



**TJMA**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO



**OUVIDORIA**

Tribunal de Justiça do Maranhão

# RELATÓRIO DE GESTÃO

BIÊNIO 2020-2021 e parcial 2022





Estado do Maranhão  
Poder Judiciário  
OUVIDORIA JUDICIÁRIA



**GESTÃO 2020/2021**

-

**PARCIAL 2022**

# OUVIDORIA

**São Luís**

**2022**



Estado do Maranhão  
Poder Judiciário  
**OUVIDORIA JUDICIÁRIA**  
**Sumário**

1	APRESENTAÇÃO.....	3
2	DEMANDAS RECEBIDAS .....	3
2.1	Quantitativo recebido.....	3
2.2	Tipos de Manifestação.....	4
2.3	Informação ao cidadão.....	4
2.4	Assuntos mais comuns das reclamações.....	4
2.5	Canais de acesso mais utilizados pelos usuários .....	6
2.6	Unidades mais demandadas .....	7
2.7	Índice de Resolução.....	9
2.8	Telejudiciário .....	9
3	PROJETOS E AÇÕES .....	10
3.1	Aprovação da Resolução GP 42/2020 e criação da Ouvidoria Socioambiental.....	10
3.2	Reunião do Ouvidor com o Presidente da Associação dos Magistrados do Maranhão - AMMA.....	11
3.3	Visita Institucional ao Corregedor Geral de Justiça: .....	11
3.4	Comemoração dos 10 anos da Ouvidoria e inauguração do pleno funcionamento do totens .....	12
3.5	Programa “Aproveite para conciliar” .....	13
3.6	Melhorias no sistema Attende .....	13
3.7	Monitoramento – Prêmio CNJ de qualidade .....	13
3.8	Programa “Fale com o Ouvidor” .....	14
3.9	Projeto Ouvidoria Itinerante.....	14
3.9.1	Visita realizada à Comarca de Barreirinhas .....	14
3.10	Lançamento do Sistema Interact .....	16
3.11	Projeto Central de Denúncias .....	17
3.12	Pesquisa de satisfação e Carta de Serviços .....	17
3.13	Participação na Feira do Empreendedor – Multicenter Sebrae .....	18
4	ENCONTROS E CAPACITAÇÃO .....	18
4.1	Reunião com a Ouvidora da Defensoria Pública do Maranhão.....	18
4.2	V e VI Encontros do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais (COJUD).....	19
4.3	Reunião do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais – COJUD.....	21
4.4	Participação dos servidores da Ouvidoria em cursos de Capacitação .....	21
4.5	Reunião ordinária da Rede Nacional de Ouvidorias.....	22
5	MEDIDAS DE ADEQUAÇÃO A RESOLUÇÃO DO CNJ 432/2021 .....	22
5.1	Solicitação de adoção de medidas para promoção da acessibilidade as pessoas em situação de rua .....	22
5.2	Solicitação da criação de Resolução que discipline a classificação de documentos em grau de sigilo ...	23
6	RECOMENDAÇÕES.....	23
7	ÚLTIMOS APONTAMENTOS.....	23



**Estado do Maranhão  
Poder Judiciário  
OUVIDORIA JUDICIÁRIA**

## **1 APRESENTAÇÃO**

A Ouvidoria do Tribunal de Justiça desenvolve relevante papel de diálogo entre o Poder Judiciário estadual e seu público, atuando como uma mediadora de conflitos ao prestar esclarecimentos à sociedade quanto à realidade judiciária e atividades desenvolvidas.

Alinhados com o objetivo de melhoria da prestação jurisdicional concretizado pela mesa diretora, a Ouvidoria buscou orientar sua atuação de modo a contribuir com a Administração do Tribunal de Justiça, identificando os problemas mais frequentes nas demandas recebidas, gerando estatísticas, propondo soluções pertinentes e apresentando recomendações visando ao aperfeiçoamento das atividades e serviços prestados pelo Poder Judiciário.

Vale destacar que as informações colhidas junto aos usuários e apresentadas em relatório servem como importantes indicadores para se detectar boas práticas em curso, assim como identificar aspectos que necessitam ser aprimorados.

A Ouvidoria assume o papel de dar voz ao público, interno e externo, e representar os seus anseios dentro da Instituição, através do encaminhamento das sugestões, reclamações e demais apontamentos para os setores competentes pela sua resolução e à Mesa Diretora deste Tribunal. Em nosso caminhar, buscamos sempre promover a aproximação dos cidadãos com a Justiça e estimular a participação popular no Judiciário por meio das itinerâncias.

Pois bem. Encerrado o biênio, apresento agora relatório de minha gestão à frente da Ouvidoria em 2020/2021 e relatório parcial de 2022, demonstrando o caminho percorrido e os objetivos alcançados. As atividades promovidas, no período abrangido por este relatório, reafirmam o compromisso de proporcionar a melhoria dos serviços oferecidos aos usuários.

## **2 DEMANDAS RECEBIDAS**

### **2.1 Quantitativo recebido**

Durante o biênio foram recebidas 9868 (nove mil oitocentos e sessenta e oito) manifestações, somados a parcial de 2022<sup>1</sup>, onde foram recebidas 1379 (mil trezentas e setenta e nove) manifestações, perfazendo um total de 10.342 (dez mil trezentos e quarenta e duas) manifestações durante toda a gestão. O quantitativo recebido é maior que o do biênio anterior, no qual foram recebidas 8963 (oito mil novecentos e sessenta e três) manifestações.



