



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

OFC-OUVID - 792018
Código de validação: 2B5494916E

São Luís (MA), 12 de dezembro de 2018.

A Sua Excelência o(a) Senhor(a)
Des. José Joaquim Figueiredo dos Anjos
MD. Presidente do Tribunal de Justiça do Maranhão

Assunto: **Relatório de atividades da Ouvidoria do 2º semestre de 2018**

Senhor(a) Desembargador(a),

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 2018**, 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.

JOSÉ LUIZ OLIVEIRA DE ALMEIDA
Ouvidor
Gab. Des. José Luiz Oliveira de Almeida
Matrícula 16048

Documento assinado. SÃO LUÍS - TRIBUNAL DE JUSTIÇA, 13/12/2018 10:50 (JOSÉ LUIZ OLIVEIRA DE ALMEIDA)





ESTADO DO MARANHÃO
PODER JUDICIÁRIO

CIRC-OUVID - /2018

São Luís (MA), 10 de dezembro de 2018.

**A Sua Excelência o(a) Senhor(a)
Desembargador(a) do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão**

Assunto: **Relatório de atividades da Ouvidoria do 2º semestre de 2018**

Senhor(a) Desembargador(a),

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 2018**, 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 6 de dezembro de 2018**, a Ouvidoria recebeu **1.926 manifestações**, que representam uma diminuição de **10,2%** em relação ao **1º semestre de 2018 (2.144 manifestações)**.

Essas demandas foram recebidas majoritariamente pelo formulário eletrônico e via Telejudiciário, que consistem nas formas de acesso mais procuradas pelos cidadãos, sendo ainda assegurado contato com o órgão por e-mail e pessoalmente, prestigiando-se sempre a informalidade e o valor da informação apresentada.

Do total de manifestações recebidas, **1043** foram recebidas por formulário eletrônico, **377** pelo Telejudiciário, **168** registros presenciais de manifestação e as demais demandas distribuídas pelas outras formas de recebimento, abaixo descritas.

Abaixo tabela com o ranking dos canais mais acessados pelos cidadãos para cadastro de manifestações. No segundo semestre houve redução do número de acessos através do Telejudiciário, devido ao bloqueio no recebimento de chamadas a partir de terminais celulares para o Call Center.

Canais	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	(%)
Formulário Eletrônico	193	236	213	186	170	45	1043	54
Telejudiciário	99	77	61	69	59	12	377	20
E-mail	31	40	33	44	33	9	190	10
Presencial	36	28	30	35	34	5	168	9
Ouvidoria CNJ	12	20	9	12	10	8	71	4
Audiência Pública	0	0	0	34	15	0	49	3
Ouvidoria Itinerante	0	0	0	0	13	0	13	1
Telefone	2	1	0	0	4	0	7	0
Petição	1	0	0	2	0	0	3	0
Ouvidoria do MP	1	0	0	1	1	0	3	0
Digidoc	0	0	0	2	0	0	2	0
Total	375	402	346	385	339	79	1926	100

A Ouvidoria passou a contabilizar os atendimentos presenciais e via telefone, que dada a sua solução imediata, não foi necessária a abertura de registro no Sistema Attende, tendo sido registrado no segundo semestre mais de **360 atendimentos**.

Do total de manifestações cadastradas, **1.664** foram reclamações de insatisfação com os serviços (86%) e **101** pedidos de informações (5%). O percentual restante consistiu nas manifestações do tipo denúncia, elogio, dúvida, sugestão, solicitação, havendo **13** manifestações que não se enquadravam em nenhuma dessas classificações e por isso capitulada como “Outros”.

ESPÉCIES	QUANTIDADE POR MÊS - 2º SEM. 2018							
	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL	(%)
Reclamação	319	340	288	343	304	70	1.664	86
Solicitação	17	29	31	16	7	1	101	5
Pedido de Informação	22	24	17	17	19	2	101	5
Denúncia	12	3	3	2	3	3	26	1
Outros	1	1	4	1	4	2	13	1
Dúvida	3	3	2	3	0	0	11	1
Elogio	1	0	0	2	2	1	6	0
Sugestão	0	2	1	1	0	0	4	0
TOTAL	375	402	346	385	339	79	1.926	100

Das 1.664 reclamações, **1532** foram relacionadas ao **1º grau de jurisdição**, incluindo-se aqui os Juizados Especiais e Turmas Recursais, **97** referentes ao **2º Grau**, e apenas **35** referentes às **Serventias Extrajudiciais**.

