



**ESTADO DO MARANHÃO
PODER JUDICIÁRIO
OUVIDORIA**

OFC-OUVID 19/2021

São Luís (MA), 10 de dezembro de 2021

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

Assunto: **Relatório de atividades da Ouvidoria do 2º semestre de 2021**

Senhor Desembargador,

Em cumprimento ao disposto no art. 4º, inciso VI da Resolução nº 20/2010, deste Egrégio Tribunal de Justiça, encaminhamos para o conhecimento de V. Exa. o Relatório das atividades desenvolvidas por esta Ouvidoria no **2º semestre de 2021**, esperando que as informações aqui contidas possam contribuir com a gestão do Poder Judiciário e com a construção de políticas administrativas tendentes a melhorar a qualidade dos serviços judiciais e extrajudiciais.

I
DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No período compreendido entre **1º de julho e 04 de dezembro de 2021**, a Ouvidoria recebeu **2.476 (duas mil quatrocentos e setenta e seis) manifestações**, que representam um decréscimo de **8,26%** em relação ao **1º semestre de 2021 (2.699 manifestações)**.

Canais Mais Acessados

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

Do total de manifestações recebidas, **1.396** foram recebidas por formulário eletrônico, **353** pela Divisão do Telejudiciário (call center), **98** registros presenciais de

manifestação e as demais demandas distribuídas pelas outras formas de recebimento. Abaixo tabela com o ranking dos canais mais acessados pelos cidadãos para cadastro de manifestações.

Canais	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	(%)
Formulário Eletrônico	294	247	237	325	268	25	1.396	56,38
E-mail	118	80	91	71	102	11	473	19,10
Telejudiciário	58	87	63	56	76	13	353	14,26
Ouvidoria CNJ	15	31	21	24	19	4	114	4,60
Presencial	15	41	16	18	7	1	98	3,96
Ouvidoria Itinerante	0	20	0	0	0	0	20	0,81
Telefone	7	3	0	1	2	0	13	0,53
Whatsapp Business	0	3	2	0	2	0	7	0,28
Digidoc	1	0	0	0	0	0	1	0,04
Outras Ouvidorias	0	0	1	0	0	0	1	0,04
Total	508	512	431	495	476	54	2.476	100

Alguns atendimentos presenciais não geraram registro no Sistema Attende, dada a sua solução imediata, não sendo, portanto, contabilizados na tabela acima. O não cadastramento se deve ao fato que esta Ouvidoria busca sempre adotar práticas conciliatórias entre a Instituição e os usuários e promover medidas para a desburocratização, dando resposta imediata aos demandantes, sempre que possível. Manifestações também foram e estão sendo recebidas pelo whatsapp durante a pandemia, registrando um montante elevado de mensagens nos 7 (sete) ramais do setor que foram disponibilizados para recebimento de manifestações via whatsapp business, ampliando os canais de atendimento. Lembrando que este canal de comunicação tem como objetivo encaminhar resposta a respeito das manifestações cadastradas e orientar o manifestante a respeito dos canais de cadastro e contato com as unidades.

Manifestações por tipo

Do total de **manifestações** cadastradas, **1.983** foram reclamações de insatisfação com os serviços (71,28%), **125** solicitações e **233** pedidos de informações (11,82%). O percentual restante consistiu em manifestações do tipo denúncia, elogio, dúvida, sugestão, solicitação, havendo **18** manifestações que não se enquadravam em nenhuma dessas classificações e por isso capitulada como “Outros”.

