

PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO MARANHÃO
Tribunal de Justiça
Gab. Des. Kleber Costa Carvalho

OFC-GabDesKCC - 172020
Código de validação: DA366E5671

A Sua Excelência o(a) Senhor(a)
Desembargador Lourival Serejo
Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão

Assunto: **Encaminhamento de Relatório de Atividades da Ouvidoria, correspondente ao 2º Semestre de 2020**

Senhor(a) Desembargador(a)

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 no **2º Semestre de 2020**, para ciência e providências reputadas necessárias.

Na oportunidade, apresento votos de elevada estima e consideração.

Atenciosamente,

Desembargador KLEBER COSTA CARVALHO
Ouvidor
Matrícula 10264

Documento assinado. SÃO LUÍS - TRIBUNAL DE JUSTIÇA, 11/12/2020 13:06 (KLEBER COSTA CARVALHO)





**ESTADO DO MARANHÃO
PODER JUDICIÁRIO
OUVIDORIA**

OFC-OUVID 19/2020

São Luís (MA), 11 de dezembro de 2020

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

Assunto: **Relatório de atividades da Ouvidoria do 2º 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 **2º 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 julho e 04 de dezembro de 2020**, a Ouvidoria recebeu **2.122 (duas mil cento e vinte e duas) manifestações**, que representam um decréscimo de **1,99%** 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, **1.159** foram recebidas por formulário eletrônico, **333** pelo Telejudiciário, **47** 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	224	207	257	196	238	37	1.159	54,51
Telejudiciário	71	66	64	70	53	9	333	15,62
Presencial	6	7	12	8	6	8	47	2,34
E-mail	105	96	64	77	79	10	431	20,25
Ouvidoria CNJ	19	19	18	21	14	0	91	4,4
Telefone	5	0	5	2	2	0	14	0,69
Whatsapp Business	11	10	6	5	6	2	40	1,88
Aplicativo Móvel	0	3	1	0	0	0	4	0,18
Digidoc	0	0	0	0	2	0	2	0,09
Fale Conosco - Corregedoria	0	0	0	1	0	0	1	0,05
Total	432	395	420	376	394	66	2.122	100

Um montante elevado de atendimentos presenciais não gerou 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 também foram e estão sendo recebidas pelo whatsapp durante a pandemia, registrando mais 250 atendimentos informais e computando um total de 40 manifestações formalizadas junto ao sistema Attende. A Ouvidoria disponibilizou todos os ramais do setor para recebimento de manifestações via whatsapp business e aplicativo móvel, ampliando os canais de atendimento.

Em decorrência da pandemia e consequente necessidade de distanciamento social, este ano não foi possível dar continuidade ao Projeto Ouvidoria Itinerante. No entanto, retomaremos as visitas às comarcas assim que possível com todos os cuidados necessários para a saúde e segurança de todos.

Manifestações por tipo

Do total de **manifestações** cadastradas, **1.507** foram reclamações de insatisfação com os serviços (71,28%) e **231** solicitações e **256** pedidos de informações (11,82%). O percentual restante consistiu em manifestações do tipo denúncia, elogio, dúvida, sugestão, solicitação, havendo **8** manifestações que não se enquadravam em nenhuma dessas classificações e por isso capitulada como “Outros”.

ESPÉCIES	QUNATIDADE POR MÊS – 2º SEMESTRE DE 2020							
	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL	%
Reclamação	325	283	294	279	275	51	1.507	71,28
Solicitação	39	48	54	39	48	3	231	10,77
Pedido de Informação	49	48	54	38	58	9	256	11,82
Denúncia	3	12	8	3	2	0	28	1,42
Outros	1	1	1	2	1	2	8	0,41
Elogio	9	2	8	5	11	1	36	1,69
Dúvida	13	11	7	12	3	0	46	2,11
Sugestão	2	2	1	2	1	0	9	0,41
Recurso	0	1	0	0	1	0	2	0,09
Total	441	408	427	380	400	66	2.122	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 2020	Total	%
Morosidade Processual	1.283	87,1
Reclamações referentes aos cartórios extrajudiciais	35	2,38
Reclamações sobre atendimento dos servidores	33	2,24
Outros	31	2,1
Procedimento adotado pela unidade	22	1,49
Problemas nas linhas telefônicas	16	1,09
Problemas no site do Tribunal	12	0,81
CARTÓRIO - Demora/Recusa na entrega de documentos/certidão	10	0,68
Competência alheia a Ouvidoria	7	0,48
Discussão de mérito de decisão	7	0,48
CARTÓRIO - Dificuldade/insucesso no contato com o cartório	7	0,48
Competência da Corregedoria	4	0,27
Sumiço de processos	3	0,2
CARTÓRIO - Erro nos dados constantes na certidão	1	0,07
Ausência de magistrados na comarca	1	0,07
Competência da Coordenadoria dos Juizados Especiais	1	0,07
Total	1.473	100

