



ESTADO DO MARANHÃO
PODER JUDICIÁRIO

CIRC-OUVID-12/2015

São Luís (MA), 18 de dezembro de 2015

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

Ass.: Relatório de atividades da Ouvidoria 2º semestre/2015 e biênio 2014/2015

Senhor(a) Desembargador(a),

No seu discurso de posse na Presidência do Tribunal de Justiça, a Desemb.^a Cleonice Silva Freire ressaltou que a principal meta de sua gestão seria a luta por um Judiciário mais próximo do cidadão.

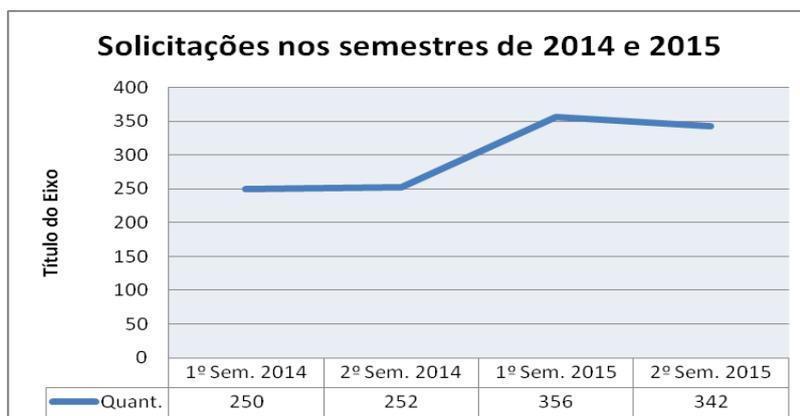
Alinhados com essa meta e motivados pelas conclusões do I Simpósio Nacional de Ouvidorias Judiciárias, com o tema “Ouvidorias e Cidadania”, promovido pelos CNJ e STJ em dezembro de 2013, em Brasília, publicamos no início da atual gestão um conjunto de ideias-força que constituíram o *vade mecum* da nossa atuação à frente da Ouvidoria Judiciária do Estado.

As orientações foram as seguintes: (I) exercer com destaque a função de órgão garantidor do direito de acesso à informação previsto na Lei nº 12.527/2011; (II) contribuir com a Administração do Tribunal identificando os problemas denunciados com mais frequência, gerando estatísticas e propondo soluções abrangentes; (III) privilegiar ao máximo a informalidade, facilitando o recebimento das manifestações dos jurisdicionados nos moldes de um serviço de atendimento ao consumidor; (IV) atuar por meio de recomendações, visando ao aprimoramento das atividades e serviços prestados pelo Poder Judiciário; (V) funcionar no local onde a prestação jurisdicional é entregue com uma estrutura mínima de pessoal habilitado para processar as reclamações e oferecer as respostas que o cidadão precisa de forma ágil e clara, assegurando o atendimento pessoal, sobretudo, às pessoas de baixas renda e escolaridade, desprovidas de acesso por via da rede mundial de computadores; (VI) promover a aproximação dos cidadãos com a Justiça, estimulando a participação popular na vida pública por meio de fóruns, debates e audiências públicas; e (VII) processar as denúncias

anônimas, conforme determina a Convenção das Nações Unidas para o Combate à Corrupção, da qual o Brasil é signatário.

Pois bem. Encerrado o biênio, apresentamos agora, juntamente com o Relatório semestral de atividades, um breve Relatório da nossa gestão à frente da Ouvidoria em 2014/2015, demonstrando o caminho percorrido e os objetivos alcançados.¹

Aprimoramos o funcionamento do Sistema de Informação ao Cidadão (SIC), incrementando a concretização dos preceitos da Lei de Acesso (Lei nº 12.527/2011). No semestre foram 342 pedidos de informações. No biênio, 1.200. Um aumento de 27,16% em relação ao biênio anterior, mesmo com a maior disponibilização de dados no próprio *site* do Tribunal e através da Divisão do Telejudiciário, reduzindo a necessidade de requisições formais na grande maioria dos casos. Com o apoio da Presidência, promovemos uma ampla reunião com todos os Diretores do Tribunal, estabelecendo procedimentos uniformes de atendimento aos pedidos de informações, fixando também a orientação de que a publicidade deve ser a regra e o segredo, a exceção. Sugerimos ao nosso sucessor na Ouvidoria, em. Desemb. Ricardo Duailibe, o investimento na ferramenta “*Ouvidoria WIKI*”, utilizada com sucesso pela Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Distrito Federal.



Reunião com Diretores do TJMA, em 23/4/2015.

¹ Todos os dados do biênio 2014/2015 aqui mencionados foram apurados até 14/12/2015. Natural, portanto, presumir um acréscimo nos números (que certamente será contabilizado no próximo relatório), considerando que a Ouvidoria prosseguiu com suas atividades no período do recesso forense.

