



ESTADO DO MARANHÃO
PODER JUDICIÁRIO

CIRC-OUVID - 4/2016

São Luís (MA), 13 de dezembro de 2016.

**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/2016**

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 **2º semestre de 2016**, esperando que as informações aqui contidas possam contribuir com a gestão do Poder Judiciário e com a construção de políticas administrativas tendentes a melhorar a qualidade dos serviços judiciais e extrajudiciais.

I
DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No período compreendido entre 1º de Julho e 08 de dezembro de **2016**, a Ouvidoria recebeu 1701 **manifestações**, que representam uma diminuição de 31% em relação ao mesmo período de 2015 (2.464 manifestações)¹. A diminuição das demandas pode ter ocorrido devido a uma maior utilização da comunicação direta entre jurisdicionados e unidades jurisdicionais, prática estimulada pela Ouvidoria, bem como o atingimento de bons resultados pelo trabalho desenvolvido pela Comissão Sentenciante nas unidades judiciais mais demandadas. Vale destacar uma significativa melhora em unidades judiciais constantemente reclamadas no 1º semestre, e que não chegaram a figurar entre as 20 (vinte) mais reclamadas nesse 2º semestre.

Essas demandas foram recebidas notadamente pelo formulário eletrônico e via Telejudiciário, que representam as 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.

Canais	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	(%)
Formulário Eletrônico	230	199	168	191	153	37	978	57,5
Telejudiciário	69	78	66	64	76	24	377	22,16
E-mail	18	33	28	20	18	10	127	7,47
Presencial	21	44	12	17	25	9	128	7,52
Ouvidoria CNJ	5	14	9	4	13	21	66	3,88
Digidoc	3	0	0	3	1	0	7	0,41
Telefone	2	0	2	2	1	3	10	0,65
Ouvidoria do MP	1	1	0	1	2	2	7	0,41
Total	349	375	284	300	289	104	1701	100

Do total de manifestações recebidas, 84,7% foram reclamações de insatisfação com os serviços e 8%, pedidos de informações. As demais manifestações consistiram em denúncias, elogios, dúvidas, sugestões e solicitações diversas, contabilizadas no campo “Outros”, como solicitação de certidões de antecedentes criminais e cartorárias, solicitação de pagamento da Gratificação por Produtividade Judiciária (GPJ), reagendamento de audiência, pedidos de cadastro nos sistemas Push e PJe, pedidos genéricos de providências, e etc.

ESPÉCIES	QUANTIDADE POR MÊS - 2º SEM. 2016							
	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	(%)
Reclamação	304	310	237	252	252	86	1.441	84,7
Pedido de Informação	26	28	29	29	15	9	136	8,0
Denúncia	9	18	6	6	8	6	53	3,12
Outros	5	11	6	8	6	2	38	2,23
Elogio	1	4	2	1	0	0	8	0,47
Dúvida	1	1	2	4	6	1	15	0,88
Sugestão	3	3	2	0	2	0	10	0,59
Recurso - Lei de Acesso à Informação	0	0	0	0	0	0	0	0,00
TOTAL	349	375	284	300	289	104	1701	100

Das reclamações, 90,91% foram relacionadas ao 1º grau de jurisdição, Juizados Especiais e Turmas Recursais. E a morosidade processual desponta como líder absoluto, concentrando-se 95,42% dos registros também no 1º grau, Juizados e Turmas Recursais.

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, e 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, especialmente junto às Varas da Fazenda, que figuram no topo como as unidades judiciais mais reclamadas. Igual importância deve ser dada às Turmas Recursais, ampliando-se, inclusive, as ações de

controle. Sugere-se a princípio a realização de mutirões, diante a impossibilidade orçamentária momentânea para criação de novas Varas Judiciais.

