



Estado do Maranhão
Poder Judiciário
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO
OUVIDORIA

OFC-OUVID - 12020

Código de validação: B3A59D5BBC

São Luís (MA), 17 de janeiro de 2020

A Sua Excelência o Senhor
Desembargador José Joaquim Figueiredo dos Anjos
Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão

Assunto: **Encaminhamento de Relatório de Atividades da Ouvidoria, correspondente ao 2º Semestre de 2019**

Senhor Presidente,

Cumprimentando V. Exa., em observância ao disposto no art. 4º, VI, da resolução 20/2010, sirvo-me do presente para encaminhar o relatório de atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Poder Judiciário durante minha gestão, referentes **ao 2º Semestre de 2019**, para ciência e providências reputadas necessárias.

Na oportunidade, renovo os votos de elevada estima e consideração.

Atenciosamente,

Desembargador JOSÉ LUIZ OLIVEIRA DE ALMEIDA
Ouvidor
Matrícula 16048

Documento assinado. SÃO LUÍS - TRIBUNAL DE JUSTIÇA, 20/01/2020 09:18 (JOSÉ LUIZ OLIVEIRA DE ALMEIDA)





ESTADO DO MARANHÃO
PODER JUDICIÁRIO
OUVIDORIA

OFC-OUVID 1/2020

São Luís (MA), 16 de janeiro de 2020

**A Sua Excelência o Senhor
José Joaquim Figueiredo dos Anjos
Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão**

Assunto: **Relatório de atividades da Ouvidoria do 2º semestre de 2019**

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 2019**, 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 31 de dezembro de 2019**, a Ouvidoria recebeu **2.560 (duas mil quinhentos e sessenta) manifestações**, que representam um aumento de **18%** em relação ao **1º semestre de 2019 (2.165 manifestações)**.

➡ Canais Mais Acessados

As demandas foram recebidas majoritariamente pelo formulário eletrônico, que consiste na forma de acesso mais procurada pelos cidadãos, sendo ainda assegurado contato com o órgão por e-mail e pessoalmente, ou através de nosso Call-Center.

Do total de manifestações recebidas, **1049** foram recebidas por formulário eletrônico, **760** pelo Telejudiciário, **275** registros presenciais de manifestação e as demais demandas distribuídas pelas outras formas de recebimento. Abaixo tabela com o ranking dos canais mais acessados pelos cidadãos para cadastro de manifestações.

Canais	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	(%)
Formulário Eletrônico	228	245	180	155	133	108	1049	40.98
Telejudiciário	113	111	89	198	183	66	760	29.69
Presencial	53	48	59	52	42	21	275	10.74
E-mail	24	38	22	36	30	9	159	6.21
Ouvidoria CNJ	31	32	31	23	18	20	155	6.05
Ouvidoria Itinerante	0	35	101	2	0	0	138	5.39
Telefone	1	4	2	6	2	2	17	0.66
Ouvidoria do MP	2	0	0	0	1	1	4	0.16
Digidoc	2	0	0	0	0	0	2	0.8
Petição	0	0	0	0	0	1	1	0.44
Total	454	513	484	472	409	228	2560	100

Um montante elevado de atendimentos presenciais não geraram registro no Sistema Attende, dada a sua solução imediata, não sendo, portanto, contabilizados na tabela acima. O não cadastramento se deve ao fato que esta Ouvidoria busca sempre adotar práticas conciliatórias entre a Instituição e os usuários e promover medidas para a desburocratização, dando resposta imediata aos demandantes, sempre que possível.

➔ Manifestações por tipo

Do total de **manifestações** cadastradas, **2.136** foram reclamações de insatisfação com os serviços (83,57%) e **138** solicitações e **114** pedidos de informações (5,37%). O percentual restante consistiu em manifestações do tipo denúncia, elogio, dúvida, sugestão, solicitação, havendo **32** manifestações que não se enquadravam em nenhuma dessas classificações e por isso capitulada como “Outros”.

ESPÉCIES	QUANTIDADE POR MÊS – 2º SEM. 2019							
	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL	(%)
Reclamação	365	427	436	395	318	195	2.136	83.44
Solicitação	21	21	20	29	37	10	138	5.39
Pedido de Informação	26	32	8	17	22	9	114	4.45
Denúncia	29	15	5	20	19	7	95	3.71
Outros	6	8	4	5	7	2	32	1.25
Elogio	2	8	4	3	4	3	24	0.94
Dúvida	3	2	2	1	1	2	11	0.43
Sugestão	2	0	3	2	0	0	7	0.27
Recurso	0	0	2	0	1	0	3	0.12
Total	454	513	484	472	409	228	2.560	100

➔ Assuntos das manifestações recebidas

Dentre os assuntos mais comuns das reclamações, em 1º lugar se encontra a morosidade processual, estando os demais discriminados em tabela a seguir.

