



PODER JUDICIÁRIO  
ESTADO DO MARANHÃO



# OUVIDORIA

Tribunal de Justiça do Maranhão

## RELATÓRIO DE GESTÃO

### BIÊNIO 2012-2013





ESTADO DO MARANHÃO  
PODER JUDICIÁRIO



**OUVIDORIA**

Tribunal de Justiça do Maranhão

## Gestão 2012-2013

Ouvidor Geral do Poder Judiciário do Maranhão  
Ouvidor Substituto

Coordenador/Supervisor da Ouvidoria  
Secretário da Ouvidoria  
Chefe da Divisão do Telejudiciário

**Desembargador Lourival de Jesus Serejo Sousa**  
**Desembargador Jaime Ferreira de Araújo**

**René Carvalho Bayma**  
**Alysson Manoel Araújo de Sousa**  
**Fábio José Chaves Martins**

São Luís (MA)  
2013

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>APRESENTAÇÃO</b> .....	03
<b>2</b>	<b>ATIVIDADES E ESTRUTURA</b> .....	05
2.1	Corpo funcional .....	05
2.2	Atribuições .....	06
2.3	Espécies de manifestações .....	08
2.4	Canais de acesso .....	08
2.5	Funcionamento .....	09
2.6	Tempo de solução das manifestações .....	10
<b>3</b>	<b>PRODUÇÃO E REGISTROS DA OUVIDORIA</b> .....	14
3.1	Ano de 2012 .....	14
3.2	Ano de 2013 .....	18
3.3	Comparativo 2012 x 2013 .....	22
<b>4</b>	<b>TELEJUDICIÁRIO</b> .....	23
4.1	Produção e dados estatísticos .....	24
4.2	Novos serviços e atuação .....	31
<b>5</b>	<b>REGISTRO TOTAL: TELEJUDICIÁRIO E OUVIDORIA</b> .....	32
<b>6</b>	<b>AUDIÊNCIAS PÚBLICAS</b> .....	34
<b>7</b>	<b>SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC) DO TJMA</b> .....	41
<b>8</b>	<b>DESTAQUES</b> .....	43
8.1	Vídeo institucional da Ouvidoria .....	43
8.2	Ouvidoria na rede social <i>Facebook</i> .....	44
8.3	Nova central telefônica do Telejudiciário .....	45
8.4	Reforma da Ouvidoria .....	46
8.5	Jornada de Ouvidores e Ouvidorias Públicas .....	48
8.6	Simpósio Nacional de Ouvidorias Judiciárias .....	49
8.7	Principais publicações na mídia .....	50
<b>9</b>	<b>COLABORADORES INTERNOS</b> .....	68
<b>10</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	72

## 1 APRESENTAÇÃO

No conforto do dever cumprido, apresento ao Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão e a toda a sociedade o Relatório de Atividades da Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado do Maranhão, referente ao biênio 2012-2013, que constitui uma síntese da sua atuação e dos resultados alcançados.

À Ouvidoria do TJMA incumbe importante papel de diálogo entre o Poder Judiciário estadual e seu público, compreendendo, sobretudo, a mediação de conflitos e o recebimento de ideias, a fim de permitir um constante aperfeiçoamento. O acesso ao Judiciário é facilitado, ganhando o órgão, porque atua de forma conjunta e articulada, e o usuário, porque se sente mais próximo do interesse almejado.

Nesse aspecto, a Ouvidoria do TJMA tem apresentado elevada credibilidade, uma vez que a crescente demanda por seus serviços reflete o grau de confiança no empenho para a sua resolução.

O acesso à informação institucional, um dos pilares da transparência, foi fortalecido com as novas atribuições da unidade, através da instituição do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC do Tribunal de Justiça do Maranhão.

Noutro passo, as audiências públicas promovidas oportunizaram a aproximação entre a Justiça e a sociedade, através da captação dos anseios sociais dentro das próprias localidades abrangidas.

Aliado a isso, a reforma da sede da Ouvidoria, acrescido dos avanços na Divisão do Telejudiciário, como a ampliação de suas atividades e implantação de moderna central telefônica, contribuíram para o progresso dos serviços prestados.

Em 2013 a Ouvidoria registrou quase o dobro de manifestações recebidas no ano de 2012 e apresentou recorde mensal desde a sua criação (em 2010), que ocorreu no primeiro semestre, no mês de abril, posteriormente superado em outubro.

Somando a sua demanda do biênio 2012-2013 (4.689 manifestações) com os diversos atendimentos da Divisão do Telejudiciário no mesmo período (70.488), chega-se ao número de 75.177 registros, relativos à atuação geral.

É importante destacar que a repercussão das ações da Ouvidoria do TJMA não se esgota no âmbito das reivindicações recebidas, pois, além disso, compreende também a intermediação voltada à cooperação entre as unidades judiciais e extrajudiciais para a melhoria de toda a organização.

As atividades promovidas, no período abrangido por este relatório, reafirmam o compromisso de proporcionar a melhoria dos serviços ofertados à sociedade.

Sinto-me, portanto, recompensado pela minha dedicação a esse encargo de dirigir nossa Ouvidoria pelo biênio 2012-2013.

Estamos de parabéns.

São Luís - MA, dezembro de 2013.

**Desembargador LOURIVAL DE JESUS SEREJO SOUSA**

Ouvidor Geral do Poder Judiciário do Estado do Maranhão

## 2 ATIVIDADES E ESTRUTURA

A Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado do Maranhão, também chamada de Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Maranhão (TJMA), é uma unidade administrativa que compõe a estrutura de administração dos serviços auxiliares do Poder Judiciário, vinculada diretamente à presidência do Tribunal. É composta por duas divisões, a da própria Ouvidoria e a do Telejudiciário, ambas desenvolvendo suas atividades em conjunto para atender à sociedade e ao próprio corpo interno.

Atua como legítimo meio de comunicação permanente e direto entre o Judiciário e o cidadão, para o recebimento de sugestões, reclamações, dúvidas, críticas, elogios e outras manifestações. Também opera como canal de diálogo entre os servidores e magistrados e os demais setores da Justiça Estadual, abrangendo, ainda, as serventias extrajudiciais.

### 2.1 Corpo funcional

Além do Ouvidor titular, **desembargador Lourival de Jesus Serejo Sousa**, e do substituto, **desembargador Jaime Ferreira de Araújo**, a Ouvidoria é composta atualmente por 5 servidores, quais sejam:

<b>René Carvalho Bayma</b>	Coordenador/Supervisor (Analista Judiciário de Direito)
<b>Alysson Manoel Araújo de Sousa</b>	Secretário
<b>Lilian Karissa Costa Barros</b>	Assistente de Informação
<b>Tayane Michelle da Silva Cutrim</b>	Assessora de Administração
<b>Adeilson de Abreu Marques</b>	Analista Judiciário de Letras

Já a Divisão do Telejudiciário é composta por 22 servidores, da seguinte forma:

<b>Fábio José Chaves Martins</b>	Chefe da Divisão
<b>Francydulce Silva Durães</b>	Supervisora
<b>Kiane de Maria Ferreira</b>	Aux. de Supervisão
<b>Neuda Fernandes e Silva</b>	Aux. de Supervisão

<b>Vandilma Sousa Aguiar</b>	Aux. de Supervisão
<b>Antonia Márcia Carvalho B. Santos</b>	Atendente
<b>Antonio José Azevedo</b>	Atendente (Central PABX)
<b>Berenice Mesquita Noletto Santos</b>	Atendente
<b>Carla Janaina Lago dos Santos</b>	Atendente
<b>Carlos Geovane Amaral da Costa</b>	Atendente
<b>Cláudia Silene Ramos Pereira</b>	Atendente
<b>Danielle Cristina Santos Ferreira</b>	Atendente
<b>Édila Albuquerque e Sousa</b>	Atendente
<b>Eneida do Rosário Costa Silva</b>	Atendente
<b>Jane Cristina de Araújo</b>	Atendente (Central PABX)
<b>Katia Ramos de Matos</b>	Atendente
<b>Kelly de Fátima Ramalho Lopes</b>	Atendente
<b>Lurdilene Oliveira da Luz</b>	Atendente
<b>Neilde Batista</b>	Atendente
<b>Polyanna Silva Serejo</b>	Atendente
<b>Tammy Cristina Oliveira Rego</b>	Atendente
<b>Tereza Regina Melo de Oliveira Mendes</b>	Atendente

## 2.2 Atribuições

As atribuições da Ouvidoria estão previstas na Resolução nº 20, de 5 de maio de 2010, com importantes alterações implementadas pela Resolução nº 37, de 22 de outubro de 2012. Além disso, em razão da entrada em vigor da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), foi editada a Resolução nº 38, de 22 de outubro de 2012, que instituiu o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC do TJMA e atribuiu à Ouvidoria a competência para receber, registrar, controlar e responder pedidos de acesso a informações.

As atividades desenvolvidas e serviços prestados são assim sintetizados:

- Recebimento de consultas sobre os atos praticados no âmbito do Poder Judiciário Estadual;

- Recebimento de sugestões, reclamações, denúncias, dúvidas, críticas e elogios sobre as atividades do Poder Judiciário Estadual, mantendo o interessado informado sobre as providências adotadas;
- Promoção da apuração das reclamações de deficiência na prestação dos serviços, abusos e erros cometidos por magistrados e servidores, respeitadas as competências da Corregedoria-Geral de Justiça e da Presidência do Tribunal;
- Sugestão, aos demais órgãos do Poder Judiciário estadual, acerca da adoção de medidas de melhoria e aperfeiçoamento das atividades da Justiça;
- Recebimento, registro, controle e resposta aos pedidos de acesso a informações de que trata a Lei nº 12.527/2011, viabilizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, do TJMA;
- Realização de audiências públicas nos bairros da capital e cidades do interior, com o objetivo de aproximar a sociedade maranhense do Poder Judiciário Estadual.

O trabalho da Ouvidoria do TJMA não se confunde com o dos advogados, promotores e juízes. Não é, portanto, um canal em que seja possível fazer consultoria jurídica ou interferir no teor das decisões judiciais. Também não recebe manifestações anônimas, nem aquelas que noticiem fatos que constituam crimes, tendo em vista as competências institucionais do Ministério Público e das polícias. Nestes últimos casos, as demandas poderão ser encaminhadas a essas instituições.

Seu trabalho também não tem caráter punitivo. As reclamações são recepcionadas como oportunidades de aprimoramento e não como ameaças. Entretanto, havendo notícia substancial de irregularidades, seguramente a Ouvidoria aciona o setor competente para apurar os fatos e aplicar, quando cabíveis, as sanções disciplinares.

Dentre outros objetivos, a Ouvidoria busca tornar a Justiça mais próxima do cidadão, ouvindo sua opinião acerca dos serviços prestados e, com base nela, colaborar para elevar o nível de excelência das atividades necessárias à prestação jurisdicional, sugerindo medidas de aprimoramento e buscando soluções para os problemas apontados.

## 2.3 Espécies de manifestações

As manifestações recebidas pela Ouvidoria do TJMA são categorizadas em 07 (sete) espécies, conforme o tipo de conteúdo, ou seja, aquilo que, exatamente, o usuário está trazendo à unidade:

- 1) **Reclamação;**
- 2) **Denúncia;**
- 3) **Sugestão;**
- 4) **Pedido de informação;**
- 5) **Elogio;**
- 6) **Dúvida;**
- 7) **Outros.**

Já para fins de **organização e controle interno**, as manifestações são divididas em 11 (onze) formas de recebimento, conforme a sua origem:

- **Telejudiciário;**
- **Presencial;**
- **Formulário eletrônico;**
- **E-mail institucional;**
- **Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça – CNJ;**
- **Ouvidoria do Ministério Público – MP;**
- **Telefone** (contato direto com a Ouvidoria);
- **Petição;**
- **“Fale Conosco” da Presidência;**
- **“Fale Conosco” da Corregedoria;**
- **Sistema DIGIDOC**

## 2.4 Canais de acesso

A Ouvidoria do TJMA recebe as manifestações através de 07 (sete) canais de acesso:

1. **Formulário eletrônico:** disponível no *link* da Ouvidoria, na página eletrônica do Tribunal de Justiça do Maranhão ([www.tjma.jus.br](http://www.tjma.jus.br)), bem como nas seções “Fale conosco” da Presidência e da Corregedoria

Geral de Justiça, localizadas no Portal do Poder Judiciário do Estado do Maranhão;

2. **E-mail institucional:** [ouvidoria@tjma.jus.br](mailto:ouvidoria@tjma.jus.br);
3. **Telejudiciário:** pelo número **0800-7071581**, cujas ligações são recebidas diretamente por esta Divisão, que efetua o registro e o encaminha automaticamente à sede da Ouvidoria, através do sistema ATTENDE;
4. **Telefone:** (98) 3221-1109 / (98) 3221-0393;
5. **Presencial:** na própria unidade, localizada no subsolo do Jaracati Shopping, na Av. Carlos Cunha, nº 3.000, bairro Jaracati, São Luís/MA, no horário de 8h às 18h;
6. **Carta:** endereçada à unidade;
7. **Petição:** protocolada diretamente na unidade;

## 2.5 Funcionamento

Em linhas gerais, as manifestações são cadastradas no sistema informatizado, abrindo-se a correspondente ocorrência. O usuário recebe um número de registro para o devido acompanhamento. Em seguida, são inicialmente analisadas pela Coordenação, que as distribui entre os servidores, para o devido processamento.

Sendo de competência da Ouvidoria, é dado prosseguimento à solicitação, na tentativa de solução do relato apresentado, mediante contatos com os setores demandados, que possuem prazo máximo de cinco dias para prestar informações e esclarecimentos (art. 8º, da Resolução nº 20/2010, com nova redação dada pela Resolução nº 37/2012).

O manifestante é sempre comunicado acerca das providências adotadas, sobretudo do retorno obtido junto às unidades contatadas. Caso necessário, as manifestações podem ser direcionadas à Corregedoria-Geral de Justiça, à Coordenadoria do Conselho de Supervisão dos Juizados Especiais, a outros setores de fiscalização, ou ainda, a outras instituições, a exemplo do Ministério Público, quando fugirem à esfera de competência da Ouvidoria do TJMA.

Todas as manifestações são recepcionadas como legítima forma de comunicar-se com a instituição e como oportunidades de aprimoramento.

Em frequentes consultas, o Ouvidor repassa à Coordenação orientações sobre casos mais complexos e sobre aqueles em que há maior resistência do setor demandado.

No geral, as manifestações são arquivadas quando estiver solucionada a demanda proposta, quando a Ouvidoria tiver obtido esclarecimentos satisfatórios sobre o relato, quando estiverem exauridas as tentativas de intermediação da problemática apresentada, ou quando escapar à sua competência.

