



ESTADO DO  
MARANHÃO  
PODER JUDICIÁRIO

**CIRC-OUVID - 2/2019**

São Luís (MA), 07 de dezembro de 2023

**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 2023**

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 2023**, 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 2023**, a Ouvidoria recebeu **2.805 manifestações**, que representam um acréscimo de **10%** em relação ao **2º semestre de 2022 (2.510 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, **1.768 (mil setecentos e sessenta e oito)** foram recebidas por formulário eletrônico, **479 (quatrocentos e setenta e nove)** por e-mail, **325 (trezentos e vinte e cinco)** pelo Telejudiciário, **139 (cento e trinta e nove)** registros encaminhados pela Ouvidoria do CNJ, **67 (setenta e sete)** 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.

**Nota-se que a quantidade dos atendimentos presenciais têm sido cada vez menor. Isso se deve ao fato desta Ouvidoria disponibilizar diversos canais de atendimento, facilitando assim o acesso do cidadão ao Tribunal de Justiça, coadunando também com o art. 7º da Resolução 432/2021 do CNJ.**

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	316	346	312	384	381	29	1.768	63%
E-mail	78	106	72	102	111	10	479	17%
Telejudiciário	57	61	53	70	81	3	325	11,5%
Ouvidoria CNJ	24	34	17	37	22	5	139	5%
Presencial	8	11	16	16	15	1	67	2,3%
Balcão Virtual	0	2	1	2	3	0	8	0,2%
Telefone	0	0	3	2	2	0	7	0,2%
Whatsapp Business	2	1	0	1	2	0	6	0,2%
Ouvidoria do MP	1	0	0	0	2	0	3	0,1%
Digidoc	0	1	1	0	0	0	2	0,1%
<b>Total</b>	<b>486</b>	<b>562</b>	<b>476</b>	<b>614</b>	<b>619</b>	<b>48</b>	<b>2805</b>	<b>100%</b>

### Manifestações por tipo

Do total de manifestações cadastradas, **2.226 (dois mil duzentos e vinte e seis)** foram reclamações de insatisfação com os serviços (79%) e **235 (duzentos e trinta e cinco)** pedidos de informações (8,3%). O percentual restante consistiu nas manifestações do tipo denúncia, elogio, dúvida, sugestão, solicitação, havendo **45 (quarenta e cinco)** manifestações que não se enquadravam em nenhuma dessas classificações e por isso capitulada como “Outros”.

ESPÉCIES	QUANTIDADE POR MÊS – 2º SEM. 2023							
	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL	%
Reclamação	385	441	364	501	500	35	2.226	79%
Pedido de Informação	47	57	43	37	47	4	235	8,3%
Solicitação	27	28	23	15	28	2	123	4,3%
Denúncia	12	17	24	23	22	0	98	3,4%
Elogio	6	8	12	25	6	4	61	2,1%
Outros	5	8	9	8	12	3	45	1,6%
Sugestão	3	1	0	2	3	0	9	0,3%
Dúvida	1	1	1	2	0	0	5	0,1%
Recurso	0	1	0	1	1	0	3	0,1%

TOTAL	486	562	476	614	619	48	2.805	100%
-------	-----	-----	-----	-----	-----	----	-------	------

### 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. De forma recorrente, o assunto **morosidade processual**, desponta como líder absoluta, concentrando-se **78% (setenta e oito por cento)** dos registros. Das **2.226** reclamações, **1.775 (mil setecentos e setenta e cinco)** se referem à morosidade processual.

