



ESTADO DO MARANHÃO  
PODER JUDICIÁRIO



**OUVIDORIA**

Tribunal de Justiça do Maranhão

**Desembargador LOURIVAL DE JESUS SEREJO SOUSA**  
**Ouvidor Titular**

**Desembargador JAIME FERREIRA DE ARAÚJO**  
**Ouvidor Substituto**

**René Carvalho Bayma**  
Analista Judiciário – Direito  
Coordenador/Supervisor da Ouvidoria

**Alysson Manoel Araújo de Sousa**  
Secretário da Ouvidoria

**Tayane Michelle da Silva Cutrim**  
Assessora de Administração

**Lilian Karissa Costa Barros**  
Assistente de Informação

**Adeilson de Abreu Marques**  
Analista Judiciário – Letras

**Fábio José Chaves Martins**  
Chefe da Divisão do Telejudiciário

São Luís (MA)  
2012

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	03
<b>2</b>	<b>APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA</b> .....	04
<b>3</b>	<b>FUNCIONAMENTO</b> .....	07
<b>4</b>	<b>DOS REGISTROS</b> .....	09
4.1	Espécies de manifestações e quantitativos .....	09
4.2	Das reclamações .....	12
4.3	Formas de recebimento das manifestações e estatísticas.....	14
4.4	Manifestações agrupadas por <i>status</i> : tempo de solução e quantitativo.....	16
4.5	Manifestações por unidades de trabalho: capital x interior .....	18
<b>5</b>	<b>DO TELEJUDICIÁRIO</b> .....	20
5.1	Apresentação.....	20
5.2	Produção e dados estatísticos .....	21
5.3	Registro total: Telejudiciário e Ouvidoria.....	25
<b>6</b>	<b>AUDIÊNCIAS PÚBLICAS</b> .....	26
<b>7</b>	<b>INOVAÇÕES</b> .....	29
7.1	Alteração normativa para melhoria do funcionamento.....	29
7.2	Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do TJMA .....	30
7.3	Direcionamento das demandas do “Fale Conosco” da Presidência e da CGJ ..	32
7.4	Vídeo institucional da Ouvidoria.....	33
7.5	Instalação de nova central telefônica no Telejudiciário .....	34
<b>8</b>	<b>NOTÍCIAS E DESTAQUES</b> .....	35
<b>9</b>	<b>PARCEIROS DA OUVIDORIA</b> .....	45
<b>10</b>	<b>PRINCIPAIS PROBLEMAS ENFRENTADOS</b> .....	48
<b>11</b>	<b>METAS</b> .....	50
<b>12</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	53

## 1 INTRODUÇÃO

O presente relatório representa as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado do Maranhão, no ano de 2012 (período de 1º de janeiro a 31 de dezembro), em complemento ao relatório do primeiro semestre, constituindo-se numa síntese da sua atuação e dos resultados alcançados, cujos dados poderão auxiliar na busca de melhorias para o Judiciário maranhense.

Após breve apresentação da unidade, serão exibidos seus registros e levantamento da sua produção, com exposição das manifestações recebidas, espécies e quantitativos, com tabelas e gráficos. Quando pertinentes, serão confrontadas as informações do primeiro com as do segundo semestre, ou ainda, as do ano anterior (2011) com as do ano de referência (2012), para permitir comparações, identificação de deficiências e possibilitar avanços.

Optou-se por ressaltar as principais reclamações, visando ao aprimoramento da relação cidadão e Justiça.

Os registros da Divisão do Telejudiciário serão agregados, a fim de demonstrar o desenvolvimento do trabalho conjunto.

As inovações promovidas no âmbito da Ouvidoria serão evidenciadas, destacando-se as recentes atribuições instituídas pelas Resoluções 37/2012 e 38/2012, que, no geral, tratam da melhoria no seu funcionamento e do acesso à informação, conforme a Lei nº 12.527/2011.

Dados sobre a realização de audiências públicas como atividade de aproximação da Ouvidoria/Judiciário com o cidadão serão expostos.

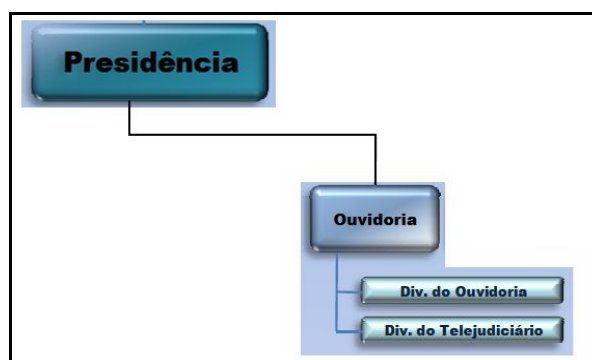
Algumas dificuldades no desempenho das atribuições da Ouvidoria e recomendações para melhoramentos também integrarão este documento.

Por fim, serão apresentadas propostas para aprimoramento das atividades e da prestação jurisdicional, acompanhado da exposição das metas alcançadas e daquelas traçadas para o ano de 2013.

## 2 APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado do Maranhão, também chamada de Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Maranhão (TJMA), foi criada pela Resolução nº 20, de 5 de maio de 2010, em resposta aos anseios do Conselho Nacional de Justiça, que, em sua Resolução nº. 103/2010, determinou a implantação de ouvidorias no âmbito dos tribunais estaduais.

Trata-se de unidade administrativa que compõe a estrutura de administração dos serviços auxiliares do Poder Judiciário, vinculada diretamente à presidência do Tribunal. É composta por duas divisões subordinadas, a da própria Ouvidoria e a do Telejudiciário (art. 2º da Resolução nº 06, de 15 de abril de 2004, com redação alterada pelo art. 1º da Resolução nº 60/2010 – ver organograma a seguir), ambas desenvolvendo suas atividades em conjunto para atender à sociedade e ao próprio Judiciário.



Organograma evidenciando posição estratégica da Ouvidoria na administração.

Em razão da necessidade de transmitir transparência e eficiência aos serviços prestados pelo Poder Judiciário do Estado do Maranhão, a Ouvidoria foi criada para ser um meio de comunicação permanente e direto entre este e o cidadão, para o recebimento de sugestões, reclamações, dúvidas, críticas, elogios e outras manifestações. Também atua como canal de diálogo entre os servidores e magistrados e os demais setores da Justiça Estadual, abrangendo, ainda, as serventias extrajudiciais.

Suas atribuições estão previstas na Resolução nº 20, de 5 de maio de 2010, com alterações implementadas pela Resolução nº 37, de 22 de outubro de 2012. Além disso, em razão da entrada em vigor da Lei de Acesso à Informação (Lei

nº 12.527/2011), foi editada a Resolução nº 38, de 22 de outubro de 2012, que instituiu o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC do TJMA e atribuiu à Ouvidoria a competência para receber, registrar, controlar e responder pedidos de acesso a informações.

As atividades desenvolvidas e serviços prestados são assim sintetizados:

- Recebimento de consultas sobre os atos praticados no âmbito do Poder Judiciário Estadual;
- Recebimento de sugestões, reclamações, denúncias, dúvidas, críticas e elogios sobre as atividades do Poder Judiciário Estadual, mantendo o interessado informado sobre as providências adotadas;
- Promoção da apuração das reclamações de deficiência na prestação dos serviços, abusos e erros cometidos por magistrados e servidores, respeitadas as competências da Corregedoria-Geral de Justiça e da Presidência do Tribunal;
- Sugestão, aos demais órgãos do Poder Judiciário estadual, acerca da adoção de medidas de melhoria e aperfeiçoamento das atividades da Justiça;
- Recebimento, registro, controle e resposta aos pedidos de acesso a informações de que trata a Lei nº 12.527/2011, viabilizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, do TJMA;
- Realização de audiências públicas nos bairros da capital e cidades do interior, com o objetivo de aproximar a sociedade maranhense do Poder Judiciário Estadual.

Seu trabalho não se confunde com o dos advogados, promotores e juízes. Não é, portanto, um canal em que seja possível fazer consultoria jurídica ou interferir no teor das decisões judiciais. Também não recebe manifestações anônimas, nem aquelas que noticiem fatos que constituam crimes, tendo em vista as competências institucionais do Ministério Público e das polícias. Nestes últimos casos, as demandas poderão ser encaminhadas a essas instituições.

O trabalho da Ouvidoria do TJMA também não tem caráter punitivo. As reclamações são recepcionadas como oportunidades de aprimoramento e não como ameaças. Entretanto, havendo notícia substancial de irregularidades, seguramente a Ouvidoria aciona o setor competente para apurar os fatos e aplicar, quando cabíveis, as sanções disciplinares.

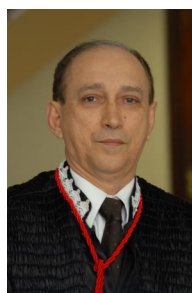
Dentre outros objetivos, a Ouvidoria busca tornar a Justiça mais próxima do cidadão, ouvindo sua opinião acerca dos serviços prestados e, com base nela, colaborar para elevar o nível de excelência das atividades necessárias à prestação jurisdicional, sugerindo medidas de aprimoramento e buscando soluções para os problemas apontados.

Além do Ouvidor titular, desembargador Lourival de Jesus Serejo Sousa, e do substituto, desembargador Jaime Ferreira de Araújo, a Ouvidoria é composta atualmente por um supervisor, que acumula as atribuições de coordenador, e mais quatro servidores, e está instalada no térreo do Jaracati Shopping, integrando a Casa da Justiça e Cidadania do Maranhão.

A seguir, fotografias da unidade e do Ouvidor titular.



Vista frontal da sede da Ouvidoria do TJMA, no térreo do Jaracati Shopping



Desembargador Lourival de Jesus Serejo Sousa  
Ouvidor titular

### 3 FUNCIONAMENTO

A Ouvidoria recebe as manifestações através dos seguintes canais de atendimento:

- **Presencial:** na própria sede, localizada no térreo do Jaracati Shopping, na Av. Carlos Cunha, nº 3.000, bairro Jaracati, São Luís/MA, no horário de 08h às 18h;
- **Telefone:** (98) 3221-1109 e (98) 3221-0393;
- **Telejudiciário:** pelo número 0800-7071581, cujas ligações são recebidas diretamente por esta Divisão, que efetua o registro e o encaminha automaticamente à Ouvidoria, através do sistema ATTENDE;
- **Formulário eletrônico:** disponível no *link* da Ouvidoria, na página eletrônica do Tribunal de Justiça do Maranhão ([www.tjma.jus.br](http://www.tjma.jus.br)), bem como nas seções “Fale conosco” da Presidência e da Corregedoria Geral de Justiça, localizadas no Portal do Poder Judiciário do Estado do Maranhão;
- **Carta:** endereçada à sede;
- **Petição:** protocolada diretamente na sede;
- **E-mail institucional:** [ouvidoria@tjma.jus.br](mailto:ouvidoria@tjma.jus.br), utilizado também para recebimento de demandas da Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e de outros órgãos.

Em linhas gerais, as manifestações são cadastradas no sistema informatizado, abrindo-se a correspondente ocorrência. O usuário recebe um número de registro para o devido acompanhamento. Em seguida, são inicialmente analisadas pelo Coordenador/Supervisor, que as distribui entre os demais servidores, para o devido processamento.

Sendo de competência da Ouvidoria, é dado prosseguimento à solicitação, na tentativa de solução do relato apresentado, mediante contatos com os setores demandados, que possuem prazo máximo de cinco dias para prestar informações e esclarecimentos (art. 8º, da Resolução nº 20/2010, com nova redação dada pela Resolução nº 37-2012).

O manifestante é sempre comunicado acerca das providências adotadas, sobretudo do retorno obtido junto às unidades contatadas. Caso necessário, as

manifestações podem ser direcionadas à Corregedoria-Geral de Justiça, à Coordenadoria do Conselho de Supervisão dos Juizados Especiais ou a outros setores, bem ainda, a outras instituições, a exemplo do Ministério Público, quando fugirem à esfera de competência da Ouvidoria do TJMA.

Todas as manifestações são recepcionadas como legítima forma de comunicar-se com a instituição e como oportunidades de aprimoramento.

Em frequentes consultas, o Ouvidor repassa ao Coordenador/Supervisor orientações sobre casos mais complexos, sobre aqueles em que há maior resistência do setor demandado, bem ainda, sobre eventuais dúvidas pertinentes ao desempenho das atividades.

As manifestações possuem prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis para serem resolvidas e envolvem criterioso trabalho de pesquisa, interlocuções com os setores abrangidos, contatos adicionais com os usuários, eventual encaminhamento às unidades afetas e acompanhamento dos casos até o esgotamento das possibilidades de resolução. No geral, são arquivadas quando estiver solucionada a questão proposta, quando a Ouvidoria tiver obtido esclarecimentos satisfatórios sobre o relato, quando estiverem exauridas as tentativas de intermediação da problemática apresentada, ou quando escapar à sua competência. Em todos os casos, a parte solicitante é sempre cientificada.

Para gerenciamento das demandas, a Ouvidoria utiliza o sistema de informática ATTENDE e, a partir do segundo semestre de 2012, passou a utilizar também o sistema DIGIDOC, com vistas a processar e a obter dos diversos setores do Poder Judiciário maranhense as informações e esclarecimentos necessários ao desempenho de suas atividades e das novas atribuições.

A seguir, imagens dos sistemas de informática, apenas para ilustrar:





## 4 DOS REGISTROS

São especificados, a seguir, os registros realizados pela Ouvidoria, acompanhados de dados estatísticos e levantamentos da produção.

