



**ESTADO DO MARANHÃO
PODER JUDICIÁRIO
OUVIDORIA**

OFC-OUVID 13/2021

São Luís (MA), 02 de julho de 2021

A Sua Excelência o (a) Senhor (a)
Desembargador Lourival Serejo
Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão

Assunto: **Relatório de atividades da Ouvidoria do 1º semestre de 2021**

Senhor (a) Desembargador (a),

Em cumprimento ao disposto no art. 4º, inciso VI da Resolução nº 20/2010, deste Egrégio Tribunal de Justiça, encaminhamos para o conhecimento de V. Exa. o Relatório das atividades desenvolvidas por esta Ouvidoria no **1º 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

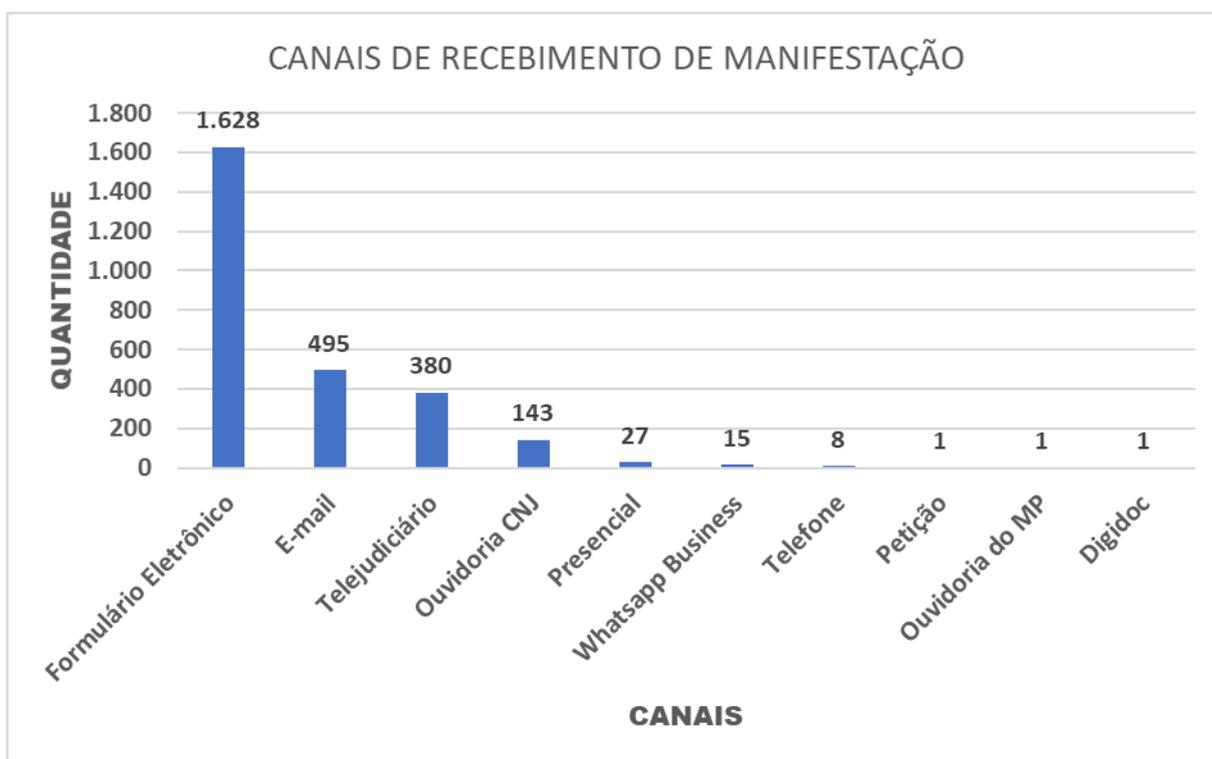
No período compreendido entre **1º de janeiro e 30 de junho de 2021**, a Ouvidoria recebeu **2.699 (duas mil seiscentos e noventa e nove) manifestações**, que representam um acréscimo de **27,19%** em relação ao **2º semestre de 2020 (2.122 manifestações)**.

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, pessoalmente, ou através de nosso Call-Center.

