



Estado do Maranhão
Poder Judiciário
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO
OUVIDORIA

OFC-OUVID - 502018
Código de validação: 9F7C82D37A

São Luís (MA), 17 de julho de 2018.

**A Sua Excelência o Senhor
MD. José Joaquim Figueiredo dos Anjos
Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão**

Assunto: Relatório de atividades da Ouvidoria do 1º semestre de 2018

Senhor Presidente,

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 2018**, 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.

Na oportunidade, renovo votos de elevada estima e consideração.

Atenciosamente,

JOSÉ LUIZ OLIVEIRA DE ALMEIDA
Ouvidor
Gab. Des. José Luiz Oliveira de Almeida
Matrícula 16048





Estado do Maranhão
Poder Judiciário
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO
OUVIDORIA

Documento assinado. SÃO LUÍS - TRIBUNAL DE JUSTIÇA, 17/07/2018 13:15 (JOSÉ LUIZ OLIVEIRA DE ALMEIDA)



OFC-OUVID - 502018 / Código: 9F7C82D37A
Valide o documento em www.tjma.jus.br/validadoc.php



ESTADO DO MARANHÃO
PODER JUDICIÁRIO

CIRC-OUVID - 1/2018

São Luís (MA), 17 de julho de 2018.

**A Sua Excelência o Senhor
MD. José Joaquim Figueiredo dos Anjos
Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão**

Assunto: **Relatório de atividades da Ouvidoria do 1º semestre de 2018**

Senhor Presidente,

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 2018**, 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 2018**, a Ouvidoria recebeu **2.144 manifestações**, que representam uma diminuição de **1,2%** em relação ao **2º semestre de 2017 (2.166 manifestações)**.

Essas demandas foram recebidas majoritariamente pelo formulário eletrônico e via Telejudiciário, que consistem nas formas de acesso mais procuradas pelos cidadãos, sendo ainda assegurado contato com o órgão por e-mail e pessoalmente, prestigiando-se sempre a informalidade e o valor da informação apresentada.

Do total de manifestações recebidas, **995** foram recebidas por formulário eletrônico, **617** pelo Telejudiciário, **200** registros presenciais de manifestação e as demais demandas encontram-se distribuídas pelas outras formas de recebimento abaixo descritas.

A seguir tabela com o ranking dos canais mais acessados pelos cidadãos para cadastro de manifestações.

Canais	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Total	(%)
Formulário Eletrônico	122	178	183	164	177	171	995	46,41
Telejudiciário	74	95	114	111	110	113	617	28,7
Presencial	26	28	26	39	52	29	200	9,33
E-mail	13	28	20	40	62	17	180	8,4
Ouvidoria CNJ	4	14	21	18	27	18	102	4,8
Audiência Pública	0	0	19	0	0	4	23	1,08
Petição	0	1	3	0	5	2	11	0,5
Telefone	0	1	1	0	5	1	8	0,37
Ouvidoria do MP	0	1	0	0	1	2	4	0,19
Digidoc	0	0	0	1	3	0	4	0,19
Total	239	346	387	373	442	357	2144	100

A Ouvidoria passou a contabilizar, a partir do mês de abril, os atendimentos presenciais e via telefone, que dada a sua solução imediata, não foi necessária a abertura de registro no Sistema Attende. Foram registrados, a partir desta data, mais de **300 atendimentos**.

Do total de manifestações cadastradas, **1807** foram reclamações de insatisfação com os serviços (84,28%) e **131** pedidos de informações (6,11%). O percentual restante consistiu nas manifestações do tipo denúncia, elogio, dúvida, sugestão, solicitação, havendo **08** manifestações que não se enquadravam em nenhuma dessas classificações e, por isso, capituladas como “Outros”, tais como manifestações registrando agradecimentos ou apresentando complementação de informações à demanda já existente.

ESPÉCIES	QUANTIDADE POR MÊS - 1º SEM. 2018							
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	TOTAL	(%)
Reclamação	188	303	327	317	384	288	1.807	84,28
Pedido de Informação	26	18	20	23	20	24	131	6,11
Solicitação	11	11	23	15	22	21	103	4,8
Denúncia	5	7	9	11	9	16	57	2,66
Dúvida	3	3	1	3	4	2	16	0,75
Sugestão	3	3	3	2	1	1	13	0,61
Elogio	2	0	2	1	0	4	9	0,42
Outros	1	1	2	1	2	1	8	0,37
TOTAL	239	346	387	373	442	357	2144	100

Das reclamações, **1663** foram relacionadas ao **1º grau de jurisdição**, incluindo-se aqui os Juizados Especiais e Turmas Recursais, **103** referentes ao **2º Grau**, e apenas **41** referentes às **Serventias Extrajudiciais**.