Nossos relatórios semestrais de atividades apresentados à mesa Diretora e aos Desembargadores da Corte, além de especificarem em percentual a natureza das manifestações propondo soluções e recomendações abrangentes, exibem uma relação das vinte unidades jurisdicionais mais demandadas pela sociedade, permitindo uma intervenção direcionada e eficiente por parte da Administração com vistas a debelar deficiências sistemáticas, muitas das quais relacionadas com a ausência de infraestrutura e melhores condições de trabalho.

Unidades mais demandadas no 2º Sem/2015		Quantidade
1ª	TURMA RECURSAL CÍVEL E CRIMINAL DE SÃO LUÍS	195
2ª	1ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS	98
3ª	2ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	87
4ª	2ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUIS	65
5ª	5ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS	55
6ª	4ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS	51
7ª	7ª VARA CÍVEL DE SÃO LUIS	44
8ª	VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE IMPERATRIZ	39
9ª	3ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUIS	35
10ª	1ª VARA DE CAXIAS	31
11ª	1ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	26
12ª	8º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DE SÃO LUÍS	25
13ª	6ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	25
14ª	1ª VARA CÍVEL DE SÃO JOSÉ DE RIBAMAR	24
15ª	2ª VARA DE PAÇO DO LUMIAR	22
16ª	1ª VARA DE SANTA LUZIA	20
17ª	JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL DE SÃO JOSÉ DE RIBAMAR	20
18ª	TRIBUNAL DE JUSTIÇA - ASSESSORIA JURÍDICA DA PRESIDÊNCIA	19
19ª	2ª VARA DE GRAJAÚ	18
20ª	VARA ÚNICA DE SANTO ANTÔNIO DOS LOPES	18

Unidades mais demandadas no Biênio 2014/2015		Quantidade
1ª	TURMA RECURSAL CÍVEL E CRIMINAL DE SÃO LUÍS	573
2ª	1ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS	342
3ª	2ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	214
4ª	4ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS	189
5ª	2ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUIS	180
6ª	5ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	171
7ª	1ª VARA DE CAXIAS	163
8ª	3ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUIS	152
9ª	7ª VARA CÍVEL DE SÃO LUIS	144
10ª	5ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS	142
11ª	1ª VARA CÍVEL DE SÃO JOSÉ DE RIBAMAR	121
12ª	3º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DE SÃO LUIS	121
13ª	1ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	105
14ª	VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE IMPERATRIZ	105
15ª	9ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	105
16ª	3ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	94
17ª	8º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DE SÃO LUÍS	93
18ª	4º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DE SÃO LUIS	78
19ª	2ª VARA DE CAXIAS	74
20ª	1ª VARA DE SANTA LUZIA	72

Do mesmo modo, os relatórios das sete Audiências Públicas realizadas em cada um dos polos judiciais do Estado abrigam o registro detalhado das manifestações apresentadas pelo público e um correspondente rol de propostas para melhoria dos serviços.

Em cumprimento ao dever de transparência, todos esses relatórios encontram-se publicados no Portal do Poder Judiciário do Estado (<http://www.tjma.jus.br>), no *banner* da Ouvidoria, sendo fundamental que os novos gestores acessem esses documentos, conferindo-lhes utilidade, e levem em consideração as informações neles contidas em suas atividades administrativas e disciplinares.

Os relatórios também indicam as unidades, juízes e servidores que se destacaram positivamente em suas funções, comprovando a existência de boas práticas em curso, práticas que precisam ser conhecidas, reconhecidas, estimuladas e disseminadas por todo o Judiciário.

Unidades mais elogiadas no 2º Sem/2015	
1ª	4ª VARA DA FAMÍLIA DE SÃO LUIS
2ª	1ª VARA DE INTERDIÇÃO E SUCESSÕES: TUTELA, CURATELA E AUSÊNCIA DA COMARCA DE SÃO LUÍS
3ª	SECRETARIA DO CONSELHO DE SUPERVISÃO DOS JUIZADOS ESPECIAIS
4ª	CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DO FÓRUM DE SÃO LUÍS
5ª	1ª VARA DE ROSÁRIO
6ª	DIVISÃO MÉDICA E ODONTOLÓGICA DO FÓRUM DE SÃO LUÍS
7ª	TRIBUNAL DE JUSTIÇA - DIVISÃO DO TELEJUDICIÁRIO