ESPÉCIES	QUANTIDADE POR MÊS – 2º SEMESTRE DE 2021							
	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL	%
Reclamação	372	423	358	400	384	46	1.983	80,09
Pedido de Informação	45	44	36	55	47	6	233	9,41
Solicitação Administrativa	58	21	18	15	12	1	125	5,05
Elogio	13	5	8	10	15	1	52	2,10
Denúncia	10	5	6	9	11	0	41	1,66
Outros	4	5	5	1	3	0	18	0,73
Dúvida	5	5	0	3	1	0	14	0,57
Sugestão	1	4	0	2	0	0	7	0,28
Recurso	0	0	0	0	3	0	3	0,12
Total	508	512	431	495	476	54	2.476	100

Assuntos das manifestações recebidas

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

Assuntos mais comuns das reclamações no 2º Semestre de 2021	Total	%
Morosidade Processual	1680	84,72
Reclamação injusta	99	4,99
Reclamações referentes aos cartórios extrajudiciais	28	1,41
Reclamações sobre atendimento dos servidores	37	1,87
Outros	34	1,71
Procedimento adotado pela unidade	28	1,41
Problemas nas linhas telefônicas	9	0,45
Problemas no site do Tribunal	8	0,40
CARTÓRIO - Demora/Recusa na entrega de documentos/certidão	16	0,81
Competência alheia a Ouvidoria	8	0,40
Discussão de mérito de decisão	8	0,40
Não consegue contato por telefone ou e-mail	8	0,40
CARTÓRIO - Dificuldade/insucesso no contato com o cartório	6	0,30
CARTÓRIO - Valores de emolumentos	4	0,20
Competência da Corregedoria	2	0,10
Sumiço de processos	3	0,15

CARTÓRIO - Erro nos dados constantes na certidão	3	0,15
Ausência de magistrados na comarca	2	0,10
Total	1.983	100

O assunto **morosidade processual** desponta como líder absoluta, concentrando 84,72% dos registros. Das **1.983** reclamações, **1.680** se referem à morosidade processual. Foram recebidas **99** Reclamações Injustas que se enquadram nas manifestações de processos que não estão morosos, conforme parâmetro utilizado pelo CNJ. O campo “**Outros**”, da tabela acima, compreende os mais diversos assuntos, com menor incidência.

Mapeamento das Reclamações

Das 1.983 reclamações, **1.699 foram relacionadas ao 1º grau de jurisdição**, incluindo-se aqui os Juizados Especiais e Turmas Recursais, **223 referentes ao 2º Grau**, e apenas **58 referentes às Serventias Extrajudiciais**.

No tocante ao assunto das manifestações, conforme depreende-se de tabela acima colacionada, a **morosidade processual** permanece como líder absoluta, concentrando-se aproximadamente **88%** dos registros de morosidade no **1º grau**, correspondendo a um total de **1.493 reclamações** sobre a temática.

RECLAMAÇÕES - 2º Sem. 2021				
DESCRIÇÃO	1º Grau	2º Grau	Cartórios	TOTAL
Quantidade	1.699	223	58	1983
Porcentagem	85,68	11,25	2,92	100

MOROSIDADE PROCESSUAL - 2º SEM. 2021			
DESCRIÇÃO	1º GRAU	2º GRAU	TOTAL
Quantidade	1493	187	1680
Porcentagem	88,87	11,13	100

Entre as unidades mais demandadas na Ouvidoria, 20(vinte) se destacam, necessitando de intervenção direcionada por parte da Administração, com vistas a combater deficiências sistemáticas, muitas das quais relacionadas ao grande quantitativo processual, à ausência de infraestrutura e insuficiência de servidores. As reclamações relativas às unidades

integrantes do ranking foram majoritariamente sobre morosidade processual. Reclamação de grande incidência durante o período foi a não disponibilização de contato remoto ou ausência de resposta das unidades por essa via de atendimento.

Seguem abaixo discriminados os setores mais demandados no semestre.