RECLAMAÇÕES - 2º Sem. 2016				
DESCRIÇÃO	1º Grau	2º Grau	Cartórios	TOTAL
Quantidade	1311	93	38	1442
Porcentagem	90,91%	6,46%	2,63%	100%

MOROSIDADE PROCESSUAL - 2º SEM. 2016		
DESCRIÇÃO	1º GRAU	2º GRAU
Quantidade	1209	58
Porcentagem	95,42%	4,57%

Assuntos mais comuns das reclamações	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	(%)
Morosidade Processual	269	269	208	221	293	76	1266	87,8
Outros	7	9	11	7	12	3	49	3,4
Reclamações sobre atendimento dos servidores/magistrados	9	15	9	11	8	2	54	3,7
Reclamações referentes aos cartórios extrajudiciais	13	5	6	6	5	2	37	2,5
Ausência de magistrados na comarca	1	1	1	0	1	1	5	0,35
Sumiço de processos	2	6	0	3	1	1	13	0,9
Problemas no site do Tribunal	0	1	0	1	2	1	5	0,35
De competência imediata da Coordenadoria dos Juizados Especiais	0	2	0	2	0	0	4	0,28
TOTAL	301	308	235	251	322	86	1503	100

O campo “**Outros**”, da tabela anterior, compreende uma grande quantidade de reclamações das mais diversas, merecendo destaque as seguintes: ausência de acessibilidade para cadeirantes a determinadas áreas do Fórum de São Luís; falta de comunicação com as unidades judiciais por problemas nas linhas telefônicas; condutas inadequadas de magistrados para com as partes; insuficiência de servidores nas Comarcas; dificuldade de agendamento no setor médico por parte dos servidores, falta de atualização nas informações disponibilizadas no site do Tribunal, etc.

Entre as unidades mais demandadas na Ouvidoria, 20(vinte) se destacam¹, permitindo uma intervenção direcionada por parte da Administração, com vistas a combater deficiências sistemáticas, muitas das quais relacionadas à ausência de infraestrutura e melhores condições de trabalho e insuficiência de servidores.

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

20 SETORES QUE MAIS RECEBERAM RECLAMAÇÃO - 2º SEM. 2016		
	Unidades de Trabalho	Quantidade
1º	1ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS	69
2º	TURMA RECURSAL CÍVEL E CRIMINAL DA COMARCA DE SÃO LUÍS	64
3º	3ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS	55
4º	5ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS	54
5º	2ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS	53
6º	1ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	49
7º	4ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS	39
8º	3ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	39
9º	4ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	36
10º	VARA ÚNICA DE CANTANHEDE	35
11º	JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL DE SÃO JOSÉ DE RIBAMAR VARA ÚNICA DE SÃO BENTO	28
12º	7ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	28
13º	8º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DE SÃO LUÍS	24
14º	2ª VARA DE CAXIAS	24
15º	1ª VARA DE CAXIAS	23
16º	2ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	22
17º	VARA ÚNICA DE VITÓRIA DO MEARIM	18
18º	2ª VARA CÍVEL DE IMPERATRIZ	18
19º	1ª VARA DE BACABAL	14
20º	3º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DE SÃO LUÍS	12

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 - 2º Sem. 2016	
1	OUVIDORIA
2	9º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DE SÃO LUÍS
3	DIVISÃO DO JUDICIÁRIO
4	2º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DE SÃO LUÍS
5	COORDENAÇÃO ADMINISTRATIVA DO FÓRUM DE SÃO LUÍS
6	COORDENADORIA DAS CÂMARAS CÍVEIS ISOLADAS DIRETORIA DO FÓRUM DA COMARCA DE SÃO LUÍS
7	DIRETORIA DO FÓRUM DA COMARCA DE SÃO LUÍS

A equipe integrante da Ouvidoria, que hoje com apenas 04 (quatro) servidores no atendimento e acompanhamento das demandas, tem conseguido oferecer respostas às manifestações dos usuários dentro do prazo de vinte dias úteis, em mais de 97% 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.

FINALIZAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES - 2º Sem. 2016			
Descrição	Manifestações FINALIZADAS		PENDENTES
	Finalizadas ANTES de 20 dias	Finalizadas APÓS 20 dias	Pendentes dentro dos 20 dias
Quantidade	1613	17	71
TOTAL	1701		

II INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

No primeiro semestre de 2016 a Ouvidoria recebeu 403 pedidos de informações através do SIC (Sistema de Informação ao Cidadão). Um aumento de 11,66% em relação ao número de solicitações apresentadas no mesmo período do ano passado, sinalizando que a Administração da Corte deve priorizar a transparência ativa, com a disponibilização de mais informações institucionais no próprio *site* do Tribunal, tornando prescindível a formalização de requisições pelos usuários.

III TELEJUDICIÁRIO

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

ACUMULADO JULHO A DEZEMBRO DE 2016								
	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL
Informações Jurídicas	Consulta a Processos de Primeiro Grau	534	595	517	484	570	154	2.854
	Consulta a Processos de Segundo Grau	71	71	50	61	62	10	325
	Consultas a Processos de Juizados Especiais	108	124	120	85	80	16	533
	Consultas a Processos nas Turmas Recursais	4	3	2	0	0	2	11
	Orientação a respeito de Ações Cíveis e Criminais	1	3	0	2	4	1	11

Plantões Judiciais e Cartoriais	Plantão Forense - 1º Grau					2		2
	Plantão de 2º Grau	4	3	0	0	2	0	9
Publicações e Comunicados Oficiais do Judiciário	Resoluções, Portarias e Atos da Presidência e Comunicados	4	6	0	0	0	0	8
Eventos Jurídicos	Informações sobre Casamentos Comunitários	28	24	14	15	30	0	111
	Agendamento de Casamento Comunitário	0	0	0	0	0	0	0
Órgãos	Informações das Comarcas	288	397	303	317	360	80	1.745
	Informações dos Setores do Judiciário: TJMA, Corregedoria de Justiça e Fórum de São Luís	418	455	325	343	379	90	2.010
	Informações de Outros Órgãos	83	103	62	66	60	24	398
Pessoas	Servidores do Poder Judiciário	1	11	7	6	12	4	41
	Magistrados	1	5	1	4	3	1	15
	Advogados	0	5	2	6	2	0	15
Informações Servidores TJMA	Informações Administrativas	25	0	0	1	0	0	26
	Senhas aos servidores - acesso aos sistemas do TJMA	14	67	50	62	58	0	251
Manifestações Ouidoria	Reclamações	61	61	60	56	69	24	331
	Denúncias	2	7	2	2	2	0	15
	Pedidos de informações	0	1	3	2	0	0	6
	Sugestões	0	1	0	0	0	0	1
	Elogios	0	1	0	0	2	0	3
	Outros	0	3	0	1	0	0	4
	Consulta de Manifestação	16	15	14	16	11	0	72
Conciliação - CEJUSC	Agendamento de Audiência de Conciliação – CEJUSC	70	81	51	57	49	25	333
	Consulta de Conciliações	17	10	5	4	15	9	60
Outras informações	Outras Informações	17	17	14	9	9	0	66
TOTAL DE ATENDIMENTOS		1.767	2.069	1.602	1.599	1.781	440	9.258

Foram **9.258 atendimentos** realizados no 2º semestre do ano de 2016. Neste semestre não tivemos os agendamentos dos casamentos comunitários pois foram realizados no 1º semestre, contudo o evento foi realizado em 12/11/16 pela Corregedoria de Justiça do Maranhão. Durante os meses de julho e agosto tivemos um aumento dos agendamentos de audiência de conciliação devido a divulgação deste serviço no II Balcão de Renegociação de Dívidas, ocorrido no período de 27/06 a 01/07.

IV

PROJETOS E AÇÕES

Nesse semestre houve participação do Ouvidor do Poder Judiciário do Maranhão, desembargador Ricardo Duailibe, no II Encontro do Colégio Nacional dos Ouvidores Judiciais, tendo sido eleito 2º Vice-Presidente do COJUD. No encontro discutiram-se formas de fortalecimento das estruturas de ouvidoria na justiça brasileira bem como a promoção de trocas de experiências para o aperfeiçoamento das Ouvidorias Judiciárias do país.

A seguir fotos do evento e da nomeação da mesa diretora.