RECLAMAÇÕES - 2º Sem. 2018				
DESCRIÇÃO	1º Grau	2º Grau	Cartórios	TOTAL
Quantidade	1532	97	35	1664
Porcentagem	92	5,9	2,1	100%

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. O assunto **morosidade processual** desponta como líder absoluta, concentrando-se **91%** dos registros. Das **1664** reclamações, **1.509** se referem à morosidade processual.

Assuntos mais comuns das reclamações	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	(%)
Morosidade Processual	289	319	259	295	281	66	1.509	91
Reclamações sobre atendimento dos servidores	12	3	7	8	2	1	33	2
Procedimento adotado pela unidade	2	5	6	11	4	3	31	2
Reclamações referentes aos cartórios extrajudiciais	5	4	6	8	4	0	27	2
Competência alheia à Ouvidoria	2	1	4	5	4	0	16	1
Outros	2	1	0	5	3	0	11	1
Sumiço de processos	1	1	2	2	2	0	8	0
Problemas nas linhas telefônicas	3	1	0	1	1	0	6	0
Problemas no site do Tribunal	1	0	0	4	1	0	6	0
CARTÓRIO - Demora/Recusa na entrega de documentos/certidão	0	0	2	2	1	0	5	0
Ausência de magistrados na comarca	2	1	1	0	0	0	4	0
Competência da Coordenadoria dos Juizados Especiais	0	2	0	1	0	0	3	0
Discussão de mérito de decisão	0	2	0	0	1	0	3	0
CARTÓRIO - Dificuldade/insucesso no contato com o cartório	0	0	1	1	0	0	2	0
TOTAL	319	340	288	343	304	70	1.664	100

O campo “**Outros**”, da tabela anterior, compreende os mais diversos assuntos, com menor incidência, merecendo destaque as seguintes: reclamação sobre horário de funcionamento de unidade jurisdicional, falta de acessibilidade, ausência de treinamento para os servidores atuarem em sistemas eletrônicos, não disponibilização dos processos da Justiça Militar de forma *online*.

No tocante ao assunto das manifestações, a **morosidade processual** desponta como líder absoluta, concentrando-se **96,72%** dos registros no **1º grau**. Das 1664 reclamações, **1.509** se referem à morosidade processual.

MOROSIDADE PROCESSUAL - 2º SEM. 2018			
DESCRIÇÃO	1º GRAU	2º GRAU	TOTAL
Quantidade	1439	70	1509
Porcentagem	95,36	4,64	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 melhores condições de trabalho e insuficiência de servidores. Apesar das ações já tomadas ou ainda em curso, é necessário que estas sejam ampliadas. Novamente recomenda-se o aumento no quantitativo de servidores nas Varas e Juizados, por meio de concurso público ou ainda, paliativamente, o remanejamento de servidores de acordo com o acervo e demanda das unidades.

Seguem abaixo discriminados os setores mais demandados no semestre.

20 SETORES QUE MAIS RECEBERAM RECLAMAÇÃO - 2º SEM. 2018		
Unidades de Trabalho		Quantidade
1º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL – TUR/MA RECURSAL CIVEL E CRIMINAL DA COMARCA DE SÃO LUÍS	74
2º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 2ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS	62
3º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 4ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS	59
4º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 5ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS	51
5º	SÃO MATEUS - VARA ÚNICA DE SÃO MATEUS	45
6º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 3ª VARA CÍVEL DO FÓRUM DE SÃO LUÍS	39
7º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 3ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUIS	37
8º	GRAJAÚ - 1ª VARA DE GRAJAÚ	34
9º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 2ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	33
10º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 1ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	33
11º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 8ª VARA CÍVEL DE SÃO LUIS	30
12º	SEM UNIDADE DE TRABALHO	29
13º	IMPERATRIZ - 4ª VARA CÍVEL DE IMPERATRIZ	29
14º	IMPERATRIZ - VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE IMPERATRIZ	27
15º	GRAJAÚ - 2ª VARA DE GRAJAÚ	27
16º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 7ª VARA CÍVEL DE SÃO LUIS	25
17º	BALSAS - 2ª VARA DE BALSAS	25
18º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 8º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DE SÃO LUÍS	23
19º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 1ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS	23
20º	IMPERATRIZ - 1ª VARA CÍVEL DE IMPERATRIZ	23