20 SETORES QUE MAIS RECEBERAM RECLAMAÇÃO - 2º SEM. 2021		
	Unidades de Trabalho	Qtde
1º	GRAJAÚ - 2ª VARA DE GRAJAÚ	72
2º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 2ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUIS	49
3º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 7ª VARA CÍVEL DE SÃO LUIS	45
4º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - SECRETARIA JUDICIAL DA CONTADORIA DO FÓRUM DE SÃO LUÍS	43
5º	IMPERATRIZ - 1ª VARA CÍVEL DE IMPERATRIZ	42
6º	CAXIAS - 1ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE CAXIAS	37
7º	IMPERATRIZ - 3ª VARA CÍVEL DE IMPERATRIZ	30
8º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 15ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	29
9º	BARREIRINHAS - 1ª VARA DE BARREIRINHAS	29
10º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 5ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS	28
11º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 1ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	28
12º	IMPERATRIZ - 4ª VARA CÍVEL DE IMPERATRIZ	26
13º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 4ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS	26
14º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 1ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS	26
15º	SÃO LUÍS - TRIBUNAL DE JUSTIÇA - GAB. DES. MARCELINO CHAVES EVERTON	24
16º	SENADOR LA ROQUE - VARA ÚNICA DE SENADOR LA ROQUE	24
17º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 3ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUIS	22
18º	AMARANTE DO MARANHÃO - VARA ÚNICA DE AMARANTE DO MARANHÃO	22
19º	GRAJAÚ - 1ª VARA DE GRAJAÚ	21
20º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 4ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	20

Elogios também foram registrados às unidades, servidores e magistrados, comprovando a existência de boas práticas em curso, que merecem reconhecimento e disseminação por todo o Judiciário.

Unidades elogiadas no 2º Semestre de 2021	
1º	OUVIDORIA
2º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 13ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS
3º	SÃO LUÍS - TRIBUNAL DE JUSTIÇA - COORDENADORIA DAS CÂMARAS CÍVEIS ISOLADAS

4°	BACURI - VARA ÚNICA DE BACURI
5°	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - CENTRO DE CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO DE FAMÍLIA
6°	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - SECRETARIA JUDICIAL DE DISTRIBUIÇÃO DO FÓRUM DE SÃO LUÍS
7°	BARRA DO CORDA - 2ª VARA DE BARRA DO CORDACÍVEIS ISOLADAS
8°	BREJO - 1ª VARA DE BREJO
9°	CURURUPU - VARA ÚNICA DE CURURUPU
10°	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 5ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS
11°	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 5ª VARA DA FAMÍLIA DE SÃO LUIS
12°	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 3ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUIS
13°	SANTA LUZIA DO PARUÁ - VARA ÚNICA DE SANTA LUZIA DO PARUÁ
14°	SÃO JOÃO DOS PATOS - VARA ÚNICA DE SÃO JOÃO DOS PATOS
15°	VITORINO FREIRE - 1ª VARA DE VITORINO FREIRE
16°	VITÓRIA DO MEARIM - VARA ÚNICA DE VITÓRIA DO MEARIM
17°	SÃO LUÍS - TRIBUNAL DE JUSTIÇA - COORDENADORIA DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO
18°	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DO FÓRUM DES. SARNEY COSTA
19°	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - DIVISÃO DE ARQUIVO DO FÓRUM DES. SARNEY COSTA
20°	BALSAS - 3ª VARA DE BALSAS
21°	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 1ª VARA DE INTERDIÇÃO E SUCESSÕES: TUTELA, CURATELA E AUSÊNCIA DA COMARCA DE SÃO LUÍS
22°	SÃO JOSÉ DE RIBAMAR - JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL DE SÃO JOSÉ DE RIBAMAR
23°	AÇAILÂNDIA - 2ª VARA DE FAMÍLIA DE AÇAILÂNDIA
24°	CAXIAS - 3ª VARA CRIMINAL DA COMARCA DE CAXIAS
25°	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 12ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS
26°	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 14º JUIZADO CIVEL E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DE SÃO LUÍS
27°	TUTÓIA - TUTÓIA - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL
28°	SÃO JOÃO DOS PATOS - SÃO JOÃO DOS PATOS - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL
29°	SANTA INÊS - SANTA INÊS - 3º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL
30°	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 16ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS
31°	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 1º CENTRO JUDICIÁRIO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA DE SÃO LUÍS - FÓRUM DES. SARNEY COSTA
32°	SÃO LUÍS - TRIBUNAL DE JUSTIÇA - CENTRO DE CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO NO SEGUNDO GRAU DE JURISDIÇÃO
33°	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - SECRETARIA ÚNICA DAS TURMAS RECURSAIS PERMANENTES
34°	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - SECRETARIA JUDICIAL ÚNICA DIGITAL DAS VARAS CÍVEIS
35°	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - DIRETORIA DO FÓRUM DA COMARCA DE SÃO LUÍS
36°	BACABAL - JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL DE BACABAL