Para gerenciamento das solicitações, a Ouvidoria utiliza o sistema de informática ATTEDE e também o sistema DIGIDOC, com vistas a processar e a obter dos diversos setores do Poder Judiciário maranhense as informações e esclarecimentos necessários ao desempenho de suas atividades.

## 2.6 Tempo de solução das manifestações

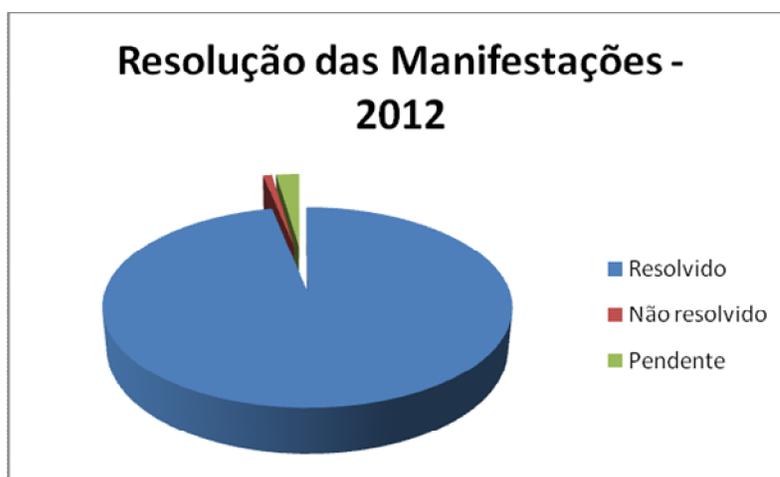
A equipe da Ouvidoria empenha-se para resolver todas as manifestações o mais rápido possível. Contudo, depende da contribuição dos servidores, magistrados e cartorários das unidades demandadas, tanto no atinente ao fornecimento de esclarecimentos, quanto à própria solução dos empecilhos relatados.

Diante disso, estabeleceu-se um prazo máximo de **20 (vinte) dias úteis** para a finalização das demandas, devido ao criterioso trabalho de pesquisa, interlocução com os setores abrangidos, contatos adicionais com os usuários, eventual encaminhamento às unidades afetas e acompanhamento dos casos até o esgotamento das possibilidades de resolução.

As tabelas abaixo apresentam o percentual de resolução das manifestações nos anos de 2012 e 2013.

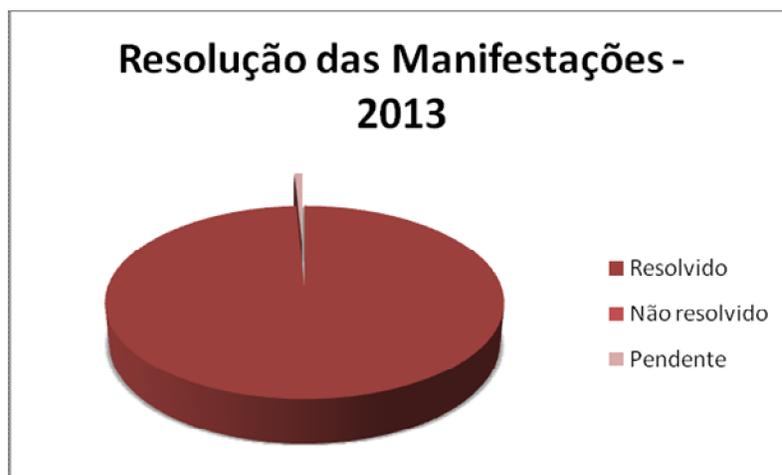
### **ANO DE 2012:**

<b>Status</b>	<b>Jan</b>	<b>Fev</b>	<b>Mar</b>	<b>Abr</b>	<b>Mai</b>	<b>Jun</b>	<b>Jul</b>	<b>Ago</b>	<b>Set</b>	<b>Out</b>	<b>Nov</b>	<b>Dez</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Resolvido	102	98	146	113	188	139	134	120	91	112	136	147	1526	96.83
Não resolvido	2	7	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	14	0.89
Pendente	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2	9	23	36	2.28
<b>Total</b>													<b>1576</b>	<b>100</b>



### ANO DE 2013:

Status	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	(%)
Resolvido	230	253	258	308	298	239	247	223	300	339	250	144	3089	99,23
Não resolvido	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pendente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	23	24	0,77
<b>Total</b>													<b>3113</b>	<b>100</b>



Além disso, com o parâmetro supracitado, foi possível inserir a unidade em plano de metas, conforme estipulado pelo Núcleo de Planejamento Estratégico do TJMA, possibilitando concorrer ao benefício da GPJ (Gratificação de Produtividade Judiciária), evidenciando a capacidade da Ouvidoria de assumir e superar desafios, assim como reforçando o compromisso de aperfeiçoamento contínuo.

Destaca-se que a Ouvidoria, com a colaboração do Telejudiciário, cumpriu as metas da **GPJ 2012** e da **GPJ 2013**, apuradas de janeiro a setembro dos anos correspondentes, conforme dados a seguir:

**META GPJ 2012:**

**Indicador:** ÍNDICE DE AGILIDADE NA RESPOSTA DAS SOLICITAÇÕES

**Meta:** responder 80% das solicitações no prazo de 20 dias úteis

**Fórmula:** (Total de respostas fornecidas no prazo padrão/Total de solicitações) x 100

**Sistema de medição:** ATENDE

**Período:** 01 de janeiro a 30 de setembro de 2012

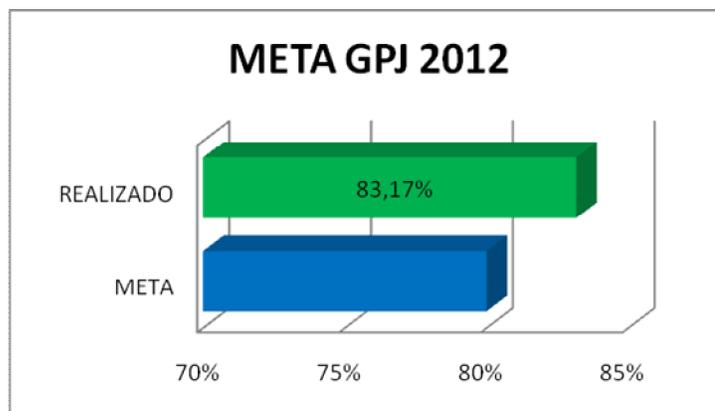
**RESULTADO:**

**Dentro da Meta:** 954 manifestações

**Fora da Meta:** 193 manifestações

**Meta:** 80,00%

**Realizado:** 83,17%



### **META GPJ 2013:**

**Indicador:** ÍNDICE DE AGILIDADE NA RESPOSTA DAS SOLICITAÇÕES

**Meta:** responder 80% das solicitações no prazo de 20 dias úteis

**Fórmula:** (Total de respostas fornecidas no prazo padrão /Total de solicitações ) x 100

**Sistema de medição:** ATTENDE

**Período:** 21 de janeiro a 30 de setembro de 2013

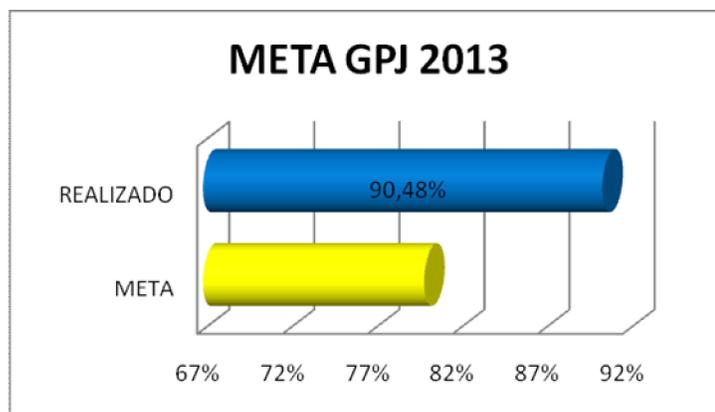
### **RESULTADO:**

**Dentro da Meta:** 2006 manifestações

**Fora da Meta:** 211 manifestações

**Meta:** 80,00%

**Realizado:** 90,48%

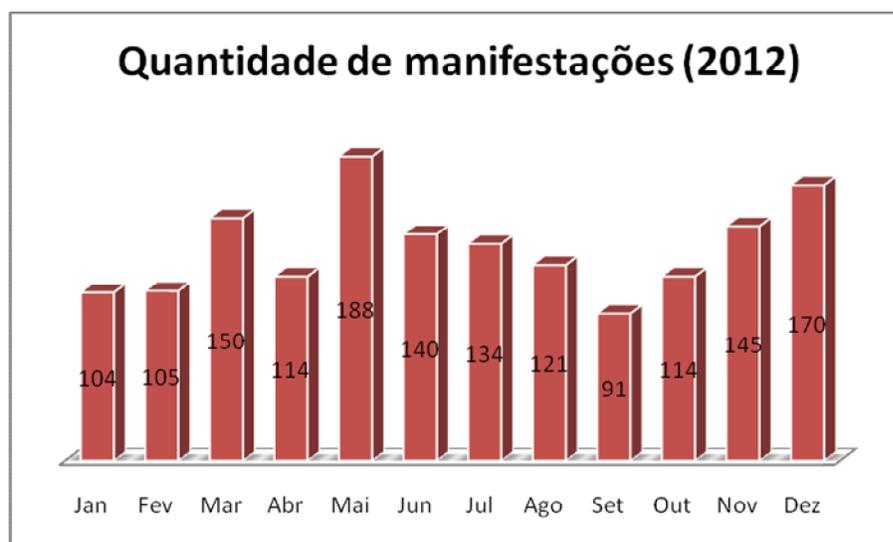


### 3 PRODUÇÃO E REGISTROS DA OUVIDORIA

São especificados, a seguir, os registros realizados pela Ouvidoria do TJMA nos anos de 2012 e 2013, acompanhados de dados estatísticos e levantamentos da produção.

#### 3.1 Ano de 2012

RELATÓRIO RESUMIDO DE MANIFESTAÇÕES - 2012													
DESCRIÇÃO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL
Quantidade por mês	104	105	150	114	188	140	134	121	91	114	145	170	1576



#### Quantidade por tipo de manifestação (2012):

Tipo	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
<b>Reclamação</b>	93	96	134	102	173	116	118	104	77	102	105	104	1324
<b>Pedido de Informação</b>	3	0	5	2	1	1	2	3	3	10	26	42	98
<b>Dúvida</b>	4	4	6	6	3	8	7	2	2	1	2	11	56
<b>Denúncia</b>	1	4	4	3	2	6	2	9	3	0	5	6	45
<b>Sugestão</b>	1	1	1	1	9	6	2	1	2	0	1	2	27
<b>Outros</b>	0	0	0	0	0	0	1	1	2	1	6	5	16
<b>Elogio</b>	2	0	0	0	0	3	2	1	2	0	0	0	10
<b>Total</b>	104	105	150	114	188	140	134	121	91	114	145	170	1576

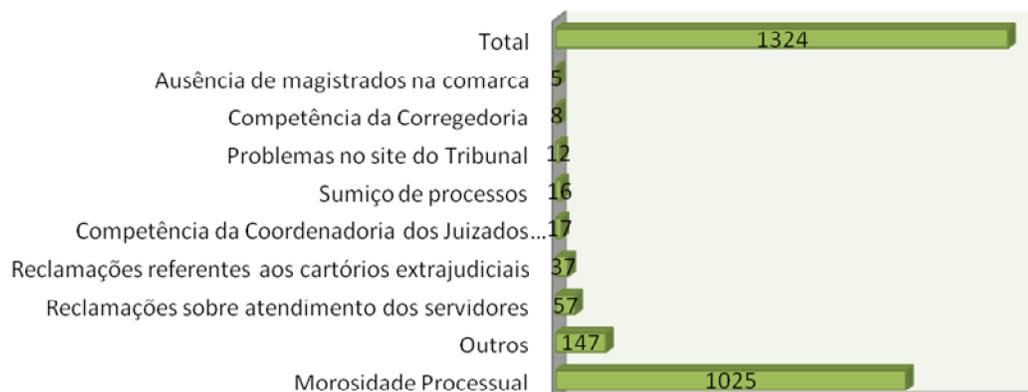


A tabela a seguir reproduz os dados das **reclamações**, agrupadas por assuntos mais comuns.

- **2012:**

Assunto	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Morosidade Processual	64	69	109	77	131	82	93	81	63	84	87	85	1025
Outros	17	13	14	14	24	19	9	11	3	9	10	4	147
Reclamações sobre atendimento dos servidores	4	3	3	3	9	4	7	6	6	4	2	6	57
Reclamações referentes aos cartórios extrajudiciais	4	6	3	1	4	4	4	1	2	2	2	4	37
Competência da Coordenadoria dos Juizados Especiais	0	3	2	1	0	4	0	3	0	2	1	1	17
Sumiço de processos	0	0	0	1	4	0	3	2	2	1	2	1	16
Problemas no site do Tribunal	1	0	1	4	1	1	2	0	1	0	1	0	12
Competência da Corregedoria	0	2	2	0	0	1	0	0	0	0	0	3	8
Ausência de magistrados na comarca	3	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	5
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>96</b>	<b>134</b>	<b>102</b>	<b>173</b>	<b>116</b>	<b>118</b>	<b>104</b>	<b>77</b>	<b>102</b>	<b>105</b>	<b>104</b>	<b>1324</b>

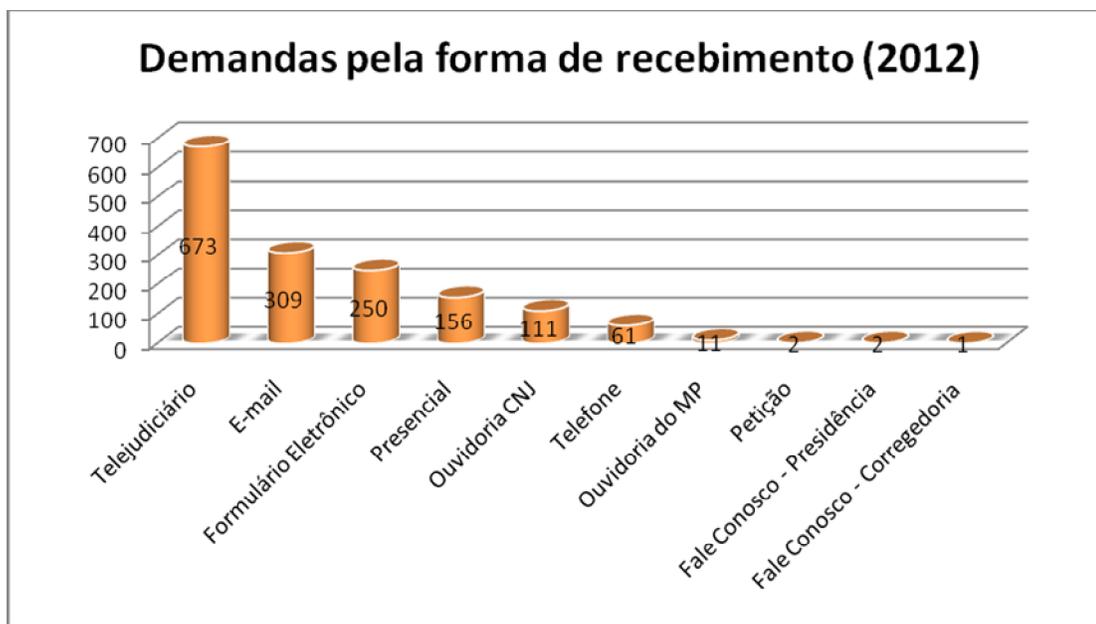
## Assuntos mais comuns das reclamações (2012)



Os dados a seguir demonstram o levantamento das manifestações de acordo com o agrupamento pela forma de recebimento.

