



ESTADO DO MARANHÃO  
PODER JUDICIÁRIO

**OFC-OUVID - 312020**

São Luís (MA), 08 de julho de 2020

**A Sua Excelência o Senhor  
Lourival de Jesus Serejo Sousa  
Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão**

Assunto: **Relatório de atividades da Ouvidoria do 1º semestre de 2020**

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 **1º semestre de 2020**, 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 janeiro e 30 de junho de 2020**, a Ouvidoria recebeu **2.163 manifestações**, apenas **2 (duas)** manifestações a menos quando comparado ao **1º semestre de 2019 (1.926 manifestações)**.

**Canais mais acessados**

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

Do total de manifestações recebidas, **1.089 (mil e oitenta e nove)** foram recebidas por formulário eletrônico, **376 (trezentas e setenta e seis)** por e-mail, **303 (trezentos e três)** registradas pelo Telejudiciário, **98** registros presenciais de

manifestação e as demais demandas distribuídas pelas outras formas de recebimento, a seguir descritas.

A redução do número de acessos através da Divisão do Telejudiciário, pode ser creditada ao encerramento do serviço de recebimento de chamadas a partir de terminais celulares para o Call Center.

Vale destacar, que a capacidade de atendimento durante o Regime de Plantão Extraordinário, precisou ser reduzido dado ao estabelecimento de rodízio de servidores, em atenção as medidas de proteção e combate ao COVID-19.

Pela mesma razão o atendimento presencial foi suspenso no período, motivo pelo qual a Divisão da Ouvidoria buscou implementar outros canais de acesso, a exemplo do aplicativo móvel “Ouvidoria TJ/MA” e a comunicação via *whatsapp business*, que passaram a figurar na lista. Abaixo tabela com o ranking dos canais mais acessados pelos cidadãos para cadastro de manifestações

Canais	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Total	(%)
Formulário Eletrônico	165	197	217	131	191	188	1.089	50.35
E-mail	39	42	41	74	82	98	376	17.38
Telejudiciário	75	93	74	8	18	35	303	14.01
Ouvidoria Itinerante	0	0	126	0	0	0	126	5.83
Ouvidoria CNJ	10	22	30	21	25	15	123	5.69
Presencial	46	33	19	0	0	0	98	4.53
Telefone	3	2	2	6	6	0	19	0.88
WhatsApp Business	0	0	0	0	1	16	17	0.79
Audiência Pública	0	0	5	0	0	0	5	0.23
Digidoc	1	0	0	0	1	1	3	0.14
Aplicativo Móvel	0	0	0	0	2	0	2	0.09
Petição	1	0	0	0	0	0	1	0.05
Ouvidoria do MP	0	0	1	0	0	0	1	0.05
Total	340	389	515	240	326	353	2.163	100

### Manifestações por tipo

Do total de manifestações cadastradas, **1.563 (mil quinhentas e sessenta e três)** foram reclamações quanto à insatisfação com os serviços, correspondendo a 72,26 % (setenta e dois vírgula vinte e seis por cento) do total recebido, **216 (duzentos e dezesseis)** pedidos de informações, equivalendo a aproximadamente 10% (dez por cento) das demandas recebidas.

O percentual restante consistiu nas manifestações do tipo solicitação, denúncia, elogio, dúvida, sugestão, recurso, havendo **33** manifestações que não se enquadravam em nenhuma dessas classificações e por isso capitulada como “Outros”, conforme detalhado adiante.

ESPÉCIES	QUANTIDADE POR MÊS - 1º SEM. 2020							
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	TOTAL	(%)
Reclamação	279	319	413	153	186	213	1563	72.26
Pedido de Informação	20	16	26	42	54	58	216	9.99
Solicitação	20	21	29	26	61	39	196	9.06
Denúncia	12	21	24	10	11	15	93	4.3
Outros	5	6	8	1	7	6	33	1.53
Elogio	0	5	5	5	1	13	29	1.34
Dúvida	2	1	4	3	4	8	22	1.02
Sugestão	2	0	6	0	1	1	10	0.46
Recurso	0	0	0	0	1	0	1	0.05
<b>TOTAL</b>	<b>340</b>	<b>389</b>	<b>515</b>	<b>240</b>	<b>326</b>	<b>353</b>	<b>2163</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.