Assuntos mais comuns	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	(%)
Morosidade Processual	300	335	301	400	408	31	1.775	78%
Reclamação improcedente	25	39	15	24	22	1	126	6%
Reclamações referentes aos cartórios extrajudiciais	13	14	11	11	13	0	62	3%
Reclamações sobre atendimento dos servidores	9	11	9	9	13	1	52	2,3%
Outros	5	8	4	13	14	0	44	2%
Procedimento adotado pela unidade	6	11	9	7	5	0	38	2%
Não consegue contato por telefone ou e-mail	6	4	5	9	6	0	30	1,3%
CARTÓRIO - Demora/Recusa na entrega de documentos	7	2	4	11	2	1	27	1,2%
CARTÓRIO - Dificuldade/insucesso no contato com o cartório	4	4	4	5	4	0	21	1%
Problemas no site do Tribunal	2	2	1	3	5	0	13	0,5%
Reclamação sobre atendimento dos magistrados	0	5	0	1	1	0	7	0,3%
Sumiço de processos	0	2	0	2	1	0	5	0,2%
Problemas nas linhas telefônicas	1	0	1	1	1	0	4	0,1%
Discussão de mérito de decisão	2	0	0	1	1	0	4	0,1%
CARTÓRIO - Valores de emolumentos	2	1	0	1	0	0	4	0,1%
Competência da Corregedoria	0	1	0	0	2	0	3	0,1%
Ausência de magistrados na comarca	1	1	0	1	0	1	4	0,1%
Competência da Coordenadoria dos Juizados Especiais	1	0	0	1	1	0	3	0,1%
Competência alheia a Ouvidoria	1	1	0	0	0	0	2	0%
Abandono de manifestação	0	0	0	1	0	0	1	0%
CARTÓRIO - Erro nos dados constantes na certidão	0	0	0	0	1	0	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>441</b>	<b>364</b>	<b>501</b>	<b>500</b>	<b>35</b>	<b>2.226</b>	<b>100</b>

O assunto **morosidade processual** desponta como líder absoluta, concentrando **78%** dos registros. Das 2.226 reclamações, **1.775** se referem à morosidade processual. Foram recebidas **126** Reclamações Improcedentes 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 2.226 reclamações, **1847** (mil oitocentos e quarenta e sete) foram relacionadas ao **1º grau de jurisdição**, incluindo-se aqui os Juizados Especiais e Turmas Recursais, **246** referentes ao **2º Grau**, e **127** referentes às **Serventias Extrajudiciais**.

RECLAMAÇÕES – 2º Sem. 2023				
DESCRIÇÃO	1º Grau	2º Grau	Cartórios	TOTAL
Quantidade	1847	246	127	2.226
Porcentagem	83%	11%	5,7%	100%

MOROSIDADE PROCESSUAL – 2º SEM. 2023			
DESCRIÇÃO	1º GRAU	2º GRAU	TOTAL
Quantidade	1562	197	1775
Porcentagem	88%	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. Seguem abaixo discriminados os setores mais demandados no semestre.

20 SETORES QUE MAIS RECEBERAM RECLAMAÇÃO – 2º SEM. 2023		
Unidades de Trabalho		Quantidade
1º	7ª VARA CÍVEL DO TERMO JUDICIÁRIO DE SÃO LUÍS	45
2º	2ª VARA DA COMARCA DE BARRA DO CORDA	45
3º	SECRETARIA JUDICIAL DA CONTADORIA DO FÓRUM DE SÃO LUÍS	39
4º	1ª VARA DAS EXECUÇÕES PENAIS DO TERMO JUDICIÁRIO	38

	DE SÃO LUÍS	
5º	1ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE CAXIAS	35
6º	7ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DO TERMO JUDICIÁRIO DE SÃO LUÍ	32
7º	VARA ÚNICA DA COMARCA DE CANTANHEDE	30
8º	VARA ÚNICA DA COMARCA DE HUMBERTO DE CAMPOS	28
9º	15ª VARA CÍVEL DO TERMO JUDICIÁRIO DE SÃO LUÍS	27
10º	3ª VARA CÍVEL DO TERMO JUDICIÁRIO DE SÃO LUÍS	26
11º	VARA ÚNICA DA COMARCA DE MATÕES	26
12º	9ª VARA CÍVEL DO TERMO JUDICIÁRIO DE SÃO LUÍS	25
13º	4ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DO TERMO JUDICIÁRIO DE SÃO LUÍS	25
14º	3ª VARA CÍVEL DO TERMO JUDICIÁRIO DE SÃO JOSÉ DE RIBAMAR	24
15º	3ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DO TERMO JUDICIÁRIO DE SÃO LUÍS	24
16º	5ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DO TERMO JUDICIÁRIO DE SÃO LUÍS	24
17º	2ª VARA DA COMARCA DE CHAPADINHA	23
18º	VARA ÚNICA DA COMARCA DE SENADOR LA ROQUE	23
19º	4ª VARA CÍVEL DO TERMO JUDICIÁRIO DE SÃO LUÍS	23
20º	6ª VARA CÍVEL DO TERMO JUDICIÁRIO DE SÃO LUÍS	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.

