



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

**RELATÓRIO DE GESTÃO BIÊNIO 2022/2023 PARCIAL E 1º SEMESTRE DE 2023 DA  
OUIDORIA DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO**

**Desembargador MACELINO CHAVES EVERTON**

**São Luís  
2023**

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO**  
**MESA DIRETORA**

**2022/2023**

**Desembargador Paulo Sérgio Velten Pereira**  
Presidente

**Desembargador Ricardo Tadeu Bugarin Duailibe**  
1º Vice-Presidente

**Desembargador Marcelino Chaves Everton**  
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 2022 a gestão foi iniciada pelo Desembargador Marcelino Chaves Everton, 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 estimular a participação popular no Judiciário por meio das Itinerâncias e o Fale com o Ouvidor.

Pois bem. Encerrado o biênio, em virtude de minha aposentadoria, apresento agora relatório de minha gestão à frente da Ouvidoria em 2022/2023 e relatório do 1º semestre de 2023, 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.

## 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).

## 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:** <https://www.tjma.jus.br/portal>

**TELEGRAM:** <https://t.me/TeletjmaBot>

**TELEJUDICIÁRIO:** - 0800-7071581 / (98) 3194-5555

**EMAIL INSTITUCIONAL:** [ouvidoria@tjma.jus.br](mailto: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](#)

**WHATSAPP BUSINESS:** (98)3194-5841 / (98)3194-5851 / (98)3194-5838 / (98)3194-5852

**BALCÃO VIRTUAL:** <https://vc.tjma.jus.br/bvouvidoria>

## 2. DEMANDAS RECEBIDAS

### 2.1 Quantitativo recebido

Durante o biênio (abril de 2022 a julho de 2023) foram recebidas **7.612** (sete mil seiscentos e doze) manifestações, somados ao **1º semestre de 2023, onde foram recebidas 2894 (duas mil oitocentos e noventa e quatro) manifestações**. O quantitativo recebido é menor que o do biênio anterior, no qual foram recebidas 9.868 (nove mil oitocentos e sessenta e oito) manifestações. Esse decréscimo se deve ao fato do atual biênio ter sido mais curto em virtude da aposentadoria do Ouvidor.

### 2.2 Tipos de Manifestação

Quanto aos tipos de manifestação recebidas no biênio, foram registradas **6.244** (seis mil duzentos e quarenta e quatro) reclamações, **633** (seiscentos e trinta e três) pedidos de informação, **254** (setecentos e noventa e seis) solicitações e **201** (duzentos e vinte e cinco) denúncias.

No **1º Semestre de 2023** os tipos de manifestação podem ser observados na tabela abaixo:

QUANTIDADE POR MÊS-1º SEMESTRE DE 2023								
ESPÉCIES	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	TOTAL	%
Reclamação	335	404	452	371	393	392	<b>2348</b>	<b>81,13</b>
Pedido de Informação	31	31	41	24	57	36	<b>220</b>	<b>7,6</b>
Denúncia	55	5	12	12	16	16	<b>116</b>	<b>4,01</b>
Solicitação	15	11	21	9	16	25	<b>97</b>	<b>3,35</b>
Elogio	10	6	18	4	16	11	<b>65</b>	<b>2,25</b>
Outros	1	1	8	4	6	7	<b>27</b>	<b>0,93</b>
Sugestão	2	2	0	2	0	4	<b>10</b>	<b>0,35</b>
Dúvida	0	1	4	1	2	1	<b>9</b>	<b>0,31</b>
Recurso	1	1	0	0	0	0	<b>2</b>	<b>0,07</b>
<b>Total</b>	<b>450</b>	<b>462</b>	<b>556</b>	<b>427</b>	<b>506</b>	<b>492</b>	<b>2894</b>	<b>100</b>

No 1º semestre de 2023, foram recebidas **2894 manifestações**, sendo que 2348 consistem em reclamações quanto aos serviços prestados, 220 pedidos de informação, 97 solicitações, 65 elogios, 116 denúncias, 9 dúvidas, 27 assunto outros e 10 sugestões.