Insiste-se que o Tribunal e Corregedoria Geral de Justiça direcionem atenção prioritária à Justiça de 1º grau, especialmente às Varas da Fazenda, que em todos os relatórios apresentados figuraram no topo como as unidades judiciais mais reclamadas. Em que pese a melhoria com a instalação da Secretaria Única da Fazenda, vale destacar que os processos do Sistema PJe conclusos para despacho/decisão são da alçada dos gabinetes, da 1ª a 5ª Varas da Fazenda, somado a estes todos os processos físicos, que em cada unidade perfaz uma média de mais de 7 mil processos, estando algumas dessas unidades com quadro de servidores incompletos, com desfalque

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

sobretudo dos cargos de analista e técnico judiciário, conforme informações prestadas pelas unidades. Portanto considera-se ainda necessária a realização de mutirões de Julgamento, fazendo-se ainda necessária a contínua ação da Comissão Sentenciante, bem como alerta-se para a possibilidade de realização de parcerias com o Estado e Município, no sentido de estabelecer mecanismos adequados para um andamento célere das ações Fazendárias.

No tocante à Turma Recursal Permanente, esta conta ainda com um acervo elevado, tendo tido uma queda em sua produtividade dada a cessão de 1 analista de cada gabinete para atuar na Turma Temporária e o período de vacância dos cargos dos membros titulares daquela unidade. A projeção para julgamento permanece com prazo superior a 2 anos após a autuação do Recurso naquela unidade. Fator dificultador para avançar-se no cronograma para julgamento de processos, é o mandato de duração de apenas 2 anos, visto que a cada término de gestão, o setor passa por uma fase de transição e readaptação. Portanto reitera-se a sugestão que o mandato seja por prazo superior ao atual. Ou, alternativamente, recomenda-se a titularização definitiva de magistrados naquele setor, medida essa compreendida como necessária para a maior regularidade e empenho nos trabalhos realizados naquela unidade.

Enfatizamos que não pretendemos privilegiar ou penalizar setor A ou B, mas sim funcionar como um parceiro a evidenciar os problemas estruturais que precisam ser melhorados.

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 de trabalho elogiadas - 2º Sem. 2018	
1	SÃO LUÍS - TRIBUNAL DE JUSTIÇA - OUVIDORIA
2	IMPERATRIZ - 3ª VARA CÍVEL DE IMPERATRIZ
3	PINHEIRO - TURMA RECURSAL DA COMARCA DE PINHEIRO
4	SÃO LUÍS - TRIBUNAL DE JUSTIÇA - DIVISÃO DO TELEJUDICIÁRIO
5	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 13º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DE SÃO LUIS

A equipe integrante da Ouvidoria, que hoje conta com apenas 4(quatro) servidoras e apenas 3 (três) no atendimento e acompanhamento das demandas, tem conseguido oferecer respostas às manifestações dos usuários dentro do prazo de vinte dias úteis, em mais de 99% dos casos, contando, para tanto, com a colaboração de considerável parcela de magistrados e de servidores de todo o Poder Judiciário Estadual, inclusive dos Cartórios.

No geral, as manifestações são finalizadas e arquivadas quando a demanda proposta estiver solucionada, quando a Ouvidoria tiver obtido esclarecimentos considerados satisfatórios para o tipo de relato apresentado, quando o pleito é atendido pela unidade ou quando escapar à sua competência.