O assunto **morosidade processual** desponta como líder absoluta, concentrando **87,1%** dos registros. Das **1.507** reclamações, **1.283** 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, pedido de certidão negado por parte da unidade, dentre outros.

Mapeamento das Reclamações

Das 1.507 reclamações, **1.251 foram relacionadas ao 1º grau de jurisdição**, incluindo-se aqui os Juizados Especiais e Turmas Recursais, **199 referentes ao 2º Grau**, e apenas **57 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 **87,16%** dos registros de morosidade no **1º grau**, correspondendo a um total de **1.141 reclamações** sobre a temática.

RECLAMAÇÕES - 2º Sem. 2020				
DESCRIÇÃO	1º Grau	2º Grau	Cartórios	TOTAL
Quantidade	1.251	199	57	1507
Porcentagem	83	13,2	3,8	100

MOROSIDADE PROCESSUAL - 2º SEM. 2020			
DESCRIÇÃO	1º GRAU	2º GRAU	TOTAL
Quantidade	1141	168	1309
Porcentagem	87,16	12,83	100

Entre as unidades mais demandadas na Ouvidoria, 20(vinte) se destacam, necessitando de intervenção direcionada por parte da Administração, com vistas a combater deficiências sistemáticas, muitas das quais relacionadas ao grande quantitativo processual, à ausência de infraestrutura e insuficiência de servidores. As reclamações relativas às unidades integrantes do ranking foram majoritariamente sobre morosidade processual. Reclamação de grande incidência durante o período foi a não disponibilização de contato remoto ou ausência de resposta das unidades por essa via de atendimento.

Seguem abaixo discriminados os setores mais demandados no semestre.

20 SETORES QUE MAIS RECEBERAM RECLAMAÇÃO - 2º SEM. 2020		
Unidades de Trabalho		Qtde
1º	2ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUIS	63
2º	SECRETARIA JUDICIAL DA CONTADORIA DO FÓRUM DE SÃO LUÍS	47
3º	GAB. DES. JAIME FERREIRA DE ARAÚJO	47
4º	7ª VARA CÍVEL DE SÃO LUIS	37
5º	4ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS	32
6º	4ª VARA CÍVEL DE IMPERATRIZ	28
7º	2ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	26
8º	3ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUIS	24
9º	1ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE CAXIAS	24
10º	8ª VARA CÍVEL DE SÃO LUIS	23
11º	5ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS	23
12º	4ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	19
13º	7ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS	19
14º	1ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS	17
15º	COORDENADORIA DE PRECATÓRIOS	17
16º	1ª VARA DE VARGEM GRANDE	16
17º	GAB. DESA. CLEONICE SILVA FREIRE	15
18º	2ª VARA CÍVEL DE IMPERATRIZ	15
19º	3ª VARA CÍVEL DO FÓRUM DE SÃO LUÍS	15
20º	VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE IMPERATRIZ	15

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 2020	
1ª	OUVIDORIA
2ª	1º CENTRO JUDICIÁRIO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA DE SÃO LUÍS - FÓRUM DES. SARNEY COSTA
3ª	SECRETARIA JUDICIAL ÚNICA DIGITAL DAS VARAS CÍVEIS
4ª	GAB. DES. JORGE RACHID MUBÁRACK MALUF
5ª	1ª VARA DE VARGEM GRANDE
6ª	4ª VARA DA FAMÍLIA DE SÃO LUIS
7ª	1ª VARA DAS EXECUÇÕES PENAIS DE SÃO LUÍS
8ª	COORDENADORIA DE MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS
9ª	1ª VARA DE INTERDIÇÃO E SUCESSÕES: TUTELA, CURATELA E AUSÊNCIA DA COMARCA DE SÃO LUÍS
10ª	JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL DE SÃO JOSÉ DE RIBAMAR
11ª	GAB. DES. JOSE DE RIBAMAR FROZ SOBRINHO
12ª	14ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS
13ª	SÃO MATEUS - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL
14ª	SÃO LUÍS - 3ª ZONA REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS NATURAIS
15ª	2º CENTRO JUDICIÁRIO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA DE SÃO LUÍS