Unidades mais elogiadas no Biênio 2014/2015	
1ª	TRIBUNAL DE JUSTIÇA - DIVISÃO DO TELEJUDICIÁRIO
2ª	VARA ÚNICA DE SANTA QUITÉRIA
3ª	DIRETORIA DO FÓRUM DE SÃO LUÍS
4ª	1ª VARA DO TRIBUNAL DO JÚRI DE SÃO LUÍS
5ª	2ª VARA DE ROSÁRIO
6ª	GABINETE DA CORREGEDORA-GERAL DA JUSTIÇA
7ª	DIRETORIA DO FÓRUM DA COMARCA DE IMPERATRIZ
8ª	4ª VARA DA FAMÍLIA DE SÃO LUIS
9ª	DIVISÃO MÉDICA E ODONTOLÓGICA DO FÓRUM DE SÃO LUÍS
10ª	4ª VARA CRIMINAL DE SÃO LUÍS

Com a apresentação desses dados, a Ouvidoria contribui com a gestão do Poder Judiciário, oferecendo subsídios para a solução de problemas e para construção de políticas públicas de gestão.

Relativamente aos procedimentos administrativos da Ouvidoria adotamos a regra da informalidade, tanto no que diz respeito ao recebimento das manifestações que chegam pelos mais variados canais (formulário eletrônico, Telejudiciário, atendimento presencial, e-mail

etc.), como no que tange ao recebimento das respostas, com juízes e servidores orientados a não perderem o tempo, que devem dedicar ao seu já assoberbado mister, com a confecção formal de ofícios e longas defesas à Ouvidoria, sendo-lhes facultada a apresentação de respostas informais, claras, objetivas, tempestivas e úteis ao cidadão que reclama, respostas que normalmente são processadas via e-mail e telefone, sendo repassadas aos manifestantes pelo mesmo meio de comunicação.

Canais	Total de manifestações Biênio 2014/2015	(%)
Formulário Eletrônico	4098	44,29%
Telejudiciário	2717	29,36%
Presencial	648	7,00%
Email	632	6,83%
Fale Conosco – Corregedoria	400	4,32%
Ouvidoria CNJ	285	3,08%
Fale Conosco – Presidência	249	2,69%
Telefone	112	1,21%
Digidoc	58	0,63%
Ouvidoria do MP	41	0,44%
Petição	13	0,14%
TOTAL	9253	100,00%

Dando cumprimento ao disposto no art. 4º IV da Resolução 20/2010, também atuamos por meio de recomendações, atentando para o nosso papel de órgão colaborador no aprimoramento das atividades e dos serviços prestados pelo Poder Judiciário. Entre as recomendações e sugestões expedidas, destacamos: (i) a criação de centros de conciliação e mediação ou de justiça comunitária, em parceria com outros órgãos e instituições (inclusive do setor privado), nos locais em que realizamos Audiências Públicas e constatamos a necessidade desse importante serviço; (ii) a priorização da implantação do Processo Judicial Eletrônico (PJe), como importante mecanismo de modernização e de redução da morosidade processual com a eliminação do “tempo morto” do processo físico nas secretarias das varas; (iii) o treinamento de pessoal e a criação de espaços exclusivos em cartórios para realização de conciliações/mediações e tratamento dos casos de regularização fundiária, especialmente diante da instituição do processo extrajudicial de usucapião pelo novo CPC (Lei nº 13.105/2015, art. 1.071), objetivando facilitar a regularização de imóveis e desafogar o Judiciário; (iv) a adoção imediata, por todos os juízes do Estado, de uma ordem cronológica de conclusão para julgamento dos processos, nos moldes já previstos no art. 12 do novo CPC (regra, infelizmente, já alterada antes da entrada em vigor do novo CPC, passando esse tipo de organização a ser apenas preferencial); (v) a atenção prioritária à Justiça de 1º grau e Juizados

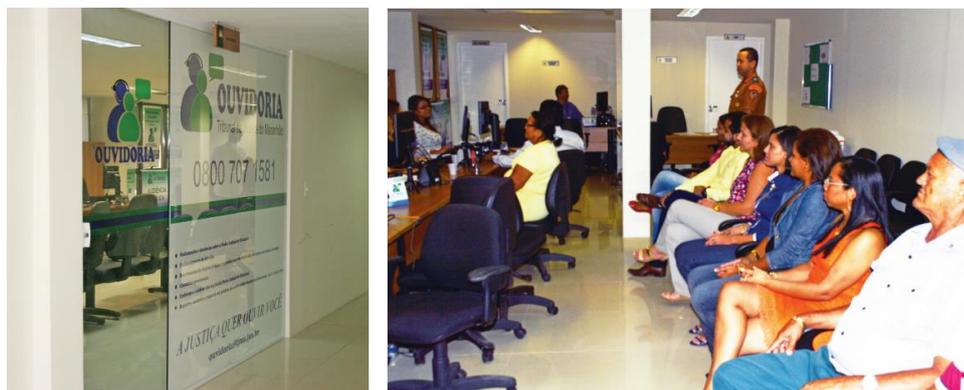
Especiais, inclusive, com a ampliação das ações de controle; e (vi) a realização de estudos de viabilidade para a criação e/ou instalação de novas unidades em determinadas comarcas do interior do Estado.

