebimento, adiante descritas. No primeiro semestre houve redução do número de

acessos através do Telejudiciário, devido ao encerramento do serviço de recebimento de chamadas a partir de terminais celulares para o Call Center.

Abaixo tabela com o ranking dos canais mais acessados pelos cidadãos para registro de manifestações.

Canais	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	(%)
Formulário Eletrônico	299	303	272	276	276	26	1.452	58%
E-mail	82	77	70	74	137	6	446	17%
Telejudiciário	91	56	48	65	70	2	332	13%
Ouvidoria CNJ	41	44	35	26	34	5	185	7%
Presencial	17	24	16	8	9	0	74	4%
Whatsapp business	1	0	2	0	2	0	5	0,2%
Telefone	0	0	1	1	2	0	4	0,2%
Ouvidoria Itinerante	0	0	0	4	0	0	4	0,2%
Outras Ouvidorias	2	0	1	0	0	0	3	0,1%
Ouvidorias do MP	0	1	0	1	1	0	3	0,1%
<b>Total</b>	<b>533</b>	<b>505</b>	<b>445</b>	<b>455</b>	<b>531</b>	<b>39</b>	<b>2.510</b>	<b>100%</b>

### Manifestações por tipo

Do total de manifestações cadastradas, 2.085 (**dois mil e oitenta e cinco**) foram reclamações de insatisfação com os serviços (83%) e 214 (**duzentos e quatorze**) pedidos de informações (8,5%). O percentual restante consistiu nas manifestações do tipo denúncia, elogio, dúvida, sugestão, solicitação, havendo **11 (onze)** manifestações que não se enquadravam em nenhuma dessas classificações e por isso capitulada como “Outros”.

ESPÉCIES	QUANTIDADE POR MÊS – 2º SEM. 2022							
	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL	%
Reclamação	442	412	368	391	439	33	2.087	83%
Pedido de Informação	40	43	41	35	54	1	214	8,5%
Solicitação	23	25	9	10	15	1	83	3,3%
Elogio	9	13	14	6	9	1	52	2%
Denúncia	7	8	9	8	9	3	44	1,7%
Sugestão	6	0	3	3	1	0	13	0,6%
Outros	4	1	1	2	3	0	11	0,4%
Recurso	2	0	1	0	1	0	4	0,2%
Dúvida	0	1	0	0	2	0	3	0,1%
<b>TOTAL</b>	<b>533</b>	<b>505</b>	<b>446</b>	<b>455</b>	<b>532</b>	<b>39</b>	<b>2.510</b>	<b>100%</b>

## Assuntos das manifestações recebidas

Dentre os assuntos mais comuns das reclamações, destacam-se a morosidade processual, reclamações referentes aos cartórios extrajudiciais, reclamação sobre procedimento adotado pela unidade, reclamações sobre atendimento dos servidores, conforme verifica-se em tabela a seguir. O assunto **morosidade processual** desponta como líder absoluta, concentrando-se **91,24% (noventa e um vírgula vinte e quatro por cento)** dos registros. Das **1860** reclamações, **1.697(mil seiscientos e noventa e sete)** se referem à morosidade processual.

Assuntos mais comuns	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	(%)
Morosidade Processual	342	295	297	311	360	25	1.630	78%
Reclamação Injusta (sem morosidade)	45	57	29	38	29	3	201	10%
Reclamações sobre atendimento dos servidores	13	12	8	9	7	0	49	2%
Não consegue contato por telefone ou e-mail	13	10	4	2	11	0	40	2%
Outros	8	6	4	9	9	1	37	2%
Procedimento adotado pela unidade	4	5	6	6	8	2	31	1,4%
Reclamações referentes aos cartórios extrajudiciais	7	5	6	4	2	2	26	1,2%
Problemas no site do Tribunal	1	5	2	3	4	0	16	0,7%
Cartório - Demora/Recusa na entrega de documentos/certidão	2	6	4	1	2	0	15	0,7%
Cartório - Dificuldade/insucesso no contato com o cartório	4	4	1	1	1	0	11	0,5%
Sumiço de processos	2	3	2	0	1	0	8	0,3%
Competência da Corregedoria	0	0	2	0	3	0	5	0,2%
Cartório - Valores de emolumentos	0	2	0	3	0	0	5	0,2%
Cartório - Erro nos dados constantes na certidão	1	0	2	1	0	0	4	0,1%
Ausência de magistrados na comarca	0	0	0	3	1	0	4	0,1%
Abandono de manifestação	0	0	0	0	1	0	1	0,04%
Problemas nas linhas telefônicas	0	1	0	0	1	0	2	0,1%
Competência da Coordenadoria dos Juizados Especiais	0	1	0	0	0	0	1	0,04%
Competência alheia a Ouvidoria	0	0	1	0	0	0	1	0,4%
<b>TOTAL</b>	<b>442</b>	<b>412</b>	<b>368</b>	<b>391</b>	<b>439</b>	<b>33</b>	<b>2087</b>	<b>100%</b>