### 4.1 Espécies de manifestações e quantitativos

As manifestações recebidas pela Ouvidoria do TJMA, a partir do segundo semestre de 2012, passaram a ser classificadas, para efeito de controle, em 07 (sete) espécies:

- 1) **Reclamação;**
- 2) **Denúncia;**
- 3) **Sugestão;**
- 4) **Pedido de informação;**
- 5) **Elogio;**
- 6) **Dúvida;**
- 7) **Outros.**

No ano de 2012, a unidade recebeu um total de **1.576 manifestações**, sendo 801 no primeiro semestre e 775 no segundo. Essa quantidade revela aumento expressivo em relação a 2011, que registrou 903 manifestações. Isso se justifica pela continuidade na divulgação do papel da Ouvidoria do TJMA, na realização de audiências públicas, pela sua nova atuação no recebimento, controle e resposta dos pedidos amparados pela Lei de Acesso à Informação, bem como pela concentração das solicitações dos canais “Fale Conosco” da Presidência e da Corregedoria-Geral de Justiça (CGJ), através do Portal do Poder Judiciário do Maranhão na internet, que passaram a ser direcionadas e respondidas pela Ouvidoria.

É importante destacar que, dentre as manifestações, as reclamações continuaram sendo a maior demanda, com 1.324 registros, seguida de 98 pedidos de informações, 56 solicitações de dúvida, 45 denúncias, 27 sugestões, 16 outros registros e 10 elogios.

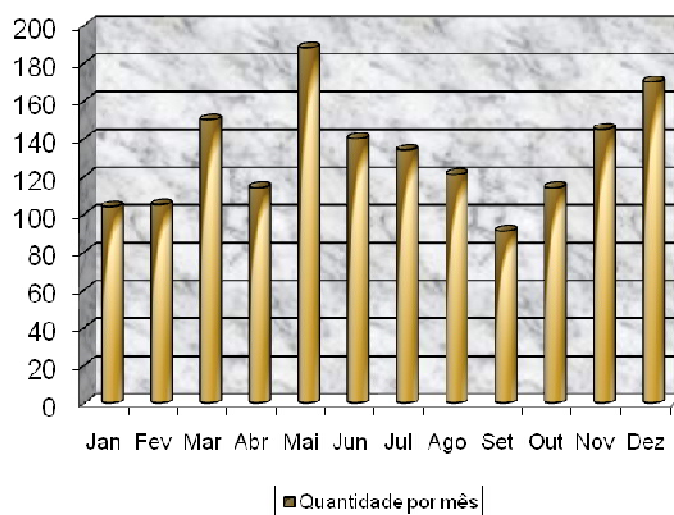
As tabelas e gráficos a seguir reproduzem os dados.

## TOTAL DO ANO DE 2012:

Quantidade por mês:

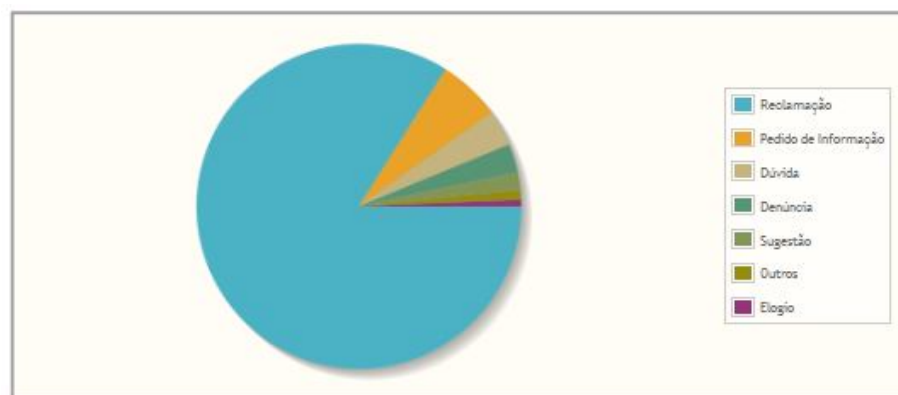
RELATÓRIO RESUMIDO DE MANIFESTAÇÕES - 2012													
DESCRIÇÃO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL
Quantidade por mês	104	105	150	114	188	140	134	121	91	114	145	170	1576
Média de Manifestações Diárias	5	6	7	7	9	8	6	7	4	7	7	9	80

### MANIFESTAÇÕES - 2012



Quantidade por tipo de manifestação:

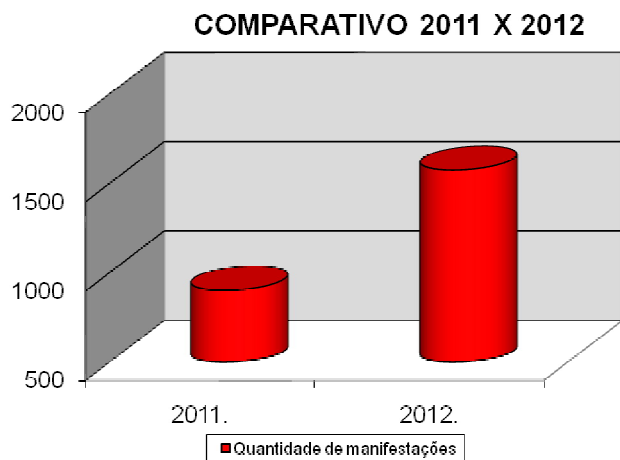
Tipo	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Reclamação	93	96	134	102	173	116	118	104	77	102	105	104	1324
Pedido de Informação	3	0	5	2	1	1	2	3	3	10	26	42	98
Dúvida	4	4	6	6	3	8	7	2	2	1	2	11	56
Denúncia	1	4	4	3	2	6	2	9	3	0	5	6	45
Sugestão	1	1	1	1	9	6	2	1	2	0	1	2	27
Outros	0	0	0	0	0	0	1	1	2	1	6	5	16
Elogio	2	0	0	0	0	3	2	1	2	0	0	0	10
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>105</b>	<b>150</b>	<b>114</b>	<b>188</b>	<b>140</b>	<b>134</b>	<b>121</b>	<b>91</b>	<b>114</b>	<b>145</b>	<b>170</b>	<b>1576</b>



## COMPARATIVO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA

# 2011 x 2012

COMPARATIVO		
DESCRIÇÃO	2011	2012
Quantidade de manifestações	903	1576



## 4.2 Das reclamações

Considerando que a espécie de manifestação denominada “reclamação” se sobressai entre as demais, optou-se por destacá-la em tópico específico, para demonstrar sua divisão, agora em oito assuntos, objetivando facilitar a identificação das maiores problemáticas enfrentadas pelo Judiciário.

A tabela a seguir reproduz os dados das reclamações agrupadas por assunto, cadastradas no período referenciado.

### ANO DE 2012:

Assunto	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Morosidade Processual	64	69	109	77	131	82	93	81	63	84	87	85	1025
Outros	17	13	14	14	24	19	9	11	3	9	10	4	147
Reclamações sobre atendimento dos servidores	4	3	3	3	9	4	7	6	6	4	2	6	57
Reclamações referentes aos cartórios extrajudiciais	4	6	3	1	4	4	4	1	2	2	2	4	37
Competência da Coordenadoria dos Juizados Especiais	0	3	2	1	0	4	0	3	0	2	1	1	17
Sumiço de processos	0	0	0	1	4	0	3	2	2	1	2	1	16
Problemas no site do Tribunal	1	0	1	4	1	1	2	0	1	0	1	0	12
Competência da Corregedoria	0	2	2	0	0	1	0	0	0	0	0	3	8
Ausência de magistrados na comarca	3	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	5
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>96</b>	<b>134</b>	<b>102</b>	<b>173</b>	<b>116</b>	<b>118</b>	<b>104</b>	<b>77</b>	<b>102</b>	<b>105</b>	<b>104</b>	<b>1324</b>

Percebe-se que a morosidade processual ainda representa a maior demanda registrada na Ouvidoria do TJMA, totalizando 1.025 reclamações. Diversos fatores contribuem para isso, como, por exemplo, número de servidores insuficiente, excesso de processos para o magistrado, seus analistas e assessores, infraestrutura

deficiente de algumas unidades, entre outros, os quais clamam por constante atenção da Justiça.

O dado referido não se afasta da realidade de outros Estados da Federação e do Distrito Federal, uma vez que a lentidão processual se consubstancia em uma das maiores dificuldades enfrentadas pelo Judiciário Nacional.

As “Reclamações sobre atendimento dos servidores” figuram em terceiro lugar, na ordem decrescente, com 57 registros. Constata-se elevação desse item, uma vez que a quantidade do primeiro semestre foi de 26 reclamações contra 31 do segundo, o que sugere maior atenção nesse ponto.

Em relação a “Sumiço de processos”, também se verifica aumento, tendo em vista que o registro do primeiro semestre foi de 5 reclamações contra 11 do segundo.

Por outro lado, destaca-se que o assunto “Problemas no site do Tribunal” apresentou diminuição de insatisfações, haja vista o cadastro de 8 reclamações no primeiro semestre contra 4 no segundo, o que representa melhoria nesse aspecto.

De igual modo, “Reclamações referentes aos cartórios extrajudiciais” registraram queda, comparando-se o primeiro semestre (22 registros) com o segundo (15 registros), e “Ausência de magistrados na comarca” reduziu de 5 registros para 0 nesse mesmo período comparativo.

É relevante assinalar que, dentre as unidades do Poder Judiciário estadual, constatou-se que as Turmas Recursais da capital apresentaram o maior número de reclamações, no total de 162 – em sua maioria, relativas à morosidade processual (140 registros), o que reivindica atenção redobrada da instituição. Todavia, comparando-se os números do primeiro semestre (101 registros) com o do segundo (61 registros), verifica-se diminuição, fato indicativo de melhoria (vide tabela abaixo).

**TURMAS RECURSAIS DA CAPITAL:  
maior registro de reclamações no ano de 2012**

<b>Descrição</b>	<b>1º semestre 2012</b>	<b>2º semestre 2012</b>	<b>Total</b>
Quantidade de reclamações	101	61	162

Convém anotar que o assunto “Outros” refere-se a questões diversas, que dependem do teor específico de cada reclamação. Diante disso e para melhor controle, optou-se por esta nomenclatura, contudo, durante o cadastro das reclamações é descrita a sua temática, para fins de registro.

Por serem apresentados dados estatísticos, as conclusões aqui registradas não são exaustivas, de modo que outras podem ser extraídas pelos gestores do Judiciário e setores estratégicos, visando a melhorias.

#### 4.3 Formas de recebimento das manifestações e estatísticas

Para fins de controle interno, as manifestações passaram a ser divididas em 10 (dez) formas de recebimento, conforme a sua origem:

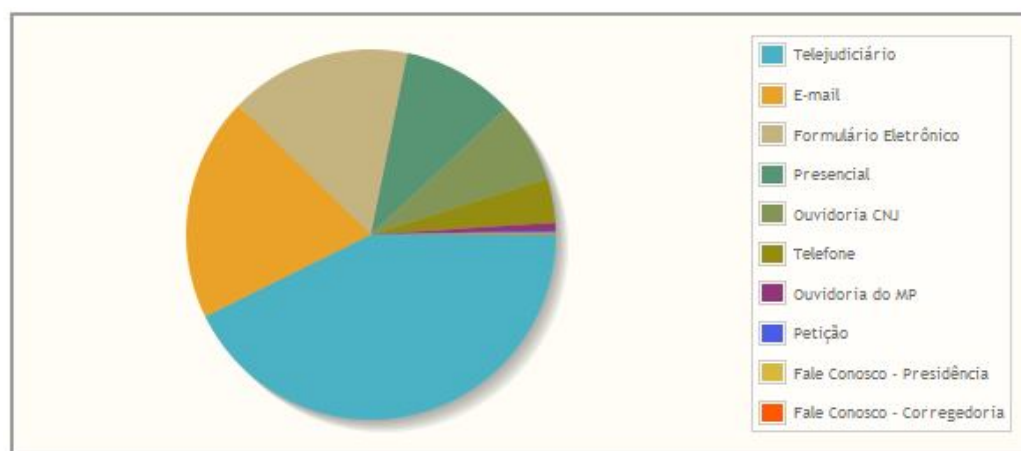
- 1) **Telejudiciário;**
- 2) **Presencial;**
- 3) **Formulário eletrônico;**
- 4) ***E-mail* institucional;**
- 5) **Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça – CNJ;**
- 6) **Ouvidoria do Ministério Público – MP;**
- 7) **Telefone** (contato direto com a sede);
- 8) **Petição;**
- 9) **“Fale Conosco” da Presidência**
- 10) **“Fale Conosco” da Corregedoria.**

As duas últimas foram acrescentadas durante o segundo semestre, após reunião realizada com a Chefia de Gabinete da Presidência, representantes da Corregedoria-Geral de Justiça, da Ouvidoria e do Telejudiciário, na qual se verificou a necessidade de direcionamento das solicitações, mediante formulário eletrônico, para a Ouvidoria, por ser o setor com melhores condições para o recebimento, controle e gerenciamento delas.

Os dados a seguir comprovam o levantamento das manifestações, de acordo com o agrupamento pela forma de recebimento.

#### **ANO DE 2012:**

Origem	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Telejudiciário	34	54	74	68	81	65	62	58	37	54	44	42	673
E-mail	18	20	31	16	45	35	41	30	19	24	15	15	309
Formulário Eletrônico	19	10	11	14	20	16	3	9	13	13	46	76	250
Presencial	16	13	15	7	21	12	16	4	7	9	20	16	156
Ouvidoria CNJ	2	0	12	8	16	6	9	10	9	14	12	13	111
Telefone	14	7	7	1	5	6	3	5	5	0	4	4	61
Ouvidoria do MP	0	1	0	0	0	0	0	5	1	0	4	0	11
Petição	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
Fale Conosco - Presidência	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Fale Conosco - Corregedoria	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>	<b>105</b>	<b>150</b>	<b>114</b>	<b>188</b>	<b>140</b>	<b>134</b>	<b>121</b>	<b>91</b>	<b>114</b>	<b>145</b>	<b>170</b>	<b>1576</b>



Como esperado, o canal mais procurado pelos usuários continua sendo o “Telejudiciário”, com 673 manifestações, seguido do “E-mail”, com 309, e do “Formulário eletrônico”, com 250. Desse modo, constata-se, como no relatório do primeiro semestre, a tendência, cada vez maior, de utilização dos meios tecnológicos como forma de contato com a Ouvidoria, devido à facilidade e comodidade de acesso.