Sempre com o apoio da Presidência, ampliamos nossa estrutura de pessoal habilitado para receber e processar as manifestações e oferecer as respostas que o cidadão precisa com agilidade e clareza. Em mais de 90% dos casos verificados no semestre a equipe da Ouvidoria conseguiu oferecer respostas conclusivas às manifestações dos usuários em 20 dias úteis, contando com a colaboração dos magistrados e servidores.



Sáímos de uma loja num centro comercial para nos inserirmos no Fórum, onde a prestação jurisdicional é entregue, priorizando o contato direto e as reclamações pessoais.

O resultado disso foi um aumento aproximado de 40% no número de atendimentos presenciais. Foram quase 700 atendimentos no período, o que demonstra o acerto da decisão de mudança da sede da Ouvidoria para o Fórum do Calhau, tornando o órgão mais acessível ao público, em especial o de baixa renda e escolaridade, assim chamados “excluídos digitais”. Por isso também a necessidade de maior sensibilidade com as demandas da Ouvidoria, pois constatamos que quem procura o órgão, de ordinário, é o cidadão simples, que tem pouco ou nenhum grau de influência social.



Nova sede da Ouvidoria no Fórum do Calhau: mudança ocorrida em junho de 2014.

Ainda com relação à estrutura, as instalações do Telejudiciário também vieram para o Fórum, passando a funcionar em conjunto, de maneira interligada e em regime de cooperação, como uma efetiva Divisão da Ouvidoria, o que gerou a melhoria de comunicação entre os órgãos e ganhos de escala no atendimento ao público. No biênio a Ouvidoria recebeu 9.253 manifestações, 2.565 só neste semestre. Um aumento de quase 50% em relação ao biênio anterior.

Do total das reclamações recebidas no semestre, 87,02% dizem respeito à morosidade processual, das quais 91,72% foram dirigidas ao 1º grau de jurisdição e aos Juizados Especiais, incluindo as Turmas Recursais.

As demais reclamações, em diferentes percentuais, estão relacionadas ao mau atendimento de servidores e serventuários, ausência de magistrados nas comarcas, perda de processos e problemas no site do Tribunal.

Assuntos mais comuns das reclamações no 2º Semestre de 2015	Total	(%)
Morosidade Processual	1.763	87,02%
Mau atendimento de servidores	64	3,16%
Mau atendimento nos cartórios extrajudiciais	50	2,47%
Ausência de magistrados na comarca	16	0,79%
Perda de processos	16	0,79%
Problemas no site do Tribunal	4	0,20%

A Divisão do Telejudiciário, que além de receber as manifestações dirigidas à Ouvidoria, também presta informações gerais ao público externo e interno, agenda audiências de conciliação e casamentos comunitários etc., realizou 52.301 atendimentos no biênio, 10.840 só neste semestre.

ACUMULADO DE ATENDIMENTOS DO BIÊNIO 2014/2015				
	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	2014	2015	TOTAL
Informações Jurídicas	Consulta a Processos de Primeiro Grau	5699	6459	12158
	Consulta a Processos de Segundo Grau	1165	1004	2169
	Consultas a Processos de Juizados Especiais	1944	1313	3257
	Consultas a Processos nas Turmas Recursais	83	36	119
	Informações a respeito de Ações Cíveis	82	15	97
	Informações a respeito de Ações Criminais	1	0	1
Plantões Judiciais e Cartorários	Plantão Forense de 1º Grau	30	24	54
	Plantão de 2º Grau	37	31	68
	Plantão dos Cartórios de Registro Civil	9	1	10
Publicações Oficiais do Judiciário	Publicações no Diário Oficiais da Justiça	3	0	3
	Resoluções, Portarias e Atos da Presidência;	40	17	57
	Comunicados Oficiais do Judiciário	7	6	13