### 2.3 Informação ao cidadão

No biênio a Ouvidoria recebeu 633 (seiscentos e trinta e três) pedidos de informação através do SIC (Sistema de Informação ao Cidadão), representando um aumento significativo em relação ao biênio anterior, no qual foram recebidas 487 (quatrocentos e oitenta e sete) manifestações dessa natureza. Dos pedidos recebidos, 11 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.

### 2.4 Assuntos mais comuns das reclamações

Do total das manifestações recebidas no biênio, **82%** consistiram em reclamações, perfazendo um total de **6.244** (seis mil duzentos e quarenta e quatro) demandas sobre a insatisfação com os serviços prestados. Destas, **4.956** (quatro mil novecentos e cinquenta e seis) corresponderam a reclamações referentes à morosidade processual, concentradas em grande medida no 1º grau de jurisdição.

No 1º Semestre de 2023, das 2.894 reclamações recebidas, 1869 referem-se à morosidade processual. A morosidade processual é tema constante das manifestações e permaneceu em primeiro lugar durante todo o biênio, correspondendo ao assunto de quase 80% das manifestações recebidas. Os assuntos mais frequentes das reclamações podem ser identificados na tabela a seguir.

<b>Assuntos mais comuns das reclamações</b>	<b>1º Sem.</b>	<b>%</b>
Morosidade Processual	<b>1869</b>	<b>79,6</b>
Reclamação injusta	<b>175</b>	<b>7,45</b>
Reclamações sobre atendimento dos servidores	<b>47</b>	<b>2</b>
Reclamações referentes aos cartórios extrajudiciais	<b>47</b>	<b>2</b>
Procedimento adotado pela unidade	<b>41</b>	<b>1,75</b>
Não consegue contato por telefone ou e-mail	<b>36</b>	<b>1,53</b>
Outros	<b>29</b>	<b>1,24</b>
Problemas no site do Tribunal	<b>18</b>	<b>0,77</b>
CARTÓRIO - Demora/Recusa na entrega de documentos	<b>16</b>	<b>0,68</b>
Discussão de mérito de decisão	<b>14</b>	<b>0,06</b>
Reclamação sobre atendimento dos magistrados	<b>11</b>	<b>0,47</b>
Ausência de magistrados na comarca	<b>10</b>	<b>0,43</b>
CARTÓRIO - Dificuldade/insucesso no contato com o cartório	<b>8</b>	<b>0,34</b>
Sumiço de processos	<b>7</b>	<b>0,3</b>
CARTÓRIO - Erro nos dados constantes na certidão	<b>6</b>	<b>0,26</b>
Problemas nas linhas telefônicas	<b>4</b>	<b>0,17</b>
Competência alheia a Ouvidoria	<b>4</b>	<b>0,17</b>
Competência da Corregedoria	<b>2</b>	<b>0,09</b>
CARTÓRIO - Valores de emolumentos	<b>2</b>	<b>0,09</b>
Abandono de manifestação	<b>2</b>	<b>0,09</b>
<b>Total</b>	<b>2348</b>	<b>100</b>

## **2.5 Mapeamento das manifestações**

Das **2348 reclamações**, **85%** foi relacionada ao 1º grau de jurisdição, incluindo-se aqui os Juizados Especiais e Turmas Recursais, **10%** referente ao 2º Grau, e apenas **4%** referente às Serventias Extrajudiciais.

RECLAMAÇÕES – 1º Sem. 2023				
DESCRIÇÃO	1º Grau	2º Grau	Cartórios	TOTAL
Quantidade	2003	248	93	2348
Percentagem	85,4	10,5	4	100%

MOROSIDADE PROCESSUAL – 1º SEM. 2023			
DESCRIÇÃO	1º GRAU	2º GRAU	TOTAL
Quantidade	1685	184	1869
Percentagem	90%	10%	100

## 2.6 Canais de acesso mais utilizados pelos usuários

Durante o biênio foram recebidas 7612 (sete mil seiscentos e doze) manifestações, ao passo que no 1º semestre foram recebidas 2894 (duas mil oitocentos e noventa e quatro) manifestações recepcionadas por diferentes canais de acesso.

