



ESTADO DO MARANHÃO
PODER JUDICIÁRIO

OFC-OUVID-2/2015

São Luís (MA), 4 de março de 2015

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

Assunto: Relatório de atividades da Ouvidoria do 2º semestre/2014

Senhor(a) Desembargador(a),

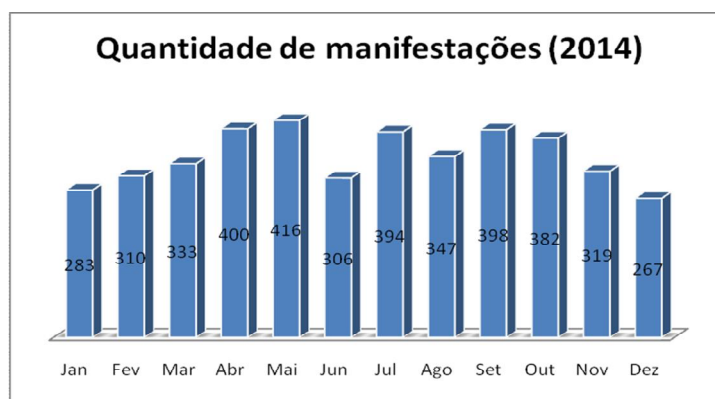
Em cumprimento ao disposto no art. 4º VI da Resolução nº 20/2010 deste Egrégio Tribunal de Justiça, encaminhamos para o conhecimento de V. Exa. o Relatório das atividades desenvolvidas por esta Ouvidoria no 2º semestre de 2014, esperando que as informações aqui contidas possam contribuir com a gestão do Poder Judiciário e com a construção de políticas administrativas tendentes a melhorar a qualidade dos serviços judiciais e extrajudiciais.

Para facilitar a compreensão, o relatório será apresentado sob a forma de tópicos, conforme a seguir.

II

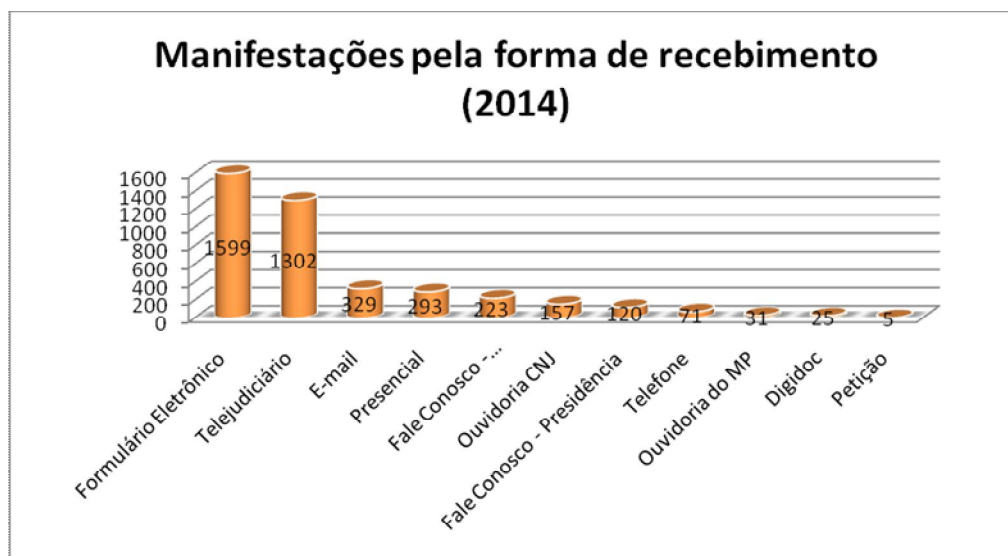
DAS MANIFESTAÇÕES OFERTADAS

No período compreendido entre 1º/7 e 31/12/2014 a Ouvidoria recebeu **2.107 manifestações**. Em todo o ano de 2014, foram **4.155**, representando um aumento de **33,5%** em relação a 2013, ano em que foram apresentadas 3.113 manifestações. **Esse significativo crescimento das demandas exprime a consolidação da Ouvidoria judiciária no Estado, sendo também um sinal de que parcela considerável da sociedade maranhense deposita esperança no sistema de Justiça e cobra pelo seu aperfeiçoamento.**