Estado do Maranhão  
Poder Judiciário  
OUVIDORIA JUDICIÁRIA

## 2.2 Tipos de Manifestação

Quanto aos tipos de manifestação recebidas no biênio, foram registradas 7.363 (sete mil seiscentas e quinze) reclamações, equivalentes a 74,61% das demandas, 1.051 (um mil e cinquenta e um) pedidos de informação, equivalentes a 10,65%, 796 (setecentos e noventa e seis) solicitações, equivalentes a 8,06%, 225 (duzentos e vinte e cinco) denúncias, equivalentes a 2,28%, 126 (cento e vinte e seis) dúvidas, equivalentes a 1,27%, 187 (cento e oitenta e sete) elogios, equivalentes a 1,89%, 31 (trinta e um) sugestões, equivalentes a 0,31%, 9 (nove) recursos equivalentes a 0,09%, havendo ainda 80 (oitenta) manifestações, correspondendo a 0,81 % das demandas recebidas, que não se enquadravam em nenhuma dessas classificações e por isso capitulada como o tipo “Outros”, conforme depreende-se do gráfico a seguir.



Em 2022, já foram recebidas 1317 manifestações, sendo que 1100 consistem em reclamações quanto aos serviços prestados, 123 pedidos de informação, 35 solicitações, 30 elogios, 15 denúncias, 7 dúvidas, 5 assunto outros e 2 sugestões.

## 2.3 Informação ao cidadão

No biênio a Ouvidoria recebeu **1.051 (um mil e cinquenta e um) pedidos de informação através do SIC** (Sistema de Informação ao Cidadão), representando um aumento significativo em relação ao biênio anterior, no qual foram recebidas **487 (quatrocentos e oitenta e sete) manifestações dessa natureza**. Dos pedidos recebidos, 11 foram indeferidos. O perfil dos solicitantes, quanto ao gênero, é em sua maioria masculino, quanto à escolaridade, maior parte informou possuir ensino superior, e quando à faixa etária 56% está na posição de 20 a 39 anos.

## 2.4 Assuntos mais comuns das reclamações



**Estado do Maranhão**  
**Poder Judiciário**  
**OUVIDORIA JUDICIÁRIA**

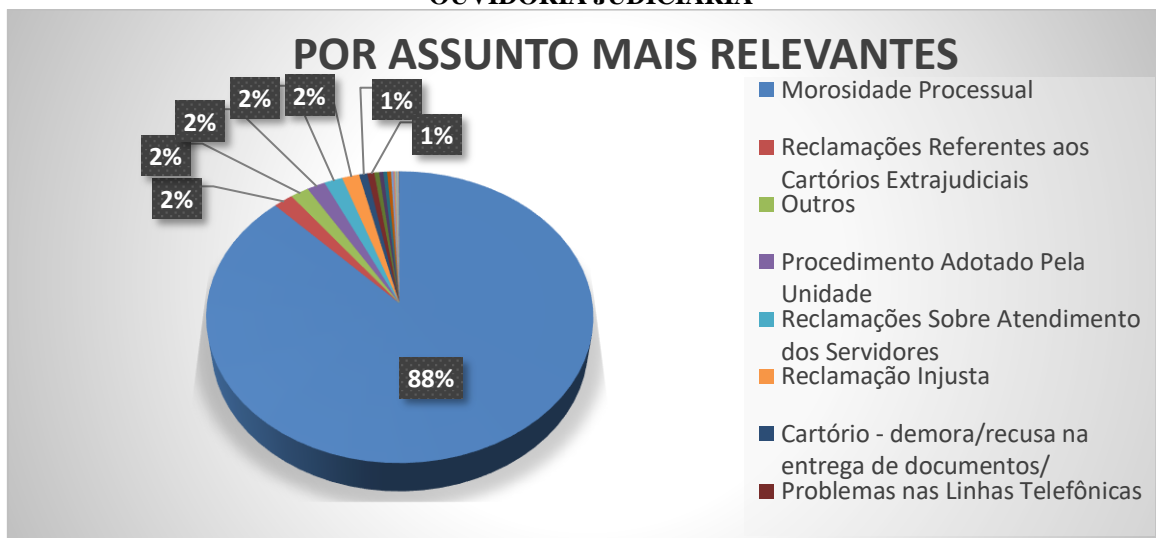
Do total das manifestações recebidas no biênio, 74,61% consistiram em reclamações, perfazendo um total de 7.363 (sete mil trezentos e sessenta e três) demandas sobre a insatisfação com os serviços prestados. Destas, 6465 (seis mil quatrocentos e sessenta e cinco) corresponderam a reclamações referentes à morosidade processual, concentradas em grande medida no 1º grau de jurisdição. Em 2022, das 1100 reclamações recebidas, 905 referem-se à morosidade processual.

A morosidade processual é tema constante das manifestações e permaneceu em primeiro lugar durante todo o biênio, correspondendo ao assunto de quase 70% das manifestações recebidas. Em segundo lugar despontam as reclamações referentes aos cartórios extrajudiciais. Os assuntos mais frequentes das reclamações podem ser identificados na tabela a seguir.

<b>ASSUNTO</b>	<b>QTDE</b>
Morosidade processual	6465
Reclamações referentes aos Cartórios Extrajudiciais	133
Outros	124
Procedimento adotado pela unidade	124
Reclamações sobre atendimento dos servidores	124
Reclamação injusta	117
Cartório - demora/recusa na entrega de documentos/	54
Problemas nas linhas telefônicas	48
Problemas no site do tribunal	33
Discussão de mérito de decisão	28
Cartório - dificuldade/insucesso no contato com o Cartório	26
Competência alheia a Ouvidoria	26
Sumiço de processo	14
Não consegue contato por telefone ou e-mail	11
Ausência de magistrado na comarca	8
Competência da Corregedoria	6
Cartório - erro nos dados constantes na certidão	6
Cartório - valores de emolumentos	6
Competência da coordenadoria do juizados especiais	5
<b>TOTAL</b>	<b>7615</b>



Estado do Maranhão  
Poder Judiciário  
OUVIDORIA JUDICIÁRIA



## 2.5 Canais de acesso mais utilizados pelos usuários

Durante o biênio foram recebidas 9868 (nove mil oitocentos e sessenta e oito) manifestações, recepcionadas por diferentes canais de acesso. Tais manifestações foram recebidas em maior medida pelo formulário eletrônico, alcançando um total de 5.500 (cinco mil e quinhentos) de demandas registradas através do referido canal, equivalendo a 55,73% das demandas. Em segundo lugar como canal mais acessado figura o E-mail e o Telejudiciário, em terceiro lugar.