Descrição	Manifestações FINALIZADAS		PENDENTES
	Finalizadas ANTES de 20 dias	Finalizadas APÓS 20 dias	Pendentes dentro dos 20 dias
Quantidade	1876	11	39
TOTAL	1926		

III **INFORMAÇÃO AO CIDADÃO**

No segundo semestre de 2018 a Ouvidoria recebeu **101 pedidos de informação** através do SIC (Sistema de Informação ao Cidadão). Uma redução no número de solicitações apresentadas em relação ao primeiro semestre de 2018, no qual foi contabilizado um total de 131 pedidos de informação. Reitera-se a recomendação a este Tribunal para priorizar a transparência ativa, com a disponibilização de mais informações institucionais no próprio *site* do Tribunal e que seja dada continuidade à elaboração de Carta de Serviços, tornando prescindível a formalização de requisições pelos usuários. O Poder Judiciário deve se adequar às determinações dispostas na Lei de Acesso à Informação e no Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos.

IV **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, 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.

Foram **5.438 atendimentos realizados** no 2º semestre do ano de 2018, tendo destaque as consultas processuais e prestação de informações sobre os Órgãos, que representam o maior quantitativo de atendimentos, com a realização de **1.853 consultas processuais** e **2388 informações prestadas** sobre as Unidades Administrativas e Judiciais do Tribunal, servidores, eventos e outras informações sobre funcionamento. Neste semestre foi alcançado um total de **248 agendamentos de Conciliação** e **15 agendamentos de casamento comunitário**. Abaixo tabela especificando as atividades realizadas e seu quantitativo.

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS – JULHO A DEZEMBRO DE 2018							
DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	JUL	AG	SE	OU	NO	DE	TOTAL

		O	T	T	V	Z	
Consulta a processos de primeiro grau	468	354	190	247	202	19	1480
Consulta a processos de segundo grau	60	38	19	29	24	2	172
Consultas a processos de Juizados Especiais	65	49	23	22	31	2	192
Consultas a processos nas Turmas Recursais	5	1	1	0	1	0	8
Informações a respeito de Ações Cíveis	0	0	0	0	1	0	1
Resoluções, Portarias e Atos da Presidência	1	0	1	0	2	0	4
Tribunal do Júri	1	0	0	0	0	0	1
Casamentos Comunitários	25	11	5	1	12	3	57
Plantão de 1º Grau	0	0	0	0	0	0	0
Plantão de 2º Grau	0	2	2	0	0	0	4
Informações das Comarcas	169	149	102	111	116	5	652
Informações dos Setores do Judiciário - TJMA, CGJ e Fórum de São Luís	388	374	265	306	246	22	1601
Informações de Outros Órgãos	42	28	25	24	29	2	150
Composição do Pleno, Câmaras Cíveis e Criminais	1	0	0	0	0	0	1
Servidores do Poder Judiciário	14	9	10	12	5	1	51
Magistrados	1	1	2	4	1	0	9
Advogados	3	4	0	0	0	0	7
Informações Administrativas	0	1	0	0	0	0	1
Senhas aos servidores - acesso aos sistemas do TJMA	61	52	100	63	40	1	317
Reclamações	91	75	59	68	57	5	355
Denúncias	1	1	0	0	0	0	2
Pedido de informação	1	0	0	0	1	0	2
Sugestões	0	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0	0	0	0
Elogio	0	0	0	0	0	0	0
Consulta de Manifestação	17	24	11	11	8	1	72
Agendamento Casamento Comunitário	0	0	0	0	9	6	15
Agendamento de Conciliação – CEJUSC	66	59	37	50	34	2	248
Consulta de Conciliação	14	9	4	6	0	0	33
Outras Informações	3	0	0	0	0	0	3
TOTAL	1497	1241	856	954	819	71	5438

V PROJETOS E AÇÕES

PALESTRAS E RECOMENDAÇÕES

No dia 17 de setembro do corrente ano, foi ministrada pelo Ouvidor, no Auditório Madalena Serejo, palestra para os servidores, com o fito de esclarecer alguns aspectos da lei 13460/2017, denominada Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos, conscientizando os servidores acerca da necessidade de um atendimento cortês, claro e eficiente e que leve em consideração as necessidades dos Usuários.

No dia 14 de dezembro de 2018 o Desembargador José Luiz Almeida ministrou nova palestra sobre a temática. A palestra foi realizada no Salão do Júri do

Fórum de Balsas e ofertada aos servidores da Comarca.