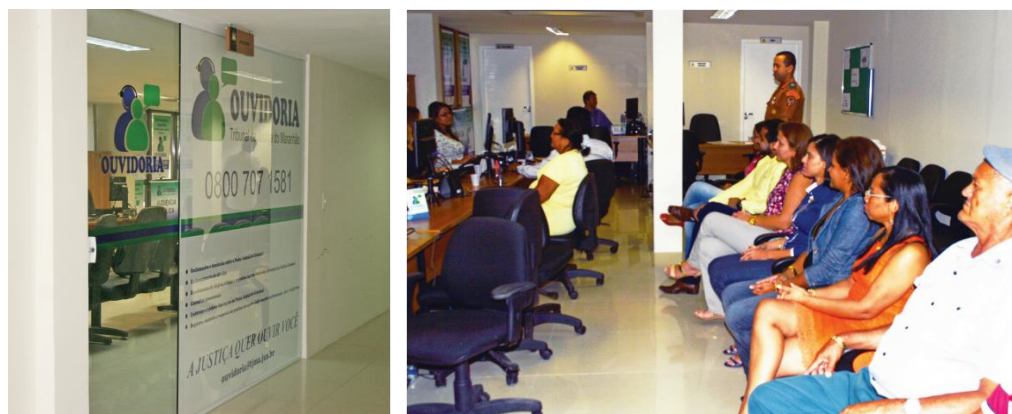


Essas manifestações foram recebidas e processadas por diversos canais, notadamente pelo formulário eletrônico e via Telejudiciário, sendo ainda assegurado acesso ao órgão por correio eletrônico e pessoalmente, prestigiando-se sempre a informalidade e o valor da informação apresentada.

Origem	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	(%)
Formulário Eletrônico	112	93	139	155	159	116	173	125	142	180	111	94	1599	38,48
Telejudiciário	83	132	110	127	142	81	111	105	116	96	114	85	1302	31,34
E-mail	14	16	25	57	24	20	32	30	36	17	26	32	329	7,92
Presencial	13	18	22	13	21	38	24	25	42	33	22	22	293	7,05
Fale Conosco – Corregedoria	28	25	15	12	20	21	19	20	18	20	15	10	223	5,37
Ouvidoria CNJ	11	11	13	8	17	19	16	17	13	15	9	8	157	3,78
Fale Conosco – Presidência	13	9	5	11	14	7	8	15	15	6	8	9	120	2,89
Telefone	3	4	2	2	7	2	8	7	9	11	10	6	71	1,71
Ouvidoria do MP	3	2	2	12	5	1	0	1	2	0	2	1	31	0,75
Digidoc	1	0	0	3	7	1	0	2	5	4	2	0	25	0,6
Petição	2	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	5	0,12
TOTAL	283	310	333	400	416	306	394	347	398	382	319	267	4155	100