Por outro lado, a forma presencial ainda é bastante utilizada, figurando em 4º na tabela (ordem decrescente), com 156 registros, o que é justificado pela boa localização e fácil acesso da sede da Ouvidoria (bem próxima ao Fórum da Capital, dentro de um *shopping*, em frente ao banco da CAIXA e ao lado do “Viva Cidadão” do Jaracati).

É necessário pontuar que o processo de direcionamento das demandas dos “Fale conosco” da Presidência e da Corregedoria para Ouvidoria realizou-se nos dois últimos meses do ano. De início, as manifestações foram incluídas indistintamente no campo “Formulário eletrônico”, razão pela qual este apresentou significativo aumento de registros somente em novembro (46 manifestações) e dezembro (76 manifestações). Posteriormente, foram criados campos próprios (“Fale conosco – Presidência” e “Fale conosco – Corregedoria”), porém, já no final de dezembro, daí porque houve poucos registros nesses campos no ano de 2012, apesar do aumento das manifestações recebidas pela Ouvidoria, proporcionadas pelo direcionamento referenciado.

#### 4.4 Manifestações agrupadas por *status*: tempo de solução e quantitativo

A equipe da Ouvidoria empenha-se para resolver todas as manifestações o mais rápido possível. Contudo, é dependente da contribuição dos servidores, magistrados, tabeliães e oficiais de registros das unidades demandadas, tanto no atinente ao fornecimento de esclarecimentos, quanto à própria solução dos empecilhos relatados.

Estabeleceu-se um prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis para a finalização das manifestações, devido ao criterioso trabalho de pesquisa, interlocuções com os setores abrangidos, contatos adicionais com os usuários, eventual encaminhamento às unidades afetas e acompanhamento dos casos até o esgotamento das possibilidades de resolução. E optou-se por dividi-las em três *status*, para fins de controle interno e estatística: pendentes, resolvidas e não resolvidas.

Com esse parâmetro, foi possível inserir a unidade em plano de metas, conforme estipulado pelo Núcleo de Planejamento Estratégico do TJMA, possibilitando concorrer ao benefício da GPJ (Gratificação de Produtividade Judiciária), o qual foi alcançado no segundo semestre de 2012, evidenciando a



capacidade da unidade de assumir e superar desafios, assim com reforçando o compromisso de aperfeiçoamento contínuo.

Em todo o ano de 2012, 1.285 manifestações foram resolvidas em até 20 dias úteis, 271 após 20 dias úteis e apenas 2 ficaram pendentes de resolução fora desse prazo. Com isso, atingiu-se o percentual de 82,58% de manifestações finalizadas dentro do prazo máximo de 20 dias úteis.

Das 1.576 manifestações recebidas, 96,83% foram resolvidas, o que equivale a 1.526 registros, restando pendentes apenas 2,28% (36 manifestações), e tão somente 0,89% não resolvidas (14 manifestações).

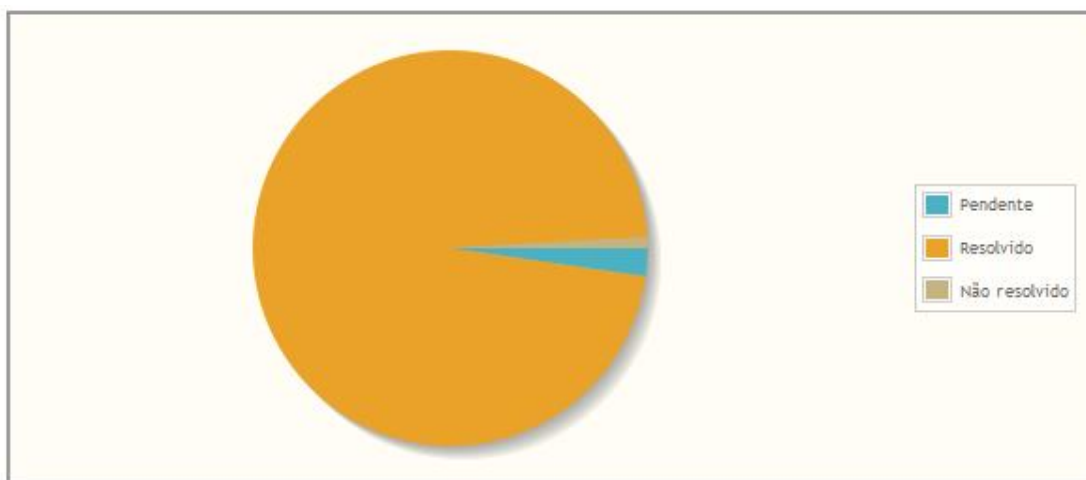
No segundo semestre do ano não foram registradas manifestações “não resolvidas”, sugerindo avanço em relação ao semestre anterior.

Os dados sugerem, portanto, um bom andamento da unidade, mas com o desafio de contínua progressão.

As tabelas abaixo demonstram o agrupamento das manifestações por *status* e seu quantitativo:

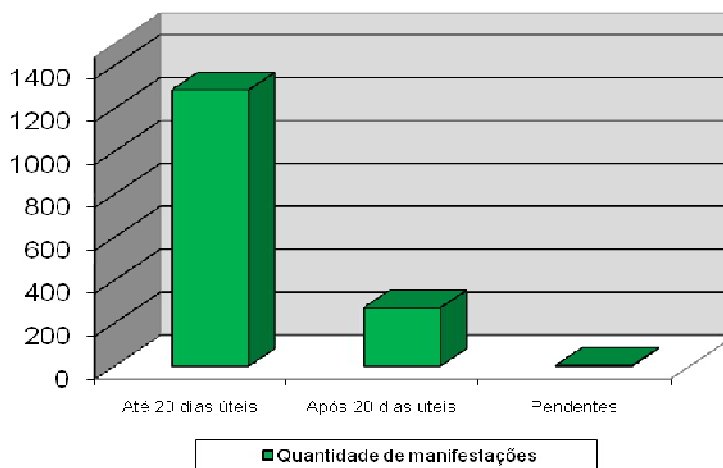
### **ANO DE 2012:**

<b>Status</b>	<b>Jan</b>	<b>Fev</b>	<b>Mar</b>	<b>Abr</b>	<b>Mai</b>	<b>Jun</b>	<b>Jul</b>	<b>Ago</b>	<b>Set</b>	<b>Out</b>	<b>Nov</b>	<b>Dez</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Resolvido	102	98	146	113	188	139	134	120	91	112	136	147	1526	96.83
Não resolvido	2	7	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	14	0.89
Pendente	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2	9	23	36	2.28
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>105</b>	<b>150</b>	<b>114</b>	<b>188</b>	<b>140</b>	<b>134</b>	<b>121</b>	<b>91</b>	<b>114</b>	<b>145</b>	<b>170</b>	<b>1576</b>	<b>100.0</b>



Descrição	Resolvidas EM ATÉ 20 dias úteis	Resolvidas APÓS 20 dias úteis	Pendentes	Percentual atingido
Quantidade de manifestações	1.285	271	2	82,58%

### COMPARATIVO ANO DE 2012



#### 4.5 Manifestações por unidades de trabalho: capital x interior

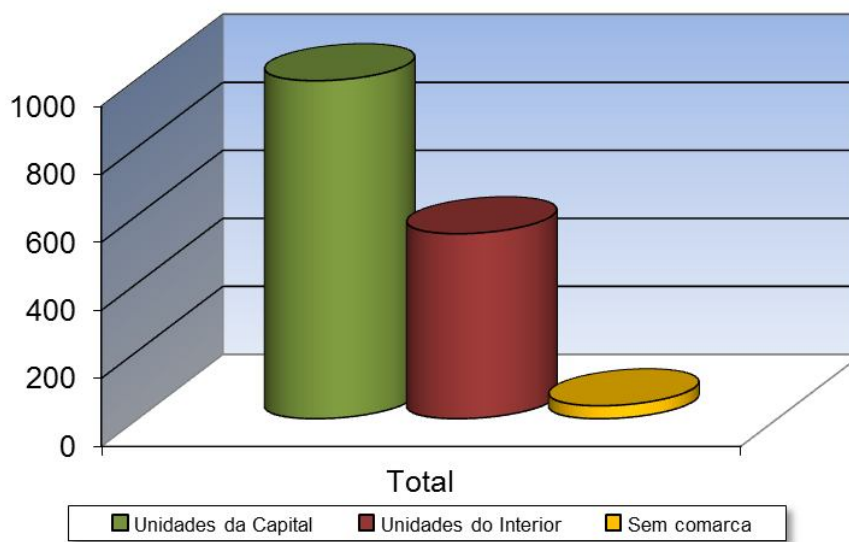
Para identificar a quantidade de manifestações relacionadas aos setores de trabalho do Poder Judiciário Maranhense, optou-se por apresentar os registros referentes às unidades da capital separados daqueles relativos às do interior.

A tabela abaixo evidencia que a capital contou com 63,07% dos registros, superando o interior, que deteve 34,52%. Trinta e oito manifestações se apresentaram “sem comarca” (2,41%), por se relacionarem a assuntos que escapam à competência da Ouvidoria do Poder Judiciário Estadual ou por se tratarem de solicitações nas quais inexistente a necessidade de alocação.

#### ANO DE 2012:

Local	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	(%)
Capital	73	72	95	77	129	91	84	76	55	80	71	91	<b>994</b>	<b>63.07</b>
Interior	31	33	55	37	58	45	50	45	35	34	58	63	<b>544</b>	<b>34.52</b>
Sem Comarca	0	0	0	0	1	4	0	0	1	0	16	16	<b>38</b>	<b>2.41</b>

### COMPARATIVO CAPITAL X INTERIOR - ANO 2012



## 5 DO TELEJUDICIÁRIO

### 5.1 Apresentação



## Telejudiciário

O Telejudiciário se constitui em uma subdivisão da Ouvidoria do Poder Judiciário do Maranhão, a ela subordinada, conforme se extrai do art. 2º da Resolução nº 06/2004-TJMA, com nova redação dada pelo art. 1º da Resolução nº 60/2010-TJMA, materializando-se em mais um canal de comunicação direta entre este e o cidadão.

Trata-se de uma verdadeira central de informações do Judiciário, ou em linguagem mais técnica, um “*Call Center*” prestador de serviços, que opera através da central telefônica PABX - 2106 9000 e, principalmente, do nº 0800 707 1581 (ligações gratuitas), que funcionam de segunda a sexta, das 08h às 18h, de forma ininterrupta, com duas equipes que trabalham em regime de revezamento. É composto por um chefe de divisão, por uma supervisora, três auxiliares de supervisão e mais dezoito atendentes, totalizando vinte e três servidores.

Além de principal auxiliador da Ouvidoria no recebimento das reclamações, denúncias, sugestões, pedidos de informação, elogios e dúvidas, atua também fornecendo informações e orientando a sociedade, oferecendo, atualmente, 39 serviços, destacando-se, entre eles, consultas sobre movimentações de processos judiciais, dados sobre ações cíveis e criminais, sobre plantões, endereços dos órgãos do Poder Judiciário, casamentos comunitários, correições, sessões do tribunal do júri, feriados e outros.

Desse modo, seus registros são agregados ao presente relatório, sendo apresentados conforme tópico seguinte.



Atendimentos sendo realizados pelo nº 0800 707 1581, na Divisão.

## 5.2 Produção e dados estatísticos

A Divisão do Telejudiciário, no ano de 2012, alcançou uma estatística considerável, totalizando 37.862 atendimentos e 31.431 ligações. Dentre os primeiros, a maior procura foi por informações sobre o próprio Poder Judiciário Estadual, com 15.992 registros (42,2%), seguida de consulta processual, com 6.255 (16,5%) registros. Para servidores e magistrados foram cadastrados 3.462 atendimentos (9,1%).

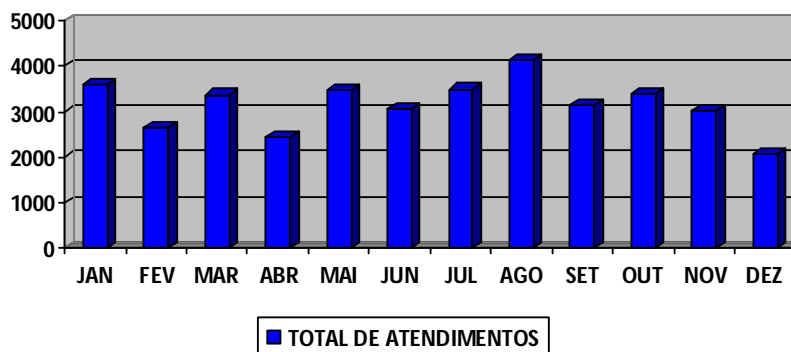
Importa esclarecer que, como quase todos os dados do Telejudiciário são colhidos por telefone, toda ligação implica em um atendimento. Todavia, o contrário não se verifica, pois em uma só ligação pode existir mais de um atendimento. Isso ocorre, por exemplo, quando o usuário desejar cadastrar uma reclamação e, ao mesmo tempo, almejar uma informação sobre um órgão do judiciário, caso em que haverá dois atendimentos em uma só ligação.

Cumprе ressaltar, também, que todas as ligações e atendimentos recebidos pelo Telejudiciário são registrados para fins estatísticos, porém, nem todos se convertem em cadastros de **manifestações** no sistema de informática ATENDE, somente aqueles classificados nas 07 (sete) espécies: reclamação, denúncia, sugestão, pedido de informação, elogio, dúvida e outros, os quais são automaticamente remetidos para a Ouvidoria, nela sendo processados.