37°	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 9º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DE SÃO LUÍS
38°	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 10º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DE SÃO LUÍS
39°	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - CENTRO DE MEDIAÇÃO DE SAÚDE PÚBLICA DE SÃO LUÍS
40°	SÃO LUÍS - TRIBUNAL DE JUSTIÇA - DIVISÃO DO TELEJUDICIÁRIO
41°	SÃO LUÍS - TRIBUNAL DE JUSTIÇA - GAB. DES. ANTONIO FERNANDO BAYMA ARAUJO
42°	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DO FÓRUM DES. SARNEY COSTA

II

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

No segundo semestre de 2021 foram recebidos **233** pedidos de informação. Ressalte-se que a classificação anterior consistia em “resolvidos” e “não resolvidos”, tendo sido alterada para “deferido” e “indeferido”, em adequação à Lei de Acesso à Informação. No período, não houve ocorrência de indeferimento de pedido de informação no período registrado.

2º Semestre de 2021		
Tipo Solicitação	Status	Qtde
Pedido de Informação	Deferido	124
Pedido de Informação	Distribuída	3
Pedido de Informação	Pendente	19
Pedido de Informação	Resolvido	87

Acerca do perfil dos autores das demandas extrai-se que **142**(cento e quarenta e dois) dos pedidos de informação foram registrados por usuários do **gênero masculino**, equivalendo a um total de 61% (sessenta e um por cento) dos pedidos recebidos, enquanto **77**(setenta e sete) foram formulados por mulheres e 14 (quatorze) por Pessoa Jurídica. Quanto a etnia, **88** (oitenta e oito) se classificaram Brancos, **83** (oitenta e três) registraram ser pardos, **6** (seis) se autodenominaram negros e apenas **2** (dois) se identificaram como sendo da etnia Amarela (Orientais) e 53 não preencheram o campo correspondente à raça.

Em relação ao nível de escolaridade, **68** (sessenta e oito) informaram possuir Curso Superior, **70** (setenta) alegaram possuir Pós-Graduação, **27**(vinte e sete) relataram ter completado o Ensino Médio, **11**(onze) informaram possuir Mestrado/Doutorado, **3**(três) informaram ter completado o Ensino Fundamental e 53

não preencheram o referido campo. No tocante à faixa etária dos usuários, **51% se encontram na faixa etária de 20-39 anos, 22% na faixa de 40-59 anos**, e o restante distribuído entre as demais faixas etárias.

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

Prazo de finalização das demandas

A Ouvidoria, que hoje conta com apenas 4(quatro) servidoras no atendimento e acompanhamento das demandas, com o auxílio de 1(um) estagiário e 2 (duas) voluntárias e conseguiu oferecer no semestre respostas às manifestações dos usuários dentro do prazo de vinte dias úteis, em mais de **98%** dos casos, contando, para tanto, com a colaboração de considerável parcela de magistrados e de servidores de todo o Poder Judiciário Estadual, inclusive dos Cartórios.

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

FINALIZAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES - 2º Semestre 2021			
Descrição	Manifestações FINALIZADAS		PENDENTES
	Finalizadas ANTES de 20 dias	Finalizadas APÓS 20 dias	Pendentes dentro dos 20 dias
Quantidade	2372	27	77
TOTAL	2476		

IV **TELEJUDICIÁRIO**

A Divisão do Telejudiciário, composta por 19 servidores, realizou diversas atividades no semestre. Dentre as atividades realizadas destacam-se o registro de manifestações para serem encaminhadas à Ouvidoria para o devido tratamento, agendamento

de audiências de conciliação, agendamento de casamentos comunitários, consultas sobre movimentações de processos judiciais, informações sobre servidores, órgãos e magistrados, atendimento aos pedidos de informação, fornecimento de senhas de acesso ao sistema Menthorh, dentre outras atividades, descritas na tabela abaixo.