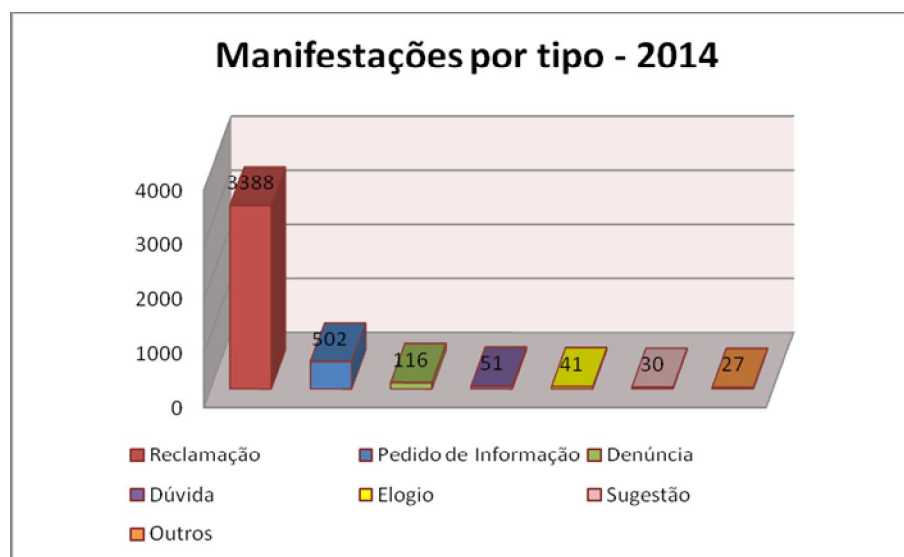
No semestre, houve um aumento de 18,4% nas manifestações presenciais. No ano, o acréscimo foi de 87,8%, em relação a 2013, números que demonstram que **a mudança da sede para o Fórum tornou a Ouvidoria mais acessível ao público, em especial o de baixa renda.**



Nova sede da Ouvidoria no Fórum do Calhau

Do total de manifestações recebidas, **81,42% foram reclamações de insatisfação com o serviço**; 12,03% trataram de pedidos de informação. As demais consistiram em denúncias, dúvidas, elogios, sugestões e solicitações diversas contabilizadas no campo “Outros”.

ESPÉCIES	QUANTIDADE POR MÊS – 2014													TOTAL	(%)
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ			
Reclamação	212	254	283	339	353	248	327	289	311	289	265	218	3388	81,54	
Pedido de Informação	59	44	32	42	37	36	42	33	63	54	34	26	502	12,08	
Denúncia	9	6	10	8	10	11	10	8	9	15	12	8	116	2,79	
Dúvida	3	2	4	6	5	3	5	8	2	8	3	2	51	1,23	
Elogio	0	3	3	3	5	7	2	3	5	3	2	5	41	0,99	
Sugestão	0	1	1	1	5	1	5	1	4	5	2	4	30	0,72	
Outros	0	0	0	1	1	0	3	5	4	8	1	4	27	0,65	
TOTAL	283	310	333	400	416	306	394	347	398	382	319	267	4155	100	



Entre as reclamações de insatisfação, **a morosidade processual desponta como campeã absoluta, respondendo sozinha por 87,1% dos registros, dos quais 88,65% referem-se ao 1º grau de jurisdição e Juizados Especiais.** Esse elevado índice de insatisfação da sociedade com o Sistema de Justiça é um indicativo de que, **além das ações em curso** (centros de conciliação, convocação de novos juízes, planejamento estratégico, implantação do PJe, comissão sentenciante itinerante da CGJ etc.), **outras medidas mais incisivas devem ser tomadas com urgência pela administração do Tribunal e pela Corregedoria Geral de Justiça, no sentido de dar atenção prioritária à Justiça de 1º grau e Juizados, inclusive com a ampliação das ações de controle.**

A título de sugestão, conforme previsão do art. 4º IV da Resolução 20/2010, a Ouvidoria **recomenda a imediata observação, pelos juízes, de uma ordem cronológica de julgamentos** (o que em breve será exigido pelo novo CPC), regra que tende a assegurar tratamento isonômico aos jurisdicionados e maior previsibilidade para a solução dos litígios, aplacando em boa medida a insatisfação com o serviço, pois trabalhos acadêmicos já identificaram que a maior crítica feita pelas partes litigantes reside na imprevisibilidade da entrega da prestação jurisdicional.¹

Iniciativas nesse sentido já vêm sendo adotadas no Estado, como é o caso do projeto desenvolvido pelo juiz Alexandre Lopes de Abreu, titular da 15ª Vara Cível da Capital.