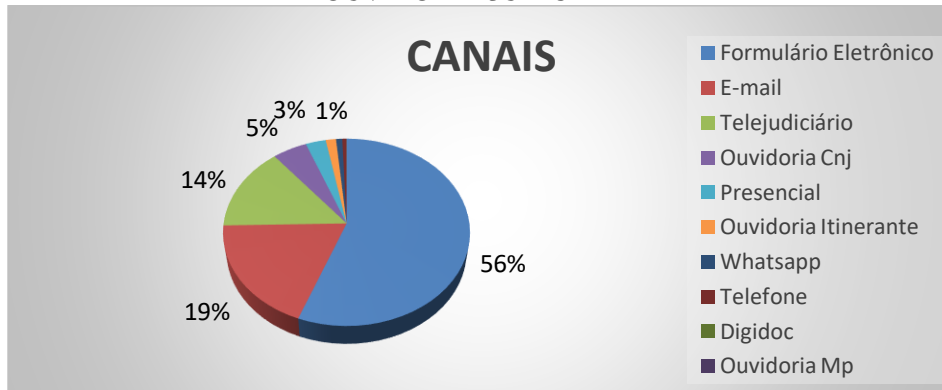
Em quarto lugar aparece a Ouvidoria do CNJ, com 489 (quatrocentos e oitenta e nove) demandas cadastradas através desse canal. Importante ressaltar que durante a gestão foram realizados apenas 286 atendimentos, em virtude do período pandêmico.

A seguir apresentamos tabela contendo os canais de recebimento das demandas, dispostos na ordem decrescente, de acordo com sua maior utilização.

CANAIS	QTDE
Formulário Eletrônico	5.500
E-mail	1.856
Telejudiciário	1.426
Ouvidoria cnj	489
Presencial	286
Ouvidoria Itinerante	146
Whatsapp	89
Telefone	58
Digidoc	2
Ouvidoria MP	1
<b>TOTAL</b>	<b>9868</b>



Estado do Maranhão  
Poder Judiciário  
OUVIDORIA JUDICIÁRIA



Outra observação necessária de ser apontada, é que as demandas recebidas de forma presencial representam um número maior do que o registrado na tabela, com o intuito de agilizar o atendimento, a situação foi resolvida de forma imediata, desburocratizando o fluxo.

## 2.6 Unidades mais demandadas

Nossos relatórios semestrais de atividades apresentados à mesa diretora deste Tribunal de Justiça, além de especificarem a natureza das manifestações propondo soluções e recomendações abrangentes, exibem uma relação das vinte unidades jurisdicionais mais demandadas pela sociedade, permitindo uma intervenção direcionada por parte da Administração com vistas a dirimir as problemáticas apontadas, em sua maioria relacionadas à demanda elevada, insuficiência de servidores e ausência de infraestrutura.

Sinalizamos nestas sínteses das atividades desenvolvidas os setores que mais precisam de atenção da gestão, bem como a propositura de recomendações e sugestões de melhorias. Abaixo, pontuamos as 20 unidades mais demandadas no biênio.

ORDEM	UNIDADES DE TRABALHO
1º	2ª Vara da Fazenda Pública de São Luis
2º	Secretaria Judicial da Contadoria do Fórum de São Luís
3º	7ª Vara Cível de São Luis
4º	1ª Vara de Vargem Grande
5º	4ª Vara da Fazenda Pública de São Luís
6º	Gab. Des. Jaime Ferreira de Araújo
7º	4ª Vara Cível de Imperatriz
8º	5ª Vara da Fazenda Pública de São Luís
9º	1ª Vara Cível da Comarca de Caxias
10º	2ª Vara de Grajaú
11º	1ª Vara Cível de Imperatriz





**Estado do Maranhão  
Poder Judiciário  
OUVIDORIA JUDICIÁRIA**

12º	2ª Vara Cível de São Luís
13º	3ª Vara da Fazenda Pública de São Luís
14º	8ª Vara Cível de São Luís
15º	1ª Vara da Fazenda Pública de Imperatriz
16º	1ª Vara Cível de São Luís
17º	2ª Vara Cível de Imperatriz
18º	7ª Vara da Fazenda Pública de São Luís
19º	3ª Vara Cível de Imperatriz
20º	2ª Vara Cível da Comarca de Caxias

Entendo que as unidades indicadas, em que pese os esforços que tem sido dispensados, precisam figurar entre as prioridades dos gestores, visto se tratarem de setores com elevada demanda e insuficiência de servidores para dar vazão ao acervo.

Nos dados parciais de 2022, a 1ª e 4ª Varas Cíveis de Imperatriz figuram como as unidades judiciais mais demandadas. Todavia a 2ª Vara da Fazenda Pública de São Luís permanece no ranking, seguida da Secretaria Judicial da Contadoria do Fórum de São Luís e da 7ª Vara cível da capital.

A Turma Recursal da Capital deixou de figurar entre as unidades judiciais mais demandadas, reflexo da criação da segunda Turma. Todavia, as Varas da Fazenda Pública (excetuadas a de execução fiscal), a Contadoria e as varas cíveis listadas na tabela acima permanecem no ranking.

Insta dizer que é necessário, no atual contexto, que boas práticas sejam compartilhadas entre os setores deste Tribunal de Justiça, de modo a identificar a melhor forma de viabilizar um atendimento mais célere e efetivo ao cidadão.