Do total de manifestações recebidas, **1.628** foram recebidas por formulário eletrônico, **380** pelo Telejudiciário, **27** 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 DE RECEBIMENTO DE MANIFESTAÇÃO								
Canais	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Total	(%)
Formulário Eletrônico	185	290	348	286	253	266	1.628	60.32
E-mail	74	66	86	80	86	103	495	18.34
Telejudiciário	51	78	76	63	58	54	380	14.08
Ouvidoria CNJ	20	28	24	24	22	25	143	5.3
Presencial	10	8	2	0	2	5	27	1
Whatsapp Business	7	6	0	0	1	1	15	0.56
Telefone	5	1	0	0	1	1	8	0.3
Petição	0	0	0	0	0	1	1	0.04
Ouvidoria do MP	0	0	1	0	0	0	1	0.04
Digidoc	0	0	0	0	0	1	1	0.04
Total	352	477	537	453	423	457	2.699	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 5 (cinco) 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. Mais de 20 mil mensagens foram enviadas/recebidas desde o início da pandemia.

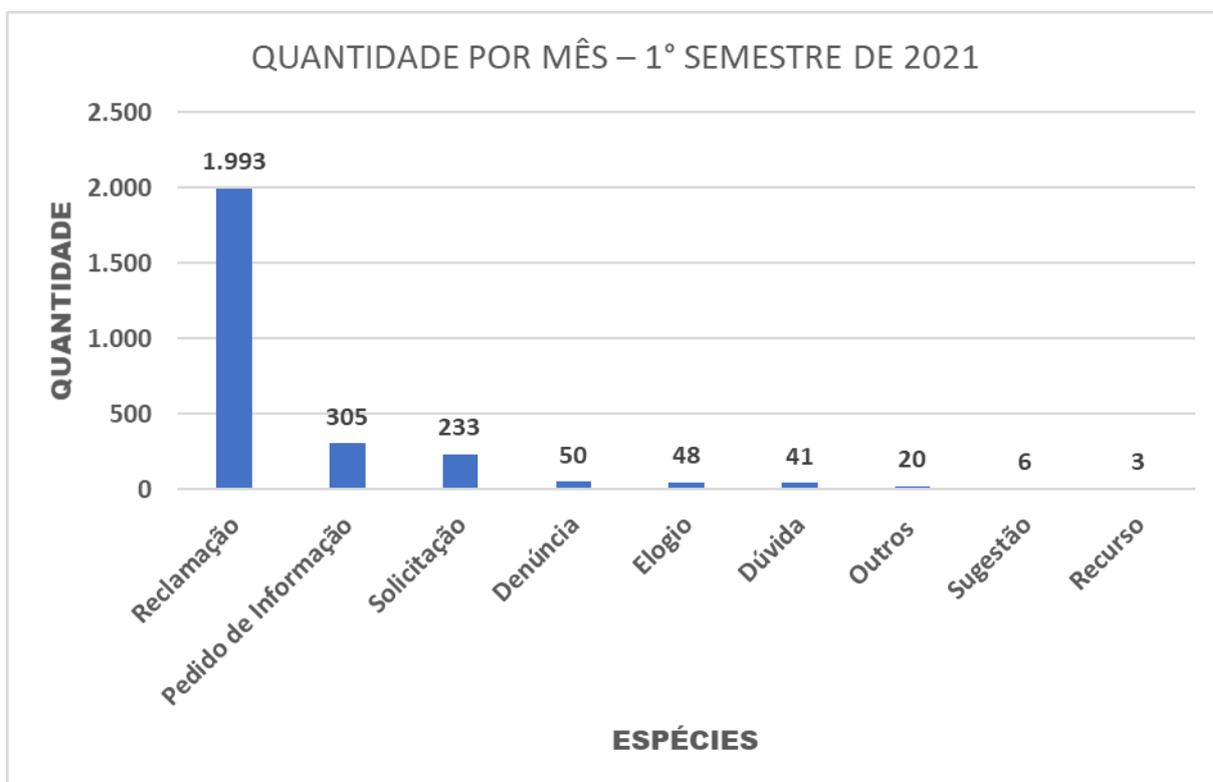
Em decorrência da pandemia e consequente necessidade de distanciamento social, este ano não foi possível dar continuidade ao Projeto Ouvidoria Itinerante, por este motivo esta forma de recebimento de manifestação não está enquadrada na tabela. No entanto, retomaremos as visitas às comarcas assim que possível com todos os cuidados necessários para a saúde e segurança de todos.