O assunto **morosidade processual** desponta como líder absoluta, concentrando **78%** dos registros. Das 2087 reclamações, **1.630** se referem à morosidade processual. Foram recebidas 201 Reclamações Injustas que se enquadram nas manifestações de processos que não estão morosos, conforme parâmetro utilizado

pelo CNJ. O campo “**Outros**”, da tabela acima, compreende os mais diversos assuntos, com menor incidência.

### Mapeamento das manifestações

Das 2087 reclamações, **1827 (mil oitocentos e vinte e sete) foram relacionadas ao 1º grau de jurisdição**, incluindo-se aqui os Juizados Especiais e Turmas Recursais, **186 referentes ao 2º Grau**, e apenas **74 referentes às Serventias Extrajudiciais**.

RECLAMAÇÕES – 2º Sem. 2022				
DESCRIÇÃO	1º Grau	2º Grau	Cartórios	TOTAL
Quantidade	1827	186	74	2087
Porcentagem	87,6	9	3,5	100%

MOROSIDADE PROCESSUAL – 2º SEM. 2022			
DESCRIÇÃO	1º GRAU	2º GRAU	TOTAL
Quantidade	1493	136	1630
Porcentagem	91,6%	8,3%	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. Seguem abaixo discriminados os setores mais demandados no semestre.

20 SETORES QUE MAIS RECEBERAM RECLAMAÇÃO – 2º SEM. 2022		
Unidades de Trabalho		Quantidade
1º	7ª VARA CÍVEL DE SÃO LUIS	64
2º	2ª VARA DE BARRA DO CORDA	57
3º	1ª VARA DAS EXECUÇÕES PENAIAS DE SÃO LUÍS	55
4º	1ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE CAXIAS	43
5º	9ª VARA CÍVEL DE SÃO LUIS	43
6º	4ª VARA CÍVEL DE IMPERATRIZ	41
7º	3ª VARA CÍVEL DO FÓRUM DE SÃO LUÍS	38
8º	1ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE IMPERATRIZ	33
9º	2ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUIS	27
10º	VARA ÚNICA DE URBANO SANTOS	27
11º	1ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	27

12º	7ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS	26
13º	1ª VARA DA FAMÍLIA DE SÃO LUÍS	25
14º	1ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS	24
15º	2ª VARA DE CHAPADINHA	22
16º	15ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	21
17º	1ª VARA DE PAÇO DO LUMIAR	21
18º	1ª VARA DE VARGEM GRANDE	21
19º	8ª VARA CÍVEL DE SÃO LUIS	21
20º	4ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	20

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.

<b>UNIDADES DE TRABALHO ELOGIADAS – 2º SEM. 2022</b>	
1	1º CENTRO JUDICIÁRIO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA DE SÃO LUÍS - FÓRUM DES. SARNEY COSTA
2	14ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS
3	10º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DE SÃO LUÍS
4	4ª VARA DA FAMÍLIA DE SÃO LUIS
5	OUVIDORIA
6	SECRETARIA JUDICIAL ÚNICA DIGITAL DAS VARAS CÍVEIS
7	DIVISÃO MÉDICA E ODONTOLÓGICA DO FÓRUM DE SÃO LUÍS
8	VARA ÚNICA DE CAROLINA
9	1ª VARA DE CODÓ
10	VARA ÚNICA DE CURURUPU
11	2º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL DE IMPERATRIZ
12	VARA DA INFÂNCIA E JUVENTUDE DE IMPERATRIZ
13	3ª VARA CÍVEL DE IMPERATRIZ
14	GABINETE DO JUIZ AUXILIAR JOELMA SOUSA SANTOS
15	12ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS
16	11ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS
17	5ª VARA CRIMINAL DE SÃO LUÍS
18	3ª VARA DA FAMÍLIA DE SÃO LUIS
19	3ª VARA CÍVEL DO FÓRUM DE SÃO LUÍS
20	DIVISÃO SOCIAL DO FÓRUM DE SÃO LUÍS
21	DIVISÃO DE SERVIÇOS GERAIS DO FÓRUM DE SÃO LUÍS
22	9º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DE SÃO LUÍS
23	4º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DE SÃO LUIS
24	1ª VARA DA INFÂNCIA E JUVENTUDE DE SÃO LUIS
25	1ª VARA CRIMINAL DE TIMON
26	VARA ÚNICA DE ITINGA DO MARANHÃO
27	2ª VARA DE BURITICUPU
28	GAB. DES. JOSÉ GONÇALO DE SOUSA FILHO