Assuntos mais comuns	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Total	(%)
Morosidade Processual	250	290	374	142	171	202	1.429	91.43
Outros	4	6	14	0	6	4	34	2.18
Reclamações referentes aos cartórios extrajudiciais	7	5	3	1	1	2	19	1.22
Reclamações sobre atendimento dos servidores	4	3	8	2	0	2	19	1.22
Procedimento adotado pela unidade	5	2	6	4	2	0	19	1.22
Problemas nas linhas telefônicas	3	2	2	1	1	1	10	0.64
Sumiço de processos	1	2	1	1	1	0	6	0.38
Demora/Recusa na entrega de documentos/certidão pelo Cartório	1	3	2	0	0	0	6	0.38
Problemas no site do Tribunal	0	1	0	0	4	0	5	0.32
Competência alheia à Ouvidoria	2	0	2	0	0	0	4	0.26
Discussão de mérito de decisão	0	1	1	1	0	0	3	0.19
Dificuldade/insucesso no contato com o cartório	0	2	0	0	0	1	3	0.19
Ausência de magistrados na comarca	1	2	0	0	0	0	3	0.19
Competência da Coordenadoria dos Juizados Especiais	0	0	0	0	0	1	1	0.06
Competência da Corregedoria	0	0	0	1	0	0	1	0.06
Valores de emolumentos	1	0	0	0	0	0	1	0.06
<b>TOTAL</b>	<b>279</b>	<b>319</b>	<b>413</b>	<b>153</b>	<b>186</b>	<b>213</b>	<b>1563</b>	<b>100</b>

Após análise da tabela acima, verifica-se que o assunto **morosidade processual** desponta como líder, estando presente em mais de **91%** dos registros. Das **1563 (mil quinhentas e sessenta e três)** reclamações, **1.429 (mil quatrocentas e vinte e nove)** se referem à morosidade processual.

O campo “**Outros**”, da tabela anterior, compreende os mais diversos assuntos, com menor incidência, merecendo destaque as seguintes: reclamação sobre distribuição desigual pelo sistema PJE, condução inadequada de audiências da área de Infância e Juventude, lentidão na digitalização dos processos judiciais, descumprimento da Resolução nº 313/2020, do CNJ, ocupação de vagas de estacionamento prioritárias de maneira indevida e não seguimento do padrão nacional na expedição de certidões de antecedentes.

Os registros relativos à **morosidade processual** concentraram-se no **1º grau**, totalizando o percentual de 85,86% (oitenta e cinco vírgula oitenta e seis por cento), quando comparadas as instâncias.

<b>MOROSIDADE PROCESSUAL - 1º SEM. 2020</b>			
<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>1º GRAU</b>	<b>2º GRAU</b>	<b>TOTAL</b>
Quantidade	1227	202	1429
Porcentagem	85,86	14,14	100

### **Mapeamento das reclamações**

Das **1.563 (mil quinhentas e sessenta e três)** reclamações, **1380 (mil trezentas e oitenta)** estavam relacionadas ao **1º grau de jurisdição**, incluindo-se aqui os Juizados Especiais e Turmas Recursais, **156 (cento e cinquenta e seis)** referentes ao **2º Grau** e **27 (vinte e sete)** referentes às **Serventias Extrajudiciais**.

<b>RECLAMAÇÕES - 1º Sem. 2020</b>				
<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>1º Grau</b>	<b>2º Grau</b>	<b>Cartórios</b>	<b>TOTAL</b>
Quantidade	1380	156	27	1563
Porcentagem	88.3	10	1.7	100%

Entre as unidades mais reclamadas na Ouvidoria, 20 (vinte) se destacam<sup>1</sup>, necessitando de intervenção direcionada por parte da Administração, com vistas a combater deficiências sistemáticas, relacionadas em sua maioria ao grande quantitativo processual, à ausência de infraestrutura e insuficiência de servidores.