Deste modo, se faz necessário dar reconhecimento às unidades que se destacaram positivamente no biênio. Abaixo listamos as 18 (dezoito) unidades mais elogiadas ao final da gestão.

<b>DEZ UNIDADES MAIS ELOGIADAS NA GESTÃO</b>	
1º	Ouvidoria
2º	1º Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania de São Luís - Fórum des. Sarney Costa
3º	3ª Vara Cível de São Luís
4º	1ª Vara de Vitorino Freire
5º	Centro de Mediação e Conciliação da Família
6º	Coordenadoria das Câmaras Cíveis Isoladas
7º	Coordenadoria das Câmaras Criminais Isoladas
8º	13ª Vara Cível de São Luís



**Estado do Maranhão**  
**Poder Judiciário**  
**OUVIDORIA JUDICIÁRIA**

9º	Vara única de Cururupu
10º	9º Juizado Especial Cível e das Relações de Consumo de São Luís
11º	10º Juizado Especial Cível e das Relações de Consumo de São Luís
12º	Divisão do Telejudiciário
13º	Secretaria Judicial Única Digital das Varas Cíveis
14º	Gab. Des. Jorge Rachid Mubarack Maluf
15	Gab. Des. Marcelo Carvalho Silva
16	1ª Vara de Interdição e Sucessões: Tutela, Curatela e ausência da comarca de São Luís
17	Vara Única de Bacuri
18	3ª Vara da Fazenda Pública de São Luís

## 2.7 Índice de Resolução

Em mais de 97% dos casos verificados no biênio a equipe da Ouvidoria conseguiu oferecer respostas conclusivas às manifestações dos usuários em até 20 dias úteis, contando com a colaboração dos magistrados e servidores. Em 2022, o percentual atingido até o momento da produção do presente relatório é de 99% de respostas apresentadas dentro do prazo.

## 2.8 Telejudiciário

Além do importante apoio prestado às atividades típicas da Ouvidoria, a Divisão do Telejudiciário realizou inúmeras outras atividades no biênio, como o registro de manifestações para serem encaminhadas para Ouvidoria, agendamento de audiências de conciliação, consultas sobre movimentações de processos judiciais, informações sobre servidores, órgãos e magistrados, atendimento aos pedidos de informação, dentre outras atividades.

No período de **01 de janeiro de 2020 a 30 de março de 2022** a Divisão do Telejudiciário realizou um total de **10.722 atendimentos**, onde foram feitas **1.165** consultas a processos de 1º grau; **189** consultas a processos de 2º grau; **118** consultas a processos de Juizados Especiais; **14** consultas a processos na Turma Recursal; **04** consultas acerca de ações cíveis; **01** consultas acerca de ação criminal; **07** consultas de plantão de 1º grau; **15** consultas acerca de resoluções, portarias e atos da Presidência; **02** informações acerca de comunicados oficiais do Judiciário; **92** informações acerca do casamento comunitário; **1.412** informações relacionadas as Comarcas; **3.539** informações acerca dos setores do judiciário, abrangendo TJMA, CGJ e Fóruns; **355** informações de outros órgãos; **683** informações acerca de servidores do poder judiciário; **13** informações acerca de magistrados; **14** informações acerca de advogados; **12** informações



**Estado do Maranhão  
Poder Judiciário  
OUVIDORIA JUDICIÁRIA**

administrativas; **1.287** senhas de acesso ao portal e à página do servidor; **1.400** registros de reclamações; **29** registros de denúncias; **07** registros de Pedidos de Informações; **22** elogios; **21** registros de outros tipos de informações; **209** consultas de manifestações e **54** consultas de conciliações.

Foram realizados ainda agendamentos de audiências de conciliação, os quais não foram possíveis de serem computados, pois a tarefa migrou do Sistema Attende para o Sistema PJe e esta Divisão não tem acesso para filtrar dados e relatórios do Sistema PJe. Foram realizados também **1.170** inscrições para o Casamento Comunitário através do Regesta(Sistema de Registro Civil) da CGJ.

Ressaltamos que no mês de dezembro de 2021 ocorreu a implantação do Sistema Interact MultiAgent com uma tecnologia que além do atendimento de voz, nos permite realizar atendimentos via Chat, E-mail e aplicativo do Telegram.

### **3 PROJETOS E AÇÕES**

#### **3.1 Aprovação da Resolução GP 42/2020 e criação da Ouvidoria Socioambiental**

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

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

No mês de abril 2021, de forma virtual, as servidoras da Ouvidoria, Supervisora e Secretária, se reuniram com a Supervisora do Núcleo Socioambiental, Jaciara Pinto Silva para discutir assuntos relacionados a temática. Na ocasião houve a apresentação das servidoras e do trabalho realizado pelos setores. Apesar da página ter entrado no ar no mês de outubro de 2020 e ainda não termos recebido manifestações a respeito desta nova temática, os usuários poderão demonstrar sua insatisfação quanto a condutas por parte deste Tribunal de Justiça e seus membros que possam causar degradação ao meio ambiente, denunciar práticas contrárias à responsabilidade



**Estado do Maranhão  
Poder Judiciário  
OUVIDORIA JUDICIÁRIA**

ambiental, como a má utilização de recursos e poluição; solicitar informações acerca de práticas e projetos em matéria ambiental, apresentar elogios e propor melhorias voltadas à gestão socioambiental.

### **3.2 Reunião do Ouvidor com o Presidente da Associação dos Magistrados do Maranhão - AMMA**

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

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

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



### **3.3 Visita Institucional ao Corregedor Geral de Justiça:**

No dia 01/09/2020, o Ouvidor esteve na Corregedoria Geral da Justiça com sua equipe para uma visita institucional ao Corregedor Geral da Justiça, Desembargador Paulo Velten Pereira. Na ocasião foi feita a integração de atividades, firmado termo de cooperação no tratamento das



**Estado do Maranhão  
Poder Judiciário  
OUVIDORIA JUDICIÁRIA**

demandas dentro de suas competências, bem como houve a proposição de melhorias na expedição de certidão de antecedentes criminais que envolverem homônimos.