- **2012:**

Origem	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Telejudiciário	34	54	74	68	81	65	62	58	37	54	44	42	673
E-mail	18	20	31	16	45	35	41	30	19	24	15	15	309
Formulário Eletrônico	19	10	11	14	20	16	3	9	13	13	46	76	250
Presencial	16	13	15	7	21	12	16	4	7	9	20	16	156
Ouvidoria CNJ	2	0	12	8	16	6	9	10	9	14	12	13	111
Telefone	14	7	7	1	5	6	3	5	5	0	4	4	61
Ouvidoria do MP	0	1	0	0	0	0	0	5	1	0	4	0	11
Petição	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
Fale Conosco - Presidência	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Fale Conosco - Corregedoria	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
<b>TOTAL</b>	104	105	150	114	188	140	134	121	91	114	145	170	1576

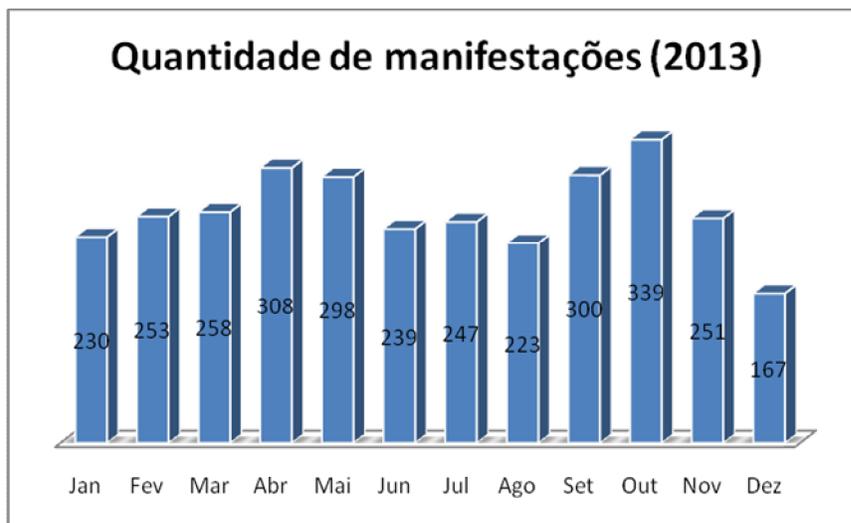


Os dados a seguir demonstram o levantamento dos 20 (vinte) setores com maiores registros de **reclamações** no ano de 2012.

20 SETORES QUE MAIS RECEBERAM RECLAMAÇÃO - ANO DE 2012		
Unidades de Trabalho		Quantidade de reclamações
1º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - TURMA RECURSAL CÍVEL E CRIMINAL	162
2º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 9ª VARA CÍVEL DE SÃO LUIS	35
3º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 7ª VARA CÍVEL DE SÃO LUIS	34
4º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 5ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	33
5º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 2ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	32
6º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 11º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DE SÃO LUIS	31
7º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 3º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DE SÃO LUIS	31
8º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - TURMA RECURSAL CÍVEL E CRIMINAL	28
9º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 9ª VARA CÍVEL DE SÃO LUIS	26
10º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 7ª VARA CÍVEL DE SÃO LUIS	26
11º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 5ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	22
12º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 2ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	22
13º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 11º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DE SÃO LUIS	20
14º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 3º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DE SÃO LUIS	20
15º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - TURMA RECURSAL CÍVEL E CRIMINAL	18
16º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 9ª VARA CÍVEL DE SÃO LUIS	18
17º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 7ª VARA CÍVEL DE SÃO LUIS	18
18º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 5ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	15
19º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 2ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	15
20º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 11º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DE SÃO LUIS	14

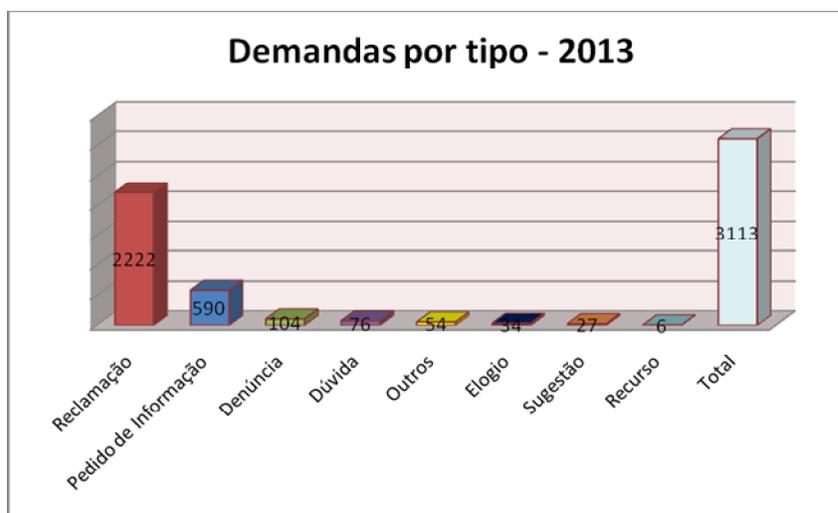
### 3.2 Ano de 2013

RELATÓRIO RESUMIDO DE MANIFESTAÇÕES - 2013													
DESCRIÇÃO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL
Quantidade por mês	230	253	258	308	298	239	247	223	300	339	251	167	3113



#### Quantidade por tipo de manifestação (2013):

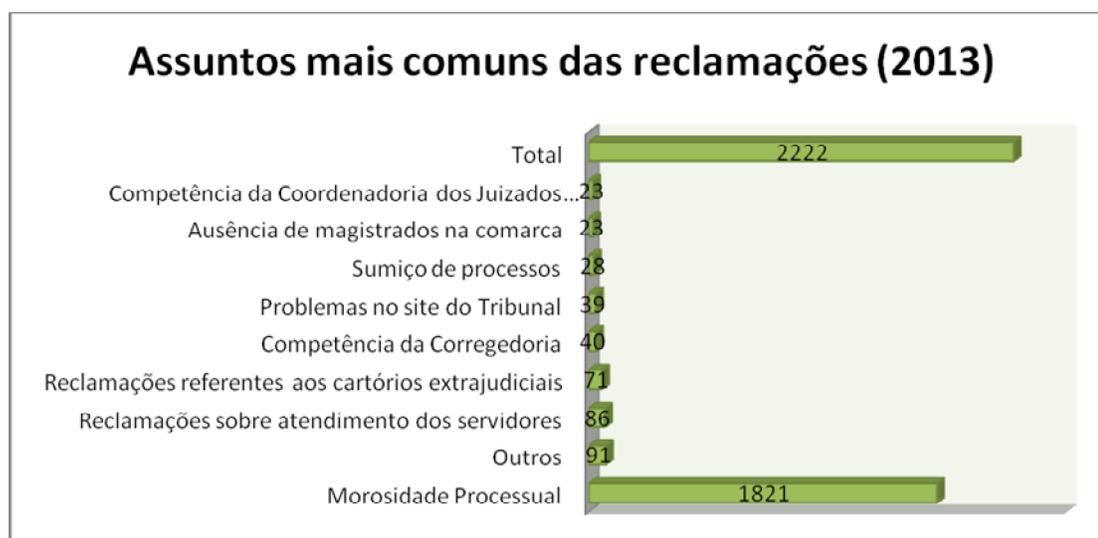
Tipo	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Reclamação	151	184	178	200	217	166	176	160	205	267	193	125	2222
Pedido de Informação	53	48	56	78	52	50	46	47	56	42	39	23	590
Denúncia	9	4	7	9	7	9	15	5	11	17	2	9	104
Dúvida	5	4	6	11	9	9	3	4	8	8	3	6	76
Outros	11	9	5	3	3	2	1	4	7	3	6	0	54
Elogio	0	2	2	4	1	2	3	1	10	1	6	2	34
Sugestão	1	2	4	3	3	1	3	2	3	1	2	2	27
Recurso	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	6
Total	230	253	258	308	298	239	247	223	300	339	251	167	3113



A tabela a seguir reproduz os dados das **reclamações**, agrupadas por assuntos mais comuns.

• **2013:**

Assunto	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Morosidade Processual	125	152	145	161	171	139	145	129	163	223	161	107	1821
Outros	3	7	7	8	8	6	9	9	12	11	4	7	91
Reclamações sobre atendimento dos servidores	3	7	4	7	12	5	11	10	6	9	8	4	86
Reclamações referentes aos cartórios extrajudiciais	7	6	4	5	7	7	3	5	10	9	3	5	71
Competência da Corregedoria	4	0	6	1	5	2	3	1	8	4	5	1	40
Problemas no site do Tribunal	5	3	6	8	2	1	0	1	2	5	6	0	39
Sumiço de processos	0	5	1	3	8	2	3	0	1	2	3	0	28
Ausência de magistrados na comarca	2	0	1	3	3	3	1	4	2	0	3	1	23
Competência da Coordenadoria dos Juizados Especiais	2	4	4	4	1	1	1	1	1	4	0	0	23
<b>Total</b>	<b>151</b>	<b>184</b>	<b>178</b>	<b>200</b>	<b>217</b>	<b>166</b>	<b>176</b>	<b>160</b>	<b>205</b>	<b>267</b>	<b>193</b>	<b>125</b>	<b>2222</b>



Os dados a seguir demonstram o levantamento das manifestações de acordo com o agrupamento pela **forma de recebimento**.

• **2013:**

Origem	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Telejudiciário	61	66	68	97	90	86	114	100	115	105	90	68	1060
Formulário Eletrônico	68	96	97	102	116	88	65	45	106	116	96	49	1044
E-mail	14	22	28	33	18	20	28	32	27	27	14	6	269
Fale Conosco - Corregedoria	23	23	17	31	22	15	8	9	19	25	18	14	224
Fale Conosco - Presidência	27	15	26	20	22	17	12	15	13	23	10	12	212
Ouvidoria CNJ	18	11	10	4	11	9	11	10	11	12	12	9	128
Presencial	15	18	9	18	17	1	9	9	2	20	3	3	124
Telefone	3	0	3	2	2	1	0	0	3	7	3	4	28
Ouvidoria do MP	0	0	0	1	0	0	0	3	3	1	1	1	10
Petição	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2	4	0	8
Digidoc	1	2	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	6
<b>Total</b>	<b>230</b>	<b>253</b>	<b>258</b>	<b>308</b>	<b>298</b>	<b>239</b>	<b>247</b>	<b>223</b>	<b>300</b>	<b>339</b>	<b>251</b>	<b>167</b>	<b>3113</b>



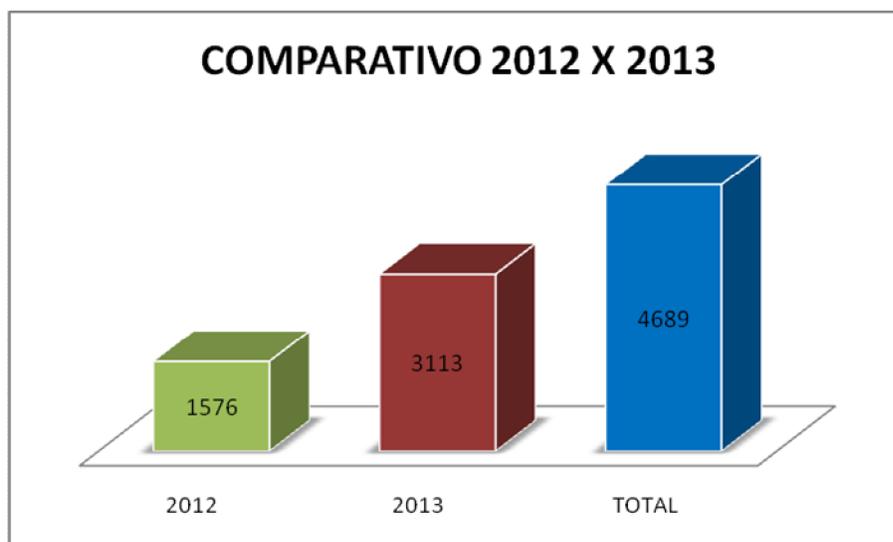
Os dados a seguir demonstram o levantamento dos 20 (vinte) setores com maiores registros de **reclamações** no ano de 2013.

<b>20 SETORES QUE MAIS RECEBERAM RECLAMAÇÃO - ANO DE 2013</b>		
	<b>Unidades de Trabalho</b>	<b>Quantidade de reclamações</b>
1º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - TURMA RECURSAL CÍVEL E CRIMINAL	241
2º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 3º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DE SÃO LUÍS	173
3º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 7ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	69
4º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 1ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS	52
5º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 5ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	44
6º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 9ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	42
7º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 7º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DE SÃO LUÍS	40
8º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 2ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	38
9º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 4ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS	36
10º	CAXIAS - 1ª VARA DE CAXIAS	30
11º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 10º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DE SÃO LUÍS	29
12º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 8º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DE SÃO LUÍS	28
13º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 4º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DE SÃO LUÍS	28
14º	SÃO JOSÉ DE RIBAMAR - 1ª VARA CÍVEL DE SÃO JOSÉ DE RIBAMAR (CÍVEL E COMÉRCIO)	27
15º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 4ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	26
16º	CAXIAS - 2ª VARA DE CAXIAS	25
17º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 9º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DE SÃO LUÍS	23
18º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 3ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS	23
19º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 3ª VARA CÍVEL DO FÓRUM DE SÃO LUÍS	21
20º	SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - 1ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	21

### 3.3 Comparativo 2012 x 2013

A seguir, quadro comparativo do total de demandas recebidas pela Ouvidoria no biênio 2012-2013.

<b>COMPARATIVO 2012 X 2013 QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES</b>			
<b>ANO</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>TOTAL</b>
Quantidade	1576	3113	<b>4689</b>



## 4 TELEJUDICIÁRIO



### Telejudiciário

O Telejudiciário constitui uma subdivisão da Ouvidoria do Poder Judiciário do Maranhão, a ela subordinada, conforme se extrai do art. 2º da Resolução nº 06/2004-TJMA, com nova redação dada pelo art. 1º da Resolução nº 60/2010-TJMA, materializando-se em mais um canal de comunicação direta entre o Poder Judiciário e o cidadão.