<b>UNIDADES DE TRABALHO ELOGIADAS – 2º SEM. 2023</b>	
1º	1º CENTRO JUDICIÁRIO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA DE SÃO LUÍS - FÓRUM DES. SARNEY COSTA
2º	VARA ÚNICA DA COMARCA DE CURURUPU
3º	DIRETORIA DO FÓRUM DA COMARCA DE SÃO LUÍS
4º	VARA ÚNICA DA COMARCA DE BACURI
5º	3ª VARA DA COMARCA DE SANTA INÊS
6º	OUVIDORIA
7º	ASSESSORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA E MODERNIZAÇÃO
8º	SECRETARIA JUDICIAL DA CONTADORIA DE AÇAILÂNDIA
9º	3ª VARA DA FAMÍLIA DO TERMO JUDICIÁRIO DE SÃO LUÍS
10º	VARA ESPECIAL COLEGIADA DOS CRIMES ORGANIZADOS DO TERMO JUDICIÁRIO DE SÃO LUÍS
11º	DIVISÃO DE INFORMÁTICA DO FÓRUM DES. SARNEY COSTA
12º	7º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DO TERMO JUDICIÁRIO DE SÃO LUÍS
13º	VARA ÚNICA DA COMARCA DE BACURI
14º	13ª VARA CÍVEL DO TERMO JUDICIÁRIO DE SÃO LUÍS

15º	1ª VARA DE INTERDIÇÃO E SUCESSÕES: TUTELA, CURATELA E AUSÊNCIA DO TERMO JUDICIÁRIO DE SÃO LUÍS
16º	CENTRAL DE MANDADOS DA COMARCA DA ILHA DE SÃO LUÍS
17º	1ª VARA DAS EXECUÇÕES PENAIS DO TERMO JUDICIÁRIO DE SÃO LUÍS
18º	DIVISÃO DO LABORATÓRIO DE BIOLOGIA MOLECULAR DO FÓRUM DE SÃO LUÍS
19º	SECRETARIA JUDICIAL DE DISTRIBUIÇÃO DO FÓRUM DE SÃO LUÍS
20º	DIVISÃO MÉDICA E ODONTOLÓGICA DO FÓRUM DE SÃO LUÍS
21º	11º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DO TERMO JUDICIÁRIO DE SÃO LUÍS
22º	BURITICUPU - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL
23º	GAB. DESA. MARIA FRANCISCA GUALBERTO DE GALIZA
24º	COORDENADORIA DO PROCESSO JUDICIAL ELETRÔNICO
25º	COORDENADORIA ADMINISTRATIVA DE PRECATÓRIOS
26º	DIVISÃO DE ESTATÍSTICA DA CGJ
27º	COORDENADORIA DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO
28º	COORDENADORIA DAS SEÇÕES DE DIREITO PÚBLICO, DE DIREITO PRIVADO E DE DIREITO CRIMINAL E DAS CÂMARAS DE DIREITO CRIMINAL
29º	DIVISÃO DE EXPEDIÇÃO DE ATOS E REGISTROS DA CGJ
30º	DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO
31º	COORDENADORIA DAS CÂMARAS CRIMINAIS ISOLADAS
32º	15ª VARA CÍVEL DO TERMO JUDICIÁRIO DE SÃO LUÍS
33º	14º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DO TERMO JUDICIÁRIO DE SÃO LUÍS
34º	SECRETARIA JUDICIAL ÚNICA DIGITAL DA FAZENDA PÚBLICA
35º	SECRETARIA ÚNICA DAS TURMAS RECURSAIS PERMANENTES
36º	SECRETARIA JUDICIAL ÚNICA DIGITAL DAS VARAS CÍVEIS
37º	1ª VARA DA COMARCA DE PINHEIRO
38º	2ª VARA DA COMARCA DE PINHEIRO
39º	VARA ÚNICA DA COMARCA DE PINDARÉ MIRIM
40º	VARA ÚNICA DA COMARCA DE CEDRAL
41º	2ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE CAXIAS
42º	JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL DA COMARCA DE BACABAL
43º	CERIMONIAL
44º	1ª VARA CRIMINAL DA COMARCA AÇAILÂNDIA

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

A equipe integrante da Ouvidoria, que hoje conta com 4 (quatro) servidores, 1 (um) residente e 2 (dois) estagiários para o 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. 2023</b>			
<b>Descrição</b>	<b>Manifestações FINALIZADAS</b>		<b>PENDENTES</b>
	Finalizadas <b>ANTES</b> de 20 dias	Finalizadas <b>APÓS</b> 20 dias	Pendentes dentro dos 20 dias
<b>Quantidade</b>	2667	23	115
<b>TOTAL</b>	<b>2805</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.