Assuntos mais comuns das reclamações no 2º Semestre de 2019	Total
Morosidade Processual	1.945
Reclamações sobre atendimento dos servidores	31
Outros	29
Reclamações referentes aos cartórios extrajudiciais	28
Procedimento adotado pela unidade	28
CARTÓRIO - Demora/Recusa na entrega de documentos/certidão	16
Competência alheia a Ouvidoria	16
Problemas nas linhas telefônicas	10
Sumiço de processos	8
Ausência de magistrados na comarca	6
CARTÓRIO - Dificuldade/insucesso no contato com o cartório	4
Discussão de mérito de decisão	4
Competência da Coordenadoria dos Juizados Especiais	4
Competência da Corregedoria	3
Problemas no site do Tribunal	2
CARTÓRIO - Valores de emolumentos	2
Total	2.136

O assunto **morosidade processual** desponta como líder absoluta, concentrando-se **91%** dos registros. Das **2.136** reclamações, **1.945** se referem à morosidade processual. O campo “**Outros**”, da tabela acima, compreende os mais diversos assuntos, com menor incidência, merecendo destaque as seguintes: reclamação sobre ausência de servidor na comarca, horário de plantão cartorário, falta de documentos na citação, dentre outros.

➔ Mapeamento das Reclamações

Das 1.856 reclamações, **1795 foram relacionadas ao 1º grau de jurisdição**, incluindo-se aqui os Juizados Especiais e Turmas Recursais, **190 referentes ao 2º Grau**, e apenas **55 referentes às Serventias Extrajudiciais**.

No tocante ao assunto das manifestações, conforme depreende-se de tabela acima colacionada, a **morosidade processual** permanece como líder absoluta, concentrando-se aproximadamente **91%** dos registros no **1º grau**, correspondendo a um total de **1.688 reclamações**.

RECLAMAÇÕES - 2º Sem. 2019				
DESCRIÇÃO	1º Grau	2º Grau	Cartórios	TOTAL
Quantidade	1795	190	55	2040
Porcentagem	88	9,3	2,7	100%

MOROSIDADE PROCESSUAL - 2º SEM. 2019			
DESCRIÇÃO	1º GRAU	2º GRAU	TOTAL
Quantidade	1688	168	1856
Porcentagem	90,9	9,1	100

Entre as unidades mais demandadas na Ouvidoria, 20(vinte) se destacam¹, 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. 2019		
Unidades de Trabalho		Qtde
1º	2ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUIS	89
2º	VARA ÚNICA DE CARUTAPERA	88
3º	2ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	72
4º	4ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS	71
5º	TURMA RECURSAL CIVEL E CRIMINAL DA COMARCA DE SÃO LUÍS	50
6º	SECRETARIA JUDICIAL DA CONTADORIA DO FÓRUM DE SÃO LUÍS	45
7º	5ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS	45
8º	3ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUIS	44
9º	3ª VARA CÍVEL DO FÓRUM DE SÃO LUÍS	41
10º	GAB. DES. JAIME FERREIRA DE ARAÚJO	39
11º	7ª VARA CÍVEL DE SÃO LUIS	35
12º	1ª VARA CÍVEL DE IMPERATRIZ	29
13º	4ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	29
14º	8ª VARA CÍVEL DE SÃO LUIS	26
15º	2ª VARA DE GRAJAÚ	26
16º	JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL DE SÃO JOSÉ DE RIBAMAR	25
17º	1ª VARA CÍVEL DE AÇAILÂNDIA	24
18º	4º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DE SÃO LUIS	24
19º	4ª VARA CÍVEL DE IMPERATRIZ	23
20º	JUIZADO ESPECIAL DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS	21

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

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.

Unidades elogiadas no 2º Semestre de 2019	
1ª	OUVIDORIA
2ª	VARA ÚNICA DE GUIMARÃES
3ª	1ª VARA DE SANTA HELENA
4ª	2ª VARA DE CHAPADINHA
5ª	1ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS
6ª	VARA ÚNICA DE SÃO JOÃO DOS PATOS
7ª	5ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS
8ª	VARA ÚNICA DE TIMBIRAS
9ª	1ª VARA DE VARGEM GRANDE
10ª	CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DO FÓRUM DES. SARNEY COSTA
11ª	2º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL DE IMPERATRIZ

II

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

No segundo semestre de 2019 foram recebidos 107 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. No período, não houve ocorrência de indeferimento de pedido de informação no período registrado.