No semestre, tais manifestações foram recebidas em maior medida pelo formulário eletrônico, alcançando um total de 1759 (mil setecentos e cinquenta e nove) de demandas registradas através do referido canal, equivalendo a 60% das demandas. Em segundo lugar como canal mais acessado figura o E-mail e o Telejudiciário, em terceiro lugar. Em quarto lugar aparece a Ouvidoria do CNJ, com 226 (duzentos e vinte e seis) 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 DE RECEBIMENTO DE MANIFESTAÇÃO								
1º SEMESTRE DE 2023								
Canais	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Total	(%)
Formulário Eletrônico	270	281	316	225	337	330	1759	60,8
E-mail	56	74	104	93	66	74	467	16,11
Telejudiciário	49	51	80	57	65	41	343	11,86
Ouvidoria CNJ	64	45	30	34	24	29	226	7,81
Presencial	8	8	24	15	9	12	76	2,63

Outras Ouvidorias	1	0	1	2	0	1	5	0,17
Balcão Virtual	0	0	0	1	4	0	5	0,17
Ouvidoria do MP	1	0	0	0	2	2	5	0,17
Whatsapp Business	0	3	0	0	0	1	4	0,14
Ouvidoria Itinerante	0	0	0	0	0	2	2	0,07
<b>Total</b>	<b>449</b>	<b>462</b>	<b>555</b>	<b>425</b>	<b>506</b>	<b>492</b>	<b>2894</b>	<b>100</b>

## 2.7 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. Abaixo, pontuamos as 20 unidades mais demandadas no biênio

ORDEM	20 SETORES QUE MAIS RECEBERAM RECLAMAÇÃO NO BIÊNIO
1º	2ª Vara de Barra do Corda
2º	7ª Vara Cível de São Luís
3º	1ª Vara das Execuções Penais de São Luís
4º	1ª Vara Cível da Comarca de Caxias
5º	7ª Vara da Fazenda Pública do termo judiciário de São Luís
6º	4ª Vara Cível da comarca de Imperatriz
7º	9ª Vara Cível do termo judiciário de São Luís
8º	2ª Vara da Fazenda Pública de São Luís
9º	3ª Vara Cível do Fórum de São Luís
10º	1ª Vara Cível de Imperatriz
11º	2ª vara cível do termo judiciário de são luís
12º	Vara única da comarca de senador la roque
13º	5ª vara da fazenda pública do termo judiciário de são luís
14º	1ª vara cível do termo judiciário de são luís
15º	1ª vara da comarca de vargem grande



16º	2ª Vara Da Comarca De Chapadinha
17º	1ª Vara Da Fazenda Pública Da Comarca De Imperatriz
18º	1ª Vara Da Família De São Luís
19º	4ª Vara Cível Do Termo Judiciário De São Luís
20º	Vara Única Da Comarca De Carolina

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 figuram como as unidades judiciais mais demandadas.

Ressalto que esta Ouvidoria realizou visita à **7ª vara cível de São Luís**, ocasião que a Dra Ana Célia Santana informou ter entrado em exercício em 08/2022 e não tem medido esforços para organizar a unidade no sentido de demonstrar os avanços já alcançados.

A Dra Talita de Castro Barreto entrou em exercício na **2ª vara de Barra do Corda** em 06/2022 com um acervo de 10.044 processos na unidade. Já proferiu quase 2 mil sentenças e conta com um quadro reduzido de servidores. A 3ª vara foi criada em 2014, porém ainda não instalada.

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.