### **3.4 Comemoração dos 10 anos da Ouvidoria e inauguração do pleno funcionamento do totens**

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



**Estado do Maranhão  
Poder Judiciário  
OUVIDORIA JUDICIÁRIA**



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

O programa “Aproveite para conciliar”, tem proporcionado à população uma alternativa à reclamação, qual seja, a de tentar a resolução consensual de conflitos, alinhando-se ao escopo do novo Código de Processo Civil. Esse agendamento poderá ser feito através do call center (telejudiciário) pelos números 3194-5555 e 0800.707.1581. A Ouvidoria encontra-se habilitada a cadastrar usuários, quando solicitado, na plataforma de mediação virtual [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br). A unidade atua ainda como mediadora entre o órgão e o usuário, de modo a levar a conhecimento do usuário a realidade vivenciada pelo Judiciário Maranhense, assim como intenta tornar magistrados e servidores mais sensíveis e solidários às necessidades do público externo.

### **3.6 Melhorias no sistema Attende**

Durante todo o biênio, em ação conjunta com o servidor Carlos Eduardo Araújo, analista de sistemas da Coordenadoria de Sistemas de Informação, foram feitas melhorias no sistema responsável pelo recebimento de manifestações, com o intuito de facilitar a utilização desta ferramenta tanto para os servidores como para o público externo. Estas melhorias estão sendo feitas de forma gradativa e frequente, de acordo com a necessidade das demandas apresentadas.

### **3.7 Monitoramento – Prêmio CNJ de qualidade**



**Estado do Maranhão  
Poder Judiciário  
OUVIDORIA JUDICIÁRIA**

No dia 8/04/21, foi realizada uma reunião por vídeo conferência com o Juiz Coordenador da Assessoria de Gestão Estratégica e Modernização – AGEM, Dr Ângelo Santos, para tratar de assuntos relacionados ao PRÊMIO CNJ DE QUALIDADE, com o objetivo de monitorar o cumprimento dos critérios do Prêmio CNJ de Qualidade para o ano de 2021 relativos a Ouvidoria – Atendimento ao Cidadão.

Na oportunidade houve apresentação do juiz, foram expostos a metodologia do monitoramento, a apresentação dos resultados do ano de 2020 e os critérios/exigências para a pontuação. Por oportuno, o juiz Coordenador parabenizou a Ouvidoria pela pontuação máxima, em 2020, e frisou a importância da manutenção do mesmo resultado para o ano de 2021. Resultado este que de acordo com dados extraídos pelo próprio sistema, esta Ouvidoria alcançou novamente 100% da meta proposta pelo CNJ de acordo com o período solicitado.

Outra reunião foi realizada, de forma presencial no dia 17/03/2022 com a presença do atual Juiz Coordenador da Assessoria de Gestão Estratégica e Modernização, Dr Francisco Soares Reis Júnior para tratar de assuntos relacionados ao Prêmio CNJ de qualidade e outros assuntos correlatos, conforme exigências do Conselho Nacional de Justiça.

### **3.8 Programa “Fale com o Ouvidor”**

Dando-se continuidade ao Programa Fale com o Ouvidor, foram realizados alguns atendimentos presenciais pelo Ouvidor Judiciário durante toda sua gestão.

Ato simbólico do programa, foi o recebimento da Juíza Luzia Neponuceno em nome de um grupo de manifestantes, representantes do sindicato dos Trabalhadores rurais da capital. A demanda foi devidamente cadastrada, encaminhada ao setor competente com resposta e orientações no prazo esperado.

### **3.9 Projeto Ouvidoria Itinerante**

#### **3.9.1 Visita realizada à Comarca de Barreirinhas**

No período compreendido no ano de 2020 e parte de 2021, a Ouvidoria ficou impossibilitada de realizar visitas às comarcas por conta da pandemia mundial.

No entanto, no mês de agosto de 2021, a Ouvidoria do Tribunal de Justiça, deslocou-se para o município de Barreirinhas, localizado no Pólo de Itapecuru-Mirim, com a finalidade de ouvir a



**Estado do Maranhão**  
**Poder Judiciário**  
**OUIDORIA JUDICIÁRIA**

população local através de um atendimento personalizado, com as devidas cautelas, em face da persistência do estado pandêmico ainda não debelado.

Com a participação de aproximadamente 30 (trinta) pessoas, previamente convidadas, na sua grande maioria, advogados, representantes de classe, com ligação ao Poder Judiciário e manifestantes catalogados através do sistema de atendimento da Ouvidoria, foi dado início aos trabalhos, invocando a presença de Deus, esclarecendo o papel da Ouvidoria e a colaboração dos presentes no sentido de apresentarem as sugestões, objetivando uma melhor performance do judiciário na comarca. Três servidores previamente selecionados ocuparam 3 (três) salas para o atendimento individualizado dos interessados, que foram ouvidos nos turnos da manhã e tarde, totalizando 20 atendimentos relacionados a processos em curso na comarca, além de outras solicitações feitas diretamente ao Ouvidor.

Todas as reivindicações recebidas na Itinerância da Ouvidoria foram sintetizadas em relatório 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 sessão relativa à Ouvidoria Judiciária.

A 2ª Vara da comarca de Barreirinhas foi instalada no dia 31/03/2022 em solenidade conduzida pelo presidente do Tribunal de Justiça do Maranhão (TJMA), desembargador Lourival Serejo.