Ciente da extrema relevância que o Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos para o Serviço Público, esta Ouvidoria reforçou junto à Presidência do Tribunal de Justiça a proposta de criação de comitê de Elaboração de Carta de Serviços, recomendado a adequação da atividade judiciária às disposições Lei 134602017.

Em observância à Lei, esta Ouvidoria, junto à Assessoria de Comunicação deste Egrégio Tribunal, deu início a campanha de conscientização e avaliação dos serviços públicos oferecidos por este Tribunal, a qual encontra-se ainda em desenvolvimento.

Preocupados com a concretização de um atendimento humanizado, adequado e atento aos Direitos dos Portadores de Deficiência, foi solicitada à adoção de medidas para garantia de acessibilidade ao portador de deficiência. Dentre as medidas solicitadas está o conserto do elevador localizado na entrada do Fórum Desembargador Sarney Costa, visto que o único acesso atualmente ao 1º andar do Prédio se dá via escadas, impossibilitando o acesso de cadeirantes ao andar. Em resposta, este Tribunal informou estar em andamento certame licitatório para a aquisição do bem.

PROJETO OUVIDORIA ITINERANTE

Visitas realizadas às Comarcas de São Mateus e Balsas por ocasião do Projeto Ouvidoria Itinerante.

A Ouvidoria é a unidade do Tribunal de Justiça do Maranhão que serve de canal de comunicação permanente e direta com a sociedade. Acreditando na importância do contato presencial e diálogo com a população, que se constituem como fatores fundamentais para uma prestação de serviço adequada, e visando facilitar o acesso à Justiça e levar um atendimento personalizado à população, dando-se continuidade ao Programa Justiça Democrática de Proximidade, em outubro de 2018, foi dado início ao Projeto Ouvidoria Itinerante. Nele, o Ouvidor realiza atendimento em expediente integral à população das Comarcas visitadas. O atendimento é prestado diretamente pelo Ouvidor, acompanhado pela Coordenação e Secretaria da Ouvidoria do Tribunal de Justiça.

A medida, visa ouvir os reclames da população local, dando-se especial atenção às suas reivindicações. Na ocasião são recebidas reclamações, pedidos de informação, denúncias ou elogios acerca dos serviços prestados pelo Judiciário Estadual, na Justiça Comum, Juizado Especial e Serventias Extrajudiciais, bem como as reivindicações do público interno.

O atendimento individualizado e reservado permite que os manifestantes exponham as suas demandas confortavelmente, recebendo no que for possível tratamento imediato. O objetivo é dispensar um atendimento mais humanizado à população e adequado às suas particularidades.

No dia 02 de outubro foi dado início ao projeto Ouvidoria Itinerante, em visita à Comarca de São Mateus. Na visita à Comarca, as reclamações trataram eminentemente da morosidade processual, elevado acervo, insuficiência de servidores, dificuldade de gestão da unidade e necessidade de instalação da comarca de Alto Alegre.

Nos dias 13 e 14 de novembro foi a vez da Comarca de Balsas receber o Projeto. Nesta, as reclamações trataram eminentemente da morosidade processual, especificamente na Turma Recursal, insuficiência de servidores, sobretudo de oficiais de justiça, insuficiência de recursos para suprir a recente agregação de termos distantes da Comarca de Balsas e solicitação de instalação de uma Central de Mandados na Comarca.

Todas as reivindicações recebidas na Ouvidoria Itinerante 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. Em relação às reivindicações recebidas durante estadia na cidade de São Mateus, obtivemos junto à mesa Gestora a notícia de que a Comarca foi incluída no cronograma de mutirão a ser realizado pela Corregedoria Geral de Justiça, com data ainda a definir, bem como informação sobre a realização de estudo de viabilidade de Instalação da Comarca de Alto Alegre.

A seguir fotos das visitas realizadas por ocasião do Projeto Ouvidoria Itinerante.