Eventos Jurídicos	Casamento Comunitário	56	630	686
Órgãos	Informações das Comarcas	5187	4521	9708
	Informações dos Setores do Judiciário: TJMA, Corregedoria de Justiça e Fórum de São Luís	6141	5055	11196
	Informações de Outros Órgãos	1240	860	2100
	Composição do Pleno, Câmaras Cíveis e Criminais	3	0	3
Pessoas	Servidores do Poder Judiciário	274	168	442
	Magistrados	169	110	279
	Advogados	10	13	23
Informações Servidores TJMA	Informações Administrativas	52	6	58
	Senhas aos servidores - acesso aos sistemas do TJMA	1198	1211	2409
Manifestações	Reclamações	1259	1346	2605
	Denúncias	23	40	63
	Pedidos de informações	9	10	19
	Sugestões	1	3	4
	Dúvidas	0	0	0
	Elogios	8	4	12
	Outros	2	6	8
	Consulta de Manifestações	395	436	831
Conciliações	Agendamento Conciliação – CEJUSC	277	269	546
	Consulta de Conciliação	0	147	147
Casamento Comunitário	Agendamento de Casamento Comunitário	1231	1096	2327
Outras informações	Outras Informações	829	0	829
TOTAL DE ATENDIMENTOS		27.464	24.837	52.301

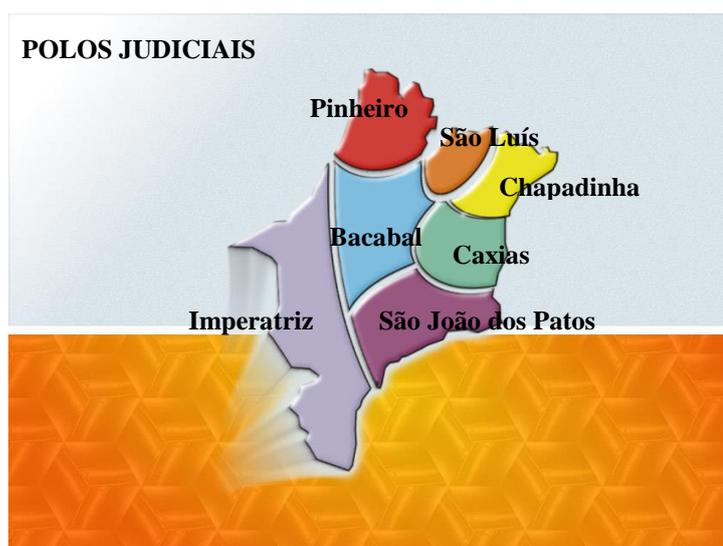
Promovemos a aproximação dos cidadãos com a Justiça através daquela que foi a nossa “menina dos olhos”, as Audiências Públicas da Ouvidoria, uma feliz iniciativa do Desemb. Lourival Serejo, que logramos ampliar e aperfeiçoar. Tal como programado, conseguimos realizar uma Audiência Pública em cada polo judicial do Estado, sete ao todo, com ampla e efetiva participação das populações locais, por meio de perguntas, reclamações, elogios e sugestões acerca do funcionamento da Justiça. Através desses debates, transformamos o dever de prestar informações em oportunidade de comunicação e esclarecimento à sociedade, colocando-a ao corrente dos problemas e desafios do Judiciário do século XXI.

Os magistrados com atuação nos respectivos polos judiciais também tiveram participação ativa tanto nas Audiências Públicas propriamente ditas (contribuindo com esclarecimentos à sociedade), como nas reuniões prévias realizadas com o Ouvidor Judiciário, eventos estes que evidenciaram a necessidade de os juízes, nossos maiores protagonistas, também serem ouvidos, já que conhecem as dificuldades locais e possuem grande disposição de colaborar com a gestão do Judiciário visando ao melhor funcionamento da Justiça.

As Audiências Públicas foram documentadas em relatórios disponibilizados a todos os Desembargadores do Tribunal e, como já afirmado, publicados no Portal do Poder Judiciário

do Estado, constituindo, para a Administração, um instrumento auxiliar de atuação, e para a sociedade, um importante registro na cobrança de soluções.

Esse modelo de Audiência Pública da Ouvidoria foi apresentado no Encontro de Fundação do Colégio de Ouvidores realizado em Fortaleza, Estado do Ceará, ganhando projeção nacional e reconhecimento do Conselho Nacional de Justiça, sendo reproduzido pelas Ouvidorias de outras Unidades da Federação, a exemplo da Paraíba, Ceará e Tocantins. O modelo também foi documentado e divulgado por meio de artigos publicados em periódicos de circulação nacional, como a Revista dos Tribunais e a Revista da Associação Brasileira de Ouvidores, e periódicos locais, como a Revista do Centro de Estudos Constitucionais e de Gestão Pública e a Revista da Escola Judicial do Estado do Tocantins. Afora isso, a Carta de Gramado, documento oficial produzido no I Encontro do Colégio de Ouvidores, reconheceu a importância da experiência, ressaltando a necessidade de as Administrações dos Tribunais apoiarem a realização periódica de Audiências Públicas pelas Ouvidorias Judiciárias.



Divisão do Estado em polos judiciais conforme Provimento nº 01/2008 - CGJ



Aud. Pública do Polo de Caxias, em 27/3/2014.



Aud. Pública do Polo de Bacabal, em 11/9/2014.