Manifestações por tipo

Do total de **manifestações** cadastradas, **1.993** foram reclamações de insatisfação com os serviços (73.84%), **233** solicitações e **305** pedidos de informações (11.3%). O percentual restante consistiu em manifestações do tipo denúncia, elogio, dúvida, sugestão, havendo **20** manifestações que não se enquadravam em nenhuma dessas classificações e por isso capitulada como “Outros”.

QUANTIDADE POR MÊS – 1º SEMESTRE DE 2021								
ESPÉCIES	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	TOTAL	%
Reclamação	239	353	410	334	314	343	1.993	73.84
Pedido de Informação	61	42	56	51	44	51	305	11.3
Solicitação	35	44	40	38	36	40	233	8.63
Denúncia	7	15	10	6	9	3	50	1.85
Elogio	5	7	10	10	7	9	48	1.78
Dúvida	2	9	6	9	8	7	41	1.52
Outros	1	5	5	4	3	2	20	0,74

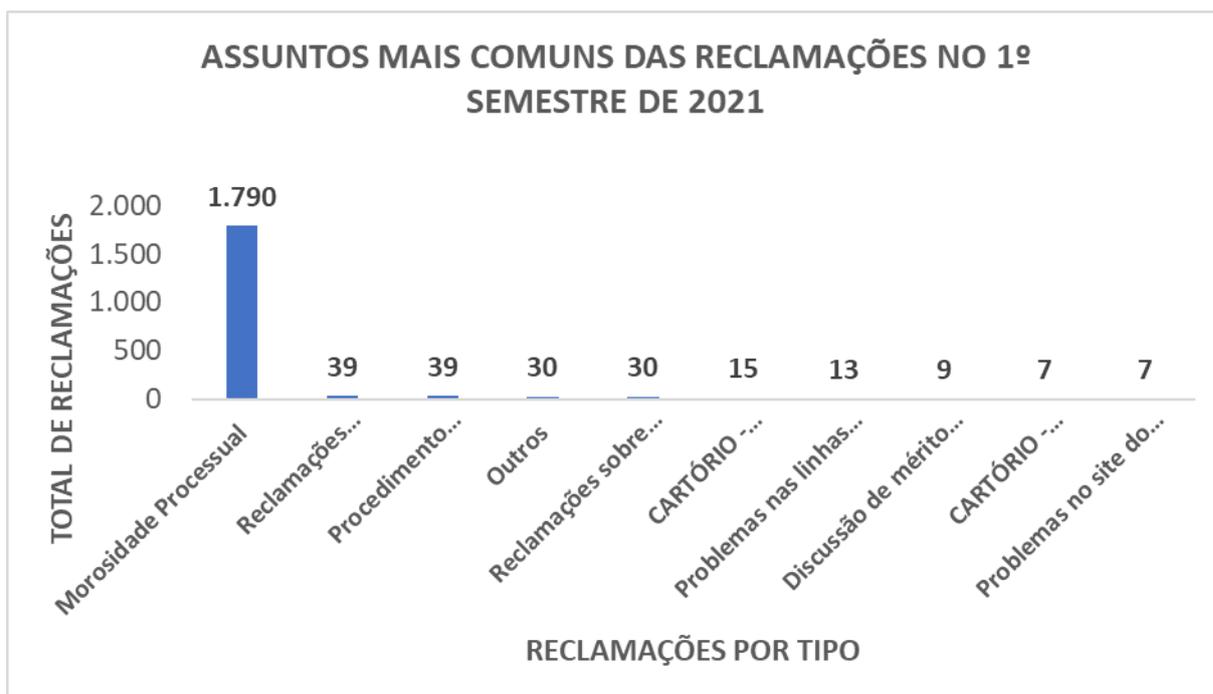
Sugestão	0	2	0	1	2	1	6	0.22
Recurso	2	0	0	0	0	1	3	0.11
Total	352	477	537	453	423	457	2.699	99.99