A seguir, estatística da divisão:

RELATÓRIO RESUMIDO DE ATENDIMENTOS - 2012													
DESCRIÇÃO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Total de atendimentos	3609	2644	3374	2440	3485	3065	3495	4136	3145	3388	3016	2065	<b>37862</b>
Média de atendimento diário	164	147	153	144	158	170	159	180	165	154	159	115	<b>1868</b>

### ATENDIMENTOS 2012

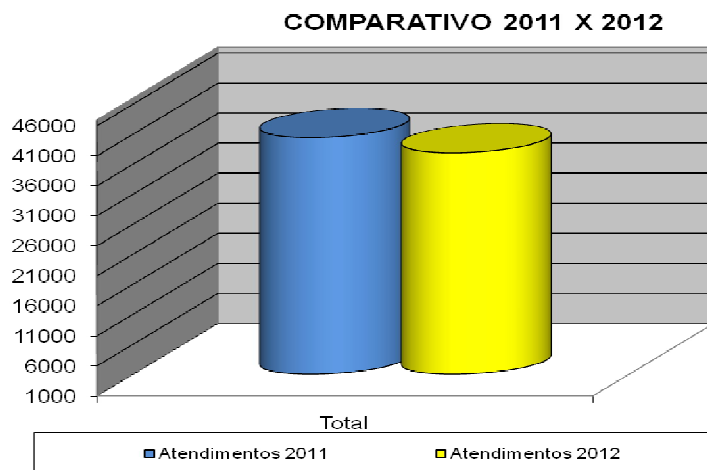


## RELATÓRIO DETALHADO DE ATENDIMENTOS:

<b>ACUMULADO JANEIRO A DEZEMBRO 2012</b>														
	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
<b>Informações Jurídicas</b>	Consulta a Processos de Primeiro Grau	259	217	361	215	343	260	276	415	419	374	318	199	<b>3656</b>
	Consulta a Processos de Segundo Grau	93	59	113	75	102	73	70	93	55	88	62	54	<b>937</b>
	Consultas a Processos de Juizados Especiais	100	93	124	131	192	129	130	122	102	137	133	63	<b>1456</b>
	Consultas a Processos nas Turmas Recursais	19	15	19	24	26	24	22	20	14	9	12	2	<b>206</b>
	Orientação a respeito de Ações Cíveis	9	8	6	6	11	13	5	8	10	9	6	3	<b>94</b>
	Orientação a respeito de Ações Criminais			2			1		3			1	3	<b>10</b>
<b>Informações Criminais</b>	<b>Relação de Beneficiados pela Lei 9.099/95 - Transação Penal - Art. 1º e 3º do Ato da Presidência nº 236/2000</b>													<b>0</b>
	<b>Relação de Condenados - Art. 2º do Ato da Presidência nº 236/2000</b>													<b>0</b>
	Cadastro de Foragidos													<b>0</b>
<b>Plantões Judiciais e Cartoriais</b>	Plantão Forense - 1º Grau	6	1	2	4	5	6	6	2	10	3	1	2	<b>48</b>
	Plantão de 2º Grau	7		4	10	1	12	11	11	11	10	5	4	<b>86</b>
	Plantão dos Cartórios de Registro Civil	2	2	1		1		1				1		<b>8</b>
<b>Publicações Oficiais do Judiciário</b>	Publicações no Diário Oficiais da Justiça		2	1	3	3	4		1	1	3		3	<b>21</b>
	Resoluções, Portarias e Atos da Presidência	2		1	9	6	16	5	1	8	9	8	15	<b>80</b>
	Comunicados Oficiais do Judiciário	10	11	5	9		5	5	3		6	5		<b>59</b>
<b>Eventos Jurídicos</b>	Correição Geral Ordinária e Extraordinária	1			1	1								<b>3</b>
	Tribunal do Júri	1			1									<b>2</b>
	Casamentos Comunitários		1		2	3	2							<b>8</b>

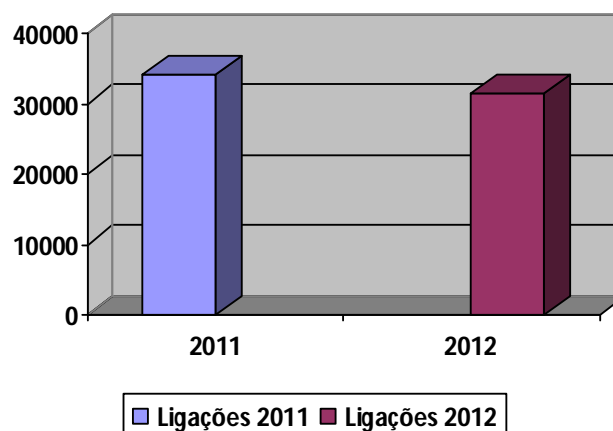
<b>Órgãos</b>	Informações das Comarcas	464	321	431	263	418	433	530	534	349	406	315	225	<b>4689</b>
	Informações dos Setores do Judiciário: TJMA, Corregedoria de Justiça e Fórum de São Luís	899	710	805	615	1041	860	1052	1209	993	1086	949	729	<b>10958</b>
	Informações de Outros Órgãos	741	544	682	586	731	631	706	649	547	573	523	274	<b>7187</b>
	Composição do Pleno, Câmaras Cíveis e Criminais	1				1	7	5		1	1	4		<b>20</b>
<b>Pessoas</b>	Servidores do Poder Judiciário	556	289	298	175	184	199	179	214	146	160	126	93	<b>2619</b>
	Magistrados	100	55	74	36	57	48	71	69	51	39	56	20	<b>676</b>
	Advogados	1	6	3		2	2		1				3	<b>18</b>
	Procuradores do Estado	1												<b>1</b>
	Procuradores e Promotores de Justiça		1					2		2		2		<b>7</b>
<b>Informações Servidores/ TJMA</b>	Consulta a Processos Administrativos do TJMA			3		2		1	6		1	3		<b>16</b>
	Outras informações sobre a Diretoria de Recursos Humanos	8		21				10	5		1	1	1	<b>47</b>
	Senhas aos servidores para acesso aos sistemas do TJMA	257	232	261	174	180	162	199	600	258	288	365	276	<b>3252</b>
	Outras informações sobre a Coord. da Folha de Pagamento		1	11	3			5	5	4	5	2		<b>36</b>
<b>Manifestações geradas no ATENDE</b>	Reclamações	33	53	69	65	76	63	57	55	36	54	41	41	<b>643</b>
	Denúncias		1	1			1	2	2			3		<b>10</b>
	Pedidos de informações			3	2					1				<b>6</b>
	Sugestões	1			1	5		1	1				1	<b>10</b>
	Dúvidas			1				2						<b>3</b>
	Elogios						1							<b>1</b>
	Outros													
<b>Outras informações</b>	Consulta à Manifestação	12		37	12	33	32	78	93	16	14	14	18	<b>359</b>
	Senhas aos servidores e informações diversas – Email Telejudiciário	5	5	5	5	5	8	15	11	17	10	16	9	<b>111</b>
	Outras	21	17	30	13	56	73	49	3	94	102	44	27	<b>529</b>
	<b>TOTAL DE ATENDIMENTOS</b>	<b>3609</b>	<b>2644</b>	<b>3374</b>	<b>2440</b>	<b>3485</b>	<b>3065</b>	<b>3495</b>	<b>4136</b>	<b>3145</b>	<b>3388</b>	<b>3016</b>	<b>2065</b>	<b>37862</b>

<b>COMPARATIVO DE ATENDIMENTOS 2011 X 2012</b>		
<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
Quantidade de atendimentos	40.406	37.862
Média de atendimento mensal	3.337	3.155



<b>RELATÓRIO RESUMIDO DE LIGAÇÕES - 2012</b>													
<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>JAN</b>	<b>FEV</b>	<b>MAR</b>	<b>ABR</b>	<b>MAI</b>	<b>JUN</b>	<b>JUL</b>	<b>AGO</b>	<b>SET</b>	<b>OUT</b>	<b>NOV</b>	<b>DEZ</b>	<b>TOTAL</b>
Total de ligações	3068	2294	2866	2079	2961	2649	2833	3288	2484	2780	2406	1723	<b>31431</b>
Média de ligação diária	139	128	130	122	135	147	129	143	131	126	127	96	1553

<b>COMPARATIVO DE LIGAÇÕES 2011 X 2012</b>		
<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
Quantidade de ligações	34.133	31.431
Média de atendimento mensal	2.844	2.619





### 5.3 Registro total: Telejudiciário e Ouvidoria

Para visualização dos registros do Telejudiciário e da Ouvidoria agrupados, é necessária a percepção do seguinte cálculo:

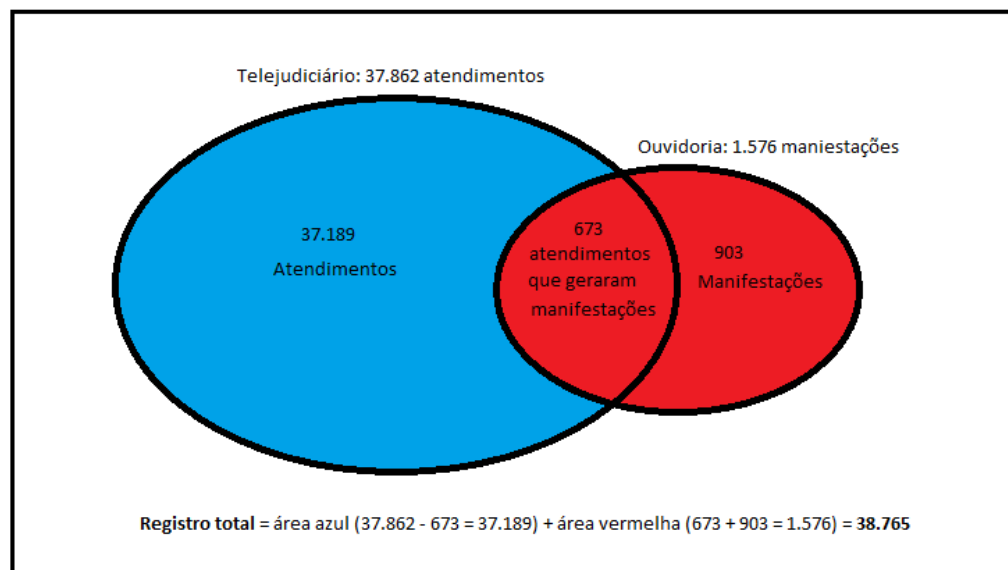
- (A) Total de atendimentos realizados pelo Telejudiciário no ano de 2012 = 37.862
- (B) Manifestações geradas diretamente pelo Telejudiciário no sistema ATTENDE = 673
- (C) Total de manifestações recebidas pela Ouvidoria no ano de 2012 = 1.576

Registro total	=	(A)	-	(B)	+	(C)
	=	37.862	-	673	+	1.576
<b>Registro total</b>	=	<b>38.765</b>				

É importante destacar que o Telejudiciário, por servir como um dos canais de registro de manifestação, ao originá-la, em regra realiza um atendimento. Logo, do total de 37.862 atendimentos efetuados pelo Telejudiciário, 673 foram de recebimentos de manifestações, enviadas à Ouvidoria para gerenciamento.

Diante disso, o cálculo acima se faz necessário para evitar que as manifestações originadas no Telejudiciário (cadastradas no sistema ATTENDE e remetidas automaticamente para a Ouvidoria), sejam computadas duas vezes: uma nos registros de manifestações da Ouvidoria (C) e outra nos registros de atendimentos do Telejudiciário (A).

A figura abaixo ilustra a situação:



## 6 AUDIÊNCIAS PÚBLICAS

Devido ao perfil ativo e itinerante do novo Ouvidor e sua equipe, durante o ano de 2012 foram realizadas cinco audiências públicas nos bairros da capital e nas cidades do interior, com o objetivo de fomentar a aproximação da Justiça com a sociedade.

Nos seis primeiros meses de 2012 foram realizadas três delas: a primeira na cidade de Santa Inês (em 6 de março), a segunda no bairro da Cidade Operária, na capital (em 13 de abril) e a terceira na cidade de Imperatriz (em 23 de abril). Já no segundo semestre, foram realizadas as sessões dos bairros Cohab (em 28 de agosto) e Anjo da Guarda (em 27 de novembro), ambas na capital.

Nessas ocasiões, a Ouvidoria recebe reclamações, denúncias, críticas e sugestões dos usuários dos serviços prestados pela Justiça estadual e esclarece dúvidas. As manifestações apresentadas durante as audiências são anotadas e encaminhadas aos setores competentes do Poder Judiciário, para que sejam tomadas as providências devidas, mantendo o interessado informado sobre os resultados.

Em todas elas, os correspondentes relatórios foram encaminhados ao Presidente do TJMA, ao Corregedor-Geral de Justiça e à Ouvidoria do CNJ, para conhecimento das atividades e, principalmente, dos anseios das comunidades dos locais dessas reuniões.

Os dados resumidos das três primeiras audiências públicas foram expostos no relatório da Ouvidoria do primeiro semestre. Neste, optou-se por apresentar, a seguir, apenas informações sintetizadas e algumas fotografias das duas últimas, realizadas no segundo semestre.

### **Audiência Pública do bairro Cohab (28/08/2012):**



Ouvidor na condução do evento, realizado no auditório do Centro Social Urbano Comunitário – CSU da Cohab.

No bairro Cohab, constatou-se que as principais reivindicações do evento foram referentes à morosidade na tramitação de processos judiciais e congestionamentos dos juizados por excesso de demandas. Algumas manifestações se relacionaram a questões eleitorais, poluição de praias, desmatamento, *bullying*, as quais diretamente não dependem da atuação da Ouvidoria. As orientações para os casos de competência do Ministério Público foram devidamente fornecidas, assim como esclarecidos todos os questionamentos. Foi apresentada a sugestão de criação de um Juizado no bairro Cohatrac, bem como realizados elogios pela promoção da sessão.

### **Audiência Pública do bairro Anjo da Guarda (27/11/2012):**



Participação do público. Em pé, o presidente da Associação Comunitária Itaqui-Bacanga – ACIB, relatou sua manifestação ao Ouvidor, desembargador Lourival Serejo.



Ouvidor na condução do evento, realizado no auditório da ACIB.



Coordenador da Ouvidoria, René Bayma, explicando a dinâmica do evento.