Atendimento realizado pela Ouvidoria Itinerante na Comarca de São Mateus



Atendimento realizado pela Ouvidoria Itinerante na Comarca de Balsas

operadores do Direito sobre a prestação jurisdicional. Na ocasião, as principais solicitações realizadas foram a mudança do local de funcionamento dos Juizados, a realização de seletivo para estagiários; a melhoria na qualidade da conexão de internet e a nomeação de novos juízes e servidores.

No dia 12 de novembro, o Ouvidor Substituto, desembargador João Santana, a convite da mesa diretora, participou novamente de audiência pública promovida pela mesa Diretora, desta vez na Comarca de Bacabal. Na oportunidade, as autoridades presentes relataram a elevada demanda e solicitaram a instalação de uma 5ª Vara na Comarca.

Em 22 de novembro, o Ouvidor, desembargador José Luiz Almeida, o desembargador Joaquim Figueiredo, corregedor-geral da Justiça, desembargador Marcelo Carvalho e o vice-presidente do TJMA, desembargador Lourival Serejo reuniram-se com representantes da sociedade civil e com juízes de Caxias e comarcas vizinhas.

A medida, envolvendo toda a mesa Diretora do Tribunal e Ouvidoria, além de promover maior proximidade entre a sociedade e o Poder Judiciário, busca soluções e melhorias na prestação jurisdicional de forma compartilhada.

A seguir fotos das audiências públicas nas quais houve participação dos Ouvidores.



Audiência Pública promovida pela mesa Diretora em Imperatriz/MA



Audiência Pública promovida pela mesa Diretora em Caxias/MA



Audiência Pública promovida pela mesa Diretora em Bacabal/MA

OUTRAS POLÍTICAS DE APROXIMAÇÃO COM A SOCIEDADE

Programa “Fale com o Ouvidor”

Dando-se continuidade ao Programa *Fale com o Ouvidor* realizou atendimentos presenciais na sede da Ouvidoria, localizada no Fórum Desembargador Sarney Costa. O programa 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.

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 432 acessos por

meio dessa funcionalidade no semestre, no entanto houve uma redução na quantidade de agendamentos e relação ao semestre passado.

Ainda sobre as ações voltadas à conciliação, a Ouvidoria, reconhecendo a importância dos meios alternativos de solução de conflitos, em parceria com o 1º Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSC (Fórum do Calhau) participou de capacitação para os servidores operarem com a mediação e conciliação virtuais, realizadas nas plataformas www.consumidor.gov.br e www.cnj.jus.br/mediacaodigital/, já estando a Ouvidoria apta ao recebimento de usuários para cadastro em tais plataformas. O treinamento faz parte do Programa de Estímulo ao Uso dos Mecanismos Virtuais para Solução de Conflitos, aprovado pelo Plenário do Tribunal de Justiça do Maranhão. Vale destacar que esta unidade integra o projeto de iniciativa da Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça “Ouvidorias de Justiça: agentes potencializadores da Mediação e da Conciliação”.

Participação no Dia da “Justiça pela Cidadania”

O Dia da “Justiça pela Cidadania”, idealizado pelo Núcleo de Solução de Conflitos do Tribunal de Justiça, presidido pelo desembargador José Luiz Almeida e coordenado pelo juiz Alexandre Abreu contou com a participação dos servidores da Ouvidoria.

No evento, ocorrido no dia 08 de dezembro de 2018, no SENAI, localizado no Bairro Tibiri, disponibilizamos o atendimento ao público.

VI **ENCONTROS E CAPACITAÇÃO**

Nesse semestre o Ouvidor Judiciário, desembargador José Luiz Oliveira de Almeida, participou do I Encontro Nacional das Ouvidorias do Judiciário, que ocorreu no dia 28 de setembro, no Auditório do Tribunal Regional Eleitoral do Distrito Federal – TRE/DF.

O Encontro reuniu os ouvidores das Justiças Estaduais, do Distrito Federal, Militar, Federal, do Trabalho e Eleitoral e teve como objetivo promover um momento de reflexão e troca de experiências frente aos novos desafios das Ouvidorias após a entrada em vigor Lei 13.460/2017, o Código de Defesa dos Usuários dos Serviços

Públicos (Lei 13.460/2017).

A seguir foto do Encontro.