RELATÓRIO DETALHADO DE ATENDIMENTOS – JULHO A DEZEMBRO / 2021								
CONSULTA / MESES		JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Informações Jurídicas	Consulta a processos de primeiro grau	49	18	4	17	23		111
	Consulta a processos de segundo grau	6	4		1	3		14
	Consultas a processos de Juizados Especiais	1	1	3				5
	Consultas a processos nas Turmas Recursais	1						1
	Informações a respeito de Ações Cíveis							0
	Informações a respeito de Ações Criminais							0
	Resoluções, Portarias e Atos da Presidência							0
	Comunicados Oficiais do Judiciário	1						1
	Casamentos Comunitários	60	6					66
Órgãos	Informações das Comarcas	36	45	34	37	39	13	204
	Informações dos Setores do Judiciário - TJMA, Corregedoria de Justiça e Fórum de São Luis	128	112	61	82	99	23	505
	Informações de Outros Órgãos	9	13	6	9	15	3	55
Pessoas	Servidores do Poder Judiciário	40	71	35	33	24	3	206
	Magistrados		1	1		2		4
	Advogados	6		1				7
Informações - Servidores	Informações Administrativas		1					1
	Senhas aos servidores - acesso aos sistemas do TJMA	26	47			27	4	171
Manifestações do Sistema ATTENDE	Reclamações	49	71	48	48	65	15	296
	Denúncias	4	1		1	1		7
	Pedido de Informação							1
	Elogio	1	2					8
	Outros							1
	Consulta de Manifestação	4	8		7	8	1	28
	Consulta de Conciliação							
TOTAL DE ATENDIMENTOS		421	401	225	275	308	62	1692

Relatório de atendimento da Divisão do Telejudiciário no Período de 01 de julho a 04 de dezembro de 2021.

No período de **01 de julho a 04 de dezembro de 2021** a Divisão do Telejudiciário realizou um total de **1.692 atendimentos**, onde foram feitas **111** consultas a processos de 1º grau; **14** consultas a processos de 2º grau; **05** consultas a processos de Juizados Especiais; **01** consulta a processo na Turma Recursal; **01** Comunicado Oficial do Judiciário; **66** informações acerca do casamento comunitário; **204** informações relacionadas as Comarcas; **505** informações acerca dos setores do judiciário, abrangendo TJMA, CGJ e Fóruns; **55** informações de outros órgãos; **206** informações acerca de servidores do poder judiciário; **04** informações acerca de magistrados; **07** informações acerca de advogados; **01** informação administrativa; **171** senhas de acesso ao portal e à página do servidor; **296** registros de reclamações; **07** registros de denúncias; **01** registro de Pedido de Informação; **08** elogios; **28** consultas de manifestação.

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

V **PROJETOS E AÇÕES**

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

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

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

No dia 25/07/21 a Ouvidoria se reuniu com a equipe do núcleo socioambiental para apresentação da temática no sistema Attende (sistema de recebimento de manifestações).

Foi discutido também os possíveis assuntos relacionados às demandas e as formas de divulgação para que possamos receber as reclamações.

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

Projeto Ouvidoria Itinerante – Visita realizada na comarca de Barreirinhas

Dando continuidade ao PROJETO OUVIDORIA ITINERANTE, nos dias 17 e 18 de agosto, 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 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 seção relativa à Ouvidoria Judiciária.