Trata-se de uma verdadeira central de informações do Judiciário, ou em linguagem mais técnica, um **call center** prestador de serviços, que opera através da central telefônica PABX – 3198-4300 e, principalmente, do nº **0800 707 1581** (ligações gratuitas), que funcionam de segunda a sexta, das 08h às 18h, de forma ininterrupta, com duas equipes que trabalham em regime de revezamento.

Além de principal auxiliar da Ouvidoria no recebimento das reclamações, denúncias, sugestões, pedidos de informação, elogios e dúvidas, atua também fornecendo informações e orientando a sociedade, oferecendo, atualmente, **42 serviços**, destacando-se, entre eles: agendamento de audiência de conciliação (novo), consultas sobre movimentações de processos judiciais, dados sobre ações cíveis e criminais, sobre plantões, endereços dos órgãos do Poder Judiciário, casamentos comunitários, correições, sessões do tribunal do júri, feriados e outros.



Atendimentos sendo realizados pelo nº 0800 707 1581, na Divisão.

#### 4.1 Produção e dados estatísticos

A Divisão do Telejudiciário, no ano de 2012, alcançou a estatística de **37.862** atendimentos e **31.431** ligações. Dentre os primeiros, a maior procura foi por **INFORMAÇÕES SOBRE O PRÓPRIO PODER JUDICIÁRIO ESTADUAL**, com 15.992 registros (42,2%). Já no ano de 2013, totalizou **34.359** atendimentos e **28.762** ligações. A maior demanda continuou sendo por **INFORMAÇÕES SOBRE O PRÓPRIO PODER JUDICIÁRIO ESTADUAL**, com 15.273 registros (44,4%).

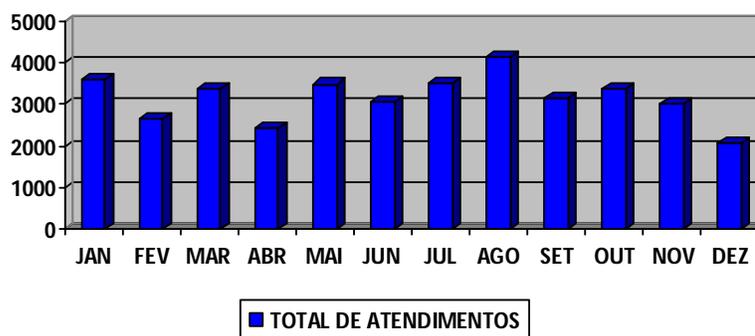
Importa esclarecer que, como quase todos os dados do Telejudiciário são colhidos por telefone, toda ligação implica um atendimento. Todavia, o contrário não se verifica, pois em uma só ligação pode existir mais de um atendimento. Isso ocorre, por exemplo, quando o usuário, na mesma ligação, deseja cadastrar uma reclamação e, concomitantemente, almeja uma informação sobre um órgão do judiciário, caso em que haverá dois atendimentos em uma só ligação.

Cumprе ressaltar, também, que todas as ligações e atendimentos recebidos pelo Telejudiciário são registrados para fins estatísticos, porém, nem todos se convertem em cadastros de **manifestações** no sistema de informática ATENDE, somente aqueles classificados nas 07 (sete) espécies: reclamação, denúncia, sugestão, pedido de informação, elogio, dúvida e outros, os quais são automaticamente remetidos para a Ouvidoria, nela sendo processados.

A seguir, estatística da divisão nos anos de 2012 e 2013:

#### DADOS ESTATÍSTICOS DO ANO 2012

RELATÓRIO RESUMIDO DE ATENDIMENTOS - 2012													
DESCRIÇÃO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Total de atendimentos	3609	2644	3374	2440	3485	3065	3495	4136	3145	3388	3016	2065	<b>37862</b>
Média de atendimento diário	164	147	153	144	158	170	159	180	165	154	159	115	<b>1868</b>



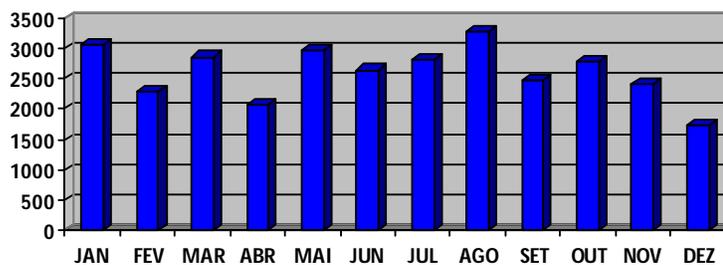
## RELATÓRIO DETALHADO DE ATENDIMENTOS 2012:

<b>ACUMULADO JANEIRO A DEZEMBRO 2012</b>														
	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
<b>Informações Jurídicas</b>	Consulta a Processos de Primeiro Grau	259	217	361	215	343	260	276	415	419	374	318	199	<b>3656</b>
	Consulta a Processos de Segundo Grau	93	59	113	75	102	73	70	93	55	88	62	54	<b>937</b>
	Consultas a Processos de Juizados Especiais	100	93	124	131	192	129	130	122	102	137	133	63	<b>1456</b>
	Consultas a Processos nas Turmas Recursais	19	15	19	24	26	24	22	20	14	9	12	2	<b>206</b>
	Orientação a respeito de Ações Cíveis	9	8	6	6	11	13	5	8	10	9	6	3	<b>94</b>
	Orientação a respeito de Ações Criminais			2			1		3			1	3	<b>10</b>
<b>Informações Criminais</b>	<b>Relação de Beneficiados pela Lei 9.099/95 - Transação Penal - Art. 1º e 3º do Ato da Presidência nº 236/2000</b>													<b>0</b>
	<b>Relação de Condenados - Art. 2º do Ato da Presidência nº 236/2000</b>													<b>0</b>
	Cadastro de Foragidos													<b>0</b>
<b>Plantões Judiciais e Cartoriais</b>	Plantão Forense - 1º Grau	6	1	2	4	5	6	6	2	10	3	1	2	<b>48</b>
	Plantão de 2º Grau	7		4	10	1	12	11	11	11	10	5	4	<b>86</b>
	Plantão dos Cartórios de Registro Civil	2	2	1		1		1				1		<b>8</b>
<b>Publicações Oficiais do Judiciário</b>	Publicações no Diário Oficiais da Justiça		2	1	3	3	4		1	1	3		3	<b>21</b>
	Resoluções, Portarias e Atos da Presidência	2		1	9	6	16	5	1	8	9	8	15	<b>80</b>
	Comunicados Oficiais do Judiciário	10	11	5	9		5	5	3		6	5		<b>59</b>
<b>Eventos Jurídicos</b>	Correição Geral Ordinária e Extraordinária	1			1	1								<b>3</b>
	Tribunal do Júri	1			1									<b>2</b>
	Casamentos Comunitários		1		2	3	2							<b>8</b>

<b>Órgãos</b>	Informações das Comarcas	464	321	431	263	418	433	530	534	349	406	315	225	<b>4689</b>
	Informações dos Setores do Judiciário: TJMA, Corregedoria de Justiça e Fórum de São Luís	899	710	805	615	1041	860	1052	1209	993	1086	949	729	<b>10958</b>
	Informações de Outros Órgãos	741	544	682	586	731	631	706	649	547	573	523	274	<b>7187</b>
	Composição do Pleno, Câmaras Cíveis e Criminais	1				1	7	5		1	1	4		<b>20</b>
<b>Pessoas</b>	Servidores do Poder Judiciário	556	289	298	175	184	199	179	214	146	160	126	93	<b>2619</b>
	Magistrados	100	55	74	36	57	48	71	69	51	39	56	20	<b>676</b>
	Advogados	1	6	3		2	2		1				3	<b>18</b>
	Procuradores do Estado	1												<b>1</b>
	Procuradores e Promotores de Justiça		1					2		2		2		<b>7</b>
<b>Informações Servidores/ TJMA</b>	Consulta a Processos Administrativos do TJMA			3		2		1	6		1	3		<b>16</b>
	Outras informações sobre a Diretoria de Recursos Humanos	8		21				10	5		1	1	1	<b>47</b>
	Senhas aos servidores para acesso aos sistemas do TJMA	257	232	261	174	180	162	199	600	258	288	365	276	<b>3252</b>
	Outras informações sobre a Coord. da Folha de Pagamento		1	11	3			5	5	4	5	2		<b>36</b>
<b>Manifestações geradas no ATTENDE</b>	Reclamações	33	53	69	65	76	63	57	55	36	54	41	41	<b>643</b>
	Denúncias		1	1			1	2	2			3		<b>10</b>
	Pedidos de informações			3	2					1				<b>6</b>
	Sugestões	1			1	5		1	1				1	<b>10</b>
	Dúvidas			1				2						<b>3</b>
	Elogios						1							<b>1</b>
	Outros													
<b>Outras informações</b>	Consulta à Manifestação	12		37	12	33	32	78	93	16	14	14	18	<b>359</b>
	Senhas aos servidores e informações diversas – Email Telejudiciário	5	5	5	5	5	8	15	11	17	10	16	9	<b>111</b>
	Outras	21	17	30	13	56	73	49	3	94	102	44	27	<b>529</b>
<b>TOTAL DE ATENDIMENTOS</b>		<b>3609</b>	<b>2644</b>	<b>3374</b>	<b>2440</b>	<b>3485</b>	<b>3065</b>	<b>3495</b>	<b>4136</b>	<b>3145</b>	<b>3388</b>	<b>3016</b>	<b>2065</b>	<b>37862</b>

## LIGAÇÕES 2012

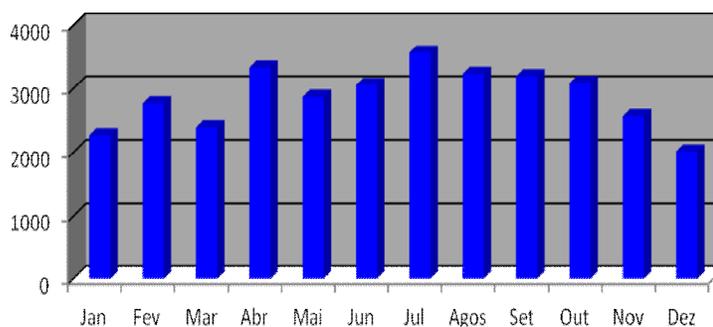
<b>RELATÓRIO RESUMIDO DE LIGAÇÕES - 2012</b>													
DESCRIÇÃO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Total de ligações	3068	2294	2866	2079	2961	2649	2833	3288	2484	2780	2406	1723	<b>31431</b>
Média de ligação diária	139	128	130	122	135	147	129	143	131	126	127	96	1553



## DADOS ESTATÍSTICOS DO ANO 2013

### ATENDIMENTOS 2013

<b>RELATÓRIO RESUMIDO DE ATENDIMENTOS - 2013</b>													
DESCRIÇÃO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Total de atendimentos	2267	2769	2388	3331	2872	3057	3566	3234	3195	3087	2575	2018	<b>34359</b>
Média de atendimento diário	103	163	132	151	146	153	155	147	152	140	129	106	<b>1677</b>



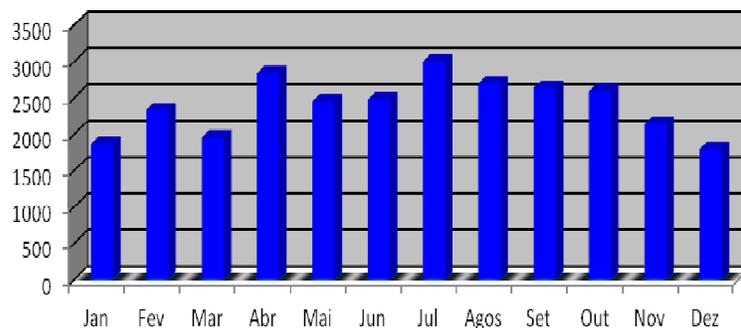
## RELATÓRIO DETALHADO DE ATENDIMENTOS 2013:

<b>ACUMULADO JANEIRO A DEZEMBRO 2013</b>														
	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
<b>Informações Jurídicas</b>	Consulta a Processos de Primeiro Grau	288	361	304	497	459	468	648	624	724	617	465	353	<b>5808</b>
	Consulta a Processos de Segundo Grau	54	109	82	106	151	183	192	185	162	162	115	93	<b>1594</b>
	Consultas a Processos de Juizados Especiais	100	117	126	152	193	181	235	230	283	260	245	169	<b>2291</b>
	Consultas a Processos nas Turmas Recursais	11	15	22	34	16	15	20	17	13	16	25	18	<b>222</b>
	Orientação a respeito de Ações Cíveis	11	17	5	9	25	15	19	16	23	6	19	16	<b>181</b>
	Orientação a respeito de Ações Criminais	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>2</b>
<b>Informações Criminais</b>	<b>Relação de Beneficiados pela Lei 9.099/95 - Transação Penal - Art. 1º e 3º do Ato da Presidência nº 236/2000</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
	<b>Relação de Condenados - Art. 2º do Ato da Presidência nº 236/2000</b>	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>1</b>
	Cadastro de Foragidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>Plantões Judiciais e Cartoriais</b>	Plantão Forense - 1º Grau	3	6	4	1	2	0	4	7	4	1	3	6	<b>41</b>
	Plantão de 2º Grau	3	6	5	4	4	3	11	9	7	2	4	5	<b>63</b>
	Plantão dos Cartórios de Registro Civil	1	2	1	3	0	1	0	0	0	0	0	0	<b>8</b>
<b>Publicações Oficiais do Judiciário</b>	Publicações no Diário Oficiais da Justiça	0	2	0	1	2	2	0	0	0	0	0	0	<b>7</b>
	Resoluções, Portarias e Atos da Presidência	6	4	7	1	7	4	4	5	2	1	5	37	<b>83</b>
	Comunicados Oficiais do Judiciário	1	2	0	0	3	0	0	0	0	0	4	0	<b>10</b>
<b>Eventos Jurídicos</b>	Correição Geral Ordinária e Extraordinária	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>3</b>
	Tribunal do Júri	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
	Casamentos Comunitários	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	<b>3</b>