I Encontro Nacional de Ouvidores – Brasília/DF

Além da participação em Encontros e Congressos de Ouvidorias, continuamente buscamos aprimorar os serviços e o atendimento prestado à população através do treinamento e participação em cursos. Neste semestre os servidores da Ouvidoria participaram de Curso de Capacitação, dentre eles o curso de Tratamento de Denúncias, disponibilizado pela plataforma online E-Gov.

Ciente da importância de seu papel na comunicação entre o usuário e o Órgão, a Ouvidoria solicitou à Escola de Magistratura do Maranhão o oferecimento de curso de Comunicação Não Violenta e Resolução de Conflitos, realizado no segundo semestre, nos dias 09 e 10 de outubro, no auditório da ESMAM, que contou com ampla participação de servidores da Ouvidoria, bem como de servidores de Ouvidorias de outras Instituições.

VII **ÚLTIMOS APONTAMENTOS E RECOMENDAÇÕES**

Reconhece-se que a mesa Diretora deste Tribunal tem adotado programas que visam aprimorar a atividade judiciária, sobretudo no 1º Grau. Dentre estes destacam-se o Programa de Enfrentamento à Taxa de Congestionamento Processual, implantado pela Corregedoria com o objetivo de identificar as principais dificuldades que impactam no funcionamento das unidades e desenvolver ações efetivas que possam contribuir para a diminuição das taxas de congestionamento de julgamento e de baixa processual. A realização de visitas estratégicas em comarcas com elevado acervo processual e elevada demanda mensal de processos distribuídos por parte da

Corregedoria Geral da Justiça, bem como a realização de audiências públicas pela Presidência do Tribunal de Justiça são medidas que merecem aclamação.

Visando fomentar as formas alternativas de resolução de conflitos foi instalado no dia 05 de outubro o primeiro Centro de Conciliação e Mediação da Justiça de 2º Grau de jurisdição, objetivando solucionar litígios por meio do acordo e, assim, diminuir o acervo de recursos que aguardam julgamento.

Em prol do servidor foram realizadas ações de Qualidade de Vida do Judiciário Maranhense 2018, buscando atender o corpo funcional Judiciário maranhense de forma preventiva, bem como a instituição de Programa de Valorização dos Servidores.

Outra medida visando a melhoria dos serviços foi a criação de grupo de fiscalização e controle das atividades prestadas pelos cartórios. Além da providência, a Corregedoria criou a Comissão de Padronização da Gestão Administrativa das Unidades Prediais da Justiça de Primeiro Grau e a Comissão de Gestão Documental da Justiça de 1º Grau, ambas formadas por servidores da Corregedoria Geral da Justiça (CGJ-MA). O objetivo é que as comissões realizem estudos e apresentem propostas sobre medidas de melhoria no âmbito administrativo dos fóruns judiciais, principalmente das comarcas do interior.

Todas estas medidas revelaram-se de suma importância para a melhoria dos serviços prestados. Todavia outras medidas devem ainda ser implementadas. Repisa-se a necessidade de titularização definitiva de juízes na Turma Recursal e a necessidade de concurso para ingresso de servidores no Poder Judiciário. Sugere-se ainda a realização de mutirões de conciliação e mutirões de julgamento, enfatizando-se a Justiça de 1º Grau, visando desafogar o elevado acervo existente.

Recomenda-se que o Tribunal permaneça atento as transformações no Serviço Público, observando as novas legislações aprovadas, a exemplo da Lei 13726, de outubro de 2018, que racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação. Vale destacar que a necessidade de desburocratização dos serviços públicos foi recomendada em relatório de atividades da Ouvidoria do 1º Semestre. Compete a este Tribunal revisar os serviços oferecidos, eliminando exigências que forem prescindíveis.

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. Além de uma entrega adequada da prestação jurisdicional, o Tribunal de Justiça deve estar atento às transformações sociais e zelar pela proteção do direito dos jurisdicionados.

Este é o relatório das atividades do 2º semestre de 2018 que nos cabia apresentar.

Renovo manifestação de apreço e admiração.

Atenciosamente,

Desembargador JOSÉ LUIZ OLIVEIRA DE ALMEIDA
Ouvidor Judiciário