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 1º Semestre de 2021	Total	%
Morosidade Processual	1.790	89.77
Reclamações referentes aos cartórios extrajudiciais	39	1.96
Procedimento adotado pela unidade	39	1.96
Outros	31	1.55
Reclamações sobre atendimento dos servidores	30	1.5
CARTÓRIO - Demora/Recusa na entrega de documentos/certidão	15	0.75
Problemas nas linhas telefônicas	13	0.65
Discussão de mérito de decisão	9	0.45
CARTÓRIO - Dificuldade/insucesso no contato com o cartório	7	0.35
Problemas no site do Tribunal	7	0.35
Total	1980	100



O assunto **morosidade processual** desponta como líder absoluta, concentrando **89,77%** dos registros. Das **1.993** reclamações, **1.790** se referem à morosidade processual. O campo “**Outros**”, da tabela acima, compreende os mais diversos assuntos, com menor incidência, merecendo destaque as seguintes: reclamação sobre o seletivo para estágio, falta de atendimento no balcão virtual/telefone/e-mail, dentre outros.

Mapeamento das Reclamações

Das 1.993 reclamações, **1.715 foram relacionadas ao 1º grau de jurisdição**, incluindo-se aqui os Juizados Especiais e Turmas Recursais, **276 referentes ao 2º Grau**, e apenas **63 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 **87 %** dos registros de morosidade no **1º grau**, correspondendo a um total de **1.790 reclamações** sobre a temática.

RECLAMAÇÕES - 1º Sem. 2021				
DESCRIÇÃO	1º Grau	2º Grau	Cartórios	TOTAL
Quantidade	1.715	276	63	2.054
Porcentagem	83%	13%	3%	100%

MOROSIDADE PROCESSUAL - 1º SEM. 2021			
DESCRIÇÃO	1º GRAU	2º GRAU	TOTAL
Quantidade	1544	241	1785
Porcentagem	87%	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 - 1º SEM. 2021		
Unidades de Trabalho		Qtde
1º	2ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUIS	58
2º	1ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE IMPERATRIZ	52
3º	7ª VARA CÍVEL DE SÃO LUIS	50
4º	4ª VARA CÍVEL DE IMPERATRIZ	49
5º	SECRETARIA JUDICIAL DA CONTADORIA DO FÓRUM DE SÃO LUÍS	43
6º	1ª VARA CÍVEL DE IMPERATRIZ	37
7º	5ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS	35
8º	GAB. DES. JAIME FERREIRA DE ARAÚJO	33
9º	2ª VARA CÍVEL DE IMPERATRIZ	33
10º	8ª VARA CÍVEL DE SÃO LUIS	30
11º	1ª VARA DE PORTO FRANCO	30
12º	1ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	27
13º	4ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS	27
14º	3ª VARA CÍVEL DE IMPERATRIZ	24
15º	VARA ÚNICA DE SÃO MATEUS DO MARANHÃO	24
16º	VARA ÚNICA DE SENADOR LA ROQUE	22
17º	1ª VARA DE VARGEM GRANDE	22
18º	9ª VARA CÍVEL DE SÃO LUIS	21
19º	COORDENADORIA DAS CÂMARAS CÍVEIS ISOLADAS	20
20º	7ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA 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 1º Semestre de 2021	
1ª	VITORINO FREIRE - 1ª VARA DE VITORINO FREIRE
2ª	CENTRO DE CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO DE FAMÍLIA
3ª	COORDENADORIA DAS CÂMARAS CRIMINAIS ISOLADAS
4ª	GAB. DES. MARCELO CARVALHO SILVA
5ª	OUVIDORIA
6ª	3ª VARA CÍVEL DO FÓRUM DE SÃO LUÍS
7ª	7ª VARA CÍVEL DE SÃO LUIS
8ª	COORDENADORIA DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO
9ª	1ª VARA DA FAMÍLIA DE IMPERATRIZ
10ª	5ª VARA CÍVEL DE SÃO LUIS
11ª	6ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS
12ª	8ª VARA CÍVEL DE SÃO LUIS
13ª	4ª VARA DA FAMÍLIA DE SÃO LUIS
14ª	3ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUIS
15ª	COORDENADORIA DAS CÂMARAS CÍVEIS ISOLADAS
16ª	5ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS
17ª	DIVISÃO DE EXPEDIÇÃO E CONTROLE DE ATOS
18ª	DIVISÃO DE DIREITOS E DEVERES
19ª	VARA ÚNICA DE ARAME
20ª	2º CENTRO JUDICIÁRIO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA DE SÃO LUÍS
21	1ª VARA DE PAÇO DO LUMIAR
22	2ª VARA DE ESTREITO
23	DIRETORIA DE RECURSOS HUMANOS
24	3ª VARA CRIMINAL DA COMARCA DE CAXIAS
25	13ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS
26	COROATÁ - 2º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL
27	GAB. DES. MARCELINO CHAVES EVERTON
28	10º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DE SÃO LUÍS
29	1ª VARA DE CHAPADINHA
30	1ª VARA DE BREJO
31	COORDENADORIA DE PROTOCOLO, CADASTRO E AUTUAÇÃO
32	1º JUIZADO ESPECIAL CRIMINAL DE SÃO LUÍS
33	JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL DE BACABAL