RECLAMAÇÕES - 1º Sem. 2018				
DESCRIÇÃO	1º Grau	2º Grau	Cartórios	TOTAL
Quantidade	1663	103	41	1807
Porcentagem	92,03	5,7	2,27	100%

Dentre os assuntos mais comuns das reclamações, destacam-se morosidade processual, reclamações referentes aos cartórios extrajudiciais, reclamação sobre procedimento adotado pela unidade, Reclamações sobre atendimento dos servidores, conforme se verifica em tabela a seguir. O assunto **morosidade processual** desponta como líder absoluta, concentrando-se **90,81%** do total de registros. Das **1807** reclamações, **1.641** se referem à morosidade processual.

Assuntos mais comuns das reclamações	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Total	(%)
Morosidade Processual	160	284	297	289	345	266	1641	90,81
Reclamações referentes aos cartórios extrajudiciais	6	7	8	7	7	3	38	2,1
Procedimento adotado pela unidade	7	3	5	5	10	1	31	1,72
Reclamações sobre atendimento dos servidores	4	3	4	4	5	7	27	1,49
Outros	2	3	5	3	7	0	20	1,11
Ausência de magistrados na comarca	0	0	2	1	4	4	11	0,61
Problemas nas linhas telefônicas	2	7	12	7	7	7	42	2,48
Discussão de mérito de decisão	0	0	2	1	4	4	11	0,61
Problemas no site do Tribunal	2	1	0	4	1	2	10	0,55
Sumiço de processos	0	1	3	0	1	0	5	0,27
Competência alheia a Ouvidoria	1	0	1	0	0	0	2	0,11
Demora/Recusa na entrega de documentos/certidão por Cartório	0	0	0	0	0	1	1	0,06
Valores de emolumentos (Cartório)	1	0	0	0	0	0	1	0,06
Dificuldade/insucesso no contato com o cartório	0	0	0	0	0	1	1	0,06
TOTAL	188	303	327	317	384	288	1807	100

O campo “**Outros**”, da tabela anterior, compreende os mais diversos assuntos, com menor incidência, merecendo destaque as seguintes: reclamação sobre horário de funcionamento de unidade jurisdicional, falta de acessibilidade, ausência de treinamento para os servidores atuarem em sistemas eletrônicos, não disponibilização dos processos da Justiça Militar de forma *online*.

Dos registros sobre **morosidade processual**, **96,72%** dos registros concentram-se no **1º grau**. Das 1663 reclamações referentes à 1ª Instância, **1.557** se referem ao assunto.

MOROSIDADE PROCESSUAL - 1º SEM. 2018			
DESCRIÇÃO	1º GRAU	2º GRAU	TOTAL
Quantidade	1557	82	1641
Porcentagem	95	5	100

Entre as unidades mais demandadas na Ouvidoria, 20(vinte) se destacam¹, permitindo uma intervenção direcionada por parte da Administração, com vistas a combater

¹ A relação apresentada não exaure a lista de unidades reclamadas, que pode ser acessada a qualquer tempo através de contato com a Ouvidoria.

deficiências sistemáticas, muitas das quais relacionadas ao grande quantitativo processual, deficiência de infraestrutura e melhores condições de trabalho e insuficiência de servidores. Apesar das ações já implementadas ou ainda em curso, é necessário que estas sejam ampliadas. Necessária se faz, por exemplo, a titulação de magistrados em 9 comarcas que se encontram vagas. Também se recomenda o aumento no quantitativo de servidores nas Varas e Juizados, por meio de concurso público ou ainda, emergencialmente, o remanejamento de servidores de acordo com o acervo e demanda das unidades.