Já no bairro Anjo da Guarda, verificou-se que as principais reivindicações foram referentes à morosidade na tramitação de processos judiciais e deficiência nas instalações do Juizado local. Orientações para os casos de competência da

Defensoria Pública e do Ministério Público foram necessárias. Algumas reclamações foram cadastradas para processamento e resposta o mais breve possível. Destacou-se o bom nível de conscientização da comunidade em relação aos seus direitos, evidenciado em interessante discussão acerca da sensação de impunidade quanto à Justiça criminal, bem como reivindicação sobre a necessidade de melhoria nas instalações do Juizado do Anjo da Guarda. Elogios sobre a promoção do evento também foram realizados.

## **7 INOVAÇÕES**

As principais inovações ocorridas durante o ano de 2012, no âmbito da Ouvidoria do Poder Judiciário do Maranhão e da Divisão do Telejudiciário, serão destacadas a seguir, como forma de demonstrar a busca contínua pelo aperfeiçoamento. Ênfase maior será dada àquelas do segundo semestre, uma vez que as do primeiro já foram ressaltadas no relatório anterior, relativo a esse período.

### **7.1 Alteração normativa para melhoria do funcionamento**

Tendo em vista a necessidade de aprimorar o atendimento oferecido aos cidadãos, bem como de melhoria das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Judiciário, foi editada a Resolução nº 37/2012 que, além de atribuir a função de Informante ao Ouvidor do Tribunal de Justiça, alterou dispositivos da Resolução nº 20/2010 (criadora da Ouvidoria).

Com esse ato, reforçou-se o acesso da Ouvidoria a todos os órgãos do Poder Judiciário do Estado do Maranhão, passando a ser dever de seus membros e servidores emprestar-lhe apoio e fornecer-lhe, em caráter prioritário, as informações e os documentos que vier a solicitar no desempenho de sua competência.

O prazo para as unidades judiciais, administrativas e serventias extrajudiciais prestarem as informações e esclarecimentos solicitados pela Ouvidoria foi reduzido para cinco dias. E as omissões injustificadas passaram a se constituir em infração disciplinar por violação de dever funcional, sujeitas a apuração mediante processo administrativo. Essas disposições contribuíram para fortalecer o comprometimento de toda a instituição com o papel e atuação da Ouvidoria.

Outra alteração relevante refere-se à necessidade de comprovação, nas reclamações de advogados, de documentação (petições recentes) acerca do seu empenho na movimentação do processo objeto da postulação. Com isso, evita-se a utilização da Ouvidoria como meio de impulsionar processos, sem prévia atuação dos interessados.

Em suma, a edição do referido instrumento normativo proporcionou abrandamento de alguns empecilhos registrados no relatório anterior e, com isso, permitiu avanços no atendimento e demais atividades da Ouvidoria.

## 7.2 Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do TJMA



Atento às transformações da sociedade, às inovações legislativas e à meta estipulada em relatório precedente, a Ouvidoria buscou, já no segundo semestre de 2012, adequar-se à Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011). Para isso, o Tribunal de Justiça editou a Resolução nº 38/2012, que instituiu o seu Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, objetivando garantir à sociedade acesso a informações públicas, de interesse coletivo ou geral.

O SIC funciona sob a coordenação da Ouvidoria, responsável pelo recebimento, registro, controle e resposta (no prazo de vinte dias) das solicitações encaminhadas ao Tribunal pelos interessados.

Os pedidos são feitos de forma presencial, na sede da Ouvidoria, de segunda a sexta-feira, no horário das 8h às 18h; por correspondência; ou por meio de formulário eletrônico disponível no Portal do Poder Judiciário do Estado do Maranhão.

O acompanhamento das solicitações é viabilizado por telefone ou pessoalmente, na sede da Ouvidoria, mediante informação do número do protocolo da solicitação. E contra a decisão que negar o requerimento, cabe recurso ao Presidente do Tribunal de Justiça do Maranhão, no prazo de dez dias, contados da ciência da decisão.

Para cadastro e gerenciamento dos pedidos, a Ouvidoria utiliza os sistemas de informática ATTENDE e DIGIDOC, que foram devidamente adequados para essa funcionalidade.

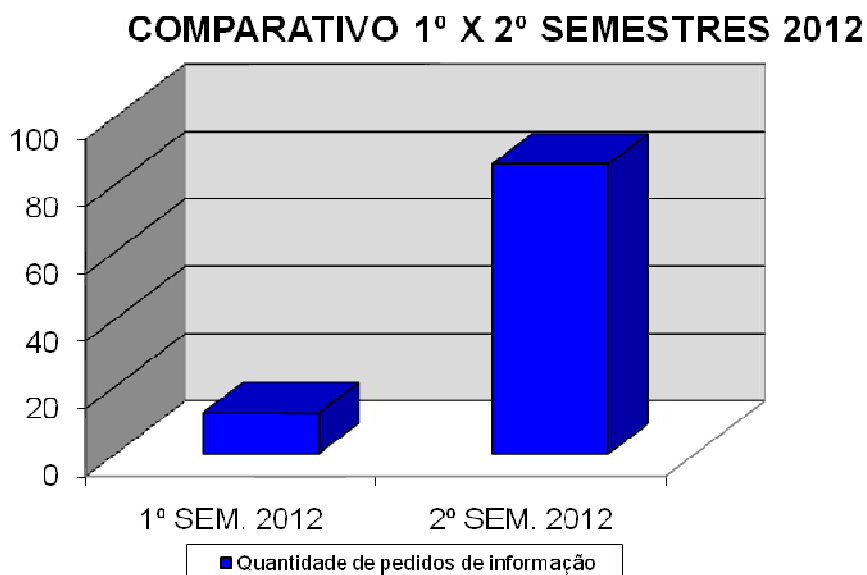
É relevante anotar que a Ouvidoria, antes da entrada em vigor da Lei nº 12.527/2011, já possuía a atribuição de prestar informações. Porém, com a edição

da norma e instituição do SIC, proporcionou-se maior transparência sobre o funcionamento do Judiciário estadual, tornou-se mais rápido e fácil o acesso de qualquer pessoa a dados, houve adequação e ampliação das atividades e maior divulgação no âmbito interno e externo do Tribunal.

No ano de 2012 foram registrados 98 pedidos de informação, sendo 12 no primeiro semestre e 86 no segundo, o que revela utilização expressivamente crescente deste serviço pela sociedade, após a entrada em vigor da referida norma e edição da aludida resolução.

A seguir, quadro comparativo que evidencia o aumento significativo desse tipo de demanda, após a criação do SIC do TJMA.

<b>COMPARATIVO 1º X 2º SEMESTRES 2012</b>				
<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>1º SEM. 2012</b>	<b>2º SEM. 2012</b>	<b>TOTAL</b>	<b>MÉDIA</b>
Quantidade de pedidos de informação	12	86	<b>98</b>	<b>49</b>



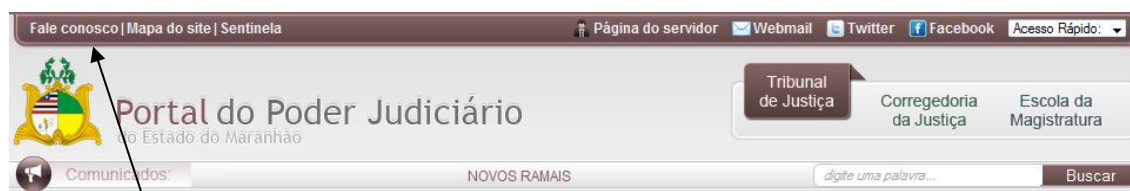
### 7.3 Direcionamento das demandas do “Fale Conosco” da Presidência e da CGJ

Para evitar a atuação desnecessária e concomitante de diversos setores sobre uma só solicitação ou sobre outras semelhantes, com desperdício de tempo e trabalho, foi direcionada exclusivamente à Ouvidoria a atribuição de receber e gerenciar as demandas que antes eram enviadas por correio eletrônico à Chefia de Gabinete da Presidência e à Corregedoria-Geral de Justiça (CGJ), através dos respectivos canais “Fale Conosco”, localizados no Portal do Poder Judiciário do Estado do Maranhão, na internet.

Tal modificação se justificou, também, pelo fato de ser a Ouvidoria genuinamente voltada para atendimentos e, por consequência, com melhor infraestrutura e condições para o recebimento e controle das solicitações.

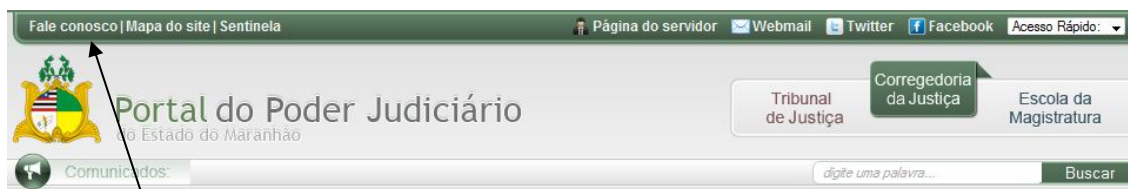
Após reunião realizada com a Chefia de Gabinete da Presidência, representantes da CGJ, da Ouvidoria e do Telejudiciário, viabilizou-se o formulário eletrônico de solicitação da Ouvidoria nas aludidas seções, pelo qual as demandas passaram a ser diretamente enviadas ao seu sistema (ATTENDE), para a devida análise, encaminhamento e resposta. Os casos de competência da própria Presidência do Tribunal, da Corregedoria-Geral de Justiça ou de outros setores, a eles são enviados para apreciação. Quando necessário, utiliza-se o sistema DIGIDOC para auxílio.

Conforme já ressaltado no item 4.3, o processo de direcionamento das aludidas demandas para Ouvidoria realizou-se nos dois últimos meses do ano. De início, as manifestações foram incluídas indistintamente no campo “Formulário eletrônico”, razão pela qual este apresentou significativo aumento de registros em novembro (46 manifestações) e dezembro (76 manifestações). Posteriormente, foram criados campos próprios (“Fale conosco – Presidência” e “Fale conosco – Corregedoria”), porém, já no final de dezembro, daí porque houve poucos registros nesses campos, apesar do expressivo aumento das manifestações recebidas pela Ouvidoria, proporcionadas pelo direcionamento referenciado.



Localização do “Fale conosco” da Presidência do TJMA





Localização do “Fale conosco” da Corregedoria-Geral de Justiça (CGJ)

#### 7.4 Vídeo institucional da Ouvidoria

Objetivando esclarecer o papel, as atribuições e a atuação da Ouvidoria, tanto para público interno quanto para o externo do Poder Judiciário maranhense, foi elaborado o vídeo institucional da unidade, em parceria com a Assessoria de Comunicação do TJMA.

Nas audiências públicas promovidas pela Ouvidoria já foi possível apresentá-lo, a exemplo daquela realizada no bairro Anjo da Guarda, no dia 27 de novembro de 2012.

Analisa-se a possibilidade de, em breve, disponibilizá-lo na internet, no Portal do Poder Judiciário do Estado do Maranhão, *link* da Ouvidoria, visando a sua maior divulgação e publicidade.

A seguir, algumas imagens do vídeo institucional:





## 7.5 Instalação de nova central telefônica no Telejudiciário

Em dezembro de 2012 foi instalada nova central telefônica e novo sistema de controle da gestão do “Call Center”, agora com serviços prestados pela operadora de telefonia “OI” e atendendo pelo número 3198-4300 no PABX, além do 0800 707 1581, principal contato.

Houve aquisição de 02 (duas) novas máquinas, dispendo-se agora de 10 (dez) pontos de atendimentos na divisão.

Com essa modernização, acompanha-se com mais eficiência a execução das atividades realizadas pelo Telejudiciário, destacando-se a possibilidade de monitoria em tempo real e de gravação dos atendimentos, inclusive das manifestações.

Além disso, é possível a comunicação gratuita com as outras unidades do Tribunal de Justiça, Fórum de São Luís e algumas Comarcas, a exemplo de Imperatriz, Caxias e Timon.

Todas estas funcionalidades representam mecanismos para o alcance da tão desejada excelência na prestação dos serviços oferecidos aos usuários.



Fotografia da divisão do Telejudiciário

## 8 NOTÍCIAS E DESTAQUES

As atividades da Ouvidoria e do Telejudiciário têm sido alvo de inúmeras notícias na mídia, devido aos importantes serviços que prestam à sociedade. São apresentados, a seguir, as principais publicações e destaques do segundo semestre de 2012, tendo em vista que as do primeiro semestre constaram no relatório precedente, relativo a esse período.

### PUBLICAÇÕES DO SITE DO TJMA:

 <p>Associa&amp;c.....</p>	<p><b>Moradores do Anjo da Guarda discutem problemas da Justiça com a Ouvidoria do TJMA</b> [Notícias &gt; Geral] Exigências de melhorias nas instalações do Juizado no bairro, reclamações sobre indenizações por danos morais e materiais e documentação de terras estão entre os assuntos discutidos na audiência pública promovida pela Ouvidoria do Judiciário, na</p> <p style="text-align: right;"><b>28</b> NOV 2012 12:23</p>
	<p><b>Ouvidoria discute questões do Judiciário no Anjo da Guarda</b> [Notícias &gt; Geral] A Ouvidoria do Poder Judiciário do Maranhão promove audiência pública no dia 27 de novembro, a partir das 8h30, na Associação Comunitária Itaqui-Bacanga (ACIB), no bairro Anjo da Guarda, com a participação da comunidade daquele bairro e de áreas a.....</p> <p style="text-align: right;"><b>20</b> NOV 2012 10:02</p>
	<p><b>Judiciário cria Serviço de Informação ao Cidadão</b> [Notícias &gt; Geral] O Tribunal de Justiça do Maranhão (TJMA) instituiu nesta quarta-feira (17) o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) no Poder Judiciário. A medida cumpre a Lei de Acesso à Informação (nº 12.527/2011), que regulamentou esse direito fundamental previsto na Constit...</p> <p style="text-align: right;"><b>17</b> OUT 2012 13:52</p> <p style="text-align: right;"><a href="#">Ver mais</a></p>
	<p><b>Serviço gratuito do Judiciário orienta cidadão</b> [Notícias &gt; Geral] Orientações sobre como ingressar com uma ação na justiça, tipos de processos, documentação necessária e os órgãos competentes para receber e julgar processos podem ser obtidas pelo Telejudiciário – serviço gratuito do Tribunal de Justiça d...</p> <p style="text-align: right;"><b>10</b> OUT 2012 12:48</p> <p style="text-align: right;"><a href="#">Ver mais</a></p>
	<p><b>Desembargador Lourival Serejo participa da jornada de ouvidores no RS</b> [Notícias &gt; Geral] O desembargador Lourival Serejo, ouvidor do Poder Judiciário do Maranhão, participou da I Jornada de Ouvidores e Ouvidorias Públ...</p> <p style="text-align: right;"><b>20</b> SET 2012 13:44</p> <p style="text-align: right;"><a href="#">Ver mais</a></p>



### Moradores da Cohab relatam problemas e morosidade processual em audiência

[Notícias > Geral]

Denúncias relacionadas à pedofilia, bullying e morosidade processual foram recebidas pelo desembargador Lourival Serejo, coordenador da Ouvidoria do Poder Judiciário, na audiência pública no Centro Social Urbano da Cohab, nesta terça-feira

28  
AGO  
2012  
13:52

(28), com lideranças comunitárias do bair...