ASSUNTOS MAIS COMUNS DAS RECLAMAÇÕES	QUANTIDADE POR MÊS													
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	(%)
Morosidade Processual	182	207	251	308	317	203	279	261	271	245	238	189	2951	87,1
Reclamações sobre atendimento dos servidores	14	9	9	10	9	12	10	10	6	8	7	11	115	3,39
Outros	5	9	3	6	6	14	13	7	14	17	10	10	114	3,36
Reclamações referentes às serventias extrajudiciais	3	9	5	2	4	5	7	5	8	8	4	3	63	1,86
Sumiço de processos	3	6	2	2	2	2	3	1	3	3	3	2	32	0,94
Problemas no site do Tribunal	2	4	4	4	2	3	7	1	0	4	0	0	31	0,91
Competência da Corregedoria	1	4	1	2	3	7	4	3	1	2	1	2	31	0,91
Ausência de magistrados na comarca	1	4	2	4	4	1	3	1	7	1	2	1	31	0,91
Competência da Coordenadoria dos Juizados Especiais	1	2	6	1	6	1	1	0	1	1	0	0	20	0,59
Total	212	254	283	339	353	248	327	289	311	289	265	218	3388	100

¹ Tese de doutorado da profa. Petra Pekannen, intitulada *Delay Reduction on Courts of Justice: Possibilities and Challenges*, apresentada na Universidade de Lappeenranta, Finlândia, em 2011, demonstra que a maior aflição do jurisdicionado não é o tempo de duração do processo, mas sim **a imprevisibilidade da decisão**. Com base nesse estudo, a 6ª Vara Cível do Fórum Regional da Barra da Tijuca, no Rio de Janeiro, iniciou um projeto-piloto de gestão processual que permite pré-determinar prazos para depósito das sentenças nos autos.

O campo “Outros”, na tabela anterior, compreende uma diferenciada gama de reclamações, que envolvem desde a insatisfação com o arquivamento de processo judicial à alegação de tratamento descortês por um ou outro juiz e servidor.

Entre as unidades alvo de reclamações, destacamos as 20 (vinte) mais acionadas pelos jurisdicionados no 2º semestre, **informações que podem ser valiosas para investigação e tomada de decisões específicas.**

20 SETORES QUE MAIS RECEBERAM RECLAMAÇÃO - 2º SEM. 2014		
Unidades de Trabalho		Quantidade
1º	TURMA RECURSAL CIVEL E CRIMINAL DA COMARCA DE SÃO LUÍS	113
2º	1ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS	80
3º	1ª VARA DE CAXIAS	49
4º	5ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	46
5º	9ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	42
6º	4ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS	40
7º	3ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS	39
8º	7ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	37
9º	2ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS	35
10º	2ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	34
11º	1ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	32
12º	4º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DE SÃO LUÍS	26
13º	1ª VARA CÍVEL DE SÃO JOSÉ DE RIBAMAR (CÍVEL E COMÉRCIO)	25
14º	3ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	24
15º	3º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DE SÃO LUÍS	24
16º	VARA ÚNICA DE ARARI	22
17º	8º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DE SÃO LUÍS	22
18º	VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE IMPERATRIZ	20
19º	7º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DE SÃO LUÍS	19
20º	COORDENADORIA DAS CÂMARAS CÍVEIS ISOLADAS	19

Mas a Ouvidoria, no segundo semestre, também continuou a registrar elogios às unidades judiciais e extrajudiciais do Poder Judiciário Maranhense.