16ª	VARA ÚNICA DE PINDARÉ MIRIM
17ª	VARA ÚNICA DE PASTOS BONOS
18ª	1ª VARA DE COROATÁ
19ª	DIVISÃO MÉDICA E ODONTOLÓGICA DO FÓRUM DE SÃO LUÍS
20ª	9º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DE SÃO LUÍS
21	7º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DE SÃO LUÍS

II

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

No segundo semestre de 2020 foram recebidos 255 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 2020		
Tipo Solicitação	Status	Qtde
Pedido de Informação	Deferido	67
Pedido de Informação	Distribuída	7
Pedido de Informação	Pendente	29
Pedido de Informação	Resolvido	152

Acerca do perfil dos autores das demandas extrai-se que **157**(cento e cinquenta e sete) dos pedidos de informação foram registrados por usuários do **gênero masculino**, equivalendo a um total de 78,5% (setenta e oito por cento) dos pedidos recebidos, enquanto **88(oitenta e oito) foram formulados por mulheres** e 10(dez) por Pessoa Jurídica. Quanto a etnia, **96 (noventa e seis) se classificaram Brancos, 67 (sessenta e sete) registraram ser pardos, 28 (vinte e oito) se autodenominaram negros e apenas 1 (um) se identificou como sendo da etnia Amarela (Orientais)** e 63 não preencheram o campo correspondente à raça.

Em relação ao nível de escolaridade, **83 (oitenta e três) informaram possuir Curso Superior, 71 (setenta e um) alegaram possuir Pós-Graduação, 24(vinte e quatro) relataram ter completado o Ensino Médio, 10(dez) informaram possuir Mestrado/Doutorado, 4(quatro) informou ter completado o Ensino Fundamental** e 62 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 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 **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 o pleito é atendido pela unidade ou quando escapar à sua competência.

FINALIZAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES - 2º Semestre 2020			
Descrição	Manifestações FINALIZADAS		PENDENTES
	Finalizadas ANTES de 20 dias	Finalizadas APÓS 20 dias	Pendentes dentro dos 20 dias
Quantidade	2010	61	51
TOTAL	2122		

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 / 2020								
CONSULTA / MESES		JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Informações Jurídicas	Consulta a processos de primeiro grau	93	52	41	38	20	7	251
	Consulta a processos de segundo grau	21	9	5	5	4	2	46
	Consultas a processos de Juizados Especiais	15	5	5	7	3		35
	Consultas a processos nas Turmas Recursais				1			1
	Informações a respeito de Ações Cíveis			1				1
	Informações a respeito de Ações Criminais							0
Informações Criminais	Relação de Beneficiados pela Lei 9.099/95 - Transação Penal - Art. 1º e 3º do Ato da Presidência nº236/2000							0
	Relação de Condenados - Art. 2º do Ato da Presidência nº 236/2000							0
	Cadastro de Foragidos							0
Plantões Judiciais e Cartorais	Plantão Forense - 1º Grau		3	1				4
	Plantão de 2º Grau							0
	Plantão dos Cartórios de Registro Civil							0
Publicações Oficiais do Judiciário	Publicações no Diário Oficial da Justiça							0
	Resoluções, Portarias e Atos da Presidência		1	1				2
	Comunicados Oficiais do Judiciário							0
Eventos Jurídicos	Correição Geral Ordinária e Extraordinária							0
	Tribunal do Juri							0
	Casamentos Comunitários	1	2					3
Órgãos	Informações das Comarcas	110	140	96	77	55	2	480
	Informações dos Setores do Judiciário - TJMA, Corregedoria de Justiça e Fórum de São Luis	208	282	261	186	140	32	1109
	Informações de Outros Órgãos	22	27	14	9	9	1	82
	Composição do Pleno, Câmaras Cíveis e Criminais							0
Pessoas	Servidores do Poder Judiciário	7	28	21	24	39	4	123
	Magistrados	2		1		2		5
	Advogados		1		1			2