Ver mais



### Judiciário promove audiência pública nesta terça na Cohab

[Notícias > Geral]

A Ouvidoria do Poder Judiciário promove audiência pública nesta terça-feira (28), às 8 horas, no Centro Social Comunitário da Cohab (CSU), para coletar reclamações, denúncias e sugestões dos moradores daquela bairro e áreas adjacentes sobre o funcionamento da ...

27  
AGO  
2012  
10:22

Ver mais



### Ouvidoria discute questões do Judiciário com Cohab e Cohatrac

[Notícias > Geral]

A Ouvidoria do Poder Judiciário do Maranhão promove audiência pública na próxima terça-feira (28), às 8h, no Centro Social Comunitário (CSU), na Cohab, com a participação de moradores do Cohatrac e áreas adjacentes. O evento – que tem o objetivo d...

22  
AGO  
2012  
10:17



### Ouvidoria do TJMA amplia número de atendimentos

[Notícias > Geral]

A Ouvidoria do Judiciário maranhense registrou 801 atendimentos entre os meses de janeiro e junho deste ano, incluindo reclamações, elogios, críticas e dúvidas de usuários de serviços da Justiça. O número é superior ao dobro levantado no mesmo período em 2011...

14  
AGO  
2012  
10:56

Fonte: <http://www.tjma.jus.br/tj/busca>

## PUBLICAÇÕES DA MÍDIA TELEVISIVA:



TV GUARÁ  
PROGRAMA: MARANHÃO ACONTECE  
DATA: 27.08.2012  
HORÁRIO: 19h43  
MATÉRIA: REALIZAÇÃO DE AUDIÊNCIA PÚBLICA - OUVIDORIA TJMA.



TV MIRANTE  
PROGRAMA: BOM DIA MIRANTE  
DATA: 28.08.2012  
HORÁRIO: 06h49  
MATÉRIA: REALIZAÇÃO DE AUDIÊNCIA PÚBLICA - OUVIDORIA TJMA.



TV CIDADE  
PROGRAMA: MARANHÃO NOTÍCIA  
DATA: 28.08.2012  
HORÁRIO: 12h39  
MATÉRIA: REALIZAÇÃO DE AUDIÊNCIA PÚBLICA - OUVIDORIA TJMA.



TV GUARÁ  
PROGRAMA: GUARÁ NEWS  
DATA: 28.08.2012  
HORÁRIO: 12h01  
MATÉRIA: REALIZAÇÃO DE AUDIÊNCIA PÚBLICA - OUVIDORIA TJMA.



TV CIDADE  
PROGRAMA: JORNAL DA CIDADE  
DATA: 28.08.2012  
HORÁRIO: 19h31  
MATÉRIA: REALIZAÇÃO DE AUDIÊNCIA PÚBLICA - OUVIDORIA TJMA.



TV MARANHENSE  
PROGRAMA: MARANHÃO URGENTE  
DATA: 28.08.2012  
HORÁRIO: 12h34  
MATÉRIA: REALIZAÇÃO DE  
AUDIÊNCIA PÚBLICA - OUVIDORIA  
TJMA.



TV GUARA  
PROGRAMA: MARANHÃO ACONTECE  
DATA: 27.08.2012  
HORÁRIO: 19h12  
MATÉRIA: REALIZAÇÃO DE  
AUDIÊNCIA PÚBLICA - OUVIDORIA  
TJMA.



TV CIDADE  
PROGRAMA: FALA MARANHÃO  
DATA: 29.08.2012  
HORÁRIO: 08h13  
MATÉRIA: REALIZAÇÃO DE  
AUDIÊNCIA PÚBLICA - OUVIDORIA  
TJMA.



TV ASSEMBLÉIA  
PROGRAMA: PORTAL DA  
ASSEMBLÉIA  
DATA: 29.08.2012  
HORÁRIO: 09h08  
MATÉRIA: REALIZAÇÃO DE  
AUDIÊNCIA PÚBLICA - OUVIDORIA  
TJMA.

## PUBLICAÇÕES DE JORNAIS:

TRIBUNAL DE JUSTIÇA - TJ-MA - OUVIDORIA  
21/08/2012 - JORNAL A TARDE  
1º CADERNO - PÚBLICO E PRIVADO - FÁBIO BARROS - PAG.: 4  
POSITIVA - CM.: 32 ( 16 x 2 col )  
**OUVIDORIA DO TJMA AMPLIA ATENDIMENTOS**

### **Ouvidoria do TJMA amplia atendimentos**

A Ouvidoria do Judiciário maranhense registrou 801 atendimentos entre os meses de janeiro e junho deste ano, incluindo reclamações, elogios, críticas e dúvidas de usuários de serviços da Justiça. O número é superior ao dobro levantado no mesmo período em 2011, quando o órgão foi acionado 384 vezes. Mais de 90% das ocorrências foram resolvidas. "Os números apontam para maior conscientização popular quanto ao papel da Ouvidoria, por meio de campanhas de divulgação e de audiências públicas nas comunidades. As pessoas estão elegendo o órgão como um canal eficiente de resposta a anseios da população", aponta o ouvidor do Judiciário, desembargador Laurival Serejo.

De acordo com relatório do órgão, a maioria das manifestações (376) foi feita por telefone, pelo sistema de chamadas gratuitas ao Telejudiciário. Há, também, números significativos de participações por e-mail (165), por formulário eletrônico disponível no link da Ouvidoria em [www.tjma.jus.br](http://www.tjma.jus.br) (90) e encaminhadas pela Ouvidoria do CNJ (44). As principais demandas se referem à morosidade da Justiça (532) e dúvidas diversas.

### **Transparência e eficiência a serviços**

Criada pela Resolução nº. 20/2010, a Ouvidoria foi instalada em novembro de 2010, no Jaracati Shopping, em espaço onde funcionava as Casas de Justiça e Cidadania. O objetivo do órgão é transmitir transparência e eficiência a serviços do Judiciário e servir de canal de comunicação entre o poder e a sociedade.

Para manter uma relação de proximidade entre o cidadão e o Judiciário, o órgão vem promovendo audiências públicas nos bairros, onde as comunidades expõem ao ouvidor dúvidas sobre o funcionamento da Justiça no Estado. "É importante esse contato, pois a população se sente valorizada, mudando a ideia de Justiça e retirando aquela impressão de inacessibilidade", salienta.

### **Telejudiciário ao seu lado**

O atendimento pode ser solicitado na sede, por carta, pelo telefone (98) 3221-0393, pelo Telejudiciário (0800-7071581) ou por formulário no site do TJMA. O atendimento funciona na Casa de Justiça e Cidadania (térreo do Shopping Jaracati), ao lado do Viva Cidadão, das 8 às 18h. A Ouvidoria não recebe consultas, reclamações, denúncias e postulações que exijam providência ou manifestação de competência do Plenário do Tribunal ou da Corregedoria Geral da Justiça. Os registros não podem ser anônimos. Também não são recebidas denúncias de fatos que constituam crimes, que são de competência do Ministério Público e das polícias.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA - TJ-MA - OUVIDORIA  
28/08/2012 - JORNAL PEQUENO  
1º CADERNO - GERAL - PAG.: 8  
POSITIVA - CM.: 20 ( 5 x 4 col )  
**JUDICIÁRIO DO MARANHÃO PROMOVE AUDIÊNCIA PÚBLICA HOJE NA COHAB**

## **Judiciário do Maranhão promove audiência pública hoje na Cohab**

A Ouvidoria do Poder Judiciário promove audiência pública hoje (28), às 8h, no Centro Social Comunitário da Cohab (CSU), para coletar reclamações, denúncias e sugestões dos moradores daquela bairro e áreas adjacentes sobre o funcionamento da Justiça Estadual.

"O objetivo é proporcionar a aproximação do Poder Judiciário com a sociedade, ouvindo a população para melhorar a qualidade dos serviços oferecidos pela Justiça estadual", disse o ouvidor do Judiciário, desembargador Laurival Serejo, que conduzirá a audiência.

De acordo com Serejo, todas

as reclamações e sugestões apresentadas durante a audiência serão encaminhadas aos setores competentes no âmbito do Poder Judiciário.

"As manifestações da comunidade sobre questões ligadas à Justiça Estadual serão esclarecidas em tempo hábil", garantiu o ou-

vidor. A Ouvidoria realizou duas audiências públicas este ano: em São Luís, na Cidade Operária (13 de abril) e, em Imperatriz, no dia 23 deste mês, envolvendo a população das comarcas de Montes Altos, Senador La Rocque, João Lisboa e São Pedro da Água Branca. *(Ascóm do TJ-MA)*

TRIBUNAL DE JUSTIÇA - TJ-MA - OUVIDORIA

28/08/2012 - JORNAL PEQUENO

1º CADERNO - POLITICA - INFORME JP - MIUDINHAS - PAG.: 3

POSITIVA - CM.: 4 ( 2 x 2 col )

**A OUVIDORIA DO PODER JUDICIÁRIO DO MARANHÃO PROMOVE AUDIÊNCIA (...)**

❖❖ **A Ouvidoria do Poder Judiciário do Maranhão promove audiência pública, hoje, pela manhã, no Centro Social Comunitário (CSU), na Cohab, com a participação da comunidade daquele bairro e de áreas adjacentes.**

❖❖ **O evento – que tem o objetivo de proporcionar a aproximação da Justiça com a sociedade – será conduzido pelo ouvidor do Poder Judiciário, desembargador Lourival Serejo.**

TRIBUNAL DE JUSTIÇA - TJ-MA - OUVIDORIA

29/08/2012 - JORNAL CORREIO DE NOTICIAS

1º CADERNO - CIDADE - PAG.: 6

POSITIVA - CM.: 38 ( 19 x 2 col )

**MORADORES DA COHAB RECLAMAM DE LENTIDÃO PROCESSUAL EM JUIZADOS**

### AUDIÊNCIA PÚBLICA

## Moradores da Cohab reclamam de lentidão processual em juizados

Denúncias relacionadas à pedofilia, bullying e morosidade processual foram tratadas pelo desembargador Lourival Serejo, coordenador da Ouvidoria do Poder Judiciário, na audiência pública no Centro Social Urbano da Cohab, ontem, terça-feira (28), com lideranças comunitárias do bairro e comunidades vizinhas.

Os moradores relataram situações de abusos nas áreas dos direitos à saúde e educação, relações de consumo, meio ambiente, infância e adolescência e fizeram reclamações direcionadas ao poder público e ao Tribunal de Justiça. As reclamações foram feitas publicamente e por escrito.

Segundo o ouvidor, o trabalho da Ouvidoria de ir aos bairros ouvir os moradores demonstra nova atitude da magistratura de romper o isolamento e a distância dos gabinetes, admitir erros, ouvir a população e dar resposta às suas reclamações. "A ética exige de nós servir mais e melhor e participar da vida da comunidade, sem formalidades", explicou Serejo.

José Carlos Ferreira, residente no Jardim Araçagi, reclamou da demora na sentença judicial no Juizado local em um processo movido há cinco anos contra a General Motors. O casal comprou um veículo em 2006, e, com menos de seis meses, o carro sofreu teve o eixo

danificado e o casal foi obrigado a pagar o conserto, após a recusa da montadora em arcar com as despesas. "Eu só quero que o meu problema tenha solução", disse a esposa Januária.

Uma professora do parque Aurora transmitiu ao desembargador a preocupação dos pais de dois internos da Funac do Anjo da Guarda, que foram ameaçados de morte pela família de um agressor acusado de pedofilia contra esses e outros meninos no município de Paulino Neves. "Essa denúncia deve ser feita ao Conselho Tutelar e ao Ministério Público estadual", orientou o desembargador.

**MOROSIDADE** - De janeiro a junho chegaram 801 reclamações na Ouvidoria do TJMA, a maioria contra a Justiça. Entre as manifestações, 532 foram contra a morosidade processual. Essas e outras denúncias são recebidas por telefone, e-mail ou feitas presencialmente, na sede do órgão no Shopping Jaracati.

**Audiências** - Este ano, a Ouvidoria realizou audiências públicas na Cidade Operária (13/04), em São Luís, e nas cidades de Santa Inês (6/3) e Imperatriz (13/4). A reunião na Cohab, que congrega um dos maiores núcleos populacionais da capital, foi uma das mais participativas, segundo a coordenação do evento.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA - TJ-MA - AÇÕES TJMA  
18/10/2012 - JORNAL ESTADO DO MARANHÃO  
3º CADERNO (ALTERNATIVO) - PH - TRIVIAL VARIADO - PERGENTINO HOLANDA - PAG.: 03  
POSITIVA - CM.: 3 ( 3 x 1 col )  
O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO INSTITUIU ONTEM O SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC) (...)