<sup>1</sup> A relação apresentada não exaure a lista de unidades reclamadas, que pode ser acessada a qualquer tempo através de contato com a Ouvidoria.

Seguem abaixo discriminados os setores mais demandados no semestre.

<b>20 SETORES QUE MAIS RECEBERAM RECLAMAÇÃO - 1º SEM. 2020</b>		
<b>Unidades de Trabalho</b>		<b>Quantidade</b>
1º	VARGEM GRANDE - 1ª VARA DE VARGEM GRANDE	92
2º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 4ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS	50
3º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 2ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUIS	46
4º	SEM UNIDADE DE TRABALHO	44
5º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 2ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	41
6º	SÃO LUÍS - TRIBUNAL DE JUSTIÇA - GAB. DES. JAIME FERREIRA DE ARAÚJO	38
7º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - SECRETARIA JUDICIAL DA CONTADORIA DO FÓRUM DE SÃO LUÍS	35
8º	CAXIAS - 2ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE CAXIAS	33
9º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 5ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS	30
10º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 7ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS	29
11º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 3ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUIS	29
12º	CAXIAS - 1ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE CAXIAS	28
13º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 1ª VARA DAS EXECUÇÕES PENAIS DE SÃO LUÍS	27
14º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 7ª VARA CÍVEL DE SÃO LUIS	26
15º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 8ª VARA CÍVEL DE SÃO LUIS	24
16º	IMPERATRIZ - 4ª VARA CÍVEL DE IMPERATRIZ	22
17º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 3ª VARA CÍVEL DO FÓRUM DE SÃO LUÍS	20
18º	AÇAILÂNDIA - 1ª VARA CÍVEL DE AÇAILÂNDIA	17
19º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 1ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	17
20º	SÃO JOSÉ DE RIBAMAR - 1ª VARA CÍVEL DE SÃO JOSÉ DE RIBAMAR (CÍVEL E COMÉRCIO)	17

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. No primeiro semestre de 2020, **17 (dezessete)** unidades receberam elogios, estando detalhadas em tabela a seguir.

<b>UNIDADES DE TRABALHO ELOGIADAS - 1º SEM. 2020</b>	<b>Qtde</b>
SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 3ª VARA CÍVEL DO FÓRUM DE SÃO LUÍS	9
SÃO LUÍS - TRIBUNAL DE JUSTIÇA – OUVIDORIA	5
PASTOS BONS - VARA ÚNICA DE PASTOS BONS	1
PINDARÉ-MIRIM - VARA ÚNICA DE PINDARÉ MIRIM	1
ROSÁRIO - 1ª VARA DE ROSÁRIO	1
SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 6ª VARA CÍVEL DO FÓRUM DE SÃO LUÍS	1
SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 3ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUIS	1
VITORINO FREIRE - 2ª VARA DE VITORINO FREIRE	1
SÃO JOÃO DOS PATOS - VARA ÚNICA DE SÃO JOÃO DOS PATOS	1
VITORINO FREIRE - 1ª VARA DE VITORINO FREIRE	1
IMPERATRIZ - 2º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL DE IMPERATRIZ	1
SANTA RITA - VARA UNICA DE SANTA RITA	1
OLINDA NOVA DO MARANHÃO - VARA ÚNICA DE OLINDA NOVA DO MARANHÃO	1
ROSÁRIO - 2ª VARA DE ROSÁRIO	1
BALSAS - BALSAS - 1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1
SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 3º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DE SÃO LUIS	1
IMPERATRIZ - 1ª VARA DA FAMÍLIA DE IMPERATRIZ	1

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

A equipe integrante da Ouvidoria, que hoje conta com 5(cinco) servidoras e apenas 4 (quatro) no atendimento e tratamento das demandas, tem conseguido oferecer respostas às manifestações dos usuários dentro do prazo de vinte dias úteis, em mais de 97% 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 não atender aos requisitos ou quando escapar à sua competência.