<b>23 UNIDADES MAIS ELOGIADAS NA GESTÃO</b>	
1º	1º Centro Judiciário De Solução De Conflitos E Cidadania De São Luís - Fórum Des. Sarney Costa
2º	7º Juizado Especial Cível E Das Relações De Consumo Do Termo Judiciário De São Luís
3º	Ouvidoria
4º	10º Juizado Especial Cível E Das Relações De Consumo Do Termo Judiciário De São Luís
5º	Vara Única Da Comarca De Cururupu
6º	4ª Vara Da Família Do Termo Judiciário De São Luís
7º	1ª Vara De Interdição E Sucessões: Tutela, Curatela E Ausência Do Termo Judiciário De São Luís
8º	14ª Vara Cível Do Termo Judiciário De São Luís
9º	1ª Vara Da Comarca De Buriticupu

10º	8º Juizado Especial Cível E Das Relações De Consumo De São Luís
11º	9º Juizado Especial Cível E Das Relações De Consumo Do Termo Judiciário De São Luís
12º	Divisão Médica E Odontológica Do Fórum De São Luís
13º	Gab. Des. José Gonçalo De Sousa Filho
14º	1ª Vara Da Infância E Da Juventude Do Termo Judiciário De São Luís
15º	4º Juizado Especial Cível E Das Relações De Consumo Do Termo Judiciário De São Luís
16º	5º Juizado Especial Cível E Das Relações De Consumo Do Termo Judiciário De São Luís
17º	3ª Vara Cível Do Termo Judiciário De São Luís
18º	15ª Vara Cível Do Termo Judiciário De São Luís
19º	14º Juizado Especial Cível E Das Relações De Consumo Do Termo Judiciário De São Luís
20º	16ª Vara Cível Do Termo Judiciário De São Luís
21º	Secretaria Judicial Única Digital Das Varas Cíveis
22º	2º Juizado Especial Cível E Das Relações De Consumo Da Comarca De Imperatriz
23º	1ª Vara Da Comarca De Coroatá
24º	1ª Vara Da Comarca De Codó
25	Vara Única Da Comarca De Bacuri
26	2ª Vara Da Comarca De Barra Do Corda

## 2.8 Índice de Resolução

Em mais de 98% 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. Em 2023, o percentual atingido até o momento da produção do presente relatório é de 99% de respostas apresentadas dentro do prazo.

**No total de 2.894 manifestações recebidas, 2.878** foram finalizadas antes do prazo de 20 dias e apenas **16** foram finalizadas após o prazo de 20 dias.

## 2.9 Pedidos de Informação

No primeiro semestre de 2023 foram recebidos 220 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.

1º Semestre de 2023		
Tipo Solicitação	Status	Qtde
Pedido de Informação	Deferido/ Resolvido	211
Pedido de Informação	Distribuída	0
Pedido de Informação	Pendente	4
Pedido de Informação	Indeferido	5

## 3. TELEJUDICIÁRIO

No período de abril de 2022 a julho de 2023 a Divisão do Telejudiciário realizou um total de 29.502 atendimentos, onde foram 21.125 atendimentos de voz e 8.377 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 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; agendamentos de conciliações; registros de manifestações: reclamações, denúncias, pedidos de Informações, solicitações, elogios e consultas a estas manifestações.

Vale ressaltar que no período de janeiro a junho de 2023 foram registrados 8.850 atendimentos de voz e 3.008 atendimentos pelo chat, totalizando 11.858 atendimentos.

<b>ATENDIMENTO TELEJUDICIÁRIO</b>								
<b>1º SEMESTRE DE 2023</b>								
		<b>Jan</b>	<b>Fev</b>	<b>Mar</b>	<b>Abr</b>	<b>Mai</b>	<b>Jun</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FORMAS DE ATENDIMENTO</b>	Atend. Voz	989	1610	1773	1979	1478	1021	<b>8850</b>
	Chat/Telegram	523	277	519	578	741	370	<b>3008</b>
<b>TOTAL DE ATENDIMENTOS</b>		1512	1887	2292	2557	2219	1391	<b>11.858</b>