20 SETORES QUE MAIS RECEBERAM RECLAMAÇÃO - 1º SEM. 2018		
Unidades de Trabalho		Quantidade
1º	5ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS	92
2º	2ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS	75
3º	1ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS	56
4º	2ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	56
5º	3ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS	53
6º	7ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	47
7º	TURMA RECURSAL CÍVEL E CRIMINAL DA COMARCA DE SÃO LUÍS	47
8º	4ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS	45
9º	VARA ÚNICA DE SÃO BENTO	44
10º	3ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	40
11º	1ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	36
12º	2ª VARA CÍVEL DE IMPERATRIZ	31
13º	VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE IMPERATRIZ	29
14º	1ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE CAXIAS	29
15º	2ª VARA DE GRAJAÚ	27
16º	15ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	24
17º	8º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DE SÃO LUÍS	23
18º	11º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DE SÃO LUÍS	22
19º	8ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	22
20º	1ª VARA CÍVEL DE IMPERATRIZ	22

Reafirmo a necessidade de o Tribunal e a Corregedoria Geral de Justiça direcionarem atenção prioritária à Justiça de 1º grau, especialmente às Varas da Fazenda, que figuram no topo como as unidades judiciais mais reclamadas. Em que pese a melhoria observada com a instalação da Secretaria Única da Fazenda, vale destacar que os processos do Sistema PJE conclusos para despacho/decisão são da alçada dos gabinetes, da 1ª a 5ª Varas da Fazenda, somado a estes todos os processos físicos, que, em cada unidade, perfazem uma média de mais de 7 mil processos para cada unidade, estando algumas dessas unidades com quadro de servidores incompletos, com desfalque, sobretudo, dos cargos de analista e técnico judiciário, conforme informações prestadas pelas unidades. Portanto, ainda vê-se como necessária a realização de mutirões de julgamento, fazendo-se, ainda, necessária a contínua ação da Comissão Sentenciante, bem como a realização de Mutirões de Conciliação.

Esta Ouvidoria reconhece o esforço da Presidência e da Corregedoria Geral da Justiça em adotar medidas que visam atenuar as dificuldades enfrentadas pela Justiça de 1ª

Grau, contudo é necessário reforçar e ampliar tais ações, agindo de maneira sistemática e com o estabelecimento de prioridades.

No tocante à Turma Recursal da Capital, foi criada a Turma Recursal Temporária para o julgamento dos processos físicos e em trâmite no sistema Projudi, proporcionando uma baixa processual. Entretanto, outras medidas são necessárias no tocante à Turma Recursal Permanente, visto que conta, ainda, com um acervo de aproximadamente 12 mil processos, tendo tido, no 1º semestre de 2018, uma queda em sua produtividade, dado o afastamento de membro Titular e a cessão de 1 analista de cada gabinete para atuar na Turma Temporária, havendo uma projeção de julgamento para, no mínimo, 2 anos após a autuação do Recurso naquela unidade. Fator dificultador para avançar-se no cronograma para julgamento de processos, é o mandato de duração de apenas 2 anos, visto que a cada término de gestão, o setor passa por uma fase de transição e readaptação. Portanto, sugere-se que o mandato seja por prazo superior ao atual.

Apesar das diligências adotadas pelas unidades no sentido de dar vazão às demandas processuais, a elevada distribuição de novos processos e a insuficiência de servidores, quadro comum nas unidades mais reclamadas na Ouvidoria, não têm possibilitado a estas a entrega de uma prestação jurisdicional adequada, mais efetiva e eficaz.

Enfatizamos que esta Ouvidoria não pretende privilegiar ou penalizar setor A ou B, mas sim se colocar como um parceiro a destacar os problemas estruturais que precisam ser melhorados.

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 de trabalho elogiadas - 1º Sem. 2018	
1	TRIBUNAL DE JUSTIÇA - DIVISÃO ODONTOLÓGICA
2	TRIBUNAL DE JUSTIÇA - DIVISÃO DO TELEJUDICIÁRIO
3	9º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DE SÃO LUÍS
4	1º VARA DE ARAIOSES
5	SÍTIO NOVO - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL
6	VARA ÚNICA DE RIACHÃO
7	3ª VARA CÍVEL DO FÓRUM DE SÃO LUÍS
8	2ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS
9	2ª VARA CÍVEL DE IMPERATRIZ

A equipe integrante da Ouvidoria, que hoje conta com apenas 5(cinco) servidoras e apenas 4 (quatro) no atendimento e acompanhamento das demandas, tem conseguido oferecer respostas às manifestações dos usuários dentro do período de vinte dias úteis, prazo estabelecido como meta, 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 estiverem exauridas as tentativas de intermediação ou quando escapar à sua competência.

FINALIZAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES - 1º Sem. 2018			
Descrição	Manifestações FINALIZADAS		PENDENTES
	Finalizadas ANTES de 20 dias	Finalizadas APÓS 20 dias	Pendentes dentro dos 20 dias
Quantidade	2094	27	23
TOTAL	2144		

III INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

No primeiro semestre de 2018 a Ouvidoria recebeu **131 pedidos de informação** através do SIC (Sistema de Informação ao Cidadão). Um aumento pouco significativo em relação ao número de solicitações recebidas no segundo semestre de 2017, que totalizou 129 pedidos de informação. Os pedidos de informação deixam entrever a necessidade de o Tribunal de Justiça e Corregedoria Geral da Justiça priorizarem a transparência ativa, com a disponibilização de mais informações institucionais no próprio *site* do Tribunal e elaboração de Carta de Serviços, tornando prescindível a formalização de requisições pelos usuários.

IV TELEJUDICIÁRIO

Além do importante apoio prestado às atividades típicas da Ouvidoria, a Divisão do Telejudiciário realizou inúmeras outras atividades no semestre, como o registro de manifestações para serem encaminhadas para Ouvidoria, agendamento de audiências de conciliação, agendamento de casamentos comunitários, consultas sobre movimentações de processos judiciais, tratamento dos pedidos de informação, informações sobre servidores, órgãos e magistrados, dentre outras atividades.

Foram no total **9.969 atendimentos realizados** no 1º semestre do ano de 2018, tendo destaque as consultas processuais e prestação de informações sobre os Órgãos, que representam o maior quantitativo de atendimentos, com a realização de **3.445 consultas processuais** e **5.488 informações prestadas** sobre as Unidades Administrativas e Judiciais do Tribunal, servidores, magistrados, eventos jurídicos e outras informações sobre o funcionamento das unidades judiciais.

Neste semestre foi realizado o agendamento dos casamentos comunitários, no período de 5 a 14 de junho, alcançando um total de **311 agendamentos de Conciliação** e **725 agendamentos de casamento comunitário**.

Abaixo tabela especificando as atividades realizadas e seu quantitativo.

TOTAL MATUTINO E VESPERTINO								
	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL
Informações Jurídicas	Consulta a processos de primeiro grau	332	383	538	513	508	469	2743
	Consulta a processos de segundo grau	26	58	65	61	54	56	320
	Consultas a processos de Juizados Especiais	31	64	68	66	81	50	360
	Consultas a processos nas Turmas Recursais	7	5	3	1	1	5	22
	Informações a respeito de Ações Cíveis	1	0	0	1	0	0	2
Publicações Oficiais do Judiciário	Resoluções, Portarias e Atos da Presidência	1	0	0	2	1	1	5
Eventos Jurídicos	Casamentos Comunitários	1	1	2	0	47	72	123
Plantões Judiciais e Cartorais	Plantão de 1º Grau	0	0	0	0	0	1	1
	Plantão de 2º Grau	0	0	0	1	0	4	5
Órgãos	Informações das Comarcas	138	158	183	178	206	158	1021
	Informações dos Setores do Judiciário - TJMA, Corregedoria de Justiça e Fórum de São Luís	352	428	450	513	503	384	2630
	Informações de Outros Órgãos	33	32	54	61	40	48	268
	Composição do Pleno, Câmaras Cíveis e Criminais	0	0	0	0	0	0	0
Pessoas	Servidores do Poder Judiciário	22	10	8	8	9	3	60
	Magistrados	2	1	2	0	3	0	8
	Advogados	8	2	0	2	1	2	15
Informações - Servidores	Informações Administrativas	0	1	0	0	1	1	3
	Senhas aos servidores - acesso aos sistemas do TJMA	102	71	135	125	71	62	566
Manifestações do Sistema ATENDE	Reclamações	72	91	102	104	100	106	575
	Denúncias	0	3	3	4	9	2	21
	Pedido de informação	0	0	1	0	1	2	4
	Sugestões	0	0	1	1	0	0	2
	Outros	0	0	0	0	0	0	0
	Elogio	0	0	0	0	0	1	1
Agendamento Casamento Comunitário	Agendamento Casamento Comunitário	0	0	0	0	0	725	725
	Agendamento de Conciliação - CEJUSC	58	59	44	51	53	46	311
Conciliações do Sistema ATENDE	Consulta de Conciliação	7	9	11	6	13	6	52
	Outras Informações	0	1	0	2	5	0	8
TOTAL		1209	1390	1698	1714	1733	2225	9969