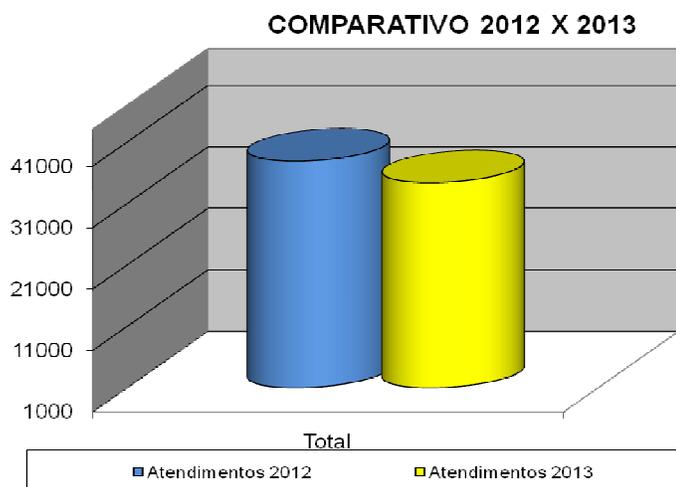
<b>Órgãos</b>	Informações das Comarcas	284	321	286	359	338	369	469	493	396	433	417	388	<b>4503</b>
	Informações dos Setores do Judiciário: TJMA, Corregedoria de Justiça e Fórum de São Luís	697	1040	828	1123	887	964	1068	958	867	896	651	554	<b>10533</b>
	Informações de Outros Órgãos	269	327	255	396	309	254	297	226	189	189	149	118	<b>2978</b>
	Composição do Pleno, Câmaras Cíveis e Criminais	0	1	3	1	2	7	1	1	1	0	2	0	<b>19</b>
<b>Pessoas</b>	Servidores do Poder Judiciário	69	47	45	54	72	33	53	59	35	47	39	25	<b>578</b>
	Magistrados	31	15	12	23	20	27	9	18	15	14	19	8	<b>211</b>
	Advogados	0	0	0	2	0	4	1	0	0	2	1	0	<b>10</b>
	Procuradores do Estado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
	Procuradores e Promotores de Justiça	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>Informações Servidores/ TJMA</b>	Consulta a Processos Administrativos do TJMA	1	0	9	5	0	0	1	0	1	1	0	0	<b>18</b>
	Outras informações sobre a Diretoria de Recursos Humanos	0	3	5	0	1	0	2	1	0	1	0	0	<b>13</b>
	Senhas aos servidores para acesso aos sistemas do TJMA	247	210	214	255	163	263	186	118	130	114	115	66	<b>2081</b>
	Outras informações sobre a Coord. da Folha de Pagamento	1	1	4	6	5	2	0	0	0	2	2	2	<b>25</b>
<b>Manifestações geradas no ATENDE (Ouvidoria)</b>	Reclamações	60	62	64	91	78	85	105	90	103	100	90	61	<b>989</b>
	Denúncias	1	0	2	1	1	0	3	2	4	5	0	6	<b>25</b>
	Pedidos de informações	0	3	1	3	1	1	5	8	0	0	0	0	<b>22</b>
	Sugestões	0	0	0	0	8	0	1	0	0	0	0	1	<b>10</b>
	Dúvidas	0	1	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	<b>5</b>
	Elogios	0	0	1	0	0	0	0	0	8	0	0	0	<b>9</b>
	Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>Conciliação Sistema ATENDE</b>	Agendamento Conciliação CEJUSC	0	0	6	16	20	15	6	6	24	25	54	26	<b>198</b>
<b>Outras informações</b>	Consulta à Manifestação	19	23	31	43	44	98	94	19	47	39	29	26	<b>512</b>
	Senhas aos servidores e informações diversas – Email Telejudiciário	11	7	6	5	7	6	5	2	1	12	2	0	<b>64</b>
	Outras	99	66	60	133	52	56	127	139	156	141	120	90	<b>1239</b>
<b>TOTAL DE ATENDIMENTOS</b>		<b>2267</b>	<b>2769</b>	<b>2388</b>	<b>3331</b>	<b>2872</b>	<b>3057</b>	<b>3566</b>	<b>3234</b>	<b>3195</b>	<b>3087</b>	<b>2575</b>	<b>2018</b>	<b>34359</b>

## LIGAÇÕES 2013

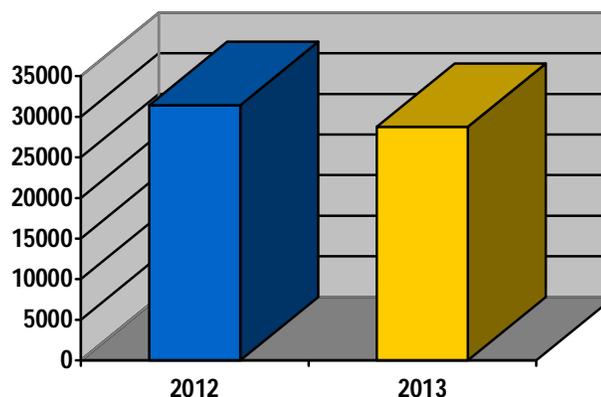
<b>RELATÓRIO RESUMIDO DE LIGAÇÕES - 2013</b>													
DESCRIÇÃO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Total de ligações	1865	2329	1952	2834	2452	2475	3003	2699	2635	2587	2139	1792	<b>28762</b>
Média de ligação diária	85	137	108	129	123	124	131	123	125	118	107	94	<b>1404</b>



<b>COMPARATIVO DE ATENDIMENTOS 2012 X 2013</b>		
DESCRIÇÃO	2012	2013
Quantidade de atendimentos	37.862	34.359
Média de atendimento mensal	3.155	2.863



<b>COMPARATIVO DE LIGAÇÕES 2012 X 2013</b>		
<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Quantidade de ligações	31.431	28.762
Média de atendimento mensal	2.619	2.397



#### 4.2 Novos serviços e atuação

Em 2013, em colaboração com o 1º e 2º Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSC, a Divisão do Telejudiciário iniciou o agendamento de audiências de conciliação. Este novo serviço permitiu ao cidadão agendar a sua audiência, de qualquer lugar do país, sem necessitar ir ao Centro, sendo informado, no mesmo atendimento, de todos os detalhes do agendamento (sala, data e hora).

Este tipo de serviço se estendeu para os trabalhos da Semana Nacional da Conciliação (SNC) 2013, na qual o Telejudiciário foi um dos canais para solicitações de inclusão de processos para as sessões de conciliação, sem a necessidade do jurisdicionado se deslocar até a Vara onde tramitam.

Além disso, com o objetivo de propagar os serviços e promover a cidadania, o Telejudiciário, juntamente com a Ouvidoria, participou, no dia 18 de maio, da Ação Global 2013, onde pôde prestar informações e orientar o cidadão sobre assuntos da Justiça Estadual.

Por fim, o Telejudiciário se fez presente na Exposição Agropecuária do Maranhão (EXPOEMA) do ano de 2013, disponibilizando o portfólio de serviços aos cidadãos que visitaram o evento.

## 5 REGISTRO TOTAL: TELEJUDICIÁRIO E OUVIDORIA

Para visualização dos registros do Telejudiciário e da Ouvidoria agrupados é necessária a percepção do seguinte cálculo:

- (A) Total de **atendimentos** realizados pelo Telejudiciário **no ano**.
- (B) **Manifestações** geradas diretamente pelo Telejudiciário no sistema ATTENDE **no ano**.
- (C) **Total de manifestações** recebidas pela Ouvidoria **no ano**.

Registro total	=	(A)	-	(B)	+	(C)
----------------	---	-----	---	-----	---	-----

É importante destacar que o Telejudiciário, por servir como um dos canais de registro de manifestação, ao originá-la, em regra realiza um atendimento. Diante disso, o cálculo acima se faz necessário para evitar que as manifestações originadas no Telejudiciário (cadastradas no sistema ATTENDE e remetidas automaticamente para a Ouvidoria), sejam computadas duas vezes: uma nos registros de manifestações da Ouvidoria (C) e outra nos registros de atendimentos do Telejudiciário (A).

No **ano de 2012** o registro total do Telejudiciário e Ouvidoria foi:

Registro total	=	(A)	-	(B)	+	(C)
	=	37.862	-	673	+	1.576
<b>Registro total</b>	<b>=</b>	<b>38.765</b>				

REGISTRO TOTAL - TELEJUDICIÁRIO E OUVIDORIA	
ANO 2012	
Telejudiciário: (A) - (B)	<b>37189</b>
Ouvidoria: ( C )	<b>1576</b>
<b>TOTAL</b>	<b>38765</b>

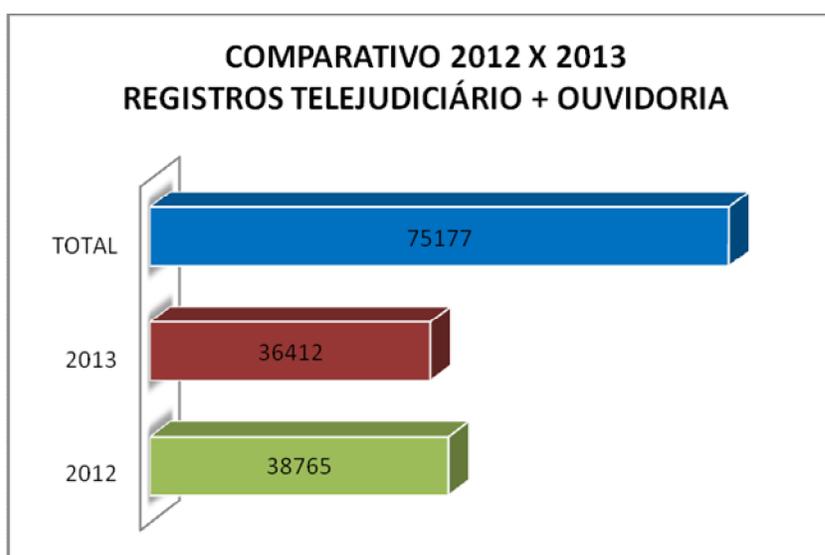
Já no **ano de 2013**, o registro total do Telejudiciário e Ouvidoria foi:

Registro total	=	(A)	-	(B)	+	(C)
	=	34.359	-	1.060	+	3.113
<b>Registro total</b>	=	<b>36.412</b>				

REGISTRO TOTAL - TELEJUDICIÁRIO E OUVIDORIA	
ANO 2013	
Telejudiciário: (A) - (B)	<b>33299</b>
Ouvidoria: ( C )	<b>3113</b>
<b>TOTAL</b>	<b>36412</b>

### TOTAL DO BIÊNIO 2012-2013:

REGISTRO TOTAL - TELEJUDICIÁRIO E OUVIDORIA			
ANO	2012	2013	TOTAL
Telejudiciário: (A) - (B)	37189	33299	<b>70488</b>
Ouvidoria: ( C )	1576	3113	<b>4689</b>
<b>TOTAL</b>	<b>38765</b>	<b>36412</b>	<b>75177</b>



## 6 AUDIÊNCIAS PÚBLICAS

A Ouvidoria do Poder Judiciário realiza audiências públicas nos bairros da capital e no interior, com o objetivo de fomentar a aproximação da Justiça com a sociedade. Nessas ocasiões recebe reclamações, denúncias, críticas e sugestões dos usuários dos serviços prestados pela Justiça estadual e esclarece dúvidas. As manifestações apresentadas são anotadas e encaminhadas aos setores competentes do Poder Judiciário, para que sejam tomadas as providências devidas, mantendo o interessado informado sobre os resultados.

Na gestão 2012-2013 foram realizadas 7 (sete) audiências públicas, quais sejam:

- 1) Cidade de Santa Inês/MA: 6/03/2012
- 2) Capital: bairro Cidade Operária: 13/04/2012
- 3) Cidade de Imperatriz: 23/04/2012
- 4) Capital: bairro Cohab: 28/08/2012
- 5) Capital: bairro Anjo da Guarda: 27/11/2012
- 6) Capital: bairro Caratatiua: 26/04/2013
- 7) Capital: bairro Liberdade: 25/10/2013

Os correspondentes relatórios foram encaminhados ao Presidente do TJMA, ao Corregedor-Geral de Justiça e à Ouvidoria do CNJ, para conhecimento das atividades e, principalmente, dos anseios das comunidades dos locais dessas reuniões. A seguir, fotografias dos eventos.

### **Audiência Pública da cidade de Santa Inês/MA (6/03/2012):**



Ouvidor, ao centro, com outras autoridades presentes.



Ouvidor concedendo entrevista.



Público presente.

### **Audiência Pública do bairro Cidade Operária, na Capital (13/04/2012):**



Ouvidor na condução do evento, interagindo com o público.



O coordenador René Bayma explanando sobre as atribuições da Ouvidoria.

## Audiência Pública da cidade de Imperatriz/MA (23/04/2012):



O Diretor do Fórum de Imperatriz, juiz Adolfo Pires da Fonseca Neto, e o Ouvidor do TJMA, desembargador Lourival Serejo.



Público presente.



Equipe com o Ouvidor. Da esquerda para a direita: René Bayma (coordenador), desembargador Lourival Serejo, Alysson Manoel (secretário) e Lílian Karissa (assistente).

**Audiência Pública do bairro Cohab, na Capital (28/08/2012):**



Ouvidor na condução do evento, realizado no auditório do Centro Social Urbano Comunitário – CSU da Cohab.

**Audiência Pública do bairro Anjo da Guarda, na Capital (27/11/2012):**



Participação do público.



Desembargador Louviral Serejo prestando esclarecimentos.



Coordenador da Ouvidoria, René Bayma, explicando a dinâmica do evento.

**Audiência Pública do bairro Caratatiua, na Capital (26/04/2013):**



Ouvidor interagindo com o público.



Desembargador Lourival Serejo concedendo entrevista antes do início da audiência.



O coordenador da Ouvidoria explicando sobre a audiência pública.



Equipe reunida. Da esquerda para a direita, o Secretário da Ouvidoria (Alysson Manoel), o Coordenador (René Bayma), a Assistente (Lilian Karissa), o Chefe da Divisão de Telejudiciário (Fábio Martins) e a servidora do Telejudiciário (Kiane Ferreira).

## **Audiência Pública do bairro Liberdade, na Capital (25/10/2013):**



O Ouvidor na condução do evento.



Desembargador Lourival Serejo prestando esclarecimentos ao público.



Ouvidor concedendo entrevista sobre a audiência.



Da esquerda para a direita, o desembargador Lourival Serejo, o juiz Ângelo Alencar (2º Vice-Presidente da AMMA – convidado) e o coordenador da Ouvidoria, René Bayma.



O chefe da divisão de Telejudiciário, Fábio Martins, juntamente com as servidoras Francydulce e Lílian Karissa.



Equipe reunida. Da esquerda para a direita: o coordenador (René Bayma), a servidora do Telejudiciário (Francydulce), o chefe da Divisão de Telejudiciário (Fábio Martins), a assessora da Ouvidoria (Lilian Karissa), o secretário da Ouvidoria (Alysson Manoel) e a jornalista Andréia Colins, da Assessoria de Comunicação do TJMA.

## 7 SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC) DO TJMA



Instituído pela Resolução nº 38/2012, o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC do TJMA funciona sob a coordenação da Ouvidoria, responsável pelo recebimento, registro, controle e resposta (no prazo de vinte dias) das solicitações.