Informações - Servidores	Informações Administrativas					1		1
	Senhas aos servidores - acesso aos sistemas do TJMA	99	65	36	97	61	6	364
Manifestações do Sistema ATTENDE	Reclamações	66	62	58	66	45	3	300
	Denúncias	1		3				4
	Pedido de Informação	1			1			2
	Sugestões							0
	Dúvida							0
	Elogio				2	3		5
	Outros							0
	Consulta de Manifestação	10	8	11	9	12	1	51
Conciliações do Sistema ATTENDE	Agendamento de Conciliação - CEJUSC							0
	Agendamento de Conciliação - SNC							0
	Consulta de Conciliação	10	11	1	3	1		26
Casamento Comunitário - CGJ	Agendamento de Casamento Comunitário							0
Outras Informações	Outras Informações							0
TOTAL DE LIGAÇÕES		629	689	544	515	379	57	2813
TOTAL DE ATENDIMENTOS		666	696	556	526	395	58	2897

No período de **01 de Julho a 04 de dezembro de 2020** a Divisão do Telejudiciário realizou um total de **2897 atendimentos**, onde foram feitas **251** consultas a processos de 1º grau; **46** consultas a processos de 2º grau; **35** consultas a processos de Juizados Especiais; **01** consulta a processo na Turma Recursal; **01** informações acerca de ações cíveis; **04** informações acerca de plantão forense de 1º grau; **02** informações acerca de resoluções, portarias e atos da Presidência; **03** informações acerca do casamento comunitário; **480** informações relacionadas as Comarcas; **1.109** informações acerca dos setores do judiciário, abrangendo TJMA, CGJ e Fóruns; **82** informações de outros órgãos; **123** informações acerca de servidores do poder judiciário; **05** informações acerca de magistrados; **02** informações acerca de advogados; **01** informação administrativa; **364** senhas de acesso ao portal e à página do servidor; **300** registros de reclamações; **04** registros de denúncias; **02** registros de Pedidos de Informação; **05** elogios; **51** consultas de manifestações; **26** consultas acerca de conciliações.

Foram realizados ainda agendamentos de audiência de conciliação, os quais não foram possíveis de serem computados, pois a tarefa migrou do Sistema Attende para o Sistema PJe, não tendo esta Divisão acesso para filtrar dados e relatórios do Sistema PJe.

V PROJETOS E AÇÕES

Aprovação da Resolução GP 42/2020 e criação da Ouvidoria Socioambiental:

Visando criar um ambiente de sustentabilidade e estimular a responsabilidade Ambiental, voltada à proteção do meio ambiente da atualidade e das gerações futuras, a Resolução 20/2010, que cria a Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado do Maranhão e dá outras providências, foi alterada pela Resolução GP 42/2020, para agregar a competência da Ouvidoria para o recebimento de demandas relativas a questões socioambientais.

A competência em matéria Socioambiental passou a integrar as atribuições da Ouvidoria do TJ/MA, inspirada nos ditames das Resoluções 103/2010 e 201/2015, do Conselho Nacional de Justiça, que tratam da criação de Ouvidorias no âmbito dos Tribunais, e da criação e competências das unidades ou núcleos socioambientais nos órgãos e conselhos do Poder Judiciário, respectivamente.

Apesar da página ter entrado no ar no mês de outubro de 2020 e ainda não termos recebido manifestações a respeito desta nova temática, os usuários poderão demonstrar sua insatisfação quanto a condutas por parte deste Tribunal de Justiça e seus membros que possam causar degradação ao meio ambiente, denunciar práticas contrárias à responsabilidade ambiental, como a má utilização de recursos e poluição; solicitar informações acerca de práticas e projetos em matéria ambiental, apresentar elogios e propor melhorias voltadas à gestão socioambiental.