Aud. Pública do Polo de Chapadinha, em 12/3/2015.



Aud. Pública do Polo de Pinheiro, em 21/5/2015.



Aud. Pública do Polo de São João dos Patos, em 9/7/2015.



Aud. Pública do Polo de Imperatriz, em 17/9/2015.



Aud. Pública do Polo de São Luís, em 19/11/2015.

Asseguramos a proteção do cidadão mediante o resguardo do seu sigilo, nos termos do art. 5º XIV da CF, sempre que necessário para o livre desembaraço das atividades da Ouvidoria. Dessa forma, atuamos como uma espécie de controle prévio, evitando a desnecessária instauração de procedimentos investigativos perante a Corregedoria Geral de Justiça. Deixamos para o novo Ouvidor o encargo de incluir o resguardo do sigilo em resolução do Tribunal.

Relativamente às denúncias anônimas de corrupção, conforme resposta à Consulta formulada ao CNJ pelo Tribunal de Justiça do Estado de Sergipe (proc. nº 0006148-66.2014.2.00.0000, Ofício nº 46 de 2 dezembro de 2014, do Conselheiro Gilberto Valente Martins), nossa orientação é de recebê-las (desde que contenham indícios concretos de materialidade), assegurar o contraditório prévio ao envolvido e, após um criterioso juízo de admissibilidade, repassá-las à Corregedoria Geral de Justiça.

Também buscamos a integração da Ouvidoria Judiciária do TJMA com as Ouvidorias dos demais órgãos públicos (a exemplo das Ouvidorias do Estado do Maranhão e da Empresa Maranhense de Administração Portuária - EMAP), chegando a realizar algumas reuniões programáticas para a criação de um Sistema Estadual de Ouvidorias, incumbência que ficará a cargo do novo Ouvidor.

Com a experiência acumulada desenvolvemos o Projeto *Justiça Democrática de Proximidade* (feliz expressão de Boaventura de Sousa Santos), envolvendo sete ações tendentes a aproximar o Poder Judiciário da sociedade, a saber:

O *Fale com o Ouvidor*, consistente no contato pessoal do público com o Ouvidor a cada 15 dias por meio de canal telefônico do Telejudiciário.

O *Tome consciência*, destinado a conscientizar o público interno sobre o papel da Ouvidoria e a necessidade de uma postura cooperativa com as ações do órgão. Para esse programa desenvolvemos palestra na plataforma EAD, em cooperação com a Escola da

Magistratura do Maranhão – ESMAM, divulgada e colocada à disposição de todos os servidores do Estado.



Reunião com os servidores do Fórum de São Luis, em 16/8/2015.

A *Ouvidoria como princípio*, que adota o modelo de ombudsman sueco e busca disseminar a cultura do bom atendimento entre juízes e servidores do Poder Judiciário como prática cotidiana, a exemplo do trabalho desenvolvido pela Juíza Flávia Viveiros de Castro no Fórum Regional da Barra da Tijuca, no Rio de Janeiro. Essa específica ação teve o reconhecimento do secular Instituto dos Advogados de São Paulo - IASP, que publicou em sua prestigiada Revista Letrado, de circulação nacional, artigo de nossa lavra, sobre a incorporação da Ouvidoria como princípio republicano de atuação.



Reunião do Ouvidor com a Presidente do Tribunal de Justiça e os magistrados do Estado, no Fórum de São Luis, em 17/2/2015.



Reunião com os magistrados das Comarcas que compõem os polos judiciais de Bacabal, Pinheiro e Imperatriz, antes das Audiências Públicas.



Outra importante ação do Projeto foi *A Ouvidoria vai à sala de aula*, que compreende visitas semestrais aos alunos do último período dos Cursos de Direito com o propósito de apresentar a realidade do Poder Judiciário no atual momento histórico e disseminar as culturas da maturidade profissional, da ética no acesso à Justiça e da conciliação/mediação, culturas fundamentais para os novos operadores do Direito, mas ainda pouco debatidas na sua formação acadêmica.