Os pedidos são feitos por meio de formulário eletrônico disponível no Portal do Poder Judiciário do Estado do Maranhão, de forma presencial, na sede da Ouvidoria, de segunda a sexta-feira, no horário das 8h às 18h; ou por correspondência.

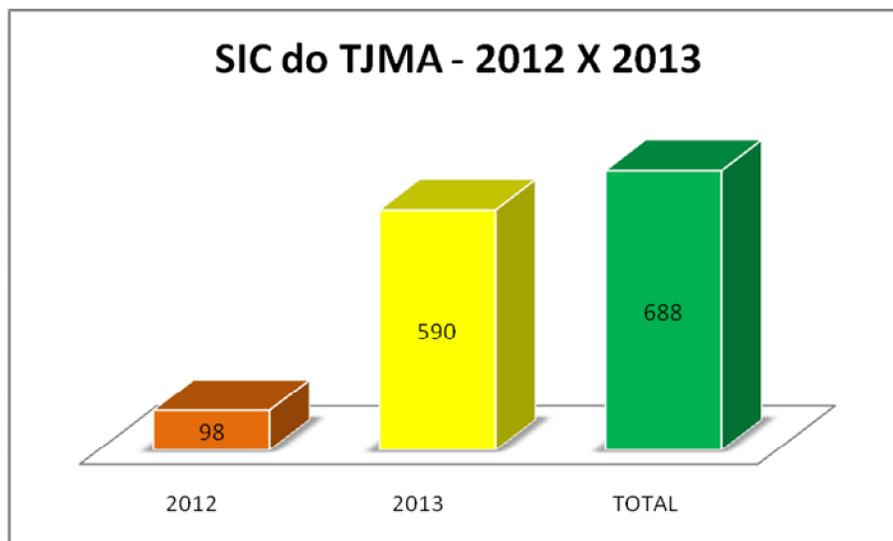
O acompanhamento das solicitações é viabilizado pela internet, por telefone ou pessoalmente (na Ouvidoria), mediante informação do número do protocolo da solicitação. Contra a decisão que nega o requerimento, cabe recurso ao Presidente do Tribunal de Justiça do Maranhão, no prazo de dez dias, contados da ciência da decisão.

Para cadastro e gerenciamento dos pedidos, a Ouvidoria utiliza os sistemas de informática ATTENDE e DIGIDOC, que foram devidamente adequados para essa funcionalidade.

É relevante anotar que a Ouvidoria, antes da entrada em vigor da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), já possuía a atribuição de prestar informações institucionais. Porém, com a instituição do SIC do TJMA, em 2012, proporcionou-se maior transparência sobre o funcionamento do Judiciário estadual, tornou-se mais rápido e fácil o acesso de qualquer pessoa a dados, houve adequação e ampliação das atividades e maior divulgação no âmbito interno e externo do Tribunal.

A seguir, quadro comparativo que evidencia o aumento significativo desse tipo de demanda, após a criação do SIC do TJMA.

<b>COMPARATIVO</b>		
<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Quantidade de pedidos de informação	98	590



## 8 DESTAQUES

São apresentados, a seguir, os principais destaques da gestão 2012-2013, em relação às atividades da Ouvidoria e do Telejudiciário.

### 8.1 Vídeo institucional da Ouvidoria

Objetivando esclarecer o papel, as atribuições e a atuação da Ouvidoria, tanto para público interno quanto para o externo do Poder Judiciário maranhense, foi elaborado o vídeo institucional da unidade, em parceria com a Assessoria de Comunicação do TJMA.

Nas audiências públicas promovidas pela Ouvidoria, ele é apresentado como forma de explicar o funcionamento da unidade.

Encontra-se disponível no Portal do Poder Judiciário do Estado do Maranhão, *link* da Ouvidoria, visando a sua maior divulgação e publicidade.

A seguir, algumas imagens do vídeo institucional:



## 8.2 Ouvidoria na rede social *Facebook*



The screenshot shows the Facebook profile of 'Ouvidoria TJ MA (Ouvidoria Tjma)'. The page header includes the Facebook logo, a search bar, and the page name 'Ouvidoria TJ MA' with a 'Página inicial' dropdown. The profile picture is the 'OUVIDORIA' logo. The cover photo features the 'OUVIDORIA' logo and the text 'Tribunal de Justiça do Maranhão'. The left sidebar lists 'Mural' with options for 'Informações', 'Fotos', 'Notas', 'Amigos', and 'Assinaturas (16)'. Below this, it shows 'Amigos (483)' with a list of names: Demis Martins, Arnaldo Vieira S..., Reinaldo Campo..., Laize Holanda, Socorro Maciel, and Lilian Karissa. The main content area shows the group name 'Ouvidoria TJ MA (Ouvidoria Tjma)' with a 'Editar perfil' button. Below the name, it says 'Trabalha na empresa TJ\_MA', 'Mora em São Luis', and 'Adicione sua instituição de ensino'. A status update is visible: 'Bom dia!!! Participem do nosso grupo e fique antenado com as últimas notícias do mundo jurídico.' followed by a link to the group's Facebook page. Below this is a post titled 'Informações do Poder Judiciário' with a gavel icon and the text 'Deixar o cidadão ciente dos acontecimentos no mundo jurídico.' and '110 membros'. The right sidebar shows 'Pessoas que você talvez conheça' with a list of names: Rubão Cerqueira, Valzinhaphopho Brito, Marcio Matos, Clara Pentagna, Riba Cunha, Marcia Itapary, and TelexFree Mude Sua Renda.

Por meio deste contato, há maior interação entre os servidores, magistrados do Judiciário maranhense e os cidadãos, servindo a ferramenta, também, como canal de discussão sobre melhorias.

### 8.3 Nova central telefônica no Telejudiciário

Em dezembro de 2012, foi instalada na Divisão do Telejudiciário uma nova central telefônica e um novo sistema de controle do **call center**, denominado **EASYCALL**, da empresa DÍGITRO. Os serviços passaram a ser prestados pela operadora de telefonia “OI” e o atendimento pelo número 3198-4300 no PABX, além do **0800 707 1581**, principal contato.

Houve a aquisição de 02 (dois) novos computadores, dispondo-se agora de 10 (dez) pontos de atendimentos na Divisão. Além disso, uma TV LCD, de 40”, permite, em tempo real, visualizar o *status* das atendentes: em atendimento, em intervalo e a quantidade de ligações recebidas por cada P.A. (Posição de Atendimento).

Com essa modernização, acompanha-se com mais eficiência a execução das atividades realizadas pelo Telejudiciário, destacando-se a possibilidade de monitoria em tempo real e de gravação dos atendimentos, inclusive das manifestações.

Além disso, é possível a comunicação gratuita com as outras unidades do Tribunal de Justiça, Fórum de São Luís e algumas Comarcas, a exemplo de Imperatriz, Caxias e Timon.

Todas estas funcionalidades representam mecanismos para o alcance da tão desejada excelência na prestação dos serviços oferecidos aos usuários.



Fotografia da Divisão do Telejudiciário

## 8.4 Reforma da Ouvidoria

Em setembro de 2013 foi concluída a reforma na sede da Ouvidoria do TJMA, localizada no subsolo do Jaracati Shopping, na Av. Carlos Cunha, nº 3.000, bairro Jaracati, São Luís/MA, objetivando melhorar o ambiente de trabalho dos servidores, o atendimento ao público e qualidade nos serviços prestados.

Fotos **antes** da reforma:



Vista frontal da sede da Ouvidoria do TJMA, no subsolo do Jaracati Shopping.

Fotos **após** a reforma:



Vista frontal sob dois ângulos.



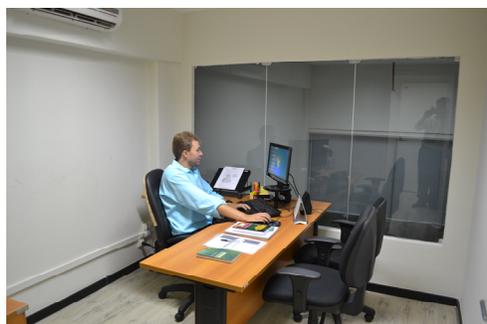
Entrada da Ouvidoria.



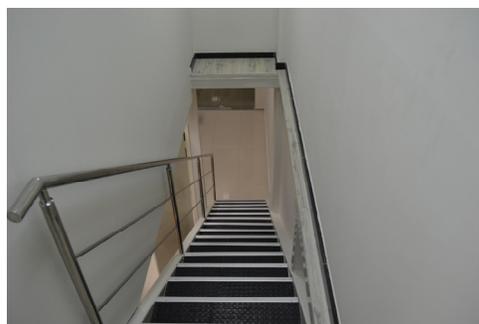
Sala de atendimento.



Sala de reuniões.



Sala da Coordenação, no segundo piso.



Nova escada de acesso ao segundo piso.

## 8.5 Jornada de Ouvidores e Ouvidorias Públicas



I Jornada Ouvidores e Ouvidorias Públicas - Tribunal Regional Federal da 4ª Região, dia 14 de setembro de 2012, em Porto Alegre/RS.

À direita, o desembargador Lourival Serejo, e à esquerda, o coordenador da Ouvidoria, René C. Bayma.

O evento teve como objetivo aprimorar e compartilhar experiências das ouvidorias. Agregou conhecimentos quanto à aplicação da Lei de Acesso à Informação e as boas práticas observadas por outras unidades serviram de parâmetro para melhorar as atividades.

## 8.6 Simpósio Nacional de Ouvidorias Judiciárias



Com o tema “Ouvidorias e Cidadania”, o evento promoveu a integração das Ouvidorias do Poder Judiciário, assim como estimulou o debate e a reflexão sobre temas atuais e de alta relevância para o exercício da cidadania. Contou com a participação do Ouvidor Geral do TJMA, desembargador Lourival Serejo.

## 8.7 Principais publicações na mídia

### Rádio:



Desembargador Lourival Serejo concedendo entrevista para o programa Alta Temperatura, da Rádio Capital AM, em 24.02.2012.

### Televisão:



Entrevista concedida pelo Ouvidor ao programa jornalístico de televisão “Bom dia Mirante”, em 27 de fevereiro de 2012.



No detalhe, o desembargador Lourival Serejo discorrendo sobre o papel da Ouvidoria do TJMA.



TV GUARÁ  
PROGRAMA: MARANHÃO ACONTECE  
DATA: 27.08.2012  
HORÁRIO: 19h43  
MATÉRIA: REALIZAÇÃO DE AUDIÊNCIA PÚBLICA - OUVIDORIA TJMA.



TV MIRANTE  
PROGRAMA: BOM DIA MIRANTE  
DATA: 28.08.2012  
HORÁRIO: 06h49  
MATÉRIA: REALIZAÇÃO DE AUDIÊNCIA PÚBLICA - OUVIDORIA TJMA.



TV GUARÁ  
PROGRAMA: GUARÁ NEWS  
DATA: 28.08.2012  
HORÁRIO: 12h01  
MATÉRIA: REALIZAÇÃO DE AUDIÊNCIA PÚBLICA - OUVIDORIA TJMA.



TV CIDADE  
PROGRAMA: JORNAL DA CIDADE  
DATA: 28.08.2012  
HORÁRIO: 19h31  
MATÉRIA: REALIZAÇÃO DE AUDIÊNCIA PÚBLICA - OUVIDORIA TJMA.



Entrevista TV Cidade  
Programa: Qual é a bronca  
Data: 22/07/2013  
Matéria: Ouvidoria do TJMA



Entrevista TV Cidade  
Programa: Fala Maranhão  
Data: 22/07/2013  
Matéria: Ouvidoria do TJMA



Entrevista do Coordenador da Ouvidoria, falando sobre a parceria entre as Ouvidorias Públicas, durante a solenidade de posse da nova Ouvidora da SSP/MA, Elivânia Estrela, em 1º/3/2013.



Telejornal "Guará News", veiculado no dia 25.10, às 12h30  
Matéria: Audiência Pública do bairro Liberdade (25/10/2013)



"Portal da Assembleia", veiculado no dia 29.10, às 8h30  
Matéria: Audiência Pública do bairro Liberdade (25/10/2013)

## JORNAIS:

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA - TJ-MA - OUVIDORIA**  
**21/08/2012 - JORNAL A TARDE**  
**1º CADERNO - PÚBLICO E PRIVADO - FÁBIO BARROS - PAG.: 4**  
**POSITIVA - CM.: 32 ( 16 x 2 col )**  
**OUVIDORIA DO TJMA AMPLIA ATENDIMENTOS**

### **Ouvidoria do TJMA amplia atendimentos**

A Ouvidoria do Judiciário maranhense registrou 801 atendimentos entre os meses de janeiro e junho deste ano, incluindo reclamações, elogios, críticas e dúvidas de usuários de serviços da Justiça. O número é superior ao dobro levantado no mesmo período em 2011, quando o órgão foi acionado 384 vezes. Mais de 90% das ocorrências foram resolvidas. "Os números apontam para maior conscientização popular quanto ao papel da Ouvidoria, por meio de campanhas de divulgação e de audiências públicas nas comunidades. As pessoas estão elegendo o órgão como um canal eficiente de resposta a anseios da população", aponta o ouvidor do Judiciário, desembargador Laurival Serejo.

De acordo com relatório do órgão, a maioria das manifestações (376) foi feita por telefone, pelo sistema de chamadas gratuitas ao Telejudiciário. Há, também, números significativos de participações por e-mail (165), por formulário eletrônico disponível no link da Ouvidoria em [www.tjma.jus.br](http://www.tjma.jus.br) (90) e encaminhadas pela Ouvidoria do CNJ (44). As principais demandas se referem à morosidade da Justiça (532) e dúvidas diversas.

### **Transparência e eficiência a serviços**

Criada pela Resolução nº. 20/2010, a Ouvidoria foi instalada em novembro de 2010, no Jaracati Shopping, em espaço onde funcionava as Casas de Justiça e Cidadania. O objetivo do órgão é transmitir transparência e eficiência a serviços do Judiciário e servir de canal de comunicação entre o poder e a sociedade.

Para manter uma relação de proximidade entre o cidadão e o Judiciário, o órgão vem promovendo audiências públicas nos bairros, onde as comunidades expõem ao ouvidor dúvidas sobre o funcionamento da Justiça no Estado. "É importante esse contato, pois a população se sente valorizada, mudando a ideia de Justiça e retirando aquela impressão de inacessibilidade", salienta.

### **Telejudiciário ao seu lado**

O atendimento pode ser solicitado na sede, por carta, pelo telefone (98) 3221-0393, pelo Telejudiciário (0800-7071581) ou por formulário no site do TJMA. O atendimento funciona na Casa de Justiça e Cidadania (térreo do Shopping Jaracati), ao lado do Viva Cidadão, das 8 às 18h. A Ouvidoria não recebe consultas, reclamações, denúncias e postulações que exijam providência ou manifestação de competência do Plenário do Tribunal ou da Corregedoria Geral da Justiça. Os registros não podem ser anônimos. Também não são recebidas denúncias de fatos que constituam crimes, que são de competência do Ministério Público e das polícias.