Reunião do Ouvidor com o Presidente da Associação dos Magistrados do Maranhão - AMMA em exercício e 2º Vice-Presidente para alinhamento de atividades:

O ouvidor do Poder Judiciário do Maranhão, desembargador Kleber Carvalho, reuniu-se na sede da Ouvidoria no Fórum de São Luís, com juízes do Judiciário maranhense, para esclarecer sobre a circular (CIRC OUVID 422020) que solicitou aos magistrados o encaminhamento à Ouvidoria de cronograma de atividades desenvolvidas pelas unidades judiciais.

Estiveram presentes na reunião, os juízes Marco Adriano Ramos Fonseca (presidente em exercício da Associação dos Magistrados do Maranhão – AMMA) e Holidice Cantanhede Barros (2º vice-presidente da AMMA). Pelo sistema de videoconferência, participaram os juízes Raniel Barbosa Nunes (titular da 1ª Vara de Tuntum) e Fernando Jorge Pereira (titular da 1ª Vara de Barreirinhas).

Além de alinhar as atividades da Ouvidoria ao cronograma desenvolvido pelos setores, o pedido buscou possibilitar ao público externo acesso a informações quanto ao plano de atuação das unidades judiciais.



Visita Institucional ao Corregedor Geral de Justiça:

No dia 01/09/2020, o Ouvidor esteve na Corregedoria Geral da Justiça com sua equipe para uma visita institucional ao Corregedor Geral da Justiça, Desembargador Paulo Velten Pereira. Na ocasião foi feita a integração de atividades, firmado termo de cooperação no tratamento das demandas dentro de suas competências, bem como houve a proposição de melhorias na expedição de certidão de antecedentes criminais que envolverem homônimos.



Reunião com a Ouvidora da Defensoria Pública Do Maranhão:

Em 29/09/2020 o Ouvidor Judiciário desembargador Kleber Costa Carvalho reuniu-se com a Ouvidora da Defensoria Pública Estadual, Márcia Anunciação Maia Pereira, eleita por representantes de entidades da sociedade civil e Conselho Superior da DPE, Ouvidora da instituição à época. 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.

Na ocasião, foi proposto um trabalho conjunto entre as respectivas Ouvidorias, de modo a oferecer um serviço mais abrangente e adequado às necessidades da população. Dentro dessa perspectiva, foi estabelecido um pacto de cooperação entre a Ouvidoria Judiciária e a Ouvidoria da DPE, onde foi firmado o desenvolvimento do Projeto Ouvidoria Itinerante conjuntamente, levando-se desta forma um atendimento mais completo à população, especialmente aos segmentos mais carentes de atendimento por parte da Administração Pública. Para fins de realização do projeto, serão consideradas as comarcas com maior demanda processual e que ainda não sejam assistidas por núcleo de Defensoria Pública Estadual.

Em decorrência de eleição de novo Ouvidor para a Defensoria Pública, foi eleita a Ouvidora Fabíola Diniz, que se reuniu no dia 01 de dezembro com o Ouvidor Judiciário para reiterar o termo de cooperação já proposto pela Ouvidora anterior. Novamente foi enfatizado a importância do trabalho conjunto das ouvidorias.





Comemoração dos 10 anos da Ouvidoria:

No dia 09/11/2020, em uma pequena solenidade para a comemoração dos 10 anos de instalação da Ouvidoria, o Ouvidor inaugurou o espaço que havia passado por reforma, ocasião em que executou a instalação dos totens de atendimento ao usuário. O evento contou com a presença do Presidente do Tribunal de Justiça, Desembargador Lourival Serejo, do Ouvidor Substituto, Desembargador Vicente de Paula Gomes de Castro e da Diretora do Fórum de São Luís, Dra Andréa Furtado Perlmutter Lago.

Projeto Ouvidoria Itinerante

No período compreendido neste ano de 2020, a Ouvidoria ficou impossibilitada de realizar visitas às comarcas por conta da pandemia mundial.

No entanto, já dispomos de planejamento para que esse projeto possa ser retomado no próximo ano de 2021, com os devidos protocolos de segurança que o caso requer.

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 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 pelo menos três vezes. Avaliou os serviços como excelente e acharam bom o atendimento feito pelos magistrados. Ao passo que reclamaram da demora no andamento processual classificando a justiça como lenta e demorada. Quanto à sinalização para encontrar o setor, a avaliação foi boa, assim como a adequação do ambiente para pessoas portadoras de necessidades especiais. Foi possível perceber que mais da metade das pessoas recorreu à conciliação para resolver algum problema e a considera um meio eficaz de resolvê-lo.