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 várias vezes. Avaliou os serviços como bom e assim como 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. Quanto ao registro de denúncias e reclamações da Ouvidoria, a maioria disse ser ótimo.

## **III** **TELEJUDICIÁRIO**

No período de 1º de julho a 4 de dezembro de 2023 a Divisão do Telejudiciário realizou um total de 9.596 atendimentos, onde foram 6.506 atendimentos de voz e 3.090 atendimentos ao chat.

Dentre os principais atendimentos prestados destacamos as consultas a processos de 1º grau; consultas a processos de 2º grau; consultas a processos de Juizados Especiais; consultas a processos na Turma Recursal; consultas acerca de ações cíveis; consultas acerca

de ações criminais; consultas acerca de resoluções, portarias e atos da Presidência; informações acerca de comunicados oficiais do Judiciário; informações e agendamentos de casamento comunitário; informações relacionadas às 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; agendamentos de conciliações; registros de manifestações: reclamações, denúncias, pedidos de Informações, solicitações, elogios e consultas a estas manifestações.

Ressaltamos a nossa participação nos Casamentos Comunitários, promovido pela Corregedoria Geral da Justiça, onde fomos responsáveis pelas inscrições de 550 casais no mês de setembro e na cerimônia que ocorreu em 25 de novembro colaboramos na recepção e entrega das certidões.

<b>RELATÓRIO ESTATÍSTICO DE ATENDIMENTO DO TELEJUDICIÁRIO – 2º SEMESTRE 2023</b>								
		JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
<b>Formas de Atendimento</b>	VOZ	760	1288	1962	1194	1228	74	6506
	CHAT/TELEGRAM	620	644	622	665	508	31	3090
<b>TOTAL DE ATENDIMENTOS</b>		<b>1380</b>	<b>1932</b>	<b>2584</b>	<b>1859</b>	<b>1736</b>	<b>105</b>	<b>9569</b>

#### **IV PROJETOS, AÇÕES E ENCONTROS**

##### **Reunião da Rede Nacional de Ouvidorias**

No dia 29/08/2023, a Ouvidoria do Tribunal de Justiça (TJMA), na pessoa da secretária Neusa Lago Burak, representou o Poder Judiciário maranhense durante a reunião da Rede Nacional de Ouvidorias. A reunião aconteceu na sede do Tribunal Superior do Trabalho, em Brasília - DF. No encontro, conduzido pelo Ouvidor Nacional de Justiça, Conselheiro Luiz Fernando Bandeira Mello Filho, e pela Ouvidora Nacional da Mulher, Ministra Maria Helena Mallmann, foram discutidos diversos temas afetos ao cotidiano das Ouvidorias do Poder Judiciário. Dentre eles, destacam-se a implementação da Resolução CNJ nº 432/2021 pelos tribunais; a formação e capacitação para o atendimento das Ouvidorias da Mulher do Poder Judiciário e a criação do Sistema Nacional de Ouvidorias do Poder Judiciário.





### **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 observarão a Resolução CNJ n o 425/2021, pertinente ao atendimento à população em situação de rua.



**Reunião Rede de Ouvidorias –**

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.



### **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 novos projetos para aproximar ainda mais a justiça do cidadão.



### **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.



### **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.



### **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.



### **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 n° 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



### **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.



### **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.



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

No dia 23/11/2023, o Desembargador Tyrone, juntamente com a secretária da Ouvidoria e do Chefe de Divisão do Telejudiciário, Neusa Burak e Fábio Martins, fez uma visita institucional à Ouvidoria do Tribunal de Justiça de São Paulo, ocasião em que foi recebido 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.





## **Simpósio de Segurança Digital na cidade de São Paulo – SP**

No dia 22/11/2023 o Ouvidor do TJMA, Desembargador Tyrone José Silva participou juntamente com a 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.**



## **Reunião Rede de Ouvidorias – REDOMA – 30/11/2023**

A Secretária da Ouvidoria, Neusa Burak participou da 4ª Reunião Ordinária da 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.



## V 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.

Sugere-se ainda um trabalho de forma conjunta com a Corregedoria Geral da Justiça, no que se refere as questões das invasões e regularização de terras, que, conforme a população da comarca de Barreirinhas, está cada dia mais difícil na Comarca.

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 do 2º semestre de 2023 que nos cabia apresentar.

Renovo manifestação de apreço e admiração.

Atenciosamente,

Desembargador Tyrone José Silva  
2º Vice-Presidente  
Ouvidor