2º Semestre de 2019		
Tipo Solicitação	Status	Qtde
Pedido de Informação	Deferido	27
Pedido de Informação	Distribuída	1
Pedido de Informação	Pendente	9
Pedido de Informação	Resolvido	70

Acerca do perfil dos autores das demandas extrai-se que **71**(setenta e um) dos pedidos de informação foram registrados por usuários do **gênero masculino**, equivalendo a um total de 66% (sessenta e dois por cento) dos pedidos recebidos, enquanto **34(trinta e quatro) foram formulados por mulheres** e 2(dois) por Pessoa Jurídica. Quanto a etnia, **48 (quarenta e oito) se consideram Brancos, 24 (vinte e quatro) registraram ser pardos, 3 (três) se autodenominaram negros e apenas 1**

(um) se identificou como sendo da etnia Amarela (Orientais) e 31 não preencheram o campo correspondente à raça.

Em relação ao nível de escolaridade, 33 (trinta e três) informaram possuir Curso Superior, 22 (vinte e dois) alegaram possuir Pós-Graduação, 17(dezessete) relataram ter completado o Ensino Médio, 4(quatro) informaram possuir Mestrado/Doutorado, 1(um) informou ter completado o Ensino Fundamental e 30 não preencheram o referido campo. No tocante à faixa etária dos usuários, 50% se encontram na faixa etária de 20-39 anos, 15% na faixa de 40-59 anos, e o restante distribuído entre as demais faixas etárias.

Entre os temas mais recorrentes das demandas estão os pedidos de informação sobre cargos do Tribunal de Justiça, sobre a realização de concurso público, informações sobre custas e emolumentos, informação sobre documentos e procedimentos de Ações Judiciais, informação sobre quantitativo de decisões e processos de Ação de Classificação específica, informação sobre procedimento para obtenção de certidão, informação sobre precatórios, informação sobre casamentos comunitários, informação sobre procedimento para participação em Júri e para cadastro de perito.

➡ **Prazo de finalização das demandas**

A Ouvidoria, que hoje conta com apenas 5(cinco) servidoras e apenas 4 (quatro) no atendimento e acompanhamento das demandas, conseguiu oferecer no semestre respostas às manifestações dos usuários dentro do prazo de vinte dias úteis, em mais de **98%** 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.

FINALIZAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES - 2º Sem. 2019			
Descrição	Manifestações FINALIZADAS		PENDENTES
	Finalizadas ANTES de 20 dias	Finalizadas APÓS 20 dias	Pendentes dentro dos 20 dias
Quantidade	2522	27	11
TOTAL	2560		

IV TELEJUDICIÁRIO

A Divisão do Telejudiciário, composta por 19 servidores, 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, agendamento de casamentos comunitários, 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, descritas na tabela abaixo.

RELATÓRIO DETALHADO DE ATENDIMENTOS - JULHO A DEZEMBRO/2019								
CONSULTA / MESES		Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Informações Jurídicas	Consulta a processos de primeiro grau	246	301	249	353	214	138	1501
	Consulta a processos de segundo grau	20	26	19	53	35	20	173
	Consultas a processos de Juizados Especiais	15	51	49	34	29	19	197
	Consultas a processos nas Turmas Recursais	0	6	0	0	6	7	19
	Informações a respeito de Ações Cíveis	1	0	0	0	0	0	1
Plantões Judiciais e Cartorais	Plantão Forense - 1º Grau	2	1	0	0	0	1	4
	Plantão de 2º Grau	0	0	1	0	0	0	1
Publicações Oficiais do Judiciário	Resoluções, Portarias e Atos da Presidência	0	0	0	0	1	0	1
Eventos Jurídicos	Casamentos Comunitários	97	13	10	3	13	1	137
Órgãos	Informações das Comarcas	85	106	68	75	62	28	424
	Informações dos Setores do Judiciário - TJMA, CGJ e Fórum de São Luis	219	188	165	189	216	114	1091
	Informações de Outros Órgãos	17	26	21	19	31	8	122
Pessoas	Servidores do Poder Judiciário	8	3	9	3	0	0	23
	Magistrados	2	3	0	1	1	1	8
	Advogados	2	2	0	1	2	0	7
Informações - Servidores	Informações Administrativas	1	0	1	0	1	1	4
	Senhas aos servidores - acesso aos sistemas	57	83	91	98	65	57	451
Manifestações do Sistema ATTENDE	Reclamações	112	98	81	120	87	53	551
	Denúncias	3	3	3	2	3	3	17
	Pedido de Informação	0	1	0	1	0	0	2
	Sugestões	0	0	0	1	0	0	1
	Elogio	0	1	1	1	1	0	4
	Consulta de Manifestação	28	14	13	24	16	7	102
Conciliações do Sistema ATTENDE	Agendamento de Conciliação - CEJUSC	20	29	23	41	37	23	173
	Consulta de Conciliação	9	9	6	12	5	1	42
Casamento Comunitário - CGJ	Agendamento de Casamento Comunitário	700	0	0	0	0	0	700
Outras Informações	Outras Informações	2	1	0	3	3	2	11
TOTAL DE ATENDIMENTOS		1646	965	810	1034	828	484	5767
TOTAL DE LIGAÇÕES		1582	895	722	921	766	448	5334