II

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

No primeiro semestre de 2021 foram recebidos **305** 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, houve o indeferimento de apenas 1 (um) pedido de informação no período registrado,

em decorrência da falta de retorno do manifestante para esclarecimentos a respeito do pedido. Em contrapartida, 92% dos pedidos, deferidos.

1º Semestre de 2021		
Tipo Solicitação	Status	Qtde
Pedido de Informação	Deferido/ Resolvido	280
Pedido de Informação	Distribuída	2
Pedido de Informação	Pendente	22
Pedido de Informação	Indeferido	1

Acerca do perfil dos autores das demandas extrai-se que **190**(cento e noventa) dos pedidos de informação foram registrados por usuários do **gênero masculino**, equivalendo a um total de 62% (sessenta e dois por cento) dos pedidos recebidos, enquanto **93**(noventa e três) foram formulados por mulheres e **22**(vinte e duas) por Pessoa Jurídica. Quanto a etnia, **112** (cento e doze) se classificaram Brancos, **84** (oitenta e quatro) registraram ser pardos, **26** (vinte e seis) se autodenominaram negros e apenas **1** (um) se identificou como sendo da etnia Amarela (Orientais) e 82 não preencheram o campo correspondente à raça.

Em relação ao nível de escolaridade, **102** (cento e duas) informaram possuir Curso Superior, **70** (setenta) alegaram possuir Pós-Graduação, **35**(trinta e cinco) relataram ter completado o Ensino Médio, **12**(doze) informaram possuir Mestrado/Doutorado, **3**(três) informou ter completado o Ensino Fundamental e 82 não preencheram o referido campo. No tocante à faixa etária dos usuários, **50%** se encontram na faixa etária de **20-39 anos**, **15%** 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 5(cinco) servidores no atendimento e acompanhamento das demandas, conseguiu oferecer no semestre respostas às manifestações dos usuários dentro do prazo de vinte dias úteis, em mais de **98,58%** 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 - 1º Semestre 2021			
Descrição	Manifestações FINALIZADAS		PENDENTES
	Finalizadas ANTES de 20 dias	Finalizadas APÓS 20 dias	Pendentes dentro dos 20 dias
Quantidade	2566	37	96
TOTAL	2699		

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 – JANEIRO A JUNHO / 2021								
CONSULTA / MESES		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL
Informações Jurídicas	Consulta a processos de primeiro grau	34	50	30	25	39	36	214
	Consulta a processos de segundo grau	10	16	4	4	5	6	45
	Consultas a processos de Juizados Especiais	4		6	1	5	1	17
	Consultas a processos nas Turmas Recursais					4		4
	Informações a respeito de			1				1

	Ações Cíveis							
	Informações a respeito de Ações Criminais		1					1
Informações Criminais	Relação de Beneficiados pela Lei 9.099/95 - Transação Penal - Art. 1º e 3º do Ato da Presidencia nº236/2000							0
	Relação de Condenados - Art. 2º do Ato da Presidencia nº 236/2000							0
	Cadastro de Foragidos							0
Plantões Judiciais e Cartorais	Plantão Forense - 1º Grau		0	0				0
	Plantão de 2º Grau							0
	Plantão dos Cartórios de Registro Civil							0
Publicações Oficiais do Judiciário	Publicações no Diário Oficial da Justiça							0
	Resoluções, Portarias e Atos da Presidência		1					1
	Comunicados Oficiais do Judiciário							0
Eventos Jurídicos	Correição Geral Ordinária e Extraordinária							0
	Tribunal do Juri							0
	Casamentos Comunitários					3	6	9
Órgãos	Informações das Comarcas	35	60	56	26	38	31	246
	Informações dos Setores do Judiciário - TJMA, Corregedoria de Justiça e Fórum de São Luis	128	181	141	103	125	114	792
	Informações de Outros Órgãos	13	21	9	18	15	14	90
	Composição do Pleno, Câmaras Cíveis e Criminais							
Pessoas	Servidores do Poder Judiciário	27	34	42	33	53	34	225
	Magistrados	1						1
	Advogados						1	1
Informações - Servidores	Informações Administrativas	1		1	3	2		7
	Senhas aos servidores - acesso aos sistemas do TJMA	36	50	63	36	72	36	293
Manifestações do Sistema ATTENDE	Reclamações	45	64	72	56	56	51	344
	Denúncias		4	1	2			7
	Pedido de Informação		1		1			2
	Sugestões							
	Dúvida							
	Elogio		3	1		1		5
	Outros							
Consulta de Manifestação	10	9	2	3	2	8	34	

Conciliações do Sistema ATTENDE	Agendamento de Conciliação - CEJUSC							
	Agendamento de Conciliação - SNC							
	Consulta de Conciliação	2	2				1	5
Casamento Comunitário - CGJ	Agendamento de Casamento Comunitário							
	Outras Informações							
TOTAL DE LIGAÇÕES		329	467	407	296	410	315	2224
TOTAL DE ATENDIMENTOS		346	497	429	311	420	339	2342

No período de **01 de Janeiro a 30 de Junho de 2021** a Divisão do Telejudiciário realizou um total de **2.342 atendimentos**, onde foram feitas **214** consultas a processos de 1º grau; **45** consultas a processos de 2º grau; **17** consultas a processos de Juizados Especiais; **04** consultas a processos na Turma Recursal; **01** informação acerca de ação cível; **01** informação acerca de ação criminal; **01** informação acerca de resolução, portaria e ato da Presidência; **09** informações acerca do casamento comunitário; **246** informações relacionadas as Comarcas; **792** informações acerca dos setores do judiciário, abrangendo TJMA, CGJ e Fóruns; **90** informações de outros órgãos; **223** informações acerca de servidores do poder judiciário; **01** informação acerca de magistrado; **01** informação acerca de advogado; **07** informações administrativas; **293** senhas de acesso ao portal e à página do servidor; **344** registros de reclamações; **07** registros de denúncias; **02** registros de Pedidos de Informação; **05** elogios; **34** consultas de manifestações; **05** consultas acerca 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.

V **PROJETOS E AÇÕES**

Melhorias no sistema Attende

No início do mês de fevereiro a Coordenação e a Secretaria se reuniram com o servidor, Carlos Eduardo Araújo, analista de sistemas da Coordenadoria de Sistemas de Informação com o intuito de implementar melhorias no sistema Attende, responsável pelo recebimento de manifestações. Estas melhorias estão sendo feitas de forma gradativa e frequente, de acordo com a necessidade das demandas apresentadas.

Monitoramento – Prêmio CNJ de qualidade

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 presente ano. Destacou ainda que neste próximo resultado, seriam consideradas as demandas recebidas no período entre 1º de julho de 2020 a 30 de junho 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.

Ouvidoria Socioambiental

No dia 19/04/2021, de forma virtual, as servidoras Jaciary Diniz Ferreira e Neusa Lago Burak, Supervisora e Secretária respectivamente, 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 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

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

No entanto, já dispomos de planejamento para que esse projeto possa ser retomado no próximo ano de 2022, ou ainda no segundo semestre do corrente ano, com os devidos protocolos de segurança que o caso requer.

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, no ano de 2019, 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.

Extraíndo 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 por várias vezes. Avaliou os serviços como bom mas acharam ruim o atendimento feito pelos magistrados. 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.