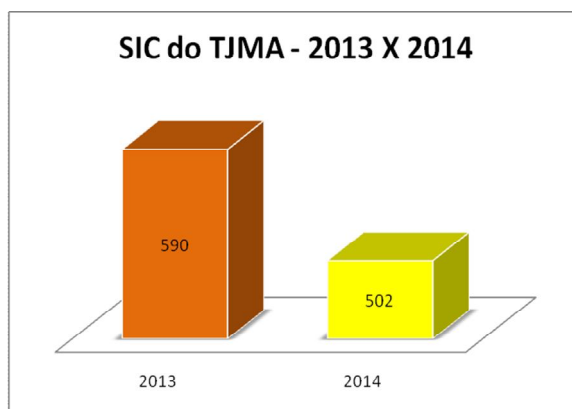
ELOGIOS – 2º SEM. 2014		
Unidades de Trabalho elogiadas		Quantidade
1º	OUVIDORIA	12
2º	TRIBUNAL DE JUSTIÇA (Instituição)	1
3º	DIRETORIA DO FÓRUM DA COMARCA DE IMPERATRIZ	1
4º	2ª VARA DE SANTA LUZIA	1
5º	GAB. DESA. MARIA DAS GRAÇAS DE CASTRO DUARTE MENDES	1
6º	SÃO LUÍS - 1ª ZONA REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS NATURAIS	1
7º	DIRETORIA DO FÓRUM DA COMARCA DE SÃO LUÍS	1
8º	DIVISÃO DO TELEJUDICIÁRIO	1
9º	ASSESSORIA DE INFORMÁTICA DA CGJ	1
Total		20

A equipe integrante da Ouvidoria, hoje com apenas quatro servidores no atendimento e acompanhamento das demandas, com muito esforço, tem conseguido finalizar o procedimento das manifestações (composto das fases de recebimento, análise, ciência à unidade objeto da manifestação, captação da resposta e comunicação ao usuário), na maioria dos casos, em até vinte dias úteis. Para tanto tem contado com a cooperação dos magistrados e servidores.

Tendo finalizado quase 90% das manifestações recebidas em até 20 dias úteis, a Ouvidoria e o Telejudiciário ultrapassaram a meta de 86% fixada para fins de percepção da Gratificação por Produtividade Judiciária de 2014 (GPJ).

III **INFORMAÇÃO AO CIDADÃO**

No segundo semestre de 2014 a Ouvidoria recebeu 252 solicitações de informações através do SIC (Sistema de Informação ao Cidadão). No primeiro semestre foram 250. Uma queda de 15% em relação ao número de solicitações apresentadas no ano passado, o que se deve a maior disponibilização de informações no próprio *site* do Tribunal, e também por meio do Telejudiciário no 0800 707 1581, levando o usuário a prescindir da formalização de requisições.



IV **TELEJUDICIÁRIO**

Além do importante apoio às atividades típicas da Ouvidoria, no segundo semestre de 2014 a divisão do Telejudiciário realizou inúmeras outras atividades, como o agendamento de audiências de conciliação e de casamentos comunitários, consultas sobre movimentações de processos judiciais, informações sobre servidores, entre outros.

ACUMULADO JULHO A DEZEMBRO 2014								
	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL
Informações Jurídicas	Consulta a Processos de Primeiro Grau	271	427	407	452	478	375	2410
	Consulta a Processos de Segundo Grau	60	76	109	80	81	82	488
	Consultas a Processos de Juizados Especiais	147	141	165	134	130	102	819
	Consultas a Processos nas Turmas Recursais	9	1	8	0	0	1	19
	Orientação a respeito de Ações Cíveis	1	2	3	7	8	4	25
Plantões Judiciais e Cartorais	Plantão Forense - 1º Grau	0	2	1	0	2	10	15
	Plantão de 2º Grau	4	5	3	0	0	0	12
Publicações Oficiais do Judiciário	Publicações no Diário Oficiais da Justiça	0	0	0	0	1	0	1
	Resoluções, Portarias e Atos da Presidência;	0	0	0	1	7	3	11
	Comunicados Oficiais do Judiciário	0	0	0	0	1	1	2
Eventos Jurídicos	Casamento Comunitário	0	9	45	0	1	0	55
Órgãos	Informações das Comarcas	466	251	439	514	177	354	2201
	Informações dos Setores do Judiciário: TJMA, Corregedoria de Justiça e Fórum de São Luís	412	380	457	376	420	299	2344
	Informações de Outros Órgãos	90	71	87	42	76	72	438
	Composição do Pleno, Câmaras Cíveis e Criminais	1	0	0	0	0	0	1
Pessoas	Servidores do Poder Judiciário	39	18	45	6	4	15	127
	Magistrados	10	15	10	9	9	31	84
	Advogados	0	2	0	0	1	0	3
Informações Servidores/ TJMA	Consulta a Processos Administrativos do TJMA	0	0	1	0	4	0	5
	Informações sobre a Diretoria de Recursos Humanos	0	1	0	0	11	2	14
	Senhas aos servidores - acesso aos sistemas do TJMA	79	84	54	84	56	121	478
	Informações sobre a Coord. da Folha de Pagamento	0	3	0	0	0	2	5