29	DIVISÃO DE GRAVAÇÃO E REGISTROS
30	DIVISÃO DO TELEJUDICIÁRIO
31	1ª VARA DE BARRA DO CORDA
32	2ª VARA DE BARRA DO CORDA
33	SECRETARIA JUDICIAL DE DISTRIBUIÇÃO - BALSAS
34	TURMA RECURSAL DA COMARCA DE BALSAS
35	DIRETORIA DO FÓRUM DA COMARCA DE BACABAL
36	GAB. DES. JAMIL DE MIRANDA GEDEON NETO
37	VARA ÚNICA DE ALCÂNTARA
38	2ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE BACABAL

### **Prazo de finalização das demandas**

A equipe integrante da Ouvidoria, que hoje conta com apenas 3(três) servidoras, 1 (um) estagiário e 2 (duas) voluntárias acompanhamento das demandas, tem conseguido oferecer respostas às manifestações dos usuários dentro do prazo de vinte dias úteis, em 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.

<b>FINALIZAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES - 2º Sem. 2022</b>			
<b>Descrição</b>	<b>Manifestações FINALIZADAS</b>		<b>PENDENTES</b>
	Finalizadas ANTES de 20 dias	Finalizadas APÓS 20 dias	Pendentes dentro dos 20 dias
<b>Quantidade</b>	2442	15	53
<b>TOTAL</b>	<b>2510</b>		

## **II**

### **MEDIDAS PARA ADEQUAÇÃO AO CÓDIGO DE DEFESA DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS**

#### **Pesquisa de satisfação**

Sob a organização da Ouvidoria, 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.

Extraíndo 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 várias vezes. Avaliou os serviços como bom e 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 mais da metade das pessoas recorreu à conciliação para resolver algum problema e a considera um meio eficaz de resolvê-lo. E por fim, a maioria respondeu que o tribunal tem adotado medidas para melhoria e aperfeiçoamento da prestação de serviços

### **III** **TELEJUDICIÁRIO**

No período de 01 de Julho a 02 de dezembro de 2022 a Divisão do Telejudiciário realizou um total de 11.080 atendimentos sendo 7.501 de Voz e 3.579 atendimentos no Chat/Telegram, onde foram feitas consultas a processos de 1o e 2o graus; 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.

RELATÓRIO ESTATÍSTICO DE ATENDIMENTO DO TELEJUDICIÁRIO – JULHO A DEZEMBRO/2022								
		Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL
FORMAS DO ATENDIMENTO	ATENDIMENTOS DE VOZ	1091	1479	1438	1902	1510	81	7501
	ATENDIMENTOS DE CHAT/TELEGRAM	730	961	543	697	600	48	3579
TOTAL DE ATENDIMENTOS		1821	2440	1981	2599	2110	129	11080

MÉDIA DE ATENDIMENTO NOS 6 ÚLTIMOS MESES DE 2022	
ATENDIMENTOS DE VOZ	1250
ATENDIMENTOS DE CHAT/TELEGRAM	596

TIPO DE SOLICITAÇÃO	STATUS	QUANTIDADE
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	RECEBIDO	231
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	RESOLVIDO	106
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	DEFERIDO/ATENDIDO	123
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	INDEFERIDO	2

#### **IV** **PROJETOS E AÇÕES**

##### **Política Nacional Judicial de Atenção às pessoas em situação de rua**

De agosto a novembro de 2022 foram realizadas reuniões quinzenais CNJ ( Política Nacional Judicial de Atenção às pessoas em situação de rua) temáticas que têm como objeto dialogar, de forma colaborativa e construtiva, acerca de aspectos da referida política.