<b>ATENDIMENTO TELEJUDICIÁRIO</b>										
<b>BIÊNIO</b>										
		<b>Abr/Dez 2022</b>	<b>Jan</b>	<b>Fev</b>	<b>Mar</b>	<b>Abr</b>	<b>Mai</b>	<b>Jun</b>	<b>Jul</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FORMAS DE ATENDIMENTO</b>	Atend. Voz	11532	989	1610	1773	1979	1478	1021	743	<b>21125</b>
	Chat/Telegram	4958	523	277	519	578	741	370	411	<b>8377</b>
<b>TOTAL DE ATENDIMENTOS</b>		16490	1512	1887	2292	2557	2219	1391	1154	<b>29502</b>

## **4. PROJETOS E AÇÕES**

### **4.1 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.

### **4.2 Participação na Expo Indústria – Multicenter Sebrae**

Presente no evento que ocorreu do dia 26 a 29/05/2022, a Ouvidoria esteve à disposição da população para receber manifestações (sugestões, reclamações, pedidos de informação institucional, denúncias, críticas, dúvidas, elogios ) dos usuários dos serviços prestados pelo Poder Judiciário do Estado do Maranhão, assim como orientação ao cidadão para fazer consultas processuais e responder à pesquisa de satisfação no Totem do Poder Judiciário, instalado no stand.



### 4.3 Visita do Ouvidor nas instalações da Ouvidoria/Telejudiciário

O Desembargador Marcelino Everton, eleito em abril deste ano como 2º vice-presidente do TJMA, esteve no fórum para acompanhar de perto as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, conversar com servidores, conhecer as instalações físicas e as demandas do setor. O Ouvidor enfatizou que dará continuidade ao **Projeto “Fale com o Ouvidor”** e destacou que a unidade é um importante canal de comunicação e de aproximação dos cidadãos com a Justiça, recebendo e encaminhando as sugestões, reclamações e demais apontamentos para os setores competentes pela sua resolução e à Mesa Diretora do Tribunal.



#### **4.4 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.

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 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.

#### **4.5 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. A ideia é colocar em destaque os serviços oferecidos pela Justiça do MA e permitir o acesso a eles de forma fácil e imediata.

#### **4.6 Ouvidoria Socioambiental - Jornada da Sustentabilidade**

Com o tema “O Judiciário por Uma Só Terra”, a Jornada da Sustentabilidade 2022, promovida pelo Tribunal de Justiça do Maranhão (TJMA), por meio do Núcleo de Sustentabilidade, aconteceu nos dias 6 e 7/06/2022 na sede do Tribunal de Justiça e contou com a presença da Ouvidoria e do Telejudiciário. O evento presidido pelo Desembargador Jorge Rachid, reuniu magistrados, servidores, estudantes e população em geral com interesse no tema e contou com um ciclo de palestras com o intuito de conscientizar a população para o desenvolvimento sustentável.

#### **4.7 Monitoramento –Prêmio CNJ de qualidade**

No dia 15/06/2022, de forma virtual, com representantes das Ouvidorias do país, reunião foi promovida pelo Conselho Nacional de Justiça com vistas a sanar dúvidas quanto aos critérios de premiação referente ao Prêmio CNJ de Qualidade. Ressalto que o TJMA subiu nove posições em relação ao ranking final do ano anterior, ocupando hoje o 5º lugar com índice de informação de **97,12%**, em ranking preliminar de transparência. Esta Ouvidoria conseguiu cumprir com 100% dos itens solicitados.



#### 4.8 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.

#### 4.9 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.



**4.10 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.



#### 4.11 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 (sete) 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.

#### 4.12 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.





#### **4.13 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.



#### **4.14 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 nas últimas quintas-feiras de cada mês, na sede da Ouvidoria e recebeu manifestantes, advogados, 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.

Acompanhado do Diretor do Fórum, Dr Raimundo Nonato Neris Ferreira, o Ouvidor visitou algumas unidades, ocasião em que conheceu o funcionamento dos setores e os trâmites dos trabalhos.



#### **4.15 Ação pela Cidadania - 1ª Itinerância do 5º JECRC com Participação da Ouvidoria Judiciária**

No dia 17/06, o Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão, por intermédio de 5º Juizado Especial Cível e Relação de Consumo, promoveu a 1ª Itinerância do 5º JECRC de Serviços na área do Itaqui-Bacanga, na capital.