**O Tribunal** de Justiça do Estado instituiu ontem o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) no Poder Judiciário. A medida cumpre a Lei de Acesso à Informação que regulamentou esse direito fundamental previsto na Constituição Federal.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA - TJ-MA - OUVIDORIA  
07/12/2012 - JORNAL CORREIO DE NOTÍCIAS  
1º CADERNO - POLÍCIA - PAG.: CAPA  
POSITIVA - CM.: 16 ( 8 x 2 col )  
OUVIDORIAS DA SSP, MP E TJ DISCUTEM FORMAS DE PARCERIA

## Ouvidorias da SSP, MP e TJ **08** discutem formas de parceria



Para estreitar laços e aproximar as Ouvidorias do Sistema de Segurança, do Ministério Público e do Tribunal de Justiça, representantes dos três órgãos se reuniram na quarta-feira (5), na sede da Corregedoria da Secretaria de Segurança.

**POLÍCIA**

TRIBUNAL DE JUSTIÇA - TJ-MA - OUVIDORIA  
07/12/2012 - JORNAL CORREIO DE NOTÍCIAS  
1º CADERNO - POLÍCIA - PAG.: 8  
POSITIVA - CM.: 72 ( 18 x 4 col )  
OUVIDORIAS DA SSP, MP E TJ DISCUTEM FORMAS DE PARCERIA

# Ouvidorias da SSP, MP e TJ discutem formas de parceria

Para estreitar laços e aproximar as Ouvidorias do Sistema de Segurança, do Ministério Público e do Tribunal de Justiça, representantes dos três órgãos se reuniram na quarta-feira (5), na sede da Corregedoria da Secretaria de Segurança. O intuito foi buscar mecanismos de atuação que resultem na troca de informações. Ainda na pauta, diversos assuntos pontuais de interesse comum, entre eles, o controle externo das atividades dos órgãos.

Presentes, a delegada geral de Polícia Civil, Maria Cristina Resende; o subdelegado geral, Marcos Afonso Junior; o corregedor geral da SSP, delegado Vicente de Paulo Oliveira; ouvidora geral do Ministério Público do Maranhão, Marilea Costa; procuradora de Justiça, Ligia Maria Cavalcanti, coordenadora do Centro de Apoio Operacional (CAOP) do MP; e **Rene Carvalho Bayma, coordenador da Ouvidoria do TJ-MA**; os superintendentes de Polícia Civil da Capital e do Interior, respectivamente, Sebastião Uchoa e Jair de Lima Paiva; os corregedores adjuntos da Polícia Civil,



**Representantes do SSP, Ministério Público e TJMA durante reunião**

Mauricio Ribeiro; e da Polícia Militar, coronel Carlos Augusto e delegados que compõem a corregedoria.

A delegada geral, Maria Cristina Resende, avaliou o encontro como positivo. "Nosso objetivo é sempre buscar firmar parcerias para melhorar mais o nosso trabalho em prol da sociedade. A corregedoria averigua as diversas denúncias que chegam de que algum servidor possa ter cometido al-

gum excesso. Queremos que as instituições alcancem a qualidade na prestação do serviço", destacou.

Ainda de acordo com Maria Cristina Resende, com a aproximação dos órgãos os resultados serão alcançados de forma mais rápida, uma vez que cada um expõe sua demanda e, em parceria com os outros, busca alternativas para sanar as necessidades. Outro ganho apontado pela delegada geral

será nos inquéritos policiais e nas investigações que estarão mais respaldadas pela Justiça.

Ficou acordado que a cada três meses, as ouvidorias das instituições voltarão a se reunir. Na ocasião, os ouvidores e corregedores discutirão e avaliarão os trabalhos e traçarão medidas que contribuam na averiguação mais rápida das denúncias que chegam as respectivas Ouvidorias.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA - TJ-MA - TELEJUDICIÁRIO  
11/10/2012 - JORNAL CORREIO DE NOTÍCIAS  
1º CADERNO - POLÍCIA - PAG.: CAPA  
POSITIVA - CM.: 8 ( 4 x 2 col )  
SERVIÇO GRATUITO DO JUDICIÁRIO ORIENTA CIDADÃO

## OPINIÃO

### SERVIÇO GRATUITO DO JUDICIÁRIO ORIENTA CIDADÃO

O deputado Rubens Pereira Júnior (PCdoB) fez um alerta, na sessão de terça-feira (9), que a Constituição Federal determina que os prefeitos entreguem aos sucessores relatórios sobre as administrações, no prazo de dez dias após a proclamação do resultado das eleições. **PAG. 02**

TRIBUNAL DE JUSTIÇA - TJ-MA - TELEJUDICIÁRIO  
11/10/2012 - JORNAL CORREIO DE NOTÍCIAS  
1º CADERNO - POLÍCIA - PAG.: 08  
POSITIVA - CM.: 96 ( 24 x 4 col )  
**SERVIÇO GRATUITO DO JUDICIÁRIO ORIENTA CIDADÃO**

## ORIENTAÇÕES

# Serviço gratuito do Judiciário orienta cidadão

Orientações sobre como ingressar com uma ação na justiça, tipos de processos, documentação necessária e os órgãos competentes para receber e julgar processos podem ser obtidas pelo Telejudiciário - serviço gratuito do Tribunal de Justiça do Maranhão (TJMA), que atende pelo número 0800 7071581.

O usuário pode também fazer consultas sobre o andamento de processos judiciais, órgãos e membros da Justiça estadual, concursos, plantão judiciário, julgamentos e outros assuntos de interesse do cidadão.

A equipe formada por 16 atendentes, um supervisor e dois auxiliares atende, em média, três mil ligações por mês e mais de 40 mil ao ano, distribuídas num leque de 35 serviços diferenciados.

"O Telejudiciário é o canal de comunicação direta entre o cidadão e o Poder Judiciário. Auxilia a ouvidoria, destinando-se a informar e orientar os que procuram a Justiça estadual", diz o presidente do TJMA, desembargador Antonio Guerreiro Júnior.

A central recebe ainda reclamações, denúncias e solicitações sobre a conduta de servidores, juizes e serventuários e ações do Poder Judiciário. Também recebe sugestões e críticas para melhoria das atividades jurisdicionais.

"Nestes casos, as demandas são encaminhadas à ouvidoria



São atendidas, em média, três mil ligações por mês e mais de 40 mil ao ano

e aos setores responsáveis que averiguam as questões apresentadas pelos usuários do serviço", esclarece o chefe da divisão do Telejudiciário, Fábio José Chaves.

Para os servidores do Tribunal, são oferecidos serviços de consulta de processos administrativos, acesso a formulários padrão de requerimento, registro de senha provisória para acesso ao Portal do Servidor e informações sobre o plano de cargos, carreira e vencimentos, direitos e deveres e alterações no boletim financeiro.

De acordo com dados da Di-

visão, em setembro deste ano, 27,96% das chamadas se referiam a solicitação de endereço de órgãos da Justiça. As ligações para os ramais de setores localizados no TJ e no Fórum atingiram 19,86%. Outros 17% dos usuários solicitaram informações sobre processos de 1º e 2º graus e dos juizados especiais. As reclamações, no período, atingiram 1,7%.

**SISTEMA** - O serviço utiliza tecnologia moderna e é gerenciado pelo sistema ATENDE, que, além da celeridade no atendimento aos usuários, possibilita a instalação de pontos de

atendimentos em locais estratégicos.

A ferramenta permite que as informações referentes a denúncias, reclamações, solicitações e sugestões sobre os serviços forenses sejam encaminhadas automaticamente à ouvidoria do TJMA, por meio de sistema unificado, garantindo mais agilidade no gerenciamento do fluxo das demandas apresentadas, desde a abertura até a sua resolução ou arquivamento.

Além do 08007071581, o Telejudiciário pode ser acessado, a qualquer hora, pelo e-mail [telejudiciario@tjma.jus.br](mailto:telejudiciario@tjma.jus.br).

## **DESTAQUE: PARTICIPAÇÃO DO OUVIDOR E DO COORDENADOR EM ENCONTRO DE OUVIDORIAS**



I Jornada Ouvidores e Ouvidorias Públicas - Tribunal Regional Federal da 4ª Região, dia 14 de setembro de 2012, em Porto Alegre/RS.

À direita, o desembargador Lourival Serejo, e à esquerda, o coordenador da Ouvidoria, René C. Bayma.

O evento teve como objetivo aprimorar e compartilhar experiências das ouvidorias. Agregou conhecimentos quanto à aplicação da Lei de Acesso à Informação e as boas práticas observadas por outras unidades serviram de parâmetro para melhorar as atividades.

## 9 PARCEIROS DA OUVIDORIA

Desde a sua implantação, a Ouvidoria vem adquirindo parceiros institucionais junto às demais unidades do Judiciário. São servidores, magistrados, tabeliães e oficias de registro que contribuem, em frequentes ocasiões, para a rápida e efetiva solução das demandas, atuando sempre com a indispensável cortesia, urbanidade e celeridade, merecendo, portanto, reconhecimento pelo desempenho e colaboração.

Vide abaixo o quadro daqueles que mais contribuíram de forma eficaz com a Ouvidoria, em complemento ao que foi apresentado no relatório do primeiro semestre:

<b>SERVIDORES</b>		
<b>NOME</b>	<b>CARGO/FUNÇÃO</b>	<b>UNIDADE DE TRABALHO</b>
<b>Alexandre Batalha Monteiro</b>	TÉCNICO JUDICIÁRIO	SECRETARIA DAS TURMAS RECURSAIS
<b>Maria Cerligny Lobo de Abreu</b>	ASSESSORA JURÍDICA	ASSESSORIA JURÍDICA DA PRESIDÊNCIA
<b>Carlos Eduardo Santos Araujo</b>	ANALISTA JUDICIARIO	COORDENADORIA DE ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS
<b>Maria Lúcia de Abreu</b>	COORDENADORA DE ACOMPANHAMENTO E DESENVOLVIMENTO NA CARREIRA	COORDENADORIA DE ACOMPANHAMENTO E DESENVOLVIMENTO NA CARREIRA
<b>Eliane Mendes Vieira</b>	SECRETÁRIA JUDICIAL DE ENTRÂNCIA FINAL	11º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO - ANIL
<b>Phedra Márcia Pires Fonseca de Britto</b>	COORDENADORA DE JURISPRUDÊNCIA E PUBLICAÇÕES	COORDENADORIA DE JURISPRUDÊNCIA E PUBLICAÇÕES
<b>Cristiano Bastos Soares dos Reis</b>	ANALISTA JUDICIÁRIO - DIREITO	5ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE SÃO LUÍS
<b>Peterson Armando Azevedo de Abreu</b>	ANALISTA JUDICIÁRIO - DIREITO	2ª VARA DE ENTORPECENTES DE SÃO LUÍS
<b>Peterson Franklin de Jesus Melo</b>	TÉCNICO JUDICIÁRIO - TÉC. EM TELECOMUNICAÇÃO	COORDENADORIA DE ORGANIZAÇÃO E MÉTODOS E ADMINISTRAÇÃO DA REDE
<b>João Alves Teixeira Filho</b>	SECRETÁRIO JUDICIAL DE ENTRÂNCIA FINAL	1ª VARA DA FAMÍLIA DA COMARCA DE SÃO LUÍS
<b>Maria das Graças Noronha Marques (Carol)</b>	ASSESSORA DE JUIZ	9ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE SÃO LUÍS

<b>João Batista Martins</b>	SECRETÁRIO JUDICIAL	3ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE SÃO LUÍS
<b>Acayene Santos Lopes</b>	CHEFE DA DIVISÃO DAS SERVENTIAS EXTRAJUDICIAIS	DIVISÃO DE SERVENTIAS EXTRAJUDICIAIS – CORREGEDORIA
<b>Rita Raquel Chaves Ribeiro</b>	TÉCNICO JUDICIÁRIO - APOIO TÉC. ADMINISTRATIVO SECRETÁRIO JUDICIAL DE ENTRÂNCIA FINAL	1º VARA DE INTERDIÇÃO E SUCESSÕES: TUTELA, CURATELA E AUSÊNCIA DA COMARCA DE SÃO LUÍS
<b>Adrielle Luisa Gomes Araujo</b>	TÉCNICO JUDICIÁRIO - APOIO TÉC. ADMINISTRATIVO SECRETÁRIO JUDICIAL DE ENTRÂNCIA FINAL	1ª VARA CARTAS PRECATÓRIAS - 1ª VARA DE CARTAS PRECATÓRIAS CÍVEIS E CRIMINAIS DE SÃO LUÍS
<b>Marcela Correa Lauande</b>	SECRETÁRIA JUDICIAL DE ENTRÂNCIA FINAL	7º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DE SÃO LUÍS
<b>Miréia Claudia Medeiros Queiroz</b>	SECRETÁRIA JUDICIAL DE ENTRÂNCIA INTERMEDIÁRIA	JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL DE CAXIAS
<b>Josiane de Jesus Fonseca da Silva Santos</b>	SECRETÁRIA DO CONSELHO DE SUPERVISÃO DOS JUIZADOS	SECRETARIA DO CONSELHO DE SUPERVISÃO DOS JUIZADOS ESPECIAIS
<b>Saulo de Souza Aires</b>	TÉCNICO EM INFORMÁTICA	COORDENADORIA DE ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS

<b>MAGISTRADOS</b>	
<b>NOME</b>	<b>UNIDADE DE TRABALHO</b>
<b>Márcia Cristina Coelho Chaves</b>	JUÍZA – ENTRANCIA FINAL -COORDENADORA DO CONSELHO DE SUPERVISÃO DOS JECC
<b>Alice Prazeres Rodrigues</b>	JUIZ AUXILIAR DA CORREGEDORIA
<b>Megbel Abdala Tanus Ferreira</b>	JUIZ TITULAR R - 4ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS
<b>Maria José França Ribeiro</b>	JUÍZA AUXILIAR – ENTRÂNCIA FINAL
<b>José de Ribamar Castro</b>	JUIZ TITULAR DA 1ª VARA DA FAMÍLIA – SÃO LUÍS
<b>Patrícia Marques Barbosa</b>	JUÍZA AUXILIAR – ENTRÂNCIA FINAL

Nesse processo de atuação conjunta e constante para a solução das demandas recebidas pela Ouvidoria, destaca-se, no segundo semestre, o desempenho do servidor Alexandre Monteiro Batalha, que surpreendeu com o seu comprometimento e com a rapidez nas respostas, atitudes de fundamental

importância para resolver as manifestações das Turmas Recursais e Juizados Especiais, que são os setores com maior demanda de reclamações do Judiciário.