V
PROJETOS E AÇÕES

VISITAS E REUNIÕES INSTITUCIONAIS

Promovendo o Diálogo Interno – Visita às unidades Jurisdicionais

Em reunião com o Presidente, Desembargador José Joaquim Figueiredo dos Anjos, e com o Corregedor Geral de Justiça, Desembargador Marcelo Carvalho Silva, em momentos distintos, foi apresentada a relevância da atuação em conjunto dos setores, visando promover a melhoria e o saneamento dos problemas identificados. Presidência e Corregedoria, cientes da importância dessa interação, indicaram seus juízes auxiliares para representá-los durante as audiências públicas e visitas às unidades promovidas pela Ouvidoria.

As primeiras ações realizadas pela nova gestão incluíram visitas à 5ª Vara da Fazenda e à 2ª Vara Cível da Capital no dia 27.02.2018, cujos juízes titulares são Marco Antonio Netto Teixeira e Luiz de França Belchior, respectivamente, que contou com a presença do magistrado 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, bem como o fornecimento de respostas satisfatórias aos anseios dos cidadãos. Na ocasião, os magistrados apresentaram suas reivindicações, dentre elas a necessidade de mais servidores, sobretudo de analistas judiciários, dada a elevada demanda processual de cada unidade, e solicitaram ainda o remanejamento de servidores de acordo com a demanda e acervo das unidades jurisdicionais, e não baseado apenas em resolução, o que foi sugerido à Corregedoria Geral de Justiça.

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 08.05.2018, dando-se continuidade ao Projeto, foram realizadas visitas à 7ª Vara Cível e à 2ª Vara da Fazenda da Capital. Reivindicação recorrente na Ouvidoria acerca desta última, tratava-se da paralisação de processos no qual o juiz se deu por suspeito, o que foi saneado com a designação, por parte da Corregedoria Geral da Justiça, de novo magistrado para atuar nas referidas ações.

Nessas unidades também foi constatada elevada demanda processual, o que em maior medida ocorre devido ao déficit de servidores, visto que a unidade conta apenas com 9 servidores para atuar em um quantitativo superior a 17 mil processos, realidade que tem sido comum à maioria das Varas da Fazenda Pública, em que pese a Secretaria Judicial Única estar auxiliando nos atos processuais de competência das secretarias. Por outro lado, a alocação de processos no espaço físico da 2ª Vara, dada sua quantidade, impossibilita o livre trânsito dos servidores na unidade.

Visita À Ouvidoria do Ministério Público

Em visita à Ouvidoria do Ministério Público Estadual (MPMA), realizada em 17 de abril de 2018, foi discutida com a Ouvidora daquele Órgão, a procuradora Dra. Rita de Cassia Maia Baptista, 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, por meio da entrega de um relatório de atividades. A iniciativa visa levar uma prestação de serviço mais completa e adequada aos anseios da população. Fotos a seguir.



Interação com a Ouvidoria do Ministério Público Estadual



Entrega de Relatório de Atividades à Ouvidora do Ministério Público, Rita de Cassia Maia Baptista

Reunião com a REDE de Ouvidorias

Ainda referente ao Projeto de Integração de Ouvidorias, no dia 22 de maio de 2018, a Ouvidoria do Tribunal de Justiça, com as Ouvidorias públicas do poder 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. Do grupo, fazem parte ainda a Ouvidoria Geral do Estado, Ouvidoria do Ministério Público Estadual, Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado, Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho, Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral, Controladoria Geral do Município e Controladoria-Geral da União, no Maranhão.

Na pauta, estiveram questões relacionadas à regulamentação da Lei nº. 13.460/2017, denominado Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos, que dispõe sobre a participação e defesa dos direitos destes perante os serviços prestados pela administração pública, lei esta que ainda carece de regulamentação no âmbito desse Tribunal de Justiça.