A ação teve como objetivo garantir o acesso a direitos da população excluída digitalmente (sem equipamento; sem sinal e internet; sem recurso para custeio do acesso; e sem conhecimento das ferramentas disponíveis), com auxílio de voluntário ligado a entidades públicas e privadas que atuam na atenção ao público.

Esta Ouvidoria esteve presente com o compromisso social na orientação **de direitos, acolhimento dos cidadãos e formalização de registros para melhor eficiência na prestação jurisdicional.**



#### **4.16 Implantação da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD**

Implantação dos Canais de Acesso à População para Registro de Demandas Relacionadas à Lei Geral de Proteção de Dados na Ouvidoria Judicial.

A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) visa proteger a privacidade e os dados pessoais dos cidadãos, é de suma importância a implantação junto a Ouvidoria Judicial, setor responsável por estabelecer a comunicação entre os titulares de dados e o Tribunal de Justiça, dos canais de acesso específicos para que a população possa registrar suas demandas relacionadas à LGPD.

Visando garantir que todas as demandas relacionadas à LGPD sejam registradas corretamente e possam ser tratadas de forma adequada, assegurando a proteção e a privacidade dos dados pessoais dos cidadãos no processo de registro, tratamento, fornecimento de respostas e orientações, em trabalho conjunto com o Comitê Gestor de Proteção de Dados - CGPD e o Grupo Técnico de Trabalho GTT, a Ouvidoria Judicial realizou um estudo para identificar entradas mais eficientes e acessíveis para a população e adequou os canais de acesso, criando e-mail [lgpd@tjma.jus.br](mailto:lgpd@tjma.jus.br) e formulário eletrônico exclusivo para o recebimento de demandas referentes a LGPD, sem prejuízo do atendimento presencial.

A Ouvidoria Judicial assiste através do GTT – Grupo Técnico de Trabalho, formado parcialmente por servidores da Ouvidoria, as ações do Comitê Gestor de Proteção de Dados – CGPD e do Comitê de Governança de Segurança da Informação – CGSI, participando ativamente do mapeamento dos dados pessoais junto aos setores do Tribunal de Justiça, objetivando identificar e mitigar possíveis ameaças a segurança e ao tratamento dos dados e acompanha a evolução das políticas de segurança da informação no âmbito do Tribunal de Justiça do Maranhão.



## 5. ENCONTROS E CAPACITAÇÃO

### 5.1 2º Evento do Programa Nacional de Prevenção à Corrupção: Gestão da Ética e da Integridade

Promovido pelo Tribunal de Contas do Estado – TCE, o evento aconteceu na manhã do dia 15/06/22 de forma online e teve como objetivo enfatizar a importância da gestão da ética e da integridade para a efetiva prevenção à corrupção, destacando pontos como conscientização do tema organização; código e comissão de ética; conflito de interesses; recebimento de presentes; participação em eventos; controle de variação patrimonial; e estruturas organizacionais dedicadas a atividades de controle interno.

### 5.2 IV Encontro Nacional de Ouvidores Judiciais e II Reunião da Rede de Ouvidorias Judiciais, comandada pelo CNJ

Entre os dias 23 e 24/06 a Ouvidoria participou do IV Encontro Nacional de Ouvidores Judiciais e II Reunião da Rede de Ouvidorias Judiciais, comandada pelo CNJ. O evento ocorreu na sede do Tribunal de Justiça de São Paulo e reuniu Ouvidores de diversos tribunais para discutir o papel deste setor no âmbito judicial e extrajudicial, bem como nas cortes superiores. Na ocasião foi enfatizado que o papel das ouvidorias é contribuir para o aprimoramento dos serviços da justiça, sensibilizando os gestores para adoção de novas práticas, quando necessário para preservar a independência e autonomia do Poder Judiciário e das ouvidorias judiciais. Foi ressaltada a importância da Resolução 432/2021. As ouvidorias devem exercer a função de propiciar mais comunicação entre os cidadãos e órgãos da justiça, ampliando os canais de atendimento.