O auxílio dos parceiros institucionais tem sido de grande valia, pois as manifestações são resolvidas de forma célere e sem maiores transtornos, beneficiando o jurisdicionado e próprio Judiciário.

## **10 PRINCIPAIS PROBLEMAS ENFRENTADOS PELA OUVIDORIA**

Merecem registro, para reflexões sobre melhorias, os obstáculos mais sérios que a Ouvidoria tem enfrentado no desempenho de suas atribuições, considerando o processo natural de aprimoramento.

Em complemento ao que foi exposto no relatório do primeiro semestre, enumeram-se abaixo os principais empecilhos constatados nos seis últimos meses do ano, alguns dos quais persistentes desde a criação da unidade.

### **1. Dificuldade de contato telefônico com as unidades jurisdicionais:**

Em alguns setores da capital e do interior, ligações telefônicas da Ouvidoria não são atendidas, constituindo verdadeiro obstáculo à comunicação, inviabilizando, pois, a solução da demanda proposta. Nesse ponto, destaca-se a problemática da Comarca de Brejo, onde os telefonemas dificilmente são atendidos. Em relação às Turmas Recursais, constatou-se melhoria no atendimento das chamadas, com a disponibilização de servidor para esses casos.

### **2. Ausência de resposta aos contatos e solicitações da Ouvidoria:**

Mesmo existindo previsão, no art. 8º da Resolução nº 20/2010-TJMA, com nova redação dada pela Resolução nº 37-2012, de que os setores possuem o prazo máximo de 5 (cinco) dias para apresentar informações e esclarecimentos às solicitações da Ouvidoria, muitos deixam escoar o período, sem qualquer resposta ou justificativa. Nessas situações, ou ainda, naquelas de cerceio das atividades inerentes ao exercício de competência da Ouvidoria, poderá haver configuração de infração disciplinar por violação de dever funcional, sujeita a apuração mediante processo administrativo. A alteração normativa que prevê esse tipo de advertência passou a vigorar no segundo semestre de 2012, com a edição da Resolução nº 37-2012, e ainda não há registros de casos que chegaram a esse extremo. Em seus contatos, a Ouvidoria tem alertado as unidades administrativas, serventias judiciais e extrajudiciais sobre essas consequências, como forma de minimizar omissões.

### **3. Inexistência de fixação de prazo médio como parâmetro para reclamações de morosidade processual:**

Embora a aferição de morosidade dependa das peculiaridades de cada caso concreto, tendo em vista a realidade de cada unidade jurisdicional e o princípio da razoabilidade, faz-se necessário a fixação de um prazo médio para início de caracterização da lentidão, em relação a cada área de atuação (cível, família,



criminal, consumidor, fazenda pública, juizados especiais, turmas recursais, recursos no Tribunal etc.). Desse modo, haverá parâmetro definido para legitimar a intervenção imediata ou não da Ouvidoria junto aos setores demandados, possibilitando filtrar a classificação do que está e do que não está com lentidão na tramitação processual, em face da realidade de cada grupo de unidades por área. Casos de processos com movimentação dentro do prazo de parâmetro não sofreriam intervenção imediata da Ouvidoria e seriam imediatamente resolvidos, sem a necessidade de solicitações de esclarecimentos, o que economizaria tempo e pouparia trabalho a servidores e magistrados.

Para todos esses problemas, propostas para solucionamento estão sendo apresentadas, muitas das quais foram acatadas ou estão sendo analisadas.

## 11 METAS

Os desafios estipulados para o segundo semestre de 2012 foram atingidos em quase sua totalidade pela Ouvidoria, quais sejam: a) participação de alguns servidores em cursos, incrementando a capacitação; b) aprimoramento do sistema de informática ATTENDE; c) continuidade das atividades de divulgação da Ouvidoria e de realização de audiências públicas; d) aumento da celeridade na solução das manifestações; e) alcance do percentual de produtividade fixado pelo Núcleo de Planejamento Estratégico do TJMA, proporcionando a obtenção da Gratificação de Produtividade Judicial (GPJ); f) expansão das novas atribuições para adaptação à Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação) e; g) realização de pequenos reparos estruturais e logísticos na sede.

Com a colaboração de setores estratégicos do TJMA, é importante ressaltar que a Ouvidoria adquiriu novos computadores, realizou pequenos reparos estruturais na sede e obteve fundamentais alterações nos sistemas ATTENDE e DIGIDOC, que facilitaram o desempenho de suas atividades.

Buscando o aperfeiçoamento constante, foram estipuladas para a Ouvidoria as seguintes metas para o ano de 2013:

- 1) Conferir maior rapidez na solução das manifestações, em especial das reclamações;
- 2) Alcançar o percentual de produtividade fixado pelo Núcleo de Planejamento Estratégico do TJMA;
- 3) Aprimorar as novas atribuições, instituídas pelas Resoluções 37/2012 e 38/2012;
- 4) Aprimorar o sistema de informática ATTENDE, em parceria com a Diretoria de Informática e a Coordenadoria de Análise e Desenvolvimento de Sistemas, para tornar mais eficaz o processamento das manifestações;
- 5) Implantar sistema de medição do índice de satisfação de atendimento da Ouvidoria;
- 6) Elaborar o manual de procedimentos internos da Ouvidoria;
- 7) Proporcionar a participação de toda a equipe da Ouvidoria em treinamentos promovidos pela ESMAM e/ou outros cursos, objetivando melhorar a capacitação;

- 8) Aprimorar o processo de reconhecimento dos parceiros institucionais da Ouvidoria, como forma de incentivar servidores, magistrados, tabeliães e oficiais de registro a colaborar com a unidade;
- 9) Continuar as atividades de divulgação da Ouvidoria e de realização de audiências públicas;
- 10) Contribuir para o desenvolvimento conjunto das atividades da Divisão do Telejudiciário;
- 11) Contribuir para os projetos, programas e campanhas desenvolvidos pelos órgãos do Poder Judiciário: Conselho Nacional de Justiça - CNJ, Tribunal de Justiça do Maranhão - TJMA e Corregedoria-Geral de Justiça do Maranhão – CGJMA.

Para a Divisão do Telejudiciário foram traçadas as seguintes metas para o ano de 2013:

- 1) Manter a atualização completa do banco de dados;
- 2) Contribuir com a Ouvidoria para o desenvolvimento conjunto das atividades e para alcançar o percentual de produtividade fixado pelo Núcleo de Planejamento Estratégico do TJMA;
- 3) Aperfeiçoar o sistema ATTENDE, juntamente com a Diretoria de Informática e a Coordenadoria de Análise e Desenvolvimento de Sistemas;
- 4) Realizar treinamentos, com o objetivo de aprimorar o uso das novas ferramentas dos sistemas “*Easy Call Agent*” – atendimento, “*Easy Call Visor*” – administrador e “*Easy Record*” – gravação;
- 5) Proporcionar a participação de toda a equipe da Divisão em treinamentos promovidos pela ESMAM, para possibilitar a realização dos atendimentos com a qualidade almejada;
- 6) Traçar estratégias de divulgação dos serviços junto aos servidores da Justiça de 1º e 2º grau e a toda a sociedade, em parceria com a Assessoria de Comunicação da Presidência (ASCOM);
- 7) Fazer a divulgação dos serviços através de *banners* nas Comarcas do interior, com auxílio da ASCOM;
- 8) Contribuir com os projetos, programas e campanhas desenvolvidos pelos órgãos do Poder Judiciário: Conselho Nacional de Justiça -

CNJ, Tribunal de Justiça do Maranhão - TJMA e Corregedoria Geral de Justiça do Maranhão – CGJMA;

- 9) Viabilizar o acesso dos Juizados Criminais do Estado do Maranhão ao banco de dados do Telejudiciário, para consulta de informações criminais – relação de beneficiados e condenados pela Lei 9.099/95;
- 10) Desenvolver parceria com a Vara de Execuções Penais, objetivando viabilizar o acesso do Telejudiciário e da Ouvidoria ao sistema de informática VEP-CNJ, para consultas e prestação de informações relativas à execução penal;
- 11) Desenvolver parceria com os Centros Judiciários de Solução de Conflitos, para possibilitar a marcação de audiências de conciliação através do Telejudiciário (módulo específico do sistema de informática ATTENDE).

## 12 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Primando pela transparência e comprometida em desenvolver com zelo as suas atribuições e a sua missão, a Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado do Maranhão tem buscado auxiliar o cidadão a obter a prestação de serviço público eficiente, sem perder de vista a realidade específica de cada setor da instituição. Procura, portanto, contribuir para o processo de valorização da cidadania e aprimoramento da Justiça.

No ano de 2012, a unidade fortaleceu os vínculos de confiança e credibilidade com o corpo institucional e com a sociedade. Extrai-se essa afirmação não só dos contatos do seu dia a dia, mas, sobretudo, dos seus registros, demonstrados neste relatório e representados, no geral, pelo recebimento de 1.576 manifestações, revelando significativo aumento em relação a 2011, que registrou 903 demandas. Do total anual, apenas 0,89% não foram resolvidas e 2,28% ficaram pendentes, enquanto que a esmagadora quantidade de 96,83% foram devidamente solucionadas.

Somada a produção da Divisão do Telejudiciário com a da Ouvidoria, verifica-se o resultado expressivo de 38.678 registros no ano.

Os dados apresentados ao longo deste documento representam crescimento da procura e da produtividade da Ouvidoria e do Telejudiciário. São reflexos do perfil ativo e itinerante do Ouvidor e sua equipe, os quais continuaram com a divulgação do papel da unidade e com a realização de audiências públicas. Outra grande contribuição para isso foi a expansão das suas atribuições para adaptação à Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), resultado do comprometimento em atingir metas estipuladas em relatório anterior. Nesse contexto, houve a criação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do TJMA, sob coordenação da Ouvidoria, que facilitou e ampliou o acesso a dados públicos, permitindo conferir maior transparência ao Poder Judiciário Estadual, e, por consequência, produzindo maiores solicitações.

Acrescenta-se, também, o fato de que as demandas dos canais “Fale Conosco” da Presidência e da CGJ passaram a ser direcionadas para a Ouvidoria, aumentando seus serviços.

Por outro lado, alterações normativas na resolução de criação da Ouvidoria contribuíram para seu funcionamento e fortaleceram a sua atuação, pois

proporcionaram celeridade nas respostas dos setores do Judiciário, refletindo, por consequência, na melhoria do atendimento às demandas.

Outras inovações foram destacadas, como a criação do vídeo institucional da Ouvidoria, instrumento para melhorar a divulgação da unidade e facilitar a conscientização acerca de sua missão, e a implantação de nova central telefônica no Telejudiciário, que representa mecanismo para o alcance da excelência na prestação dos atendimentos.

Já a articulação cooperativa com as demais unidades do Poder Judiciário possibilitou a conquista de novos parceiros (servidores, magistrados, tabeliães e oficiais de registro), assim chamados por seu desempenho célere e eficaz para a solução das manifestações, constituindo-se nos maiores colaboradores da Ouvidoria.

Em contrapartida, dentro do processo natural de aperfeiçoamento, a Ouvidoria constatou a subsistência de obstáculos, dentre os quais, a resistência de algumas serventias judiciais e extrajudiciais, tanto da capital quanto do interior, em fornecer as necessárias informações solicitadas para o regular desenvolvimento do trabalho desta unidade. Contudo, na condição de canal mediador de conflitos, tem conseguido amenizar tais empecilhos devido à capacidade flexível de sua equipe e a preocupação contínua em efetivar melhorias na instituição.

Como não poderia ser diferente, o levantamento estatístico no período referenciado demonstrou aspectos negativos e positivos, sendo relevante assinalar, dentre os primeiros, a persistente problemática da morosidade processual, notadamente nas Turmas Recursais da capital, devido à elevada quantidade de reclamações nesse sentido, reivindicando atenção contínua e urgente do Judiciário. Entre os positivos, cita-se a realização de mutirões que desafogam a excessiva demanda de ações judiciais, os investimentos na capacitação de servidores, a convocação de aprovados no concurso público para servidores e a atuação dinâmica e acessível dos gestores do Judiciário.

Com a criação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos, a futura implantação de novas unidades judiciais (a exemplo das Turmas Recursais regionais, varas cíveis e juizados), o lançamento de edital para concurso público da magistratura e a realização de obras para o Judiciário, como a construção de novas sedes para 15 juizados especiais, prevê-se considerável avanço da Justiça estadual.

Portanto, a Ouvidoria judicial encerrou o ano de 2012 com um balanço otimista, tendo atuado ativamente para o cumprimento de sua missão institucional e para a tão almejada prestação de serviço público eficiente e transparente.

Por fim, ressalta-se que os dados apresentados neste relatório, até a data do seu fechamento (31 de dezembro de 2012), foram obtidos do programa de informática ATTENDE, desenvolvido para suprir as necessidades da Ouvidoria e da Divisão do Telejudiciário. Além disso, as conclusões aqui apresentadas não se mostram exaurientes, sendo recomendável que os gestores e demais setores estratégicos da administração possam extrair outras, igualmente importantes para o avanço de toda a estrutura da Justiça maranhense.

Nos termos do inciso VI, do art. 4º, da Resolução nº 20/2010-TJMA, apresenta-se o presente ao Plenário do Tribunal de Justiça para conhecimento e análise.

São Luís (MA), 7 de janeiro de 2013.

**Desembargador LOURIVAL DE JESUS SEREJO SOUSA**

Ouvidor Titular do Poder Judiciário do Estado do Maranhão