<b>FINALIZAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES - 1º Sem. 2020</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>	2088	14	63
<b>TOTAL</b>	<b>2165</b>		

## II TELEJUDICIÁRIO

A Divisão do Telejudiciário realizou diversas atividades no semestre. Dentre as atividades realizadas destacam-se o registro de manifestações para serem encaminhadas à Ouvidoria para o devido tratamento, agendamento de audiências de conciliação, consultas sobre movimentações de processos judiciais, informações sobre servidores, órgãos e magistrados, atendimento aos pedidos de informação, fornecimento de senhas de acesso ao sistema Menthorh, dentre outras atividades. No entanto, durante o Regime de Plantão Extraordinário, dado o sistema de rodízio, durante período determinado o Telejudiciário deixou de realizar agendamentos de audiências de conciliação e o registro de manifestações. Abaixo detalhamento do quantitativo de serviços prestados.

<b>RELATÓRIO DETALHADO DE ATENDIMENTOS - JANEIRO A JUNHO / 2020</b>									
<b>CONSULTA / MESES</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>Informações Jurídicas</b>	Consulta a processos de primeiro grau	146	167	135	32	10	25	4	519
	Consulta a processos de segundo grau	23	19	23	8	1	1	1	76
	Consultas a processos de Juizados Especiais	28	5	18	3	0	3	1	58
	Consultas a processos nas Turmas Recursais	3	1	1	0	0	0	0	5
	Informações a respeito de Ações Cíveis	0	0	1	0	0	1	0	2
<b>Plantões Judiciais e Cartorais</b>	Plantão Forense - 1º Grau	1	0	0	0	1	0	0	2
<b>Publicações</b>	Resoluções, Portarias e Atos da Presidência	1	1	4	1	2	3	0	12
<b>Eventos Jurídicos</b>	Casamentos Comunitários	4	2	3	1	0	4	0	14
<b>Órgãos</b>	Informações das Comarcas	51	40	86	55	20	39	12	303
	Informações dos Setores do Judiciário - TJMA, Corregedoria de Justiça e Fórum de São Luis	176	132	143	113	47	77	33	721
	Informações de Outros Órgãos	18	16	20	9	6	16	4	89
<b>Pessoas</b>	Servidores do Poder Judiciário	1	1	1	1	1	2	0	7
	Magistrados	1	0	0	0	0	0	0	1
	Advogados	1	2	1	0	0	0	0	4
<b>Informações - Servidores</b>	Informações Administrativas	2	0	0	0	0	0	0	2
	Senhas aos servidores - acesso aos sistemas do TJMA	71	69	71	33	19	67	9	339
<b>Manifestações do Sistema ATTENDE</b>	Reclamações	66	90	52	5	10	26	5	254
	Denúncias		1	3	0	0	2	0	6
	Consulta de Manifestação	8	16	18	2	6	12	2	64
<b>Conciliações do Sistema</b>	Agendamento de Conciliação - CEJUSC	39	19	0	0	0	0	0	58
	Consulta de Conciliação	7	10	3	0	0	2	0	22
<b>Outras Informações</b>	Outras Informações	12	5	2	0	0	0	0	19
<b>TOTAL DE LIGAÇÕES</b>		<b>608</b>	<b>543</b>	<b>543</b>	<b>249</b>	<b>123</b>	<b>264</b>	<b>71</b>	<b>2401</b>
<b>TOTAL DE ATENDIMENTOS</b>		<b>659</b>	<b>596</b>	<b>585</b>	<b>263</b>	<b>123</b>	<b>280</b>	<b>71</b>	<b>2577</b>

No período de **01 de janeiro a 30 de junho de 2020** a Divisão do Telejudiciário realizou um total de **2.380 atendimentos**, onde foram feitas 515 consultas a processos de 1º grau; 75 consultas a processos de 2º grau; 57 consultas a processos de Juizados Especiais; 05 consultas a processos nas Turmas Recursais; 02 informações acerca de ações cíveis; 02 informação acerca de plantão forense de 1º grau; 12 informações acerca de resoluções, portarias e atos da Presidência; 14 informações acerca do casamento comunitário; 291 informações relacionadas as

Comarcas; 721 informações acerca dos setores do judiciário, abrangendo TJMA, CGJ e Fóruns; 85 informações de outros órgãos; 07 informações acerca de servidores do poder judiciário; 01 informações acerca de magistrados; 04 informações acerca de advogados; 02 informações administrativas; 330 senhas de acesso ao portal e à página do servidor; 249 registros de reclamações; 06 registros de denúncias; 62 consultas de manifestações; 58 agendamentos de audiências de conciliação; 22 consultas acerca de conciliações; 19 informações classificadas como “outras informações”.