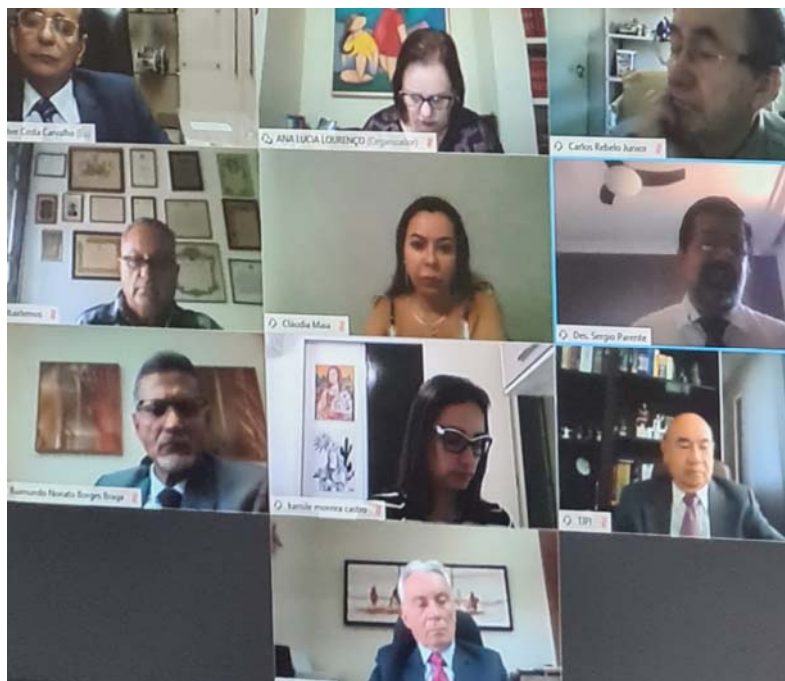
VI **ENCONTROS E CAPACITAÇÃO**

Encontros do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais - COJUD

No dia 09/11/2020, ocorreu o **V Encontro do Colégio Nacional (COJUD)**, que contou com a presença do Ouvidor, Desembargador Kleber Costa Carvalho, de forma virtual, em seu gabinete, na sede do Tribunal de Justiça. O Encontro voltado às Ouvidorias Judiciais do Nordeste, contou com a participação dos Ouvidores dos Tribunais de Justiça de Alagoas, Bahia, Ceará, Maranhão, Rio Grande do Norte e Piauí. Participaram ainda do Encontro, o presidente do COJUD e Ouvidor do TJ-RS, Desembargador Altair Lemos; a 2ª vice-Presidente do COJUD e Ouvidora do TJ-PR, Desembargadora Ana Lúcia Lourenço; o Ouvidor do TRF da 5ª Região, a Ouvidora do TRE do Ceará, e a Ouvidora do TJ-MG.

Na ocasião os Ouvidores Judiciais apresentaram suas experiências em Ouvidoria e narraram os desafios enfrentados durante o período da Ouvidoria. Na oportunidade também

foram discutidas propostas de melhoria, a desburocratização dos serviços prestados e sobre capacitação futura em Ouvidoria a ser oferecida pelo Conselho Nacional de Justiça. Ao final do encontro foi enfatizada a importância das trocas de experiências entre os Tribunais e participação dos Ouvidores nas reuniões administrativas de seus respectivos Tribunais.



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.**

Em relação às Varas da Fazenda Pública da Capital, **sugere-se a criação de novas unidades**, dada a elevada demanda e acervo e insuficiência das medidas até então adotadas.

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 alcançado importantes resultados nos mutirões realizados.

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.

Recomenda-se a adoção de medidas por parte da mesa diretora, associado à participação dos gestores das unidades, especialmente as unidades judiciais, de modo que seja

assegurado aos usuários atendimento remoto após o horário de término das atividades presenciais, o que já foi objeto de reclamação nesta Ouvidoria durante o semestre.

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 2020 que nos cabia apresentar.

Renovo manifestação de apreço e admiração.

Atenciosamente,

Desembargador KLEBER COSTA CARVALHO
Ouvidor Judiciário