1ª Reunião Técnica da Rede de Ouvidorias do Estado do Maranhão

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

No dia 26 de junho de 2018, na 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, foram debatidos mecanismos de interação entre os órgãos, visando a proteção dos direitos do público atendido por aquela defensoria. Na ocasião foram solicitadas melhorias no atendimento dedicado aos Portadores de Deficiência.

AUDIÊNCIAS PÚBLICAS

Audiências Públicas realizadas em São Bento e em São José de Ribamar

Dando continuidade ao Projeto Justiça Democrática de Proximidade, em 13 de junho de 2018 foi realizada audiência pública na Comarca de São Bento, evento este que contou com a presença de aproximadamente 130 pessoas, visando promover uma maior aproximação entre a sociedade e o Tribunal de Justiça do Maranhão, ampliando o acesso e participação da população.

Na ocasião, o público destacou a necessidade de instalação de uma segunda vara judicial na Comarca, em razão da crescente demanda processual. Outra reivindicação apresentada pela população foi a instalação do sistema PJE. O Juiz titular da Comarca, Dr. Ivis Monteiro Costa, apresentou em números o quantitativo processual elevado, assim como foi verificado in loco problemas estruturais no piso do prédio do Fórum.

A segunda audiência pública realizada na gestão ocorreu em 05 de junho de 2018, em São José de Ribamar, no Salão Paroquial do Santuário, e contou com a participação de aproximadamente 100 pessoas.

O evento teve a participação dos juízes auxiliares da Presidência do Tribunal e da Corregedoria Geral da Justiça, Cristiano Simas e Marcelo Libério, respectivamente, e dos Juízes do Termo, representantes da Defensoria e Promotoria da cidade, e da população em geral.

Entre as diversas solicitações durante a audiência pública, participantes destacaram a necessidade de instalação de uma segunda vara judicial, em razão da elevada demanda processual e consequente morosidade no julgamento de processos.

Todas as reivindicações formuladas em audiência foram sintetizadas em relatórios encaminhados 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. Vale ressaltar que as audiências constituem-se em uma oportunidade rara de comunicação, controle social e de prestação de contas, favorecendo a realização da *accountability* indispensável para aproximar o Judiciário da sociedade.

A seguir fotos das duas audiências 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

Em relação às reivindicações formuladas em audiência pública na Comarca de São Bento, já obtivemos junto à mesa Gestora os seguintes resultados: planejamento de Mutirão de Conciliação, instalação do sistema PJE prevista para agosto e visita da Corregedoria Geral de Justiça à Comarca para a implementação de medidas de enfrentamento à taxa de congestionamento processual. Em relação às reivindicações formuladas por ocasião da audiência pública realizada em São José de Ribamar, aguarda-se ainda providências por parte desse Tribunal.

OUTRAS POLÍTICAS DE APROXIMAÇÃO COM A SOCIEDADE

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.

No evento houve a divulgação dos serviços e atendimento ao público, com o cadastro de manifestações e prestação de informações no geral.

A seguir registro da Ação Global.



Atendimento realizado na 25ª Ação Global, no Multicenter SEBRAE

Programa “Fale com o Ouvidor”

Dando-se continuidade ao Programa *Fale com o Ouvidor*, o Ouvidor Judiciário realizou atendimentos presenciais na sede da Ouvidoria, localizada no Fórum Desembargador Sarney Costa. O programa visa aproximar a população do Judiciário, conferindo prestígio às demandas apresentadas pelos cidadãos. O projeto consiste no ato de ser dispensado pelo Ouvidor um tempo de sua rotina de trabalho para que ele próprio faça o atendimento da demanda recebida, havendo deste modo um contato direto, sem intermediários, entre o jurisdicionado e o Ouvidor. Atendimento representativo 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, que intermediou ainda, reunião do grupo com o Presidente do Tribunal de Justiça, Desembargador José Joaquim Figueiredo dos Anjos, no dia 05.06.2018. Entres as demandas apresentadas, 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 de Barreirinhas



Representantes da Sociedade Civil de Barreirinhas em diálogo com o Ouvidor

Programa “Aproveite para conciliar”

O programa “Aproveite para conciliar”, também integrante do projeto “Justiça Democrática de Proximidade”, 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. É disponibilizada uma ferramenta eletrônica no formulário eletrônico da manifestação, sugerindo o agendamento de uma audiência de conciliação. Foram registrados 432 acessos por meio dessa funcionalidade no semestre, no entanto houve uma redução na quantidade de agendamentos e relação ao semestre passado.