O tema Ouvidoria da Mulher foi abordado de forma que seja instalada a referida Ouvidoria para que a mulher tenha um espaço de atendimento especializado que possa receber suporte na garantia de seus direitos.



### **5.3 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 Fábica 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.

### **5.4 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 a implantação da cultura de Governança do TJMA.

### **5.5 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.

### **5.6 VII 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) participaram nos dias 23 e 24 de novembro de 2022, 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 foram 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.



### **5.7 Reunião para tratar de assuntos relacionados à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD - nº 13.709/2018)**

Promulgada para proteger os direitos fundamentais de liberdade, privacidade e a livre formação da personalidade de cada indivíduo, a lei versa sobre o tratamento de dados pessoais dispostos em meio físico ou digital, feito por pessoa física ou jurídica de direito público ou privado e engloba um amplo conjunto de operações efetuadas em meios manuais ou virtuais.

No dia 16/02/2023 a Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Maranhão reuniu-se com o juiz Francisco Soares Reis Júnior, coordenador do Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais (CGP), para tratar de assuntos relacionados à **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD - nº 13.709/2018)**. O encontro aconteceu a pedido do 2º Vice-Presidente, Ouvidor-Geral do TJMA e Encarregador da Proteção de Dados, desembargador Marcelino Chaves Everton.

Os servidores e as servidoras também discutiram e alinharam o funcionamento do fluxo dos Pedidos de Informação no sistema da Ouvidoria. A funcionalidade, que cumpre a Lei de Acesso à Informação (nº 12.527/2011), oferece à sociedade o acesso à informação institucional sobre o Poder Judiciário do Maranhão.

A funcionalidade permite que a sociedade tenha acesso a informações, tais como atividades exercidas, utilização de recursos públicos, licitações, auditorias, prestações e tomadas de contas, dentre outras. Dessa forma, cumpre a Lei de Acesso à Informação, que prevê a transparência e publicização das ações dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário.

### **5.8 Reunião de Ouvidorias em homenagem ao Dia do Ouvidor no Tribunal de Contas do Estado do MA – TCE**

O Ouvidor, participou da Reunião de Ouvidorias, em homenagem ao Dia do Ouvidor, comemorado no dia 16 de março, na Escola Superior de Controle Externo – ESCEX, na sede do Tribunal de Contas do Estado do Maranhão. A reunião contou com a presença participação de Ouvidorias dos órgãos federais, estaduais e municipais e teve como tema principal a reativação da Rede de Ouvidorias, além da divulgação de Instrução Normativa da STC/MA que trata funcionamento das Ouvidorias Estaduais e Municipais; calendário de reuniões 2023; possíveis ações conjuntas da Rede de Ouvidorias e homenagem ao Dia do Ouvidor.



### **5.9 Curso sobre a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD**

Nos dias 17 e 18 do mês de abril, 17 e 18 do mês de julho, servidores da Ouvidoria participaram de curso sobre aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, promovido pela ESMAM. O objetivo é aprofundar os termos dispostos na Lei 13.709/2018, em vigor desde agosto de 2020. O curso abordou desde conceitos básicos sobre a proteção de dados; princípios legais; contextualização histórica e evolução legislativa; a General Data Protection Regulation – GDPR; boas práticas de segurança da informação como atenuante; destacando os atores da Lei – titular, controlador e o operador; a possibilidade da controladoria conjunta e os agentes de tratamento de pequeno porte e sobre a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), órgão que fiscaliza o cumprimento da legislação.





### 5.10 VIII Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais – COJUD em São Luís – MA

O Tribunal de Justiça do Maranhão (TJMA) recebeu nos dias 3 e 4/5, ouvidores e ouvidoras judiciais de todo o país, na **VIII edição do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais (COJUD)**, realizada no Hotel Blue Tree (Calhau). Na ocasião, os ouvidores e as ouvidoras judiciais deliberaram a respeito de inovações e necessidades das ouvidorias judiciais de todo o Brasil. Cada magistrado e magistrada teve um tempo médio de 10 minutos para expor os avanços e desafios das respectivas ouvidorias judiciais que representaram no encontro. O ouvidor-geral do Judiciário maranhense, desembargador Marcelino Everton, destacou que as ouvidorias judiciais são unidades que estão disponíveis para a população realizar reclamações e sugestões, e que os ouvidores estão sempre atentos às demandas dos(as) jurisdicionados(as) e também dos(as) servidores(as) da Justiça.



