



**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	<b>1.396</b>	56,38
E-mail	118	80	91	71	102	11	<b>473</b>	19,10
Telejudiciário	58	87	63	56	76	13	<b>353</b>	14,26
Ouvidoria CNJ	15	31	21	24	19	4	<b>114</b>	4,60
Presencial	15	41	16	18	7	1	<b>98</b>	3,96
Ouvidoria Itinerante	0	20	0	0	0	0	<b>20</b>	0,81
Telefone	7	3	0	1	2	0	<b>13</b>	0,53
Whatsapp Business	0	3	2	0	2	0	<b>7</b>	0,28
Digidoc	1	0	0	0	0	0	<b>1</b>	0,04
Outras Ouvidorias	0	0	1	0	0	0	<b>1</b>	0,04
<b>Total</b>	<b>508</b>	<b>512</b>	<b>431</b>	<b>495</b>	<b>476</b>	<b>54</b>	<b>2.476</b>	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	<b>1.983</b>	80,09
Pedido de Informação	45	44	36	55	47	6	<b>233</b>	9,41
Solicitação Administrativa	58	21	18	15	12	1	<b>125</b>	5,05
Elogio	13	5	8	10	15	1	<b>52</b>	2,10
Denúncia	10	5	6	9	11	0	<b>41</b>	1,66
Outros	4	5	5	1	3	0	<b>18</b>	0,73
Dúvida	5	5	0	3	1	0	<b>14</b>	0,57
Sugestão	1	4	0	2	0	0	<b>7</b>	0,28
Recurso	0	0	0	0	3	0	<b>3</b>	0,12
<b>Total</b>	<b>508</b>	<b>512</b>	<b>431</b>	<b>495</b>	<b>476</b>	<b>54</b>	<b>2.476</b>	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	<b>1680</b>	84,72
Reclamação injusta	<b>99</b>	4,99
Reclamações referentes aos cartórios extrajudiciais	<b>28</b>	1,41
Reclamações sobre atendimento dos servidores	<b>37</b>	1,87
Outros	<b>34</b>	1,71
Procedimento adotado pela unidade	<b>28</b>	1,41
Problemas nas linhas telefônicas	<b>9</b>	0,45
Problemas no site do Tribunal	<b>8</b>	0,40
CARTÓRIO - Demora/Recusa na entrega de documentos/certidão	<b>16</b>	0,81
Competência alheia a Ouvidoria	<b>8</b>	0,40
Discussão de mérito de decisão	<b>8</b>	0,40
Não consegue contato por telefone ou e-mail	<b>8</b>	0,40
CARTÓRIO - Dificuldade/insucesso no contato com o cartório	<b>6</b>	0,30
CARTÓRIO - Valores de emolumentos	<b>4</b>	0,20
Competência da Corregedoria	<b>2</b>	0,10
Sumiço de processos	<b>3</b>	0,15

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

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.

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

<b>MOROSIDADE PROCESSUAL - 2º SEM. 2021</b>			
<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>1º GRAU</b>	<b>2º GRAU</b>	<b>TOTAL</b>
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.

<b>20 SETORES QUE MAIS RECEBERAM RECLAMAÇÃO - 2º SEM. 2021</b>		
	<b>Unidades de Trabalho</b>	<b>Qtde</b>
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.

<b>Unidades elogiadas no 2º Semestre de 2021</b>	
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.

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

## **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.

<b>RELATÓRIO DETALHADO DE ATENDIMENTOS – JULHO A DEZEMBRO / 2021</b>								
<b>CONSULTA / MESES</b>		<b>JUL</b>	<b>AGO</b>	<b>SET</b>	<b>OUT</b>	<b>NOV</b>	<b>DEZ</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Informações Jurídicas</b>	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
<b>Órgãos</b>	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
<b>Pessoas</b>	Servidores do Poder Judiciário	40	71	35	33	24	3	206
	Magistrados		1	1		2		4
	Advogados	6		1				7
<b>Informações - Servidores</b>	Informações Administrativas		1					1
	Senhas aos servidores - acesso aos sistemas do TJMA	26	47			27	4	171
<b>Manifestações do Sistema ATTENDE</b>	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							
<b>TOTAL DE ATENDIMENTOS</b>		<b>421</b>	<b>401</b>	<b>225</b>	<b>275</b>	<b>308</b>	<b>62</b>	<b>1692</b>

## **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](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.

### **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**