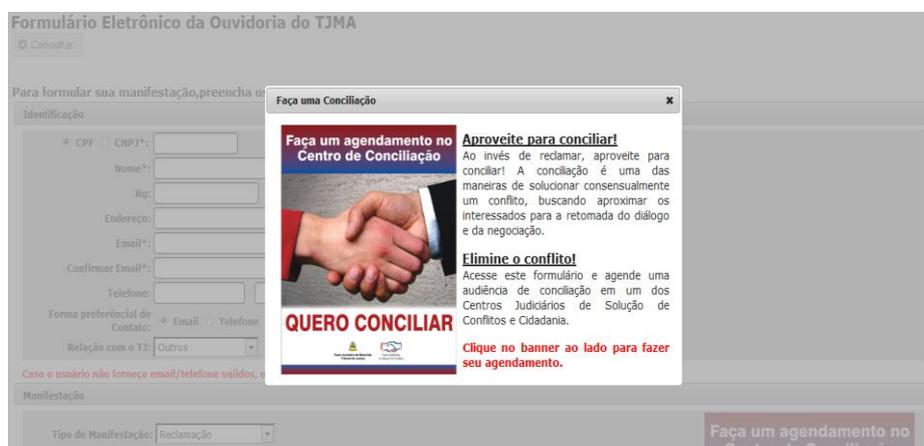


Visita e palestra do Ouvidor na Universidade CEUMA, em 28/9/2015.



Visita e palestra do Ouvidor na Universidade CEUMA, em 28/9/2015.

O *Aproveite para conciliar*, em parceria com o Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos, bem presidido pelo em. Desemb. José Luís Oliveira e coordenado pelo juiz Alexandre Lopes de Abreu. O trabalho consiste na disponibilização de um *banner* no próprio formulário eletrônico de manifestação da Ouvidoria, sugerindo o agendamento de uma audiência de conciliação no momento do registro da reclamação. Assim, toda vez que o cidadão acessa o formulário eletrônico para registrar uma manifestação na Ouvidoria ele é lembrado sobre a conveniência de um acordo. Essa simples ação aumentou em 20,65% o número de audiências de conciliação agendadas.



Formulário Eletrônico da Ouvidoria do TJMA

Para formular sua manifestação, preencha o

Identificação

* CPF / CNPJ*:
Nome*:
Rg:
Endereço:
Email*:
Confirmar Email*:
Telefone:
Forma preferencial de Contato: * Email / Telefone
Relação com o TJ: Outros

Caso o usuário não forneça email/telefone válidos, e

Manifestação

Tipo de Manifestação: Reclamação

Faça uma Conciliação

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.

QUERO CONCILIAR

Clique no banner ao lado para fazer seu agendamento.

Faça um agendamento no Centro de Conciliação

E, por fim, *As Audiências Públicas Eletrônicas*, um aperfeiçoamento tecnológico das Audiências Públicas, consistente na transmissão simultânea do ato via rádio *web* (instrumento que foi pioneiramente desenvolvido nesta Ouvidoria pelo nosso assessor de informática, Antony Luso, e que hoje integra o rol dos relevantes serviços prestados pela Assessoria de Comunicação do Tribunal), com interação pelo *whatsapp* e *facebook*.

O Projeto *Justiça Democrática de Proximidade* atravessou as divisas do Maranhão, sendo apresentado à magistratura do Estado do Tocantins, a convite da Ouvidora Judiciária daquele Estado, e no Encontro do Colégio de Ouvidores em Gramado, no Rio Grande do Sul.



Palestra proferida pelo Ouvidor do TJMA no TJTO, em 30/6/2015.



Apresentação do Projeto *Justiça Democrática de Proximidade* no Encontro Nacional do Colégio de Ouvidores Judiciais (COJUD), em 2/10/2015.

Com esse Projeto ampliamos significativamente o canal de comunicação direta com os destinatários dos nossos serviços, concretizando o modelo de participação do usuário que finca raízes nos arts. 37 §3º e 103-B § 7º da Constituição Federal.

E ainda a propósito do Encontro Nacional, ressaltamos que nele foi produzida a “Carta de Gramado”, documento oficial que regerá as ações das Ouvidorias e suas relações com as Administrações dos Tribunais, cujo teor é o seguinte:



CARTA DE GRAMADO

Os membros do Colégio de Ouvidores do Poder Judiciário - COJUD, reunidos em Gramado/RS, nos dias 30 de setembro e 1º e 02 de outubro de 2015, por ocasião do “I Encontro do Colégio de Ouvidores Judiciais do Brasil – COJUD”, após debaterem sobre os temas constantes da pauta, de manifesta relevância para as Ouvidorias Judiciais, por representarem instrumento de gestão, cidadania e participação social, que contribuirão para a melhoria contínua dos serviços do Poder Judiciário, resolveram deliberar sobre a implementação, por meio de seus Ouvidores Judiciais, das seguintes ações:

1. Difundir a necessidade da inserção das Ouvidorias Judiciárias nas Leis de Organização Judiciária dos Estados;
2. Sugerir aos Tribunais do Poder Judiciário que, em cumprimento à Lei de Acesso à Informação, mantenham em seus sítios o máximo possível de informações de interesse público, adotando as Ouvidorias Judiciais instrumentos de gestão nos moldes da ferramenta “Ouvidoria WIKI”, da Ouvidoria Judicial do Tribunal de Justiça do Distrito Federal;
3. Enfatizar a premente necessidade dos Tribunais do Poder Judiciário adotarem medidas administrativas para a manutenção de quadro permanente de servidores que atendam à demanda da Ouvidoria Judicial;
4. Reafirmar às Administrações dos Tribunais do Poder Judiciário, a importância do apoio ao trabalho das Ouvidorias Judiciárias, assegurando o pleno exercício do mandato e eventual recondução;
5. Sugerir a adoção de rubrica orçamentária própria para as Ouvidorias Judiciárias para custeio de necessidades recorrentes (audiências públicas, projetos, capacitação, aquisição de sistemas, consultorias etc.);
6. Recomendar a capacitação constante dos servidores do quadro das Ouvidorias Judiciárias;
7. Defender que as Administrações dos Tribunais do Poder Judiciário apoiem as Audiências Públicas periódicas das Ouvidorias Judiciárias;
8. Recomendar aos Tribunais do Poder Judiciário que ainda não criaram varas fundiárias, que as implementem na forma da Constituição da República.
9. Sugerir o desenvolvimento de ações para tornar efetiva a edição da Lei do Usuário dos Serviços Públicos conforme previsão constitucional.

Gramado/RS, 02 de outubro de 2015.

ALTAIR LEMOS JUNIOR

Presidente do Colégio de Ouvidores Judiciais

Des. Ouvidor do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul

Senhor(a) Desembargador(a), seguimos as orientações inicialmente traçadas, esperando ter contribuído com a principal meta anunciada no início na gestão pela Presidente. Sabemos que ainda há muito por fazer. Por isso temos a consciência de que o trabalho de construção de um Poder Judiciário mais democrático e próximo da sociedade é uma tarefa permanente, de conquista de corações e mentes, especialmente para um órgão ainda sem orçamento próprio e poder disciplinar.

Agradecemos o apoio da Administração do Tribunal, dos desembargadores, juízes, servidores e demais componentes do Sistema de Justiça.

Agradecemos, em especial, o empenho e a dedicação dos servidores René Carvalho Bayma, Lilian Karissa Costa Barros, Lislane Dias dos Santos, Neusa Cristina Oliveira Lago, Ana Maria Ewerton Braga, Francisco de Paula Daniel Maranhão Filho e Antony Luso.

Agradecemos, por fim, mas ainda em caráter especial, ao pessoal da Assessoria de Comunicação do Tribunal, na pessoa do assessor Antônio Carlos, e aos servidores do Telejudiciário: Fábio José Chaves Martins, Antonia Márcia Carvalho Barbosa Santos, Carla Janaina Lago dos Santos, Tereza Regina Melo de Oliveira Mendes, Neilde Batista Reis, Francydulce Silva Durães Nunes, Vandilma Sousa Aguiar, Kiane de Maria Ferreira, Neuda Fernandes e Silva, Edila Albuquerque e Sousa, Berenice Mesquita Noletto Santos, Eneida do Rosário Costa Silva, Tammy Cristina Oliveira Rego, Lurdilene Oliveira da Luz, Carlos Geovane Amaral da Costa, Polyanna Silva Serejo, Danielle Cristina Santos Ferreira, Katia Ramos de Matos, Kelly de Fátima Ramalho Lopes e Cláudia Silene Ramos Pereira.

Inspirados nos ideais Olímpicos dos Jogos que se avizinham, podemos afirmar que o trabalho da Ouvidoria equivale a uma corrida de revezamento, um trabalho de equipe sem o qual nenhum êxito é possível. Chegamos na área de passagem. Recebemos o bastão das desbravadoras gestões dos Desemb. José Bernardo e Lourival Serejo, passamos agora esse mesmo bastão para o Desemb. Ricardo Duailibe, certos de que esse ilustre e valoroso colega prosseguirá com a tarefa de tornar o Judiciário mais acessível e próximo da sociedade, estimulando ainda mais a democracia participativa, pois como dizia Boaventura de Sousa Santos, “não haverá justiça mais próxima dos cidadãos, se os cidadãos não se sentirem mais próximos da justiça”.

Necessário conhecer mais de perto os problemas do outro, ouvi-lo, acolhermos suas sugestões e críticas, retornando com informações sobre o funcionamento e a importância do Poder Judiciário, eis que “numa sociedade info-democrática”, ainda com Boaventura Santos, “a administração da justiça será tanto mais legitimada pelos cidadãos quanto mais conhecida e reconhecida for por eles.”

Este é o Relatório que, 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., renovando manifestação de apreço e votos de um Natal abençoado, com um Ano Novo repleto de realizações.

Atenciosamente,



Desembargador PAULO SÉRGIO VELTEN PEREIRA
Ouvidor Judiciário