Manifestações geradas no ATENDE	Reclamações	107	104	115	91	110	79	606
	Denúncias	3	1	0	2	2	4	12
	Pedidos de informações	1	0	1	1	2	0	5
	Sugestões	0	0	0	0	0	0	0
	Dúvidas	0	0	0	0	0	0	0
	Elogios	0	0	0	2	0	0	2
	Outros	0	0	0	0	0	2	2
Conciliação Sistema ATENDE	Agendamento Conciliação – CEJUSC	16	18	17	10	6	39	106
Casamento Comunitário - CGJ	Agendamento	59	0	0	0	0	0	59
Outras informações	Consulta à Manifestação	59	39	62	20	44	2	226
	Outras	0	0	51	1	33	22	107
TOTAL DE ATENDIMENTOS		1834	1650	2080	1832	1665	1622	10683
TOTAL DE LIGAÇÕES		1650	1573	1541	1652	1398	1421	9235

Foram **10.683 atendimentos** realizados no 2º semestre do ano de 2014. No ano, foram **27.465 atendimentos**.

A queda no número de atendimentos no semestre deveu-se a problemas com a instalação do sistema de telefonia na nova sede e a greve de servidores. Todavia, essa redução no número de atendimentos apresenta-se com uma tendência desde 2011, mercê do desenvolvimento paulatino de outros canais de acesso, notadamente o formulário eletrônico.

V AUDIÊNCIA PÚBLICA

No dia 11/9/2014 foi realizada a audiência pública na comarca de Bacabal, evento que contou com a participação de aproximadamente 300 pessoas, entre populares e autoridades locais, sendo a todos assegurada a oportunidade de manifestação e de participação do debate público, por meio do oferecimento de críticas e sugestões para o aprimoramento da prestação jurisdicional nas comarcas integrantes daquele polo judicial.

A audiência constituiu uma oportunidade rara de comunicação, controle social e de prestação de contas, favorecendo a realização da *accountability* indispensável para aproximar o Judiciário da sociedade.

Ao final dos trabalhos produziu-se um relatório da sessão que foi encaminhado para todos os eminentes Desembargadores, sendo depois disponibilizado para consulta no *site* do Tribunal, na seção relativa à Ouvidoria Judiciária.



Audiência pública de Bacabal, set/2014: Desembargador Ouvidor e Juízes das Comarcas integrantes do polo judicial de Bacabal debatendo com pessoas da comunidade



Audiência pública de Bacabal, set/2014: líder comunitário registrando sua reclamação

Até o final deste ano estão programadas outras 5 audiências públicas nas comarcas polo de Chapadinha, Pinheiro, São João dos Patos, Imperatriz e São Luís.

Este é o relato das atividades do 2º semestre de 2014 que nos cabia apresentar.

Renovando manifestação de apreço e admiração,

Desembargador PAULO SÉRGIO VELTEN PEREIRA
Ouvidor Judiciário

Desembargador RICARDO TADEU BUGARIN DUAILIBE
Ouvidor Judiciário Substituto