### 5.11 Capacitação em Libras

No início do mês de maio de 2023, servidora da Ouvidoria concluiu o Curso de Libras Básico presencial, com duração de 60 horas-aula promovido pela Escola Superior da Magistratura (ESMAM). A iniciativa atende ao disposto na Resolução nº 230/2016 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e outras normas que orientam sobre a adequação das atividades dos órgãos do Poder Judiciário e de seus serviços auxiliares às determinações da Convenção Internacional sobre as Pessoas com Deficiência e pela Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência. O



conteúdo abordou sobre a Língua Brasileira de Sinais e suas conexões com a comunidade, cultura e identidade surda. Também foram trabalhados módulos acerca do alfabeto datilológico, sinais de nomes e cumprimentos, vocabulário básico de uso cotidiano. sistematização dos vocabulários, pronomes: pessoais, interrogativos, demonstrativos, possessivos e indefinidos.

### **5.12 Palestra sobre o Atendimento da População LGBTQIA+ no Sistema da Justiça**

No dia 17/05/23 servidores da Ouvidoria participaram de Palestra sobre o Atendimento da População LGBTQIA+ no Sistema da Justiça, ministrada pelo Professor, Analista Judiciário do TRE/PA e Assessor do TSE, Mestre em Direito e Instituição só Sistema de Justiça pela UFMA, Elder Maia Goltzman. A palestra aconteceu no auditório Madalena Serejo, no fórum Des. Sarney Costa.

### **5.13 Reunião com a Assessoria de Gestão Estratégica e Modernização - AGEM para tratar do Projeto Consultoria 3GEN/NGPI**

Em 19/06/23, a Secretária da Ouvidoria e o Chefe de Divisão do Telejudiciário participaram de reunião promovida pela AGEM para a apresentação do **Projeto Consultoria 3GEN/NGPI**.

A reunião faz parte de projeto de consultoria em gestão de processos de negócio, realizado pela 3Gen/NGPI para implantação do referido Núcleo de Gestão, com o objetivo de implantar a cultura e modelo de gestão de negócios por processos no âmbito do Judiciário estadual, que permitirá que o ambiente seja organizado e alinhado com a Estratégia para melhoria na entrega de valor e resultados dos serviços.

### **Reunião com a Assessoria de Gestão Estratégica e Modernização - AGEM para tratar do programa nacional de transparência pública (ranking da transparência), promovido pela Associação dos Membros dos Tribunais de Contas – ATRICON e os TCEs do Brasil**

Na tarde do dia 03/07/2023 aconteceu reunião para alinhamento da estratégia e prazos para coleta dos links atualizados segundo o Guia de Transparência e Cartilha PNTP.

## **6. 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.

Esta Ouvidoria fez planejamento para realização de algumas ações voltadas para aproximar a justiça do cidadão. Porém, por motivos supervenientes, motivado pela substituição deste ouvidor na ausência temporária do corregedor, feriados e viagens agendadas as ações não puderam ser concluídas.

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. 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 3 (três) servidoras e a secretária.

Recomenda-se também, a verificação das vulnerabilidades para mitigar os riscos de vazamento do fluxo de dados de informações, seguindo a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD. Insta informar que o Comitê criado está em fase de mapeamento do fluxo de dados.

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 Telejudiciário.

Este é o relatório de gestão do biênio 2022/2023 parcial e 1º semestre de 2023 que nos cabia apresentar.

Renovo manifestação de apreço e admiração.

Atenciosamente,

**DESEMBARGADOR MARCELINO CHAVES EVERTON**

**2º Vice-Presidente**

**Ouvidor do TJMA**