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA - TJ-MA - OUVIDORIA**  
**28/08/2012 - JORNAL PEQUENO**  
**1º CADERNO - GERAL - PAG.: 8**  
**POSITIVA - CM.: 20 ( 5 x 4 col )**  
**JUDICIÁRIO DO MARANHÃO PROMOVE AUDIÊNCIA PÚBLICA HOJE NA COHAB**

## **Judiciário do Maranhão promove audiência pública hoje na Cohab**

A Ouvidoria do Poder Judiciário promove audiência pública hoje (28), às 8h, no Centro Social Comunitário da Cohab (CSU), para coletar reclamações, denúncias e sugestões dos moradores daquela bairro e áreas adjacentes sobre o funcionamento da Justiça Estadual.

"O objetivo é proporcionar a aproximação do Poder Judiciário com a sociedade, ouvindo a população para melhorar a qualidade dos serviços oferecidos pela Justiça estadual", disse o ouvidor do Judiciário, desembargador Laurival Serejo, que conduzirá a audiência.

De acordo com Serejo, todas

as reclamações e sugestões apresentadas durante a audiência serão encaminhadas aos setores competentes no âmbito do Poder Judiciário.

"As manifestações da comunidade sobre questões ligadas à Justiça Estadual serão esclarecidas em tempo hábil", garantiu o ou-

vidor. A Ouvidoria realizou duas audiências públicas este ano: em São Luís, na Cidade Operária (13 de abril) e, em Imperatriz, no dia 23 deste mês, envolvendo a população das comarcas de Montes Altos, Senador La Rocque, João Lisboa e São Pedro da Água Branca. *(Ascóm do TJ-MA)*

TRIBUNAL DE JUSTIÇA - TJ-MA - OUVIDORIA

28/08/2012 - JORNAL PEQUENO

1º CADERNO - POLITICA - INFORME JP - MIUDINHAS - PAG.: 3

POSITIVA - CM.: 4 ( 2 x 2 col )

**A OUVIDORIA DO PODER JUDICIÁRIO DO MARANHÃO PROMOVE AUDIÊNCIA (...)**

❖❖ A Ouvidoria do Poder Judiciário do Maranhão promove audiência pública, hoje, pela manhã, no Centro Social Comunitário (CSU), na Cohab, com a participação da comunidade daquele bairro e de áreas adjacentes.

❖❖ O evento – que tem o objetivo de proporcionar a aproximação da Justiça com a sociedade – será conduzido pelo ouvidor do Poder Judiciário, desembargador Lourival Serejo.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA - TJ-MA - OUVIDORIA

29/08/2012 - JORNAL CORREIO DE NOTICIAS

1º CADERNO - CIDADE - PAG.: 6

POSITIVA - CM.: 38 ( 19 x 2 col )

**MORADORES DA COHAB RECLAMAM DE LENTIDÃO PROCESSUAL EM JUIZADOS**

### AUDIÊNCIA PÚBLICA

## Moradores da Cohab reclamam de lentidão processual em juizados

Denúncias relacionadas à pedofilia, bullying e morosidade processual foram tratados pelo desembargador Lourival Serejo, coordenador da Ouvidoria do Poder Judiciário, na audiência pública no Centro Social Urbano da Cohab, ontem, terça-feira (28), com lideranças comunitárias do bairro e comunidades vizinhas.

Os moradores relataram situações de abusos nas áreas dos direitos à saúde e educação, relações de consumo, meio ambiente, infância e adolescência e fizeram reclamações direcionadas ao poder público e ao Tribunal de Justiça. As reclamações foram feitas publicamente e por escrito.

Segundo o ouvidor, o trabalho da Ouvidoria de ir aos bairros ouvir os moradores demonstra nova atitude da magistratura de romper o isolamento e a distância dos gabinetes, admitir erros, ouvir a população e dar resposta às suas reclamações. "A ética exige de nós servir mais e melhor e participar da vida da comunidade, sem formalidades", explicou Serejo.

José Carlos Ferreira, residente no Jardim Araçagi, reclamou da demora na sentença judicial no Juizado local em um processo movido há cinco anos contra a General Motors. O casal comprou um veículo em 2006, e, com menos de seis meses, o carro sofreu teve o eixo

danificado e o casal foi obrigado a pagar o conserto, após a recusa da montadora em arcar com as despesas. "Eu só quero que o meu problema tenha solução", disse a esposa Januária.

Uma professora do parque Aurora transmitiu ao desembargador a preocupação dos pais de dois internos da Funac do Anjo da Guarda, que foram ameaçados de morte pela família de um agressor acusado de pedofilia contra esses e outros meninos no município de Paulino Neves. "Essa denúncia deve ser feita ao Conselho Tutelar e ao Ministério Público estadual", orientou o desembargador.

**MOROSIDADE** - De janeiro a junho chegaram 801 reclamações na Ouvidoria do TJMA, a maioria contra a Justiça. Entre as manifestações, 532 foram contra a morosidade processual. Essas e outras denúncias são recebidas por telefone, e-mail ou feitas presencialmente, na sede do órgão no Shopping Jaracati.

**Audiências** - Este ano, a Ouvidoria realizou audiências públicas na Cidade Operária (13/04), em São Luís, e nas cidades de Santa Inês (6/3) e Imperatriz (13/4). A reunião na Cohab, que congrega um dos maiores núcleos populacionais da capital, foi uma das mais participativas, segundo a coordenação do evento.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA - TJ-MA - AÇÕES TJMA  
18/10/2012 - JORNAL ESTADO DO MARANHÃO  
3º CADERNO (ALTERNATIVO) - PH - TRIVIAL VARIADO - PERGENTINO HOLANDA - PAG.: 03  
POSITIVA - CM.: 3 ( 3 x 1 col )  
O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO INSTITUIU ONTEM O SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC) (...)

**O Tribunal** de Justiça do Estado instituiu ontem o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) no Poder Judiciário. A medida cumpre a Lei de Acesso à Informação que regulamentou esse direito fundamental previsto na Constituição Federal.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA - TJ-MA - OUVIDORIA  
07/12/2012 - JORNAL CORREIO DE NOTÍCIAS  
1º CADERNO - POLÍCIA - PAG.: CAPA  
POSITIVA - CM.: 16 ( 8 x 2 col )  
**OUVIDORIAS DA SSP, MP E TJ DISCUTEM FORMAS DE PARCERIA**

## Ouvidorias da SSP, MP e TJ discutem formas de parceria

08



POLÍCIA

Para estreitar laços e aproximar as Ouvidorias do Sistema de Segurança, do Ministério Público e do Tribunal de Justiça, representantes dos três órgãos se reuniram na quarta-feira (5), na sede da Corregedoria da Secretaria de Segurança.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA - TJ-MA - OUVIDORIA  
07/12/2012 - JORNAL CORREIO DE NOTÍCIAS  
1º CADERNO - POLÍCIA - PAG.: 8  
POSITIVA - CM.: 72 ( 18 x 4 col )  
**OUVIDORIAS DA SSP, MP E TJ DISCUTEM FORMAS DE PARCERIA**

# Ouvidorias da SSP, MP e TJ discutem formas de parceria

Para estreitar laços e aproximar as Ouvidorias do Sistema de Segurança, do Ministério Público e do Tribunal de Justiça, representantes dos três órgãos se reuniram na quarta-feira (5), na sede da Corregedoria da Secretaria de Segurança. O intuito foi buscar mecanismos de atuação que resultem na troca de informações. Ainda na pauta, diversos assuntos pontuais de interesse comum, entre eles, o controle externo das atividades dos órgãos.

Presentes, a delegada geral de Polícia Civil, Maria Cristina Resende; o subdelegado geral, Marcos Afonso Junior; o corregedor geral da SSP, delegado Vicente de Paulo Oliveira; ouvidora geral do Ministério Público do Maranhão, Marilea Costa; procuradora de Justiça, Lígia Maria Cavalcanti, coordenadora do Centro de Apoio Operacional (CAOP) do MP; e **Rene Carvalho Bayma, coordenador da Ouvidoria do TJ-MA; os superintendentes de Polícia Civil da Capital e do Interior, respectivamente, Sebastião Uchoa e Jair de Lima Paiva; os corretores adjuntos da Polícia Civil,**



**Representantes do SSP, Ministério Público e TJMA durante reunião**

Maurício Ribeiro; e da Polícia Militar, coronel Carlos Augusto e delegados que compõem a corregedoria.

A delegada geral, Maria Cristina Resende, avaliou o encontro como positivo. "Nosso objetivo é sempre buscar firmar parcerias para melhorar mais o nosso trabalho em prol da sociedade. A corregedoria averigua as diversas denúncias que chegam de que algum servidor possa ter cometido al-

gum excesso. Queremos que as instituições alcancem a qualidade na prestação do serviço", destacou.

Ainda de acordo com Maria Cristina Resende, com a aproximação dos órgãos os resultados serão alcançados de forma mais rápida, uma vez que cada um expõe sua demanda e, em parceria com os outros, busca alternativas para sanar as necessidades. Outro ganho apontado pela delegada geral

será nos inquéritos policiais e nas investigações que estarão mais respaldadas pela Justiça.

Ficou acordado que a cada três meses, as ouvidorias das instituições voltarão a se reunir. Na ocasião, os ouvidores e corretores discutirão e avaliarão os trabalhos e traçarão medidas que contribuam na averiguação mais rápida das denúncias que chegam as respectivas Ouvidorias.

ORIENTAÇÕES

## Serviço gratuito do Judiciário orienta cidadão

Orientações sobre como ingressar com uma ação na justiça, tipos de processos, documentação necessária e os órgãos competentes para receber e julgar processos podem ser obtidas pelo Telejudiciário - serviço gratuito do Tribunal de Justiça do Maranhão (TJMA), que atende pelo número 0800 7071581.

O usuário pode também fazer consultas sobre o andamento de processos judiciais, órgãos e membros da Justiça estadual, concursos, plantão judiciário, julgamentos e outros assuntos de interesse do cidadão.

A equipe formada por 16 atendentes, um supervisor e dois auxiliares atende, em média, três mil ligações por mês e mais de 40 mil ao ano, distribuídas num leque de 35 serviços diferenciados.

"O Telejudiciário é o canal de comunicação direta entre o cidadão e o Poder Judiciário. Auxilia a ouvidoria, destinando-se a informar e orientar os que procuram a Justiça estadual", diz o presidente do TJMA, desembargador Antonio Guerreiro Júnior.

A central recebe ainda reclamações, denúncias e solicitações sobre a conduta de servidores, juizes e serventuários e ações do Poder Judiciário. Também recebe sugestões e críticas para melhoria das atividades jurisdicionais.

"Nestes casos, as demandas são encaminhadas à ouvidoria



São atendidas, em média, três mil ligações por mês e mais de 40 mil ao ano

e aos setores responsáveis que averiguam as questões apresentadas pelos usuários do serviço", esclarece o chefe da divisão do Telejudiciário, Fábio José Chaves.

Para os servidores do Tribunal, são oferecidos serviços de consulta de processos administrativos, acesso a formulários padrão de requerimento, registro de senha provisória para acesso ao Portal do Servidor e informações sobre o plano de cargos, carreira e vencimentos, direitos e deveres e alterações no boletim financeiro.

De acordo com dados da Di-

visão, em setembro deste ano, 27,96% das chamadas se referiam a solicitação de endereço de órgãos da Justiça. As ligações para os ramais de setores localizados no TJ e no Fórum atingiram 19,86%. Outros 17% dos usuários solicitaram informações sobre processos de 1º e 2º graus e dos juizados especiais. As reclamações, no período, atingiram 1,7%.

**SISTEMA** - O serviço utiliza tecnologia moderna e é gerenciado pelo sistema ATENDE, que, além da celeridade no atendimento aos usuários, possibilita a instalação de pontos de

atendimentos em locais estratégicos.

A ferramenta permite que as informações referentes a denúncias, reclamações, solicitações e sugestões sobre os serviços forenses sejam encaminhadas automaticamente à ouvidoria do TJMA, por meio de sistema unificado, garantindo mais agilidade no gerenciamento do fluxo das demandas apresentadas, desde a abertura até a sua resolução ou arquivamento.

Além do 08007071581, o Telejudiciário pode ser acessado, a qualquer hora, pelo e-mail [telejudiciario@tjma.jus.br](mailto:telejudiciario@tjma.jus.br).

TRIBUNAL DE JUSTIÇA - TJ-MA - TELEJUDICIÁRIO  
11/05/2013 - JORNAL AQUI  
1º CADERNO - CIDADES - PAG.: 05  
POSITIVA - CM.: 5 ( 5 x 1 col )  
ATENDIMENTO NA OUVIDORIA DO TJ BATE RECORDE

▶ **NA JUSTIÇA**

## **Atendimento na ouvidoria do TJ bate recorde**

A Ouvidoria do Poder Judiciário, nos primeiros quatro meses do ano, fez mais de mil atendimentos no Maranhão. O número equivale a 66,6% da demanda em 2012, quando foram feitas 1.576 manifestações de usuários. Somente em abril, o órgão foi acionado 308 vezes - um recorde mensal desde a sua criação, em maio de 2010. Os canais mais utilizados pelos usuários são o formulário eletrônico disponível no site [www.tjma.jus.br](http://www.tjma.jus.br); o Telejudiciário, que atende pelo número 0800 707 1581, o e-mail, e o "Fale Conosco" da Corregedoria e Presidência.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA - TJ-MA - OUVIDORIA  
12/05/2013 - JORNAL CORREIO DE NOTÍCIAS  
1º CADERNO - JUSTIÇA - PAG.: 7  
POSITIVA - CM.: 76 ( 19 x 4 col )  
OUVIDORIA DO TJMA REGISTRA RECORDE DE ATENDIMENTO

# Ouvidoria do TJMA registra recorde de atendimento



Lourival Serejo

A Ouvidoria do Poder Judiciário fechou os primeiros quatro meses do ano com mais de mil atendimentos origina-

dos de cidades do Maranhão. O número equivale a 66,6% da demanda registrada durante o ano de 2012,

quando foram feitas 1.576 manifestações de usuários. Somente no mês de abril, o órgão foi acionado 308 vezes - um recorde mensal desde a sua criação, em maio de 2010.

Os canais mais utilizados pelos usuários são o formulário eletrônico disponível no site [www.tjma.jus.br](http://www.tjma.jus.br) (363 manifestações), o Telejudiciário, que atende pelo número 0800 707 1581 (292), e-mail (97), e o "Fale Conosco" da Corregedoria e Presidência (172).

Das manifestações recebidas neste ano, 951 (90,6%) foram resolvidas, restando apenas 98 pendências (9,3%), que ainda estão dentro do prazo permitido. O item "reclamações" encabeça a lista das manifestações, com 713 registros.