The image shows a screenshot of the 'Formulário Eletrônico da Ouvidoria do TJMA'. The main form is titled 'Atende' and contains fields for 'CPF / CNPJ', 'Nome', 'RG', 'Endereço', 'Email', 'Confirmar Email', 'Telefone', and 'Forma preferencial de Contato'. A pop-up window titled 'Faça uma Conciliação' is overlaid on the form. It contains the following text: 'Faça um agendamento no Centro de Conciliação', 'Aproveite para conciliar! Ao invés de reclamar, aproveite para conciliar! A conciliação é uma das maneiras de solucionar consensualmente um conflito, buscando aproximar os interessados para a retomada do diálogo e da negociação.', 'Elimine o conflito! Acesse este formulário e agende uma audiência de conciliação em um dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania.', and 'Clique no banner ao lado para fazer seu agendamento.' The pop-up also features a banner with the text 'QUERO CONCILIAR' and a logo for the 'Centro de Conciliação'.

Ainda sobre as ações voltadas à conciliação, a Ouvidoria, reconhecendo a importância dos meios alternativos de solução de conflitos, em parceria com o 1º Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSC (Fórum do Calhau) participou de capacitação para os servidores operarem com a mediação e conciliação virtuais, realizadas nas plataformas www.consumidor.gov.br e www.cnj.jus.br/mediacaodigital/, já estando a Ouvidoria apta ao recebimento de usuários para cadastro em tais plataformas. O treinamento faz parte do Programa de Estímulo ao Uso dos Mecanismos Virtuais para Solução de Conflitos, aprovado pelo Plenário do Tribunal de Justiça do Maranhão. Vale destacar que esta unidade integra o projeto de iniciativa da Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça “Ouvidorias de Justiça: agentes potencializadores da Mediação e da Conciliação”.

ENCONTROS E CAPACITAÇÃO

Participação no III e IV Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais (COJUD)

Os Encontros promovidos pelo Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais têm a finalidade de difundir o instituto das ouvidorias como instrumento de promoção da cidadania e de aprimoramento democrático da gestão do poder judiciário, além de incentivar a integração entre as ouvidorias judiciais e o compartilhamento e difusão das boas práticas adotadas pelos ouvidores participantes.

O III Encontro do COJUD ocorreu na capital de São Paulo nos dias 05 e 06 de Abril do corrente ano. 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. No evento também foi homenageado com a entrega de medalha de Ouvidor Emérito o Desembargador Ricardo Duailibe, pelos relevantes serviços prestados ao Colégio Nacional de Ouvidores e pela atuação destacada frente à Ouvidoria Judiciária Maranhense.

A seguir foto do Encontro.



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

Participação no XI Encontro do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral

Nos dias 07 e 08 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 este Ouvidor presidiu a mesa, falando sobre aspectos gerais da nova lei.

Participação no 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”, que contou com a participação do Ouvidor Judiciário. O evento realizado em Recife visou a promoção de Intercâmbio de experiências vivenciadas em outras unidades da Federação Brasileira e em outros países.

Participação dos servidores da Ouvidoria em curso de “Defesa do Usuário e Desburocratização”.

No período de 12 a 14 de junho, na Superintendência de Administração do Ministério da Fazenda foi oferecido pela Controladoria Geral da União, através da Política de Formação Continuada em Ouvidoria (PROFOCO), 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 e Avaliação dos serviços públicos pelos usuários através de Pesquisas de Satisfação, bem como a necessidade de simplificação dos serviços oferecidos pelos Órgãos Públicos, para que através da desburocratização, permita maior acesso dos usuários aos serviços. Esta Ouvidoria, inspirada pela nova lei, recomenda a criação de documento informando sobre todos os serviços prestados ao usuário por este Tribunal e adequação ao Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos.

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. Além de uma entrega adequada da prestação jurisdicional, o Tribunal de Justiça deve estar atento às transformações sociais e zelar pela proteção do direito dos jurisdicionados.

Este é o relatório das atividades do 1º semestre de 2018 que nos cabia apresentar.

Renovo manifestação de apreço e admiração.

Atenciosamente,

Desembargador JOSÉ LUIZ OLIVEIRA DE ALMEIDA
Ouvidor Judiciário