##### **Mutirão do Comitê Regional PopRuaJud do Conselho Nacional de Justiça (CNJ):**

No dia 9/09/2022, no Convento das Mercês, a Ouvidoria participou do primeiro Mutirão de atendimento às pessoas em situação de rua da capital, disponibilizando acesso a serviços e políticas públicas de inclusão e cidadania. 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 N° 425/2021) em âmbito estadual.



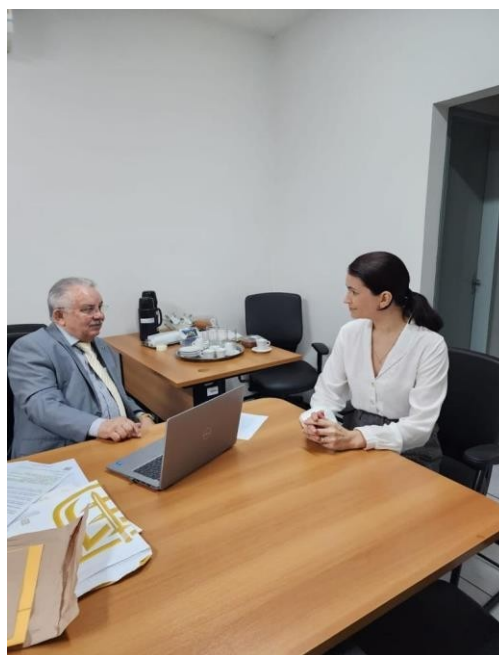


## Ouvidoria Itinerante na comarca de Bacabal

Nos dias 18 e 19 de outubro de 2022, a Ouvidoria esteve presente na Comarca de Bacabal, dando continuidade ao Projeto Ouvidoria Itinerante com a finalidade de ouvir a população local através de um atendimento personalizado e humanizado.

Na ocasião o Ouvidor, acompanhado da equipe da Ouvidoria fez atendimentos à população e se reuniu com juízes, advogados e cartorários.

Todas as reivindicações recebidas na Itinerância foram sintetizadas em relatório e encaminhadas à Presidência e Corregedoria Geral da Justiça (CGJ-MA) para as providências reputadas necessárias, e encontram-se disponibilizados para consulta no site do Tribunal, na seção relativa à Ouvidoria Judiciária.



## **Projeto Tome Consciência**

Visitas a varas judiciais da capital para divulgar as ações da Ouvidoria e conscientizar magistrados e servidores sobre a necessidade de cooperação quanto às demandas do órgão. A medida dá seguimento ao programa “**Tome Consciência**”, diálogo entre o Ouvidor e as unidades judiciais facilita a formulação de melhores soluções para atender às demandas recebidas da população.

A unidade inicialmente visitada foi a 7ª Vara Cível de São Luís, a qual foi a mais demandada na Ouvidoria pelos usuários dos serviços judiciais.

Na ocasião, a juíza titular Dra Ana Célia Santana, informou que quando chegou na unidade, em 19/08/2022 encontrou um acervo de mais de 7 mil processos. Ressaltou que estão envidando todos os esforços para diminuir a demanda da unidade, ao passo que apresentou dados do sistema TermoJuris com avanços do setor em relação ao primeiro semestre.

## **Reunião com a Ouvidora da Defensoria Pública Do Maranhão**

Na manhã do dia 31/10/2022, o Ouvidor esteve em reunião com a Ouvidora da Defensoria Pública do Maranhão, Fabíola Diniz para reiterar o termo de cooperação já proposto pela Ouvidora anterior. Novamente foi enfatizado a importância do trabalho conjunto das ouvidorias. No encontro os Ouvidores destacaram a importância do desenvolvimento de um canal direto de comunicação e troca de experiências entre as Ouvidorias para o aprimoramento dos serviços prestados, bem como a necessidade das instituições se tornarem cada vez mais acessíveis e próximas da sociedade.