Estado do Maranhão  
Poder Judiciário  
OUVIDORIA JUDICIÁRIA

### 3.10 Lançamento do Sistema Interact

Na manhã do dia 19/10/21, foi realizada na sede da Ouvidoria do TJMA, a cerimônia de lançamento do novo sistema de atendimento chamado Interact, fornecido pela Empresa Dígitro, utilizado pelo Telejudiciário, uma espécie de Call Center, ligado à Ouvidoria do TJMA, que presta um serviço relevante para todos os setores do Poder Judiciário do Maranhão.

Para que o canal de comunicação com o cidadão seja cada vez mais eficaz, o Tribunal de Justiça adquiriu o que há de mais moderno hoje no mercado nessa área, disponibilizando novos canais e/ou plataformas de atendimento, tais como: \*Chat\* (através do portal do TJMA), \*E-mail\*, \*Telegram\* e \*Whatsapp\*. Todas estas plataformas estão interligadas e são gerenciadas pelo novo sistema.

Segundo o Superintendente Regional da Dígitro, empresa fornecedora do sistema, o Tribunal de Justiça do Maranhão é o pioneiro na utilização desta ferramenta entre os Órgãos Públicos da Região Nordeste. Durante a cerimônia de lançamento, em sua fala, parabenizou este Tribunal pela iniciativa inovadora.





**Estado do Maranhão  
Poder Judiciário  
OUVIDORIA JUDICIÁRIA**

### **3.11 Projeto Central de Denúncias**

Na tarde do dia 23/11/21 foi realizada na sede da Ouvidoria uma reunião com a empresa Falconi, responsável pela implantação da Central de Denúncias. Na ocasião, estiveram presentes além do Consultor da empresa Falconi Jaime, a Diretora de Auditoria Interna do TJMA, a Chefe de gabinete do Corregedor Geral da Justiça, a Secretária e Supervisora da Ouvidoria e o sistema foi apresentado aos presentes. A ferramenta é uma solicitação da Presidência do Tribunal de Justiça para evitar, detectar e tratar quaisquer desvios ou inconformidades éticas que possam ocorrer.

A sugestão é que a Ouvidoria seja o setor responsável para o recebimento destas denúncias, já que disponibilizamos de um sistema próprio para o recebimento de manifestações relacionadas ao Poder Judiciário do Estado.

Já no dia 01/12/2021, outro encontro foi realizado, de forma virtual, com o consultor da empresa Falconi, com o objetivo de definir sobre a implantação da Central de Denúncias. Ficou acordado que a Ouvidoria, ficará responsável pelo planejamento do processo de recebimento destas denúncias em ação conjunta com a Corregedoria.

O plano foi apresentado e entregue via Digidoc a Diretoria de Auditoria Interna deste Tribunal para conhecimento e considerações. O projeto ainda está em andamento.

### **3.12 Pesquisa de satisfação e Carta de Serviços**

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

A Instalação dos totens de avaliação visa aferir a qualidade dos serviços, visando promover melhorias através dos dados coletados. Os mesmos estão localizados no fórum Desembargador Sarney Costa e na sede do Tribunal de Justiça do Maranhão.

Extraindo informações dos referidos totens, constatou-se que a maioria das pessoas que realizou a pesquisa de satisfação é parte em algum processo e procurou a justiça várias vezes. Avaliou os serviços como bom, assim como o atendimento feito pelos servidores. Ao passo que acham o atendimento feito pelos magistrados, ruim.

Ao passo que reclamaram da demora no andamento processual classificando a justiça como lenta e demorada. Quanto à sinalização para encontrar o setor, a avaliação foi boa, assim como a adequação do ambiente para pessoas portadoras de necessidades especiais. Foi possível perceber

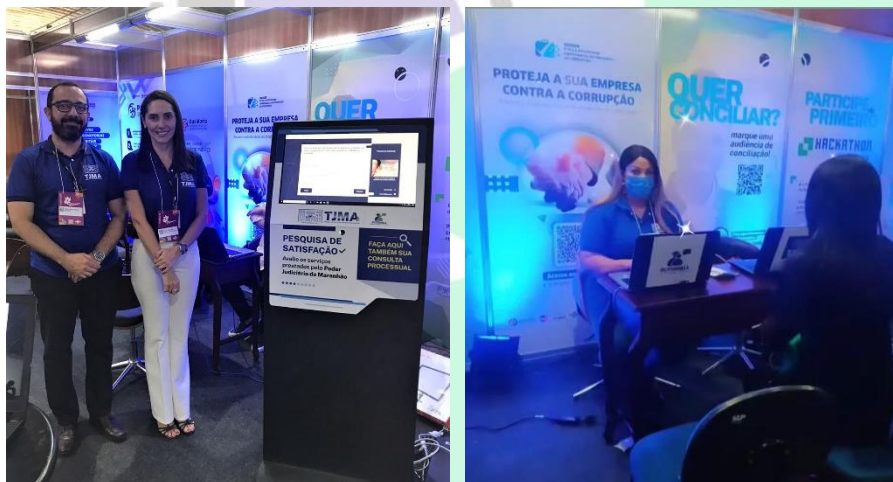


**Estado do Maranhão  
Poder Judiciário  
OUVIDORIA JUDICIÁRIA**

que a maioria das pessoas recorreu à conciliação para resolver algum problema e a considera um meio eficaz de resolvê-lo.

### **3.13 Participação na Feira do Empreendedor – Multicenter Sebrae**

Presente no evento que ocorreu do dia 31/03 a 03/04/2022, a Ouvidoria esteve à disposição da população para receber manifestações dos usuários dos serviços prestados pelo Poder Judiciário do Estado do Maranhão, que são as sugestões, reclamações, pedidos de informação institucional, denúncias, críticas, dúvidas, elogios, assim como orientação ao cidadão para fazer consultas processuais e responder à pesquisa de satisfação no Totem do Poder Judiciário, instalado no stand.