Foram recebidas **5.334(cinco mil trezentos e trinta e quatro)** ligações, nas quais é possível realizar mais de um atendimento, visto que cada informação ou procedimento solicitado é contabilizado.

No total, foram realizados **5.767 (cinco mil setecentos e setenta e sete atendimentos)** no 2º semestre do ano de 2019, tendo destaque as consultas processuais e prestação de informações sobre os Órgãos, que representam o maior quantitativo de atendimentos, com a realização no total de **1.891 consultas processuais** e **1.834 informações prestadas** sobre as Unidades Administrativas e Judiciais do Tribunal, servidores, eventos e outras informações sobre funcionamento.

Neste semestre foi alcançado um total de **305 agendamentos de Conciliação** e **700 agendamentos de casamento comunitário**, conforme detalhado em tabela acima.

V PROJETOS E AÇÕES

➡ **Projeto Ouvidoria Itinerante - Visitas realizadas às Comarcas de São João Batista, Mirinzal, Cururupu, Guimarães, Carutapera e Santa Helena**

No período de 13 a 16 de agosto de 2019, a Ouvidoria esteve presente nas Comarcas de São João Batista, Mirinzal, Cururupu e Guimarães, respectivamente, pelo projeto Ouvidoria Itinerante, em parceria com a Coordenadoria de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos e Defensoria Pública ocasião na qual foi ministrada pelo Ouvidor palestra sobre aspectos do Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos.

Na oportunidade, foram apresentados esclarecimentos aos servidores do Fórum da Comarca de Montes Altos, com o fito de esclarecer alguns aspectos da Lei 13460/2017, denominada Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos, em vigor. A seguir fotos das atividades desenvolvidas durante a itinerância.



Ouvidor em reunião com os servidores da Comarca de São João Batista/MA sobre a Lei 13.460/2017



Atendimento aos jurisdicionados da Comarca de Mirinzal/MA



Servidora da Ouvidoria em atendimento à população de Guimarães/MA



Reunião com o Juiz da Comarca de Guimarães/MA e Promotor de Justiça da Comarca de Cururupu

Nos dias 24 e 26 de setembro de 2019, a Ouvidoria se fez presente nas Comarcas de Carutapera e Santa Helena, respectivamente, em mais uma edição do projeto Ouvidoria Itinerante. As reclamações recebidas em ambas as cidades trataram eminentemente da **morosidade processual, elevado acervo e insuficiência de servidores**. No tocante a segunda Comarca visitada nesta edição do Projeto, foi alegado por todos os presentes a necessidade de **instalação da 2ª Vara de Santa Helena**. Fotos a seguir.



Ouvidor em atendimento a jurisdicionados, em Carutapera/MA



Público à espera de Atendimento da Ouvidoria, na Comarca de Carutapera/MA



Abertura do Projeto Itinerante em Santa Helena/MA

Todas as reivindicações recebidas na Itinerância da Ouvidoria foram sintetizadas em relatórios 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.

➡ Programa “Aproveite para conciliar”

O programa “Aproveite para conciliar”, 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 **97** acessos por meio dessa funcionalidade no semestre.

A Ouvidoria encontra-se habilitada a cadastrar usuários, quando solicitado, na plataforma de mediação virtual 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.

➡ Pesquisa de satisfação e Carta de Serviços

Sob a organização da Ouvidoria, foi elaborada pesquisa de satisfação, disponibilizada no site do Tribunal de Justiça, de modo a avaliar periodicamente os serviços prestados por magistrados e servidores do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão.

A pesquisa é acessada de forma online, todavia totens avaliativos já foram licitados, estando ainda pendentes de instalação. A medida visa aferir a qualidade dos serviços, visando promover melhorias através dos dados coletados.