Monitoramento – Prêmio CNJ de qualidade

A respeito do PRÊMIO CNJ DE QUALIDADE, que tem o objetivo de monitorar o cumprimento dos critérios do Prêmio CNJ de Qualidade para o ano de 2021 relativos à Ouvidoria (Atendimento ao Cidadão), informamos que extraindo dados do sistema ATTENDE, verifica-se que esta Ouvidoria resolveu 100% das demandas oriundas do CNJ, neste semestre, dentro do prazo de 30 dias, de acordo com a meta proposta pelo CNJ .

Melhorias no sistema Attende

Durante todo o semestre, 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.

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.



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. 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.

No dia 01/12/2021, outro encontro foi realizado, de forma virtual, com o consultor da empresa Falconi, Jaime Pires, a Diretora de Auditoria Interna do TJMA, Jurema Santos, o Coordenador do setor de Reclamações e Processos Disciplinares da Corregedoria Geral da Justiça Mayckerson Santos e Erico Lopes da Coordenadoria de Processos administrativos Disciplinares e Sindicância do TJMA com o objetivo de definir sobre a implantação da Central de Denúncias. Ficou acordado que a Secretária da Ouvidoria, Neusa Burak, ficará responsável pelo planejamento do processo de recebimento destas denúncias em ação conjunta com a Corregedoria. O plano deverá ser apresentado até o final do mês de fevereiro do ano de 2022.

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. A unidade atua ainda como mediadora entre o órgão e o usuário, de modo a levar a conhecimento do usuário a realidade vivenciada pelo Judiciário Maranhense, assim como intenta tornar magistrados e servidores mais sensíveis e solidários às necessidades do público externo.

Pesquisa de satisfação e Carta de Serviços

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

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

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 ruim, assim como da mesma forma avaliaram 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 que mais da metade das pessoas recorreu à conciliação para resolver algum problema e a considera um meio eficaz de resolvê-lo.

VI

ENCONTROS E CAPACITAÇÃO

Curso de excelência no atendimento

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

Projeto “TJMA Sustentável”

Servidores da Ouvidoria e Telejudiciário participaram da edição do projeto “TJMA Sustentável”, que aconteceu no dia 03/12, no Fórum de São Luís. A capacitação foi realizada por uma equipe do TJMA e da consultoria Falconi (contratada pelo TJMA para auxiliar na implantação do Projeto de Modernização da Gestão do Poder Judiciário), teve a finalidade de oferecer orientações e capacitação com o objetivo de melhorar práticas de consumo, metas de redução e estimular ações ambientalmente corretas e combate ao desperdício no âmbito do Judiciário maranhense. O evento contou com a participação dos desembargadores Jorge Rachid (presidente do Núcleo Socioambiental do TJMA) e Paulo Velten Pereira (corregedor-geral da Justiça), da juíza Andréa Furtado Perlmutter Lago (diretora do Fórum de São Luís), de magistrados e servidores da comarca da Ilha de São Luís (São Luís, São José de Ribamar e Raposa).

Reunião do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais - COJUD

No dia 09/12/2021, 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, no *VI Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais: transparência e integridade*. O encontro foi realizado na cidade de Belo Horizonte/MG, de forma presencial, onde foram analisadas várias mudanças implementadas nas normas que regem as Ouvidorias Judiciais.



VII **RECOMENDAÇÕES**

Não obstante, as ações da mesa diretora já em curso buscando promover a melhoria nas atividades desenvolvidas, considerando-se que a insatisfação majoritária com os usuários dos serviços prestados por este Egrégio Tribunal refere-se à morosidade processual, esta Ouvidoria insiste em uma **atuação de maneira contínua, voltada às unidades com elevada demanda e problemas estruturais mais acentuados**.

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

É imperioso que o Tribunal de Justiça aprimore cada vez mais a transparência ativa e **que as unidades administrativas e judiciais, observem os prazos estabelecidos para atendimento aos Pedidos de Informação**, dispostos na Lei de Acesso a Informação.

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

Este é o relatório das atividades do 2º semestre de 2021 que nos cabia apresentar.

Renovo manifestação de apreço e admiração.

Atenciosamente,

Desembargador KLEBER COSTA CARVALHO
Ouvidor Judiciário