"Queremos saber como o cidadão está sendo atendido pelo Judiciário e, assim, aperfeiçoar nossos serviços e garantir, efetivamente, o exercício da cidadania", diz o ouvidor do Judiciário, desembargador Lourival Serejo.

Para o coordenador da Ouvidoria, René Bayma, o aumento no número de atendimentos se deve à nova forma de atuação do setor no recebimento, controle e resposta dos pedidos, amparados pela Lei de Acesso à Informação.

O prazo para resposta definitiva às questões dos usuários é de 20 dias úteis. Neste período, a equipe da Ouvidoria faz um criterioso trabalho de pesquisa, diálogos com os setores envolvidos, contatos adicionais com usuários, envio às unidades e acompanhamento dos casos até o esgotamento das possibilidades de resolução. As unidades envolvidas, por sua vez, têm até 5 dias úteis para prestar informações e esclarecimentos.

Para acessar a Ouvidoria do Poder Judiciário o cidadão pode usar os seguintes canais: formulário eletrônico disponível no Portal do Poder Judiciário ([www.tjma.jus.br](http://www.tjma.jus.br)), no link da Ouvidoria; seções "Fale conosco" da Presidência e da Corregedoria; e-mail institucional ([ouvidoria@tjma.jus.br](mailto:ouvidoria@tjma.jus.br)); carta endereçada à sede (end. Praça D. Pedro II, s/n, Centro); 0800-707 15 81 (Telejudiciário); e, ainda, de forma presencial, no horário de 8h às 18h, na sede da Ouvidoria, instalada no piso térreo do Shopping Jaracati, localizado na Av. Carlos Cunha, Calhau - telefones 3221-1109 e 3221-0393.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA - TJ-MA - OUVIDORIA  
12/05/2013 - JORNAL O DEBATE  
1º CADERNO - POLITICA - BATE-REBATE - PAG.: 3  
POSITIVA - CM.: 10 ( 5 x 2 col )  
RECORDE DE ATENDIMENTO

## RECORDE DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria do Poder Judiciário fechou os primeiros quatro meses do ano com mais de mil atendimentos originados de cidades do Maranhão. O número equivale a 66,6% da demanda registrada durante o ano de 2012, quando foram feitas 1.576 manifestações de usuários. Somente no mês de abril, o órgão foi acionado 308 vezes - um recorde mensal desde a sua criação, em maio de 2010. Os canais mais utilizados pelos usuários são o formulário eletrônico disponível no site [www.tjma.jus.br](http://www.tjma.jus.br) (363 manifestações), o Telejudiciário, que atende pelo número 0800 707 1581 (292), e-mail (97), e o "Fale Conosco" da Corregedoria e Presidência (172).

---

TRIBUNAL DE JUSTIÇA - TJ-MA - DESEMBARGADORES  
12/05/2013 - JORNAL ESTADO DO MARANHÃO  
2º CADERNO (CIDADES) - CIDADES - PAG.: 01 E 02  
POSITIVA - CM.: 768 ( 64 x 12 col )  
OUVIDORIAS SÃO POUCO DIVULGADAS EM SÃO LUÍS

"Com a Lei de Acesso à Informação (12.527), as atribuições das ouvidorias se tornaram muito mais importantes"

Lourival Serejo, ouvidor do Judiciário e desembargador



TRIBUNAL DE JUSTIÇA - TJ-MA - TELEJUDICIÁRIO  
11/05/2013 - JORNAL O DEBATE  
1º CADERNO - ÚLTIMAS - PAG.: 12  
POSITIVA - CM.: 48 ( 12 x 4 col )  
OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA REGISTRA RECORDE DE  
ATENDIMENTO

## MARANHÃO

### Ouvidoria do Tribunal de Justiça registra recorde de atendimento



Desembargador Lourival Serejo garante aperfeiçoamento no atendimento

A Ouvidoria do Poder Judiciário fechou os primeiros quatro meses do ano com mais de mil atendimentos originados de cidades do Maranhão. O número equivale a 66,6% da demanda registrada durante o ano de 2012, quando foram feitas 1.576 manifestações de usuários. Somente no mês de abril, o órgão foi acionado 308 vezes - um recorde mensal desde a sua criação, em maio de 2010.

Os canais mais utilizados pelos usuários são o formulário eletrônico disponível no site [www.tjma.jus.br](http://www.tjma.jus.br) (363 manifestações), o Telejudiciário, que atende pelo número 0800 707 1581 (292), e-mail (97), e o "Fale Conosco" da Corregedoria e Presidência (172).

**DEMANDA** - Das manifestações recebidas neste ano, 951 (90,6%) foram resolvidas, restando apenas 98 pendências (9,3%), que ainda estão dentro do prazo permitido. O item "reclamações" encabeça a lista das manifestações, com 713 registros.

"Queremos saber como o cidadão está sendo atendido pelo Judiciário e, assim, aperfeiçoar nossos serviços e garantir, efetivamente, o exercício da cidadania", diz o ouvidor do Judiciário, desembargador Lourival Serejo.

Para o coordenador da Ouvidoria, René Bayma, o aumento no número de atendimentos se deve à nova forma de atuação do setor no recebimento, controle e resposta dos pedidos, amparados pela Lei de Acesso à Informação.

**AGILIDADE** - O prazo para resposta definitiva às questões dos usuários é de 20 dias úteis. Neste período, a equipe da Ouvidoria faz um criterioso trabalho de pesquisa, diálogos com os setores envolvidos, contatos adicionais com usuários, envio às unidades e acompanhamento dos casos até o esgotamento das possibilidades de resolução. As unidades envolvidas, por sua vez, têm até 5 dias úteis para prestar informações e esclarecimentos.

**ACESSIBILIDADE** - Para acessar a Ouvidoria do Poder Judiciário o cidadão pode usar os seguintes canais: formulário eletrônico disponível no Portal do Poder Judiciário ([www.tjma.jus.br](http://www.tjma.jus.br)), no link da Ouvidoria; seções "Fale conosco" da Presidência e da Corregedoria; e-mail institucional ([ouvidoria@tjma.jus.br](mailto:ouvidoria@tjma.jus.br)); carta endereçada à sede (end. Praça D. Pedro II, s/n, Centro); 0800-707 15 81 (Telejudiciário); e, ainda, de forma presencial, no horário de 8h às 18h, na sede da Ouvidoria, instalada no piso térreo do Shopping Jaraçati, localizado na Av. Carlos Cunha, Calhau - telefones 3221-1109 e 3221-0393.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA - TJ-MA - TELEJUDICIÁRIO  
11/05/2013 - JORNAL O QUARTO PODER  
1º CADERNO - GERAL - PAG.: 06  
POSITIVA - CM.: 24 ( 12 x 2 col )  
OUVIDORIA DO TJMA REGISTRA RECORDE DE ATENDIMENTO

## Serviço

### Ouvidoria do TJMA registra recorde de atendimento

A Ouvidoria do Poder Judiciário fechou os primeiros quatro meses do ano com mais de mil atendimentos originados de cidades do Maranhão. O número equivale a 66,6% da demanda registrada durante o ano de 2012, quando foram feitas 1.576 manifestações de usuários. Somente no mês de abril, o órgão foi acionado 308 vezes – um recorde mensal desde a sua criação, em maio de 2010.

Os canais mais utilizados pelos usuários são o formulário eletrônico disponível no site [www.tjma.jus.br](http://www.tjma.jus.br) (363 manifestações), o Telejudiciário, que atende pelo número 0800 707 1581 (292), e-mail (97), e o "Fale Conosco" da Corregedoria e Presidência (172).

Das manifestações recebidas neste ano, 951 (90,6%) foram resolvidas, restando apenas 98 pendências (9,3%), que ainda estão dentro do prazo permitido. O item "reclamações" encabeça a lista das manifestações, com 713 registros.

"Queremos saber como o cidadão está sendo atendido pelo Judiciário e, assim, aperfeiçoar nossos serviços e garantir, efetivamente, o exercício da cidadania", diz o ouvidor do Judiciário, desembargador Lourival Serejo.

Para o coordenador da Ouvidoria, René Bayma, o aumento no número de atendimentos se deve à nova forma de atuação do setor no recebimento, controle e resposta dos pedidos, amparados pela Lei de Acesso à Informação.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA - TJ-MA - OUVIDORIA  
30/04/2013 - JORNAL CORREIO DE NOTICIAS  
1º CADERNO - CIDADE - PAG.: 06  
POSITIVA - CM.: 20 ( 5 x 4 col )  
MORADORES ELOGIAM AUDIÊNCIA COM O TJMA

## CARATATIUA

### Moradores elogiam audiência com o TJMA

Dúvidas, reclamações, elogios e sugestões acerca do funcionamento da Justiça estadual foram destaques da primeira audiência pública do ano promovida pela Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Maranhão. O encontro na União de Moradores do Caratatiua, na

última sexta-feira (26), foi conduzido pelo desembargador-ouvidor Lourival Serejo, e teve como foco aproximar a comunidade do Judiciário.

Durante o ato a comunidade esclareceu dúvidas sobre andamento processual, morosidade, estrutura e acesso à

Justiça, indenizações por danos morais e materiais, ocupação indevida de imóveis e empréstimos.

As manifestações foram registradas e serão encaminhadas a setores do Judiciário para providências. Os interessados serão informados por e-mail ou telefone quanto ao andamento das demandas.

O coordenador René Carvalho Bayma garante que a aproximação do órgão com comunidades permite esclarecer, em tempo hábil, assuntos pertinentes. "Queremos extinguir a ideia de que o Judiciário é inatingível e aproximá-lo cada vez mais da sociedade", afirma.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA - TJ-MA - OUVIDORIA  
18/07/2013 - JORNAL A TARDE  
1º CADERNO - GERAL - PAG.: 7  
POSITIVA - CM.: 8 ( 4 x 2 col )  
CRESCER PROCURA PELA OUVIDORIA DO JUDICIÁRIO

## CRESCER PROCURA PELA OUVIDORIA DO JUDICIÁRIO

A Ouvidoria do Judiciário maranhense bateu recorde no número de atendimentos no primeiro semestre deste ano. Foram 1.586 manifestações originadas de todo o Estado, superando o total de registros em 2012, quando 1.576 usuários solicitaram algum tipo de informação ao órgão.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA - TJ-MA - OUVIDORIA  
18/07/2013 - JORNAL CORREIO DE NOTÍCIAS  
1º CADERNO - OPINIÃO - PAG.: 2  
POSITIVA - CM.: 46 ( 23 x 2 col )  
CRESCER PROCURA PELA OUVIDORIA DE JUSTIÇA

## Cresce procura pela Ouvidoria do Judiciário

A Ouvidoria do Judiciário maranhense bateu recorde no número de atendimentos no primeiro semestre deste ano. Foram 1.586 manifestações originadas de todo o Estado, superando o total de registros em 2012, quando 1.576 usuários solicitaram algum tipo de informação ao órgão. Os dados foram apresentados nesta quarta-feira (17) pelo ouvidor-geral, desembargador Lourival Serejo, durante sessão plenária administrativa do Pleno do Tribunal de Justiça do Maranhão (TJMA), conduzida pelo presidente da Corte, desembargador Antonio Guerreiro Júnior.

"A grande procura revela o respeito que a população tem pela Ouvidoria. O cidadão já confia que o Judiciário maranhense toma providências quanto às irregularidades manifestadas através desse imprescindível canal de comunicação. Hoje, as unidades do Tribunal não têm mais receio de serem reclamadas e se preocupam em trabalhar com o foco no atendimento", ressaltou o ouvidor, destacando que os resultados foram elogiados pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

O prazo para resposta definitiva às questões levantadas pelos usuários é de 20 dias úteis. Durante esse período, a equipe desenvolve um criterioso trabalho de pesquisa, diálogos com os setores envolvidos, contatos adicionais com o demandante, envio às unidades e acompanhamento dos casos até esgotar a possibilidade de resolução. As unidades reclamadas, por sua vez, têm até 5 dias úteis para prestar informações e esclarecimentos.

De acordo com o relatório, das manifestações recebidas,

1.554 (97,98%) foram resolvidas, restando apenas 30 pendências (1,89%) e 2 distribuídas (0,13%). Cerca de 90% (1.390) foram solucionadas em até 20 dias, 176 após esse período e 20 estão pendentes, porém no prazo permitido.

O setor recebe reclamações, pedidos de informação, denúncias, dúvidas, sugestões e elogios sobre os mais variados temas, tais como: andamento processual, atendimento feito por servidores e magistrados, cartórios extrajudiciais, problemas no site, entre outros.

O item "reclamações" lidera a lista das manifestações, com 1.096 registros. Em segundo lugar vem "pedidos de informação", com 337 e, em seguida, "denúncias", com 45, e "dúvidas", com 44 registros.

**CANAIS** - Os canais mais utilizados pelos usuários são o formulário eletrônico, disponível em [www.tjma.jus.br](http://www.tjma.jus.br) (567); o Telejudiciário, que atende pelo número 0800 707 1581 (468); e-mail - [ouvidoria@tjma.jus.br](mailto:ouvidoria@tjma.jus.br) (135); e o "Fale Conosco" da Corregedoria e da Presidência (258).

"A equipe da Ouvidoria, comprometida com os resultados apresentados, busca acompanhar a evolução da demanda, não apenas solucionando as manifestações no prazo previsto, mas oferecendo melhores serviços à sociedade", enfatizou o coordenador da Ouvidoria, Renê Bayma.

Buscando adequar-se à Lei de Acesso à Informação, o TJMA instituiu, em 2012, o SIC (Serviço de Informação ao Cidadão), que é responsável pelo recebimento, registro, controle e resposta das solicitações encaminhadas ao órgão.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA - TJ-MA - OUVIDORIA  
18/07/2013 - JORNAL O QUARTO PODER  
1º CADERNO - CIDADE E ESPORTES - PAG.: 4  
POSITIVA - CM.: 24 ( 12 x 2 col )  
CRESCER PROCURA PELA OUVIDORIA DO JUDICIÁRIO

## Serviço

# Cresce procura pela Ouvidoria do Judiciário

A Ouvidoria do Judiciário maranhense bateu recorde no número de atendimentos no primeiro semestre deste ano. Foram 1.586 manifestações originadas de todo o Estado, superando o total de registros em 2012, quando 1.576 usuários solicitaram algum tipo de informação ao órgão. Os dados foram apresentados nesta quarta-feira (17) pelo ouvidor-geral, desembargador Lourival Serejo, durante sessão plenária administrativa do Pleno do Tribunal de Justiça do Maranhão (TJMA), conduzida pelo presidente da Corte, desembargador Antonio Guerreiro Júnior.

“A grande procura revela o respeito que a população tem pela Ouvidoria. O cida-

dão já confia que o Judiciário maranhense toma providências quanto às irregularidades manifestadas através desse