**Participação em Audiência Pública na Comarca de Imperatriz e Visita ao território indígena São José (Krikati), município de Montes Altos/MA**

Com o objetivo de assegurar o respeito aos direitos fundamentais dos diversos grupos da sociedade, garantindo o acesso à justiça contra qualquer tipo de preconceito e violência, bem como promover a conscientização para a necessidade de respeito à diversidade, o Ouvidor participou de Audiência Pública em parceria com o Comitê de Diversidade do Tribunal de Justiça do Maranhão. O evento aconteceu no dia 18/11 na comarca de Imperatriz e contou com a participação do Presidente do Tribunal, dando continuidade ao Projeto Justiça de Proximidade.



## Projeto Fale com o Ouvidor

O "**Fale com o Ouvidor**" visa aproximar a população do Judiciário, conferindo prestígio às demandas apresentadas pelos cidadãos. O projeto consiste no ato de o Ouvidor dispensar um tempo de sua rotina de trabalho para que ele próprio faça o atendimento da demanda recebida, havendo deste modo um contato direto, sem intermediários, entre o jurisdicionado e o ouvidor.

Nessa gestão, o Projeto aconteceu no dia 28/11, na sede da Ouvidoria e recebeu o manifestante Sr. Orlando Egídio, a Ouvidora da Defensoria Pública Fabíola Diniz Araújo de Jesus, o Diretor do Fórum de São Luís Dr Raimundo Nonato Neris Ferreira e ainda a visita do Corregedor Geral da Justiça, Des. José de Ribamar Froz Sobrinho.



## V

### **ENCONTROS E CAPACITAÇÃO**

#### **Curso “Assédio Moral, Sexual e Discriminação**

Entre os dias 15/8 a 19/8/2022, por meio da Comissão de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação, coordenada pela desembargadora Sônia Amaral a equipe da Ouvidoria participou do Curso “Assédio Moral, Sexual e Discriminação - Turma 01/2022” . Direcionado aos cargos de gestão do Tribunal de Justiça, com a tutoria de Fábria Carla Castro Alves e carga horária de 20 horas, o curso foi realizado na modalidade à distância pela Esmam, do dia 18/8 a 19/8/2022.

#### **Reunião da Consultoria para implantação da cultura de Governança do TJMA**

Nos dias 22 e 29/08, a secretária da Ouvidoria participou da Reunião da Consultoria para implantação da cultura de Governança do TJMA.

#### **Palestra “O acesso das pessoas com deficiência à Justiça.”**

No dia 05/10/2022, por meio do Núcleo de Acessibilidade e Inclusão da Pessoa com deficiência, com o objetivo de fomentar a reflexão sobre acessibilidade e inclusão e possibilitar a melhoria da qualidade de vida no ambiente de trabalho, no dia 5/10/2022, servidores da Ouvidoria participaram da palestra “O acesso das pessoas com deficiência à Justiça.” A palestra foi ministrada pela Dra Priscilla Selares, advogada, mulher com deficiência visual, pós graduada em direito administrativo, especialista em direito da administração pública.

#### **7º Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais - COJUD e Visita à Aldeia Wajãpi com Escuta Ativa**

O Ouvidor, desembargador Marcelino Everton e o vice-presidente do Tribunal de Justiça do Maranhão (TJMA), desembargador Ricardo Duailibe (ouvidor do Judiciário no



biênio 2016/2017) participam nos dias 23 e 24 de novembro, do 7º Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais. O encontro aconteceu no Tribunal de Justiça do Amapá (TJAP) e os principais objetivos do evento foi ampliar a acessibilidade do Sistema de Justiça, trocar experiências e boas práticas na escuta ativa do jurisdicionado, além de aplicar a transparência e o controle social, previstos na Constituição Federal de 1988.

O encontro foi encerrado com a visita dos Ouvidores nas terras indígenas Wajãpi localizadas a oeste do Estado do Amapá, no município de Pedra Branca do Amapari – a aproximadamente 250 km da capital. O objetivo foi realizar escuta ativa com a comunidade indígena. A ação encerrou as atividades do 7º Encontro do Colégio de Ouvidores Judiciais, realizado de 23 a 25 de novembro.



## **VI** **RECOMENDAÇÕES**

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 refere-se 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.

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.

Este é o relatório das atividades do 2º semestre de 2022 que nos cabia apresentar.

Renovo manifestação de apreço e admiração.

Atenciosamente,

**Desembargador MARCELINO CHAVES  
EVERTON 2º Vice-Presidente  
Ouvidor Judiciário**