O Ouvidor-Geral também participou de audiência pública realizada em Cururupu, a convite do juiz Douglas Lima da Guia, presidindo a mesa de honra da solenidade, ocasião em que foi apresentada pelo magistrado a produtividade judiciária da comarca durante o período de sua titularidade. O evento, realizado pela própria comarca, teve a mesa de honra e contou com a presença do promotor de Justiça Francisco de Assis Silva Filho, do advogado José de Ribamar Ramos Machado, (representante da OAB) e dos chefes dos poderes Executivo e Legislativo dos municípios de Cururupu e Serrano do Maranhão, dentre outras autoridades e demais cidadãos locais.

No programa “Tome Consciência” - no qual o diálogo entre o Ouvidor e as unidades judiciais visa a formulação de melhores soluções para atender às demandas recebidas da população - em atendimento à solicitação formulada pela Juíza de Direito Luzia Madeira Nepomuceno, referente à ausência de clínicas públicas de internação para dependentes químicos, foram realizadas reuniões com representantes de comunidades terapêuticas e por último, com o secretário Estadual de Saúde, Carlos Eduardo de Oliveira Lula, objetivando realizar convênios entre o Estado e essas instituições com o intuito de proporcionar novos leitos para internação de pessoas dependentes quimicamente. A reunião foi presidida pelo Desembargador Ricardo Duailibe e contou ainda com a presença do Chefe do Departamento de Saúde Mental, Sr. Márcio Menezes, a Secretária de Assuntos Jurídicos, Sra. Lídia Cunha Sharnn e o Secretário Adjunto de Atenção Primária, Sr. Marcelo Rosa, todos integrantes da Secretaria Estadual de Saúde.

A seguir foto da reunião.



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.

A screenshot of the 'Formulário Eletrônico da Ouvidoria do TJMA' website. The page has a header with the 'Attende' logo and the title 'Formulário Eletrônico da Ouvidoria do TJMA'. Below the header, there is a section for 'Para formular sua manifestação preencha os dados a seguir:' with a 'Sigilo' checkbox and a question about confidentiality. A 'Sim · Não' selection is visible. The main form area is titled 'Identificação' and contains fields for 'CPF / CNPJ*', 'Nome*', 'Rg:', 'Endereço:', 'Email*', 'Confirmar Email*', 'Telefone:', 'Forma preferencial de Contato:' (with radio buttons for 'Email' and 'Telefone'), and 'Relação com o TJ:' (with a dropdown menu set to 'Outros'). A pop-up window titled 'Faça uma Conciliação' is overlaid on the right side of the form. It features a banner with a handshake and the text 'Faça um agendamento no Centro de Conciliação' and 'QUERO CONCILIAR'. To the right of the banner, there is text: '**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. **Clique no banner ao lado para fazer seu agendamento.**'

Ainda sobre as ações voltadas à conciliação, a Ouvidoria, reconhecendo a importância dos meios alternativos de solução de conflitos, desenvolveu parceria com o 1º Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSC (Fórum do Calhau) com a cessão de servidores para participarem das Oficinas de Parentalidade promovidas pelo Centro. 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”, tendo participado de nova capacitação oferecida no dia 29 de agosto 2016 no Distrito Federal, na sede daquele Conselho.

V AUDIÊNCIA PÚBLICA

No dia 29/11/2016 foi realizada a audiência pública no Município de Paço do Lumiar referente à atuação do Poder Judiciário nos termos judiciários de Raposa, São José de Ribamar e Paço do Lumiar, evento que contou com a participação de mais de 200 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 nos municípios englobados. Fato de destaque foi a presença do Presidente do Tribunal de Justiça, Desembargador Cleones Carvalho Cunha, cuja participação contribuiu fundamentalmente para que a população receba uma resposta mais efetiva e imediata da administração desta Egrégia Corte.

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.

A seguir fotos do evento.



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

Este é o relato das atividades do 2º semestre de 2016 que nos cabia apresentar.

Renovo manifestação de apreço e admiração.

Atenciosamente,

Desembargador RICARDO TADEU BUGARIN DUAILIBE
Ouvidor Judiciário