### III

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

### **Informação ao cidadão**

No primeiro semestre de 2020 a Ouvidoria recebeu **216 pedidos de informação** através do SIC (Sistema de Informação ao Cidadão), havendo **aumento** quando comparado ao mesmo semestre do ano anterior, no qual foram recebidos 132 pedidos de informação.

### **Implantação da Carta de Serviços**

Visando priorizar a transparência ativa através da disponibilização de mais informações institucionais no próprio *site* do Tribunal e como forma de adequar as atividades às determinações dispostas na Lei de Acesso à Informação e no Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos, a Ouvidoria elaborou **Carta de Serviços**, publicada em 17 de janeiro de 2020 e disponibilizada no site [www.tjma.jus.br](http://www.tjma.jus.br), na seção da Ouvidoria.

### **Instalação de Totens de avaliação**

Inicialmente realizada de forma online, a pesquisa também poderá ser feita presencialmente em um dos Totens situados no Fórum Desembargador Sarney Costa, O objetivo é que os aparelhos sejam distribuídos pelas demais comarcas polos do Estado. Em virtude da pandemia enfrentada, não foi possível a inauguração dos equipamentos.

### **Desenvolvimento do aplicativo da Ouvidoria**

Visando promover mais um canal de acesso e atento às inovações tecnológicas, no primeiro semestre foi desenvolvido o aplicativo “Ouvidoria TJMA”, que já se encontra disponível para download para os sistemas operacionais Android e IOS, através do qual os usuários também poderão registrar e consultar o andamento da manifestação cadastrada.



## IV

### PROJETOS E AÇÕES

#### **Projeto Ouvidoria Itinerante: visitas realizadas às Comarcas de Caxias e Vargem Grande**

Nos dias 10 e 11 de março do ano de 2020, ainda sob a gestão do Ouvidor José Luiz Oliveira de Almeida, foi realizado atendimento pela ouvidoria à população de Caxias, no Fórum da comarca e em duas importantes faculdades da cidade, Faculdade do Vale Itapecuru (FAI) e UniFACEMA.

Em 13 de março de 2020, ainda na mesma edição, foi a vez da comarca de Vargem Grande receber o projeto.

As reclamações recebidas em ambas as cidades se referiram, em sua maioria, à morosidade processual, elevado acervo, insuficiência de servidores e necessidade de instalação de mais 1 (uma) Vara em ambas as comarcas.

#### **Programa “Aproveite para conciliar”**

O programa “Aproveite para conciliar”, também integrante do projeto “Justiça Democrática de Proximidade”, tem proporcionado à população uma alternativa à reclamação, qual seja, a de tentar a resolução consensual de conflitos, alinhando-se ao escopo do novo Código de Processo Civil. É disponibilizada uma ferramenta eletrônica no formulário eletrônico da manifestação, sugerindo o agendamento de uma audiência de conciliação. Foram registrados 43 acessos por meio dessa funcionalidade no semestre.



The image shows a screenshot of a web form titled "Formulário Eletrônico da Ouvidoria do TJMA". The form is for user registration and includes fields for CPF, CNPJ, Name, Address, Email, and Phone. A pop-up window titled "Faça uma Conciliação" is overlaid on the form. The pop-up contains a banner with the text "Faça um agendamento no Centro de Conciliação" and "Aproveite para conciliar!". Below the banner, there is a call to action: "Elimine o conflito! Acesse este formulário e agende uma audiência de conciliação em um dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania. Clique no banner ao lado para fazer seu agendamento."