## **4 ENCONTROS E CAPACITAÇÃO**

### **4.1 Reunião com a Ouvidora da Defensoria Pública do Maranhão**

Em 29/09/2020 o Ouvidor Judiciário desembargador Kleber Costa Carvalho reuniu-se com a Ouvidora da Defensoria Pública Estadual, Márcia Anunciação Maia Pereira, eleita por representantes de entidades da sociedade civil e Conselho Superior da DPE, Ouvidora da instituição à época. No encontro os Ouvidores destacaram a importância do desenvolvimento de um canal direto de comunicação e troca de experiências entre as Ouvidorias para o aprimoramento dos serviços prestados, bem como a necessidade das instituições se tornarem cada vez mais acessíveis e próximas da sociedade.

Na ocasião, foi proposto um trabalho conjunto entre as respectivas Ouvidorias, de modo a oferecer um serviço mais abrangente e adequado às necessidades da população. Dentro dessa perspectiva, foi estabelecido um pacto de cooperação entre a Ouvidoria Judiciária e a Ouvidoria da



**Estado do Maranhão  
Poder Judiciário  
OUVIDORIA JUDICIÁRIA**

DPE, onde foi firmado o desenvolvimento do Projeto Ouvidoria Itinerante conjuntamente, levando-se desta forma um atendimento mais completo à população, especialmente aos segmentos mais carentes de atendimento por parte da Administração Pública. Para fins de realização do projeto, serão consideradas as comarcas com maior demanda processual e que ainda não sejam assistidas por núcleo de Defensoria Pública Estadual.

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



#### **4.2 V e VI Encontros do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais (COJUD)**

O V Encontro do Colégio Nacional (COJUD) ocorreu no dia 09/11/2020 e contou com a presença do Ouvidor, Desembargador Kleber Costa Carvalho, de forma virtual, em seu gabinete, na sede do Tribunal de Justiça. O Encontro voltado às Ouvidorias Judiciárias do Nordeste, contou com



**Estado do Maranhão  
Poder Judiciário  
OUVIDORIA JUDICIÁRIA**

a participação dos Ouvidores dos Tribunais de Justiça de Alagoas, Bahia, Ceará, Maranhão, Rio Grande do Norte e Piauí. Participaram ainda do Encontro, o presidente do COJUD e Ouvidor do TJ-RS, Desembargador Altair Lemos; a 2ª vice-Presidente do COJUD e Ouvidora do TJ-PR, Desembargadora Ana Lúcia Lourenço; o Ouvidor do TRF da 5ª Região, a Ouvidora do TRE do Ceará, e a Ouvidora do TJ-MG.

Na ocasião os Ouvidores Judiciais apresentaram suas experiências em Ouvidoria e narraram os desafios enfrentados durante o período da Ouvidoria. Na oportunidade também foram discutidas propostas de melhoria, a desburocratização dos serviços prestados e sobre capacitação futura em Ouvidoria a ser oferecida pelo Conselho Nacional de Justiça. Ao final do encontro foi enfatizada a importância das trocas de experiências entre os Tribunais e participação dos Ouvidores nas reuniões administrativas de seus respectivos Tribunais.



**O VI Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais: transparência e integridade** ocorreu no dia 09/12/2021 e o servidor Fábio José Chaves Martins, chefe de Divisão do Telejudiciário, representou o Ouvidor Desembargador Kleber Costa Carvalho que está de licença por motivos de saúde. O encontro foi realizado na cidade de Belo Horizonte/MG, de forma presencial, onde foram discutidas várias mudanças implementadas nas normas que regem as Ouvidorias Judiciais.

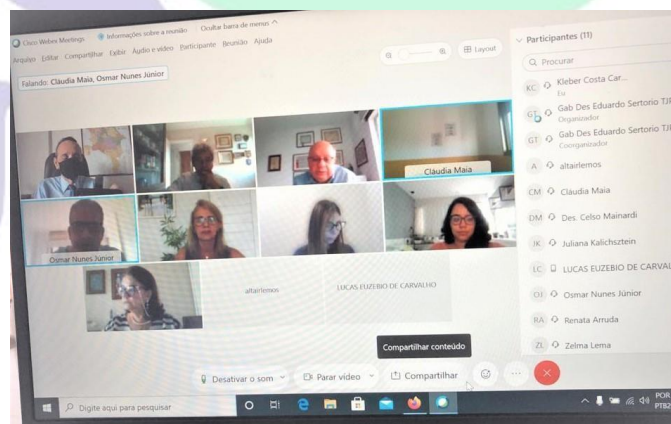


**Estado do Maranhão  
Poder Judiciário  
OUVIDORIA JUDICIÁRIA**



### 4.3 Reunião do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais – COJUD

No dia 28/05/21 pela manhã, sob a presidência do Desembargador Altair Lemos, foi realizada uma reunião virtual do COJUD institucional, objetivando troca de ideias, esclarecimentos e dúvidas com as Ouvidoria do Poder Judiciário. Apesar das dificuldades, o evento foi exitoso, tendo os ouvidores presentes relatado as dificuldades encontradas em tempo de pandemia. “Quero aqui ressaltar o excelente trabalho desempenhado pelo colega Eduardo Sartório, Ouvidor do Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco, visando agregar cada vez mais as Ouvidorias dos Tribunais de Justiça”, destacou o Ouvidor Desembargador Kleber Costa Carvalho.



### 4.4 Participação dos servidores da Ouvidoria em cursos de Capacitação

Nos dias 20,21,23 e 24 do mês de setembro de 2021, 3 (três) servidoras da Ouvidoria participaram do Curso de Excelência no Atendimento, na modalidade virtual, oferecido pela



**Estado do Maranhão  
Poder Judiciário  
OUVIDORIA JUDICIÁRIA**

Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Pernambuco – TJPE. O curso teve como objetivo tratar sobre as formas de atendimento ao público, adequação da linguagem e aspectos e pilares da comunicação.