Também sob a organização da Ouvidoria, visando-se priorizar a transparência ativa, com a disponibilização de mais informações institucionais no *site* deste Tribunal de Justiça e 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**, que encontra-se em sua etapa final de adequação para inserção no Portal do Tribunal de Justiça.

VI ENCONTROS E CAPACITAÇÃO

➡ Encontros do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais - COJUD

Nos dias 26 e 27/09/2019, ocorreu o **V Encontro do Colégio Nacional (COJUD)**, em Natal/RS, que contou com a presença do Ouvidor Substituto, Desembargador João Santana Sousa.

Na ocasião foram expostas boas práticas e realizada a troca de experiências entre Ouvidorias, tendo sido a Ouvidoria elogiada pela prática do atendimento aos usuários pelo Ouvidor de maneira pessoal e individualizada, através dos projetos **Fale com o Ouvidor**, que consiste no atendimento pelo Ouvidor semanalmente, ao público em geral, mediante agendamento, e **Ouvidoria Itinerante**.

A Ouvidoria se mantém em busca de aprimoramento contínuo de seus servidores, designando-os a participar de curso e palestras voltados para atendimento ao público, a exemplo dos cursos de Língua Brasileira de Sinais (Libras) e de Formação Master em Alta Performance Gerencial.

VII

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**.

Considera-se de grande relevância o Programa de Baixa Processual nas Comarcas, todavia deve-se considerar a situação de unidades que contam com elevada distribuição e deficiências estruturais, que necessitam ainda de **medidas mais amplas**, para que se tenha instrumentos para dar vazão à demanda.

Em relação às Varas da Fazenda Pública da Capital, **sugere-se a criação de novas unidades**, dada a elevada demanda e acervo, e que seja dada **prioridade a essas unidades, quando da convocação dos aprovados no certame** realizado pelo Tribunal de Justiça do Maranhão no ano de 2019.

No tocante à Turma Recursal, considera-se um importante avanço a aprovação do mandato fixo para os membros titulares da Turma Recursal, com dedicação exclusiva e permanente, medida sugerida através de relatórios de atividades anteriores da Ouvidoria.

De igual modo, **defende-se a continuidade no investimento em ações coordenadas pelo Núcleo Permanente de Mediação e Conciliação**, visto que os meios consensuais têm alcançados importantes resultados nos mutirões realizados.

Insiste-se na realização 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.

Recomenda-se a realização de convênio com outros Órgãos e Instituições, **no sentido de adoção de medidas que visem a desburocratização** de determinados procedimentos e serviços, assim como o investimento na disponibilização online de uma gama maior de procedimentos.

É imperioso que o Tribunal de Justiça aprimore cada vez mais a transparência ativa e **que as unidades administrativas e judiciais, observem os prazos estabelecidos para atendimento aos Pedidos de Informação**, dispostos na Lei de Acesso a Informação. Ainda em atendimento à legislação, é imperioso que o Tribunal de Justiça regulamente a **política de classificação/reclassificação de informações**.

É necessário se manter atento as transformações no Serviço Público, **observando as novas legislações aprovadas e inovações tecnológicas**, de modo a contemplar da melhor forma a necessidades de seus usuários. Deste modo sugere-se a realização de cursos de atualização pela Escola Superior de Magistratura, que permitam a observância do disposto nas legislações atinentes aos serviços prestados.

O Tribunal de Justiça e seus servidores devem acompanhar as transformações sociais e zelar pela proteção do direito dos usuários. Por isso, a necessidade de ampliação das medidas de **reciclagem e capacitação dos servidores, sobretudo, no tocante ao atendimento ao público**, que figura em 2º lugar em nosso ranking dos assuntos mais recorrentes das reclamações recebidas por esta Ouvidoria

No tocante aos servidores, sugere-se a **ampliação de políticas de valorização, com reposição salariais**, assim como **práticas destinadas à saúde dos servidores**. Sugere-se que o Tribunal de Justiça verifique a **viabilidade de realização de Convênio com Faculdades para oferta de ginástica laboral** aos servidores, assim como a **atuação do setor Psicossocial no acompanhamento efetivo de servidores**, visto que cada vez mais aumenta o número de funcionários acometidos por doenças com Depressão e outras síndromes, o que tem gerado o afastamento de servidores de sua regular atividade.

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

Este é o relatório das atividades do 2º semestre de 2019 que nos cabia apresentar.

Renovo manifestação de apreço e admiração.

Atenciosamente,

Desembargador JOSÉ LUIZ OLIVEIRA DE ALMEIDA
Ouvidor Judiciário