A Ouvidoria está ainda habilitada a cadastrar usuários, quando solicitado, na plataforma de mediação virtual [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br).” A unidade atua ainda como mediadora entre o órgão e o usuário, de modo a levar a conhecimento do usuário a realidade vivenciada pelo Judiciário Maranhense, assim como intenta tornar magistrados e servidores mais sensíveis e solidários às necessidades do público externo.

## V ENCONTROS

Nesse semestre o Ouvidor Judiciário Substituto na gestão anterior, desembargador João Santana Sousa, participou do III Encontro Nacional de Ouvidores Judiciais, realizado no Auditório da Assembleia Legislativa do Estado do Ceará, em Fortaleza, no dia 13 de março do corrente ano. O evento reuniu as Ouvidorias do Poder Judiciário estadual, federal, militar, trabalhista e eleitoral, abordando questões relevantes ao instituto de ouvidoria judicial.

## VI REUNIÕES INSTITUCIONAIS

### **Reunião Institucional com a Ouvidora da Defensoria Pública Estadual**

No dia 6 de março de 2020, o ex-Ouvidor, José Luiz Oliveira de Almeida, juntamente com sua equipe, participou de reunião com a nova Ouvidora da Defensoria Pública, Márcia Maia, que manifestou interesse em dar continuidade à interação entre as Ouvidorias do Tribunal de Justiça e Defensoria Pública Estadual, expondo o desejo de aprofundar a parceria já desenvolvida através de ações conjuntas.

## VII TRANSMISSÃO DO CARGO DE OUVIDOR

No dia 24 de abril de 2020 ocorreu a transmissão interna do Cargo de Ouvidor, para o qual fui eleito para o biênio 2020/2021. Na ocasião manifestei o desejo de dar seguimento ao bom trabalho desenvolvido pelo desembargador José Luiz Almeida, sem prejuízo de novos projetos que possam elevar a qualidade dos serviços prestados. É sabido que no cenário atual alguns desses projetos exigem cautela e que se busque alternativas de viabilizá-los com segurança.

## VIII 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 permanece sendo 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 a realização de mutirões sentenciadores e de secretaria, e mutirões de conciliação nas Comarcas do Interior, tão logo seja possível.

Na capital, propõe-se que seja destinada uma atenção especial às Varas da Fazenda Pública, que contam quase na sua totalidade, com maior acervo e insuficiência de servidores.

Insiste-se na recomendação de implantação de políticas voltadas aos usuários portadores de deficiência física, incluindo-se a utilização de tecnologias voltadas a melhor acomodação e acessibilidade aos serviços e informações fornecidas por este Tribunal, a exemplo da ferramenta utilizada pelo Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba (<<https://www.tjpb.jus.br/acessibilidade>>). A descrição de imagens e a audiodescrição das notícias divulgadas e dos serviços oferecidos, é uma importante ferramenta de inclusão social para apreciação das pessoas com deficiência visual.

No cenário atual é necessário atuar fortemente no combate à pandemia que assola todo o mundo, buscando-se adotar todas as medidas preventivas, bem como estabelecer projetos que se coadunem com a realidade vivenciada. Dito isto, recomendo que o Tribunal de Justiça invista cada vez mais na automatização de procedimentos. Exemplo de boa prática nesse quesito, é a experiência vivida pelo Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, cuja expedição de alvarás judiciais se dá de maneira automatizada.

Imperiosa a necessidade de distanciamento social, aconselhável seria que o Tribunal de Justiça regulamentasse os atendimentos virtuais em todo o Estado, estabelecendo junto às unidades judiciais ou por meio de convênios com outros órgãos pontos de atendimento com estrutura necessária para realização de videoconferências, visando descentralizar o atendimento e possibilitando ao usuário dispor de meios de acesso mais próximo de sua residência.

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 1º semestre de 2020 e recomendações que nos cabia apresentar.

Renovo manifestação de apreço e admiração.

Atenciosamente,

**Desembargador KLEBER COSTA CARVALHO**  
**Ouvidor Judiciário**