#### **4.5 Reunião ordinária da Rede Nacional de Ouvidorias**

Aconteceu no dia 09/03/2022, de forma virtual a Reunião Ordinária da Rede Nacional de Ouvidorias promovida pela Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça. Na ocasião foram discutidos assuntos relacionados à implantação da Resolução do CNJ 432/2021 e sobre a criação da Ouvidoria Nacional da Mulher, instituída pela Portaria nº 33 de 8/02/2022, sugerindo que todos os tribunais possam aderir à criação desta Ouvidoria.

Foi reforçado ainda pelo CNJ que os Tribunais invistam nas Ouvidorias Judiciais dada a elevada importância do canal de comunicação da justiça com o cidadão.



## **5 MEDIDAS DE ADEQUAÇÃO A RESOLUÇÃO DO CNJ 432/2021**

### **5.1 Solicitação de adoção de medidas para promoção da acessibilidade as pessoas em situação de rua**

Preocupados com a concretização de um atendimento humanizado, adequado e atento a Política Nacional Judicial de Atenção a Pessoas em Situação de Rua e suas interseccionalidades em conjunto com as atribuições dispostas na Resolução 432/2021 do CNJ, a Ouvidoria se reuniu com a Divisão de Planejamento e o Juiz Coordenador de Gestão Estratégica e Modernização - AGEM, Dr Francisco Soares Reis Júnior levará a situação à Diretoria Geral do Tribunal para que seja formado um comitê com a finalidade de promover políticas públicas de atenção às pessoas em situação de rua e desta forma estabelecer fluxo de trabalho com esta Ouvidoria, conforme sugere a Resolução do CNJ 425/2021.



Estado do Maranhão  
Poder Judiciário  
**OUVIDORIA JUDICIÁRIA**

## **5.2 Solicitação da criação de Resolução que discipline a classificação de documentos em grau de sigilo**

Atentos às exigências da classificação de documento em grau de sigilo, de acordo com a Lei 12.527/2011, foi solicitado, por meio de ofício, à Diretoria Geral do Tribunal a adoção de medidas para a criação de resolução que discipline essa classificação, de acordo com Instrução Normativa TCE/MA nº 59/2020.

## **6 RECOMENDAÇÕES**

Conforme já pontuado em relatórios anteriores, esta Ouvidoria apresentou recomendações para melhoria dos serviços prestados, tais quais, que o Tribunal permaneça atento as transformações no Serviço Público, observando as novas legislações aprovadas e promova a desburocratização dos serviços públicos.

Preocupados com a concretização de um atendimento humanizado, adequado e atento aos Direitos das Pessoas em situação de rua, recomenda-se à adoção de medidas para garantia de acessibilidade destas pessoas, em consonância com as Resoluções do CNJ 432/2021 e 425/2021, que institui a Política Nacional Judicial de Atenção a Pessoas em Situação de rua.

Sugiro, por oportuno, que este Tribunal de Justiça possa aderir à criação da Ouvidoria Nacional da Mulher (Canal dedicado às temáticas de enfrentamento à violência contra as Mulheres), instituída pela Portaria 33 de 8/02/2022, já recepcionada pelo Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul.

No quesito transparência ativa, é necessário que o Órgão adote medidas, no sentido de regular a classificação e grau de sigilo das informações, nos termos da Lei 12.567/2011(LAI), já encaminhado por meio de ofício a Diretoria Geral deste Tribunal.

## **7 ÚLTIMOS APONTAMENTOS**

Reitero a importância do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria, que se põe como vitrine do Tribunal de Justiça e em muitos casos, é o último refúgio do cidadão que anseia por informação e espera solução. Além do papel informativo, de comunicação, a Ouvidoria se mostra ainda como um instrumento de conciliação entre o público externo e o público interno, sendo ainda seus apontamentos de suma relevância na identificação não só de deficiências nos serviços prestados, mas, de boas práticas em vigor.





**Estado do Maranhão  
Poder Judiciário  
OUVIDORIA JUDICIÁRIA**

Segui as orientações inicialmente traçadas, esperando ter contribuído com a principal meta anunciada no início da gestão pelo Presidente: de melhoria da prestação jurisdicional e gestão democrática. Temos a consciência de que o trabalho de construção de um Poder Judiciário mais democrático e acessível é uma tarefa permanente, especialmente para um órgão sem orçamento próprio e poder disciplinar.

Desejamos que o Ouvidor eleito para o biênio 2022/2023, dê continuidade aos projetos já desenvolvidos, aprimorando-os e desenvolvendo outros novos que contribuam para uma gestão mais participativa, democrática e eficiente.

Agradeço o apoio da Presidência e da Corregedoria Geral de Justiça, dos magistrados e servidores que colaboraram com a atuação da Ouvidoria, cujo suporte em grande medida permitiu o desenvolvimento satisfatório de nossas atividades. Em especial, demonstramos nossa gratidão pelo empenho e dedicação da equipe da Ouvidoria, aos servidores do Telejudiciário, à Assessoria de Comunicação do Tribunal e à Diretoria de Informática, bem como o apoio oferecido pelo magistrado e servidores da Comarca de Barreirinhas. Um trabalho de equipe sem o qual nenhum êxito seria possível. Que os novos gestores e Ouvidor prossigam na missão de tornar o Judiciário mais acessível e eficaz, trabalhando ainda mais para promover a participação social

Este é o relatório que, em cumprimento ao disposto no art. 4º, VI, da Resolução nº 20/2010 deste Egrégio Tribunal de Justiça, encaminho para o conhecimento de V. Exa., renovando manifestação de apreço.

Atenciosamente,

# OUVIDORIA

**KEBER COSTA CARVALHO**  
Ouvidor do Poder Judiciário do Maranhão