Desenvolvimento do aplicativo da Ouvidoria

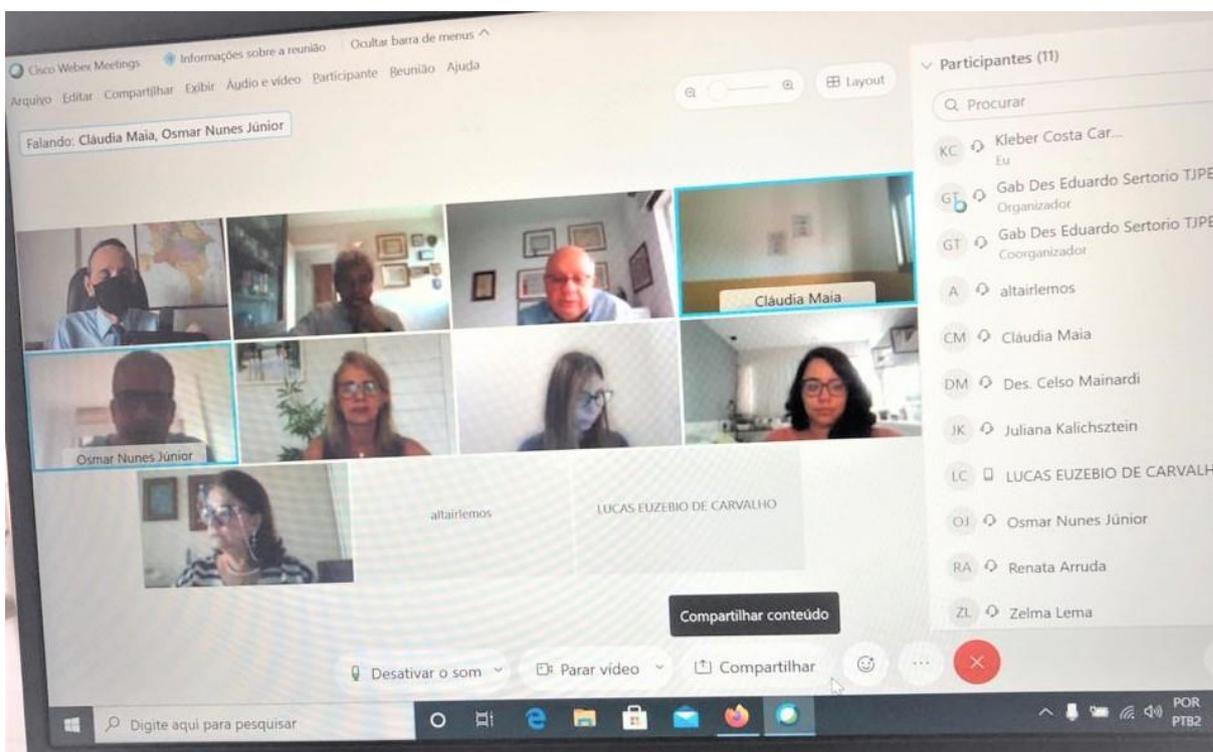
Visando promover mais um canal de acesso e atento às inovações tecnológicas, no primeiro semestre do ano de 2020 foi desenvolvido o aplicativo “Ouvidoria TJMA”, que já se encontra disponível para download para os sistemas operacionais Android e IOS, através do qual os usuários também poderão registrar e consultar o andamento da manifestação

cadastrada. No entanto, não houve manifestação cadastrada no referido aplicativo neste 1º semestre de 2021.

VI **ENCONTROS E CAPACITAÇÃO**

Encontros 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.



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.

De igual modo, **defende-se a continuidade no investimento em ações coordenadas pelo Núcleo Permanente de Mediação e Conciliação**, visto que os meios consensuais têm alcançado importantes resultados nos mutirões realizados.

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.

Recomenda-se a adoção de medidas por parte da mesa diretora, associado à participação dos gestores das unidades, especialmente as unidades judiciais, de modo que seja **assegurado aos usuários atendimento remoto após o horário de término das atividades presenciais**, o que já foi objeto de reclamação nesta Ouvidoria durante o semestre.

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 1º semestre de 2021 que nos cabia apresentar.

Renovo manifestação de apreço e admiração.

Atenciosamente,

Desembargador KLEBER COSTA CARVALHO
Ouvidor Judiciário