



Poder Judiciário do Maranhão  
Tribunal de Justiça



**OUVIDORIA**  
Tribunal de Justiça do Maranhão

# RELATÓRIO DE GESTÃO

BIÊNIO 2018/2019 - PARCIAL 2020





Estado do Maranhão  
Poder Judiciário  
OUVIDORIA JUDICIÁRIA



**OUVIDORIA**  
Tribunal de Justiça do Maranhão

**GESTÃO 2018/2019**  
-  
**PARCIAL 2020**

São Luís  
2020

## SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO .....	4
2 DEMANDAS RECEBIDAS .....	4
2.1 Quantitativo recebido .....	4
2.2 Tipos de Manifestação .....	5
2.2.1 Informação ao cidadão .....	5
2.3 Assuntos mais comuns das reclamações .....	6
2.4 Canais de acesso mais utilizados pelos usuários .....	6
2.5 Unidades mais demandadas .....	7
2.6 Índice de Resolução .....	9
3 TELEJUDICIÁRIO .....	9
4 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS .....	10
4.1 Visitas e reuniões institucionais .....	10
4.2 Encontros e capacitação.....	11
4.3 Audiências públicas promovidas pela Ouvidoria .....	14
4.4 Projeto Ouvidoria Itinerante .....	14
4.5 Resultados .....	18
4.6 Participação em Audiências Públicas .....	19
4.7 Palestras Ministradas .....	19
4.8 Outras políticas de aproximação com a sociedade .....	20
4.9 Medidas de Adequação ao Código de Defesa dos Usuários .....	21
5 RECOMENDAÇÕES .....	22
6 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 audiências públicas e itinerâncias.

Pois bem. Encerrado o biênio, apresento agora relatório de minha gestão à frente da Ouvidoria em 2018/2019 e relatório parcial de 2020, 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 8963 (oito mil novecentos e sessenta e três) manifestações, somados a parcial de 2020<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 pouco maior que o do biênio anterior, no qual foram recebidas 8573 (oito mil quinhentos e setenta e três) manifestações.

---

<sup>1</sup> Dados do biênio 2018/2019 e parcial do ano de 2020, considerado o período de 1º de janeiro a 15 de abril.

## 2.2 Tipos de Manifestação

Quanto aos tipos de manifestação recebidas no biênio, foram registradas 7.615 (sete mil seiscentas e quinze) reclamações, equivalentes a 84,96% das demandas, 487 (quatrocentos e oitenta e sete) pedidos de informação, equivalentes a 5,45%, 434 (quatrocentos e trinta e quatro) solicitações, equivalentes a 4,85%, 224 (duzentos e vinte e quatro) denúncias, equivalentes a 2,47%, 49 (quarenta e nove) dúvidas, equivalentes a 0,53%, 48 (quarenta e oito) elogios, equivalentes a 0,53%, 29 (vinte e nove) sugestões, equivalentes a 0,32%, 8 (oito) recursos equivalentes a 0,1%, havendo ainda 69 (sessenta e nove) manifestações, correspondendo a 0,77% 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 2020, já foram recebidas 1379 manifestações, sendo que 1101(mil cento e uma) consistem em reclamações quanto aos serviços prestados, 87 pedidos de informação, 82 solicitações, 60 denúncias e as demais, em menor número, estão distribuídas entre os outros tipos acima citados.

### 2.2.1 Informação ao cidadão

No biênio a Ouvidoria recebeu **487 (quatrocentos e oitenta e sete) pedidos de informação** através do SIC (Sistema de Informação ao Cidadão), representando uma diminuição significativa em relação ao biênio anterior, no qual foram recebidas **796 (setecentos e noventa e seis) manifestações** dessa natureza, o que se credita à transparência ativa estimulada por este Tribunal de Justiça, com a maior disponibilização de informações institucionais no próprio *site*, tornando prescindível a formalização de requisições pelos usuários. Dos pedidos recebidos, apenas um foi indeferido dada a falta de clareza em seu teor, não tendo a solicitação sido complementada pelo usuário, apesar de solicitado pela Ouvidoria. O perfil dos solicitantes, quanto ao gênero, é em sua

maioria masculino, quanto à escolaridade, maior parte informou possuir ensino superior, e quanto à idade 53,4% está na faixa etária de 20 a 39 anos.

### 2.3 Assuntos mais comuns das reclamações

Do total das manifestações recebidas no biênio, 84,96% consistiram em reclamações, perfazendo um total de 7.615 (sete mil seiscentos e quinze) demandas sobre a insatisfação com os serviços prestados. Destas, 6929 (seis mil novecentos e vinte e nove) corresponderam a reclamações referentes à morosidade processual, concentradas em grande medida no 1º grau de jurisdição. Em 2020, das 1101 reclamações recebidas, 997 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 mais de 90% 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.

ASSUNTO	QTDE
MOROSIDADE PROCESSUAL	6929
RECLAMAÇÕES REFERENTES AOS CARTÓRIOS EXTRAJUDICIAIS	163
RECLAMAÇÕES SOBRE ATENDIMENTO DOS SERVIDORES	126
PROCEDIMENTO ADOTADO PELA UNIDADE	119
OUTROS	90
COMPETÊNCIA ALHEIA A OUVIDORIA	44
PROBLEMAS NAS LINHAS TELEFÔNICAS	36
SUMIÇO DE PROCESSOS	26
PROBLEMAS NO SITE DO TRIBUNAL	25
DISCUSSÃO DE MÉRITO DE DECISÃO	23
AUSÊNCIA DE MAGISTRADOS NA COMARCA	22
COMPETÊNCIA DA CORREGEDORIA	6
COMPETÊNCIA DA COORDENADORIA DOS JUIZADOS ESPECIAIS	6
<b>TOTAL</b>	<b>7615</b>

### 2.4 Canais de acesso mais utilizados pelos usuários

Durante o biênio foram recebidas 8963 (oito mil novecentas e sessenta e três) manifestações, recepcionadas por diferentes canais de acesso. Tais manifestações foram recebidas em maior medida pelo formulário eletrônico, alcançando um total de 4.316 (quatro mil trezentos e dezesseis) demandas registradas através do referido canal, equivalendo a 48,27% das manifestações. Em segundo lugar como canal mais acessado figura o Telejudiciário. Vale destacar que houve uma diminuição nas demandas recebidas pelo *Call-Center*, dado a suspensão do recebimento de ligações oriunda de celulares pelo *Call Center*.

Em terceiro lugar aparece o atendimento presencial, com 891(oitocentas e noventa e uma) demandas cadastradas através desse canal. Importante ressaltar que durante a gestão foram

realizados mais de 1.500 atendimentos, que dada a solução imediata, não houve necessidade de registro no sistema.

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

<b>CANAIS</b>	<b>QTDE</b>
FORMULÁRIO ELETRÔNICO	4316
TELEJUDICIÁRIO	2.154
PRESENCIAL	891
E-MAIL	738
OUVIDORIA CNJ	484
OUVIDORIA ITINERANTE	231
AUDIÊNCIA PÚBLICA	72
TELEFONE	41
OUVIDORIA DO MP	15
DIGIDOC	9
PETIÇÃO	16
<b>TOTAL</b>	<b>8963</b>

Outra observação cujo apontamento se faz relevante, é que as demandas recebidas em audiências públicas e itinerâncias da Ouvidoria representam um número maior do que o registrado na tabela, dado que para facilitar o tratamento das manifestações estas foram cadastradas em bloco quando se tratava de autoria e unidades reclamadas similares.

## **2.5 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.

Como pode ser verificado na tabela a seguir e em dados apresentados em relatórios anteriores, há uma permanência das Varas da Fazenda da Capital e da Turma Recursal no topo das unidades mais reclamadas, demonstrando deste modo, que tais unidades ainda necessitam de atenção por parte da gestão. No tocante à Turma Recursal, no entanto, a nova unidade criada tende a amenizar o problema enfrentado pelo setor em relação ao elevado acervo. Abaixo, pontuamos as 20 unidades mais demandadas no biênio.

<b>ORDEM</b>	<b>UNIDADES DE TRABALHO</b>
1º	2ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS
2º	4ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS
3º	2ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS
4º	TURMA RECURSAL CIVEL E CRIMINAL DA COMARCA DE SÃO LUÍS
5º	5ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS
6º	3ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS
7º	3ª VARA CÍVEL DO FÓRUM DE SÃO LUÍS
8º	2ª VARA DE GRAJAÚ
9º	7ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS
10º	SECRETARIA JUDICIAL DA CONTADORIA DO FÓRUM DE SÃO LUÍS
11º	1ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS
12º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 1ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS
13º	CARUTAPERA - VARA ÚNICA DE CARUTAPERA
14º	TRIBUNAL DE JUSTIÇA - GAB. DES. JAIME FERREIRA DE ARAÚJO
15º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 4ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS
16º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 8ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS
17º	IMPERATRIZ - VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE IMPERATRIZ
18º	IMPERATRIZ - 4ª VARA CÍVEL DE IMPERATRIZ
19º	GRAJAÚ - 1ª VARA DE GRAJAÚ
20º	SÃO BENTO - VARA ÚNICA DE SÃO BENTO

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

Nos dados parciais de 2020, 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.

É de suma relevância dar reconhecimento às unidades que se destacaram positivamente no biênio. Abaixo listamos as dez unidades mais elogiadas ao final da gestão.

<b>DEZ UNIDADES MAIS ELOGIADAS NA GESTÃO</b>	
1º	OUVIDORIA
2º	VARA ÚNICA DE GUIMARÃES
3º	2º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL DE IMPERATRIZ
4º	VARA ÚNICA DE PASTOS BONS
5º	1ª VARA DE SANTA HELENA
6º	3ª VARA CÍVEL DE IMPERATRIZ
7º	2ª VARA DE CHAPADINHA
8º	DIVISÃO DO TELEJUDICIÁRIO
9º	4ª VARA CÍVEL DE IMPERATRIZ
10º	VARA ÚNICA DE RIACHÃO

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.

## **2.6 Índice de Resolução**

Em mais de 98.6% 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 2020, o percentual atingido até o momento da produção do presente relatório é de 96.9% de respostas apresentadas dentro do prazo.

## **3 TELEJUDICIÁRIO**

Além do apoio prestado às atividades típicas da Ouvidoria, a Divisão do Telejudiciário realizou inúmeras outras atividades no semestre, como o 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, dentre outras atividades.

No biênio **2018/2019** foram realizados um total de **25.674 (vinte e cinco mil seiscientos e setenta e quatro)** atendimentos, onde foram feitas **8048** consultas processuais; **05** informações acerca de plantão forense (1º grau); **10** informações acerca de plantão de 2º grau; **15** informações acerca de resoluções, portarias, atos da Presidência e comunicados oficiais do Judiciário; **01** informação acerca de realização de sessão do Tribunal do Júri; **387** informações acerca do casamento comunitário; **9219** informações acerca dos setores do Judiciário, abrangendo TJMA, CGJ e Comarcas; **679** informações de outros órgãos; **196** informações acerca de servidores e magistrados do poder Judiciário; **33** informações acerca de advogados; **09** informações administrativas; **1747** senhas de acesso ao portal e à página do servidor; **2.154** registros de manifestações; **414** consultas de manifestações; **1278** agendamentos de audiências de conciliação; **147** consultas acerca de conciliações; **1461** agendamentos de casamentos comunitários e **26** informações classificadas como “outras informações”

Quanto à parcial de 2020, a Divisão do Telejudiciário realizou um total de **2.029 atendimentos**, onde foram feitas **644** consultas processuais; **01** informação acerca de plantão forense de 1º grau; **07** informações acerca de resoluções, portarias e atos da Presidência; **10** informações acerca do casamento comunitário; **756** informações acerca dos setores do Judiciário, abrangendo TJMA, CGJ e Comarcas; **60** informações de outros órgãos; **05** informações acerca de

servidores e magistrados do poder Judiciário; **04** informações acerca de advogados; **02** informações administrativas; **229** senhas de acesso ao portal e à página do servidor; **318** registros de manifestações; **44** consultas de manifestações; **58** agendamentos de audiências de conciliação; **20** consultas acerca de conciliações e **19** informações classificadas como “outras informações”

## **4 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS**

### **4.1 VISITAS E REUNIÕES INSTITUCIONAIS**

Diversas visitas foram realizadas durante a gestão, merecendo destaque as listadas a seguir, sem prejuízo de outras reuniões realizadas, necessárias ao bom funcionamento de nossas atividades, não havendo necessidade de aqui serem detalhadas.

#### **4.1.1 Promovendo o diálogo interno – Visita às unidades Jurisdicionais**

As primeiras ações realizadas pela nova gestão incluíram visitas à 5ª Vara da Fazenda e à 2ª Vara Cível da Capital no dia 27 de fevereiro de 2018, que contaram com a presença do juiz Marcelo Moreira, Diretor-Geral da Corregedoria Geral da Justiça do Maranhão, representando o Corregedor Geral de Justiça. A ação buscou conscientizar o público interno sobre o papel da Ouvidoria e a necessidade de uma postura cooperativa e fornecimento de respostas satisfatórias aos anseios dos cidadãos.

Ainda por ocasião da visita foram definidos mecanismos para atendimento dos pleitos dos jurisdicionados, havendo redução significativa no número de manifestações recebidas pela Ouvidoria em relação às unidades visitadas.

Em 08 de maio de 2018, dando-se continuidade ao Projeto foram realizadas visitas à 7ª Vara Cível e à 2ª Vara da Fazenda da Capital, nas quais foram constatadas elevada demanda processual. Outra unidade visitada foi a 1ª Vara de Interdição e Sucessões de São Luís.

#### **4.1.2 Visita à Ouvidoria do Ministério Público**

Em visita à Ouvidoria do Ministério Público Estadual (MPMA), realizada em 17 de abril de 2018, foi discutida a necessidade de integração entre Ministério Público e Poder Judiciário, tendo sido firmada parceria na prestação de serviços à sociedade através do desenvolvimento de ações conjuntas. Na ocasião, houve ainda a troca de informações entre os dois Ouvidores acerca das medidas já implantadas pelos Órgãos respectivos.

#### **4.1.3 Reunião com a REDE de Ouvidorias**

Em 22 de maio de 2018, a Ouvidoria do Tribunal de Justiça, juntamente às Ouvidorias Públicas dos poderes Executivo, do Ministério Público e outras Ouvidorias Judiciárias, participou de reunião no Palácio Henrique de La Rocque para discutir e articular ações de fortalecimento dos serviços de Ouvidoria no Maranhão, bem como a regulamentação da Lei nº 13.460/2017, denominada Código de Defesa dos Usuários dos serviços Públicos.

#### **4.1.4 Reunião com a Ouvidoria da Defensoria Pública e com o Núcleo de Defesa do Idoso, Portador de Deficiência e da Saúde**

No dia 26 de junho de 2018 foi realizada reunião com a Ouvidora da Defensoria Pública, Rosicléia Machado Barbosa Costa, e com o Defensor do Núcleo de Defesa do Idoso, Portador de Deficiência e da Saúde, Dr. Benito Pereira da Silva Filho. Na ocasião foram debatidos mecanismos de interação entre os órgãos, visando a proteção dos direitos do público atendido por aquela Defensoria.

No dia 6 de março de 2020, reuni-me com a nova Ouvidora da Defensoria Pública, Márcia Maia, a qual demonstrou interesse em dar continuidade à interação entre as Ouvidorias dos referidos Órgãos e manifestando o desejo de aprofundar a parceria já desenvolvida.



*Reunião entre o Ouvidor Judiciário e a Ouvidora da Defensoria Pública Estadual, Márcia Maia*

## **4.2 ENCONTROS E CAPACITAÇÃO**

### **4.2.1 “III e IV Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais (COJUD)”**

O III Encontro do COJUD ocorreu na capital de São Paulo nos dias 5 e 6 de abril do ano de 2018. Além de apresentação das atividades desenvolvidas pelas Ouvidorias Judiciais de cada região, foram debatidos aspectos da regulamentação da Lei dos Usuários dos Serviços Públicos (Lei 13460/2017).

O IV Encontro do COJUD ocorreu em Campo Grande nos dias 17 a 19 de maio de 2018. No evento foram oferecidas palestras com os temas “Boas Práticas nas Ouvidorias Judiciais”,

"Ouvidoria Judiciária e Democracia", "Serviço Público e Felicidade", visando fomentar a atuação das Ouvidorias Judiciais. A seguir foto do evento.



*IV Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores – Campo Grande/MS*

#### **4.2.2 “XI Encontro do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral”**

Nos dias 7 e 8 de junho de 2018, no Tribunal Regional Eleitoral deste Estado, foi realizado o XI Encontro do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral. No evento, que contou com a participação da Ouvidoria do Tribunal de Justiça, foram debatidos temas relevantes ao exercício da atividade de Ouvidoria Eleitoral, bem como a entrada em vigor da Lei 13460/2017, denominado Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos, ocasião em que presidi a Mesa, falando sobre aspectos gerais da nova lei.

#### **4.2.3 “12ª Seminário Nacional “Ouvidores e Ouvidorias” e 4º Seminário Internacional “Ouvidores, Defensores del Pueblo e Ombudsman”**

No período de 13 a 15 de junho de 2018, foi promovido pelo Instituto Brasileiro Pró-cidadania o 12ª Seminário Nacional “Ouvidores e Ouvidorias” e 4º Seminário Internacional “*Ouvidores, Defensores del Pueblo e Ombudsman*”, dos quais participei. O evento realizado em Recife, visou a promoção de Intercâmbio de experiências vivenciadas em outras unidades da Federação Brasileira e em outros países.

#### **4.2.4 Participação dos servidores da Ouvidoria em cursos de capacitação**

No período de 12 a 14 de junho, servidores participaram do curso de “*Defesa do Usuário e Desburocratização*”. O curso abordou aspectos importantes do Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos (Lei 13460/2017), tais como a elaboração de Carta de Serviços, Avaliação dos serviços públicos pelos usuários através de Pesquisas de Satisfação e a necessidade de simplificação dos serviços oferecidos pelos Órgãos Públicos, para que através da desburocratização, se permita maior acesso dos usuários aos serviços.

Houve participação de servidores em cursos de capacitação, dentre eles o curso de

“Tratamento de Denúncias”, disponibilizado pela plataforma online E-Gov. Os servidores participaram, ainda, do curso de “Comunicação Não Violenta e Resolução de Conflitos”, idealizado pela Ouvidoria em parceria com a ESMAM, que ocorreu nos dias 9 e 10 de outubro, no auditório da Escola e contou com a presença de servidores de Ouvidorias de outras Instituições.

#### 4.2.5 “I Encontro Nacional das Ouvidorias do Judiciário”

Houve participação no I Encontro Nacional das Ouvidorias do Judiciário, realizado dia 28 de setembro de 2018, no Auditório do Tribunal Regional Eleitoral do Distrito Federal – TRE/DF. O evento reuniu os ouvidores das Justiças Estaduais, do Distrito Federal, Militar, Federal, do Trabalho e Eleitoral, e teve como objetivo promover um momento de reflexão e troca de experiências frente aos novos desafios das Ouvidorias após a entrada em vigor Lei 13.460/2017.

A seguir foto do evento.



*I Encontro Nacional de Ouvidores – Brasília/DF*

#### 4.2.6 “II Encontro Nacional das Ouvidorias do Judiciário”

Em 06 de junho de 2019 o Ouvidor Judiciário esteve presente no II Encontro Nacional das Ouvidorias do Judiciário, realizado no Rio de Janeiro. O encontro almejou promover um momento de reflexão sobre aos novos desafios das Ouvidorias frente à Lei Geral de Proteção de Dados e à necessidade de inovação tecnológica nos serviços prestados.

#### 4.2.7 “V Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais”

Nos dias 26 e 27 de setembro de 2019, ocorreu o **V Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais**, em Natal/RS, que contou com a presença do Ouvidor Substituto, Desembargador João Santana Sousa.

Na ocasião foram expostas boas práticas e realizada a troca de experiências entre Ouvidorias, tendo sido a Ouvidoria elogiada pela prática do atendimento prestado aos usuários pelo Ouvidor, de maneira pessoal e individualizada, através do projeto “**Fale com o**

**Ouvidor**”, que consiste no atendimento pelo Ouvidor semanalmente, ao público em geral, mediante agendamento, e pelo projeto “**Ouvidoria Itinerante**”.

### 4.3 AUDIÊNCIAS PÚBLICAS PROMOVIDAS PELA OUVIDORIA

#### 4.3.1 Audiência Pública em São Bento

Em 13 de março de 2018 foi realizada audiência pública na Comarca de São Bento, que contou com a presença de aproximadamente 130 pessoas, tendo sido destaque a reivindicação para instalação de uma segunda vara judicial na Comarca, em razão da crescente demanda processual.

#### 4.3.2 Audiência Pública em São José de Ribamar

A segunda audiência pública realizada na gestão ocorreu no dia 5 de junho do ano de 2018, no termo de São José de Ribamar, no salão paroquial do Santuário da cidade. A atividade contou com a participação de aproximadamente 100 pessoas. Durante o evento, os cidadãos destacaram a necessidade de instalação de uma segunda vara judicial em razão da elevada demanda processual e consequente morosidade no julgamento de processos.

A seguir fotos das duas audiências públicas realizadas no 1º semestre de 2018.



*Audiência Pública realizada na Comarca de São Bento*



*Audiência Pública realizada no Termo Judiciário de São José de Ribamar*

### 4.4 PROJETO OUVIDORIA ITINERANTE

#### 4.4.1 Visita realizada à Comarca de São Mateus

No dia 2 de outubro de 2018 foi realizada a 1ª edição do projeto Ouvidoria Itinerante, onde o Ouvidor realizou atendimento de maneira particularizada à população das Comarcas visitadas. O evento ocorreu primeiramente na Comarca de São Mateus. Vale destacar que o projeto foi apresentado em Encontro Nacional do Colégio de Ouvidores Judiciais realizado em Natal/RN, pelo Ouvidor Substituto, Desembargador João Santana de Sousa, tendo recebido elogios na ocasião pelo modelo desenvolvido.

Durante a visita, as reclamações trataram eminentemente da morosidade processual, elevado acervo, insuficiência de servidores, dificuldade de gestão da unidade e necessidade de instalação da comarca de Alto Alegre.

#### **4.4.2 Visita realizada à Comarca de Balsas**

Nos dias 13 e 14 de novembro de 2018, a Comarca de Balsas recebeu o Projeto. Nesta, as reclamações trataram principalmente da morosidade processual, insuficiência de servidores, insuficiência de recursos para suprir a recente agregação de termos distantes da Comarca de Balsas e solicitação de instalação de uma Central de Mandados na Comarca.

#### **4.4.3 Visitas realizadas às Comarcas de Montes Altos, Grajaú, Barra do Corda e Presidente Dutra**

A Ouvidoria do Poder Judiciário realizou nos dias 8, 9, 10 e 11 de abril de 2019, a terceira edição do projeto Ouvidoria Itinerante, nas comarcas de Montes Altos, Grajaú, Barra do Corda e Presidente Dutra/MA. Os atendimentos realizados geraram um total de mais de 220 (duzentas e vinte) solicitações para registro na Ouvidoria. As reclamações trataram especialmente da morosidade processual, elevado acervo, insuficiência de servidores, implantação da Gratificação por Atividade Judiciária (GAJ) para os servidores, necessidade de instalação da Comarca de Sítio Novo, e instalação de uma 3ª Vara nas Comarcas de Grajaú e Barra do Corda

#### **4.4.4 Visitas realizadas às Comarcas de São João Batista, Mirinzal, Cururupu, Guimarães**

No período de 13 a 16 de agosto de 2019, a Ouvidoria esteve presente nas comarcas de São João Batista, Mirinzal, Cururupu e Guimarães, pela quarta edição do projeto Ouvidoria Itinerante, em parceria com a Coordenadoria de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos e Defensoria Pública.

#### **4.4.5 Visitas realizadas às Comarcas de Carutapera e Santa Helena**

Nos dias 24 e 26 de setembro de 2019 a Ouvidoria se fez presente nas Comarcas de Carutapera e Santa Helena, respectivamente. As reclamações recebidas em ambas as cidades trataram eminentemente da morosidade processual, elevado acervo e insuficiência de servidores e a necessidade de instalação da 2ª Vara de Santa Helena.

#### **4.4.6 Visitas realizadas às Comarcas de Caxias e Vargem Grande**

Nos dias 10 e 11 de março do ano de 2020 foi realizado atendimento pela ouvidoria à população de Caxias, no Fórum da comarca e em duas importantes faculdades da cidade, Faculdade do Vale Itapecuru (FAI) e UniFACEMA.

Em 13 de março de 2020, ainda na mesma edição, foi a vez da comarca de Vargem Grande receber o projeto. As reclamações recebidas em ambas as cidades se referiram, em sua maioria, à morosidade processual, elevado acervo, insuficiência de servidores e necessidade de instalação de mais 1 (uma) Vara em ambas as comarcas.

A seguir fotos das atividades desenvolvidas durante itinerâncias realizadas em minha gestão.



*Ouvidoria Itinerante na Comarca de São Mateus/MA*



*Ouvidoria Itinerante na Comarca de Balsas/MA*



*Vistoria às instalações do Fórum de Montes Altos/MA*



*Atendimento aos jurisdicionados da Comarca de Grajaú/MA*



*Ouvidor atendendo a população de Barra do Corda/MA*



*Reunião com o juiz titular da 2ª Vara de Presidente Dutra, Defensor Público e Promotor de Justiça da Comarca*



*Ouvidor em reunião com os servidores da Comarca de São João Batista/MA*



*O Atendimento aos jurisdicionados da Comarca de Mirinzal/MA*



*Reunião com o Juiz de Guimarães e Promotor de Justiça de Cururupu/MA*



*Ouvidoria em atendimento à população de Guimarães/MA*



*Abertura do Projeto Itinerante em Santa Helena/MA*



*Público à espera de Atendimento da Ouvidoria, na Comarca de Carutapera/MA*



*Reunião com os juízes da Comarca de Caxias/MA*



*Atendimento a usuários da Comarca de Vargem Grande/MA*

## 4.5 RESULTADOS

Todas as reivindicações formuladas em audiência e itinerâncias foram sintetizadas em relatórios encaminhados à Presidência e à 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.

Importantes resultados foram obtidos, em virtude da sensibilidade da mesa diretora deste Tribunal, frente aos problemas apresentados em relatório.

### 4.5.1 São Bento

❖ Realização de vistoria técnica ao Fórum da Comarca de São Bento, com levantamento das problemáticas e realização dos serviços de manutenção predial necessários, além da promoção de mutirões de conciliação e Mutirão Sentenciante.

### 4.5.2 São Mateus

Em relação à Comarca de São Mateus, pela Corregedoria Geral de Justiça foram adotadas as medidas a seguir indicadas, após nossas solicitações apresentadas via relatório.

❖ Designação por parte da CGJ de juiz auxiliar para funcionar na unidade para enfrentamento do acervo processual.

❖ Determinação de devolução de servidor (Técnico Judiciário) à disposição de unidade diversa.

❖ Apresentação de proposta para transformação da comarca de Alto Alegre na 2ª Vara de São Mateus.

❖ Realização de mutirões na comarca, incluído aqui o mutirão organizacional da secretaria.

### 4.5.3 Santa Helena

❖ Realização de mutirão de conciliação realizado na Comarca de Santa Helena, em decorrência dos fatos constatados por ocasião da visita da Ouvidoria, o que promoveu relativa baixa no acervo.

### 4.5.4 Carutapera

❖ Realização de mutirão de conciliação realizado em Carutapera, em decorrência dos fatos constatados por ocasião da visita da Ouvidoria, o que proporcionou relativa baixa no acervo.

Aqui trouxemos resultados importantes já efetivados. Ressalvamos que em relação a outras comarcas visitadas, embora medidas ainda não tenham sido efetivadas, as reivindicações informadas em relatório encontram-se com setores estratégicos do Tribunal de Justiça para as providências cabíveis.

Vale destacar que a Corregedoria Geral de Justiça desenvolveu importante papel no enfrentamento à taxa de congestionamento processual nessas comarcas, e sem o apoio desse Órgão não seria possível atingir a finalidade de nosso projeto.

#### 4.6 PARTICIPAÇÃO EM AUDIÊNCIAS PÚBLICAS

❖ Participação do Ouvidor Judiciário, Desembargador José Luiz Almeida e o Ouvidor substituto, Desembargador João Santana Sousa, em audiência pública na cidade de Imperatriz, no dia 3 de setembro do ano de 2018, a convite do Presidente, Desembargador José Joaquim Figueiredo.

❖ Participação do Ouvidor substituto, Desembargador João Santana Sousa, em audiência pública promovida pela mesa Diretora, na Comarca de Bacabal, no dia 12 de novembro de 2018.

❖ Participação em reunião com representantes da sociedade civil e com juízes de Caxias e comarcas vizinhas, no dia 22 de novembro de 2018, juntamente à mesa diretora do Tribunal de Justiça.

A seguir fotos das audiências públicas nas quais houve participação dos Ouvidores.



*Audiência Pública promovida pela mesa Diretora em Imperatriz/MA*



*Audiência Pública promovida pela mesa Diretora em Caxias/MA*

#### 4.7 PALESTRAS MINISTRADAS

No dia 17 de setembro do ano de 2019, foi por mim ministrada, no Auditório Madalena Serejo, palestra para os servidores, com o fito de esclarecer alguns aspectos do Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos, conscientizando os servidores acerca da importância de um atendimento cortês, claro e eficiente que leve em consideração as necessidades dos usuários.

Durante às visitas às comarcas, além das atividades acima relacionadas, em algumas delas também tive oportunidade de ministrar palestras acerca do referido código (Lei 13460/2017), destacando para os servidores da Comarca de Montes Altos e da Comarca de Grajaú dispositivos importantes da referida Lei.

No dia 14 de dezembro de 2018, foi ministrada nova palestra sobre a temática. Esta, foi realizada no Salão do Júri do Fórum de Balsas e ofertada aos servidores da comarca. Também foram feitas elucidações sobre o Código de Defesa dos Usuários aos servidores do Fórum de Montes Altos, São João Batista, Cururupu e Santa Helena.

## 4.8 OUTRAS POLÍTICAS DE APROXIMAÇÃO COM A SOCIEDADE

### 4.8.1 Participação na 25ª Ação Global

Como ação integrante da política de aproximação do Judiciário com a sociedade e ampliação dos meios de acesso, a Ouvidoria participou da 25ª Ação Global, ocorrida no dia 26 de maio de 2018, no Multicenter SEBRAE.

A seguir registro da Ação Global.



*Atendimento realizado na 25ª Ação Global, no Multicenter SEBRAE*

### 4.8.2 Programa “Fale com o Ouvidor”

Dando-se continuidade ao Programa “Fale com o Ouvidor”, foram realizados atendimentos presenciais pelo Ouvidor Judiciário. Esses atendimentos contemplaram servidores, magistrados e o público externo.

Ato simbólico do programa, foi o recebimento de Caravana de Barreirinhas composta por representantes da sociedade civil, no dia 22 de maio de 2018, cujas demandas foram apresentadas diretamente ao Ouvidor Judiciário, Desembargador José Luiz Almeida. Entres as demandas demonstradas, estava a necessidade de criação de uma 2ª Vara na Comarca, dado o exponencial crescimento da cidade e aumento da demanda. A seguir registros do atendimento.



*Atendimento à Caravana oriunda da Comarca de Barreirinhas/MA*



*Representantes da Sociedade Civil de Barreirinhas em diálogo com o Ouvidor*

### **4.8.3 Participação no Dia da “Justiça pela Cidadania”**

O Dia da “Justiça pela Cidadania”, contou com a participação dos servidores da Ouvidoria. No evento, ocorrido no dia 8 de dezembro de 2018, no SENAI, houve a divulgação dos serviços e atendimento ao público, com o cadastro de manifestações e prestação de informações no geral.

## **4.9 MEDIDAS DE ADEQUAÇÃO AO CÓDIGO DE DEFESA DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS**

### **4.9.1 Solicitação de adoção de medidas para promoção da acessibilidade**

Preocupados com a concretização de um atendimento humanizado, adequado e atento aos direitos dos portadores de deficiência, foi solicitada a adoção de medidas para garantia de acessibilidade aos usuários. Em resposta, o Tribunal de Justiça montou comissão responsável pelo estudo de acessibilidade para posterior promoção das adequações necessárias.

### **4.9.2 Implantação da Carta de Serviços**

Visando priorizar a transparência ativa, com a disponibilização de mais informações institucionais no próprio *site* do Tribunal e como forma de adequar as atividades às determinações dispostas na Lei de Acesso à Informação e no Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos, a Ouvidoria elaborou **Carta de Serviços**, disponível no site [www.tjma.jus.br](http://www.tjma.jus.br), na seção da Ouvidoria.

### **4.9.3 Pesquisa de satisfação**

Sob a organização da Ouvidoria, foi elaborada pesquisa de satisfação com sua disponibilização no site do Tribunal de Justiça, de modo que os usuários possam avaliar periodicamente os serviços prestados por magistrados e servidores do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão. A medida visa aferir a qualidade dos serviços, visando promover melhorias através

dos dados coletados. No momento da elaboração do presente relatório, a pesquisa indicava 292 (duzentos e noventa e duas) respostas.

#### **4.9.4 Instalação de Totens de avaliação**

Inicialmente realizada de forma online, a pesquisa também poderá ser feita presencialmente em um dos Totens situados no Fórum Desembargador Sarney Costa, O objetivo é que os aparelhos sejam distribuídos pelas demais comarcas polos do Estado. Em virtude da pandemia enfrentada, não foi possível a inauguração dos equipamentos.

#### **4.9.5 Desenvolvimento do aplicativo da Ouvidoria**

Visando promover mais um canal de acesso e atento às inovações tecnológicas, 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.

### **5 RECOMENDAÇÕES**

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

Preocupado com a concretização de um atendimento humanizado, adequado e atento aos direitos dos portadores de deficiência, recomendei a adoção de medidas para garantir melhor acomodação e acessibilidade a esses usuários.

Além da acessibilidade física/predial, sugeriu-se a realização de políticas voltadas à promoção de acessibilidade virtual, incluindo-se a utilização de tecnologias voltadas à promoção de acessibilidade aos serviços e informações fornecidas por este Tribunal, a exemplo da ferramenta utilizada pelo Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba (<<https://www.tjpb.jus.br/acessibilidade>>).

Dentro da temática tecnologia, sugiro que este órgão invista cada vez mais na disponibilização de serviços *online*. Um exemplo disso, é a expedição de certidões emitidas pela Auditoria Militar, que ainda não são oferecidas de forma virtual.

No quesito transparência ativa, é sabido que esta Ouvidoria deu um passo inicial na confecção da Carta de Serviços deste Tribunal, todavia é necessário que haja uma reestruturação e atualização das atribuições dos setores. Ainda sobre a temática, é imperioso que o Órgão adote medidas, no sentido de regular a classificação e desclassificação de informações, nos termos da Lei 12.567/2011(LAI).

Devido ao fato que diversas recomendações foram sugeridas a este Tribunal de Justiça em

ofícios e relatórios anteriormente produzidos, não me alongarei neste item, reforçando apenas as principais proposições que, no meu entendimento, ainda carecem de atenção por parte dos gestores.

## **6 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 e de comunicação, a Ouvidoria se mostra ainda como um instrumento de conciliação entre o público externo e o público interno, sendo seus apontamentos de suma relevância na identificação, não só de deficiências nos serviços prestados, mas, de boas práticas em vigor.

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 setor sem orçamento próprio e poder disciplinar.

Desejo que o Ouvidor eleito para o biênio 2020/2021, Desembargador Kleber Costa Carvalho, 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, demonstro minha gratidão pelo empenho e dedicação da equipe da Ouvidoria, à Assessoria de Comunicação da Presidência, aos servidores do Telejudiciário, à Coordenadoria de Material e Patrimônio, à Diretoria de Segurança Institucional, à Diretoria de Informática e ao apoio oferecido pelos magistrados e servidores das comarcas que visitamos. 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,

**Desembargador José Luiz Oliveira de Almeida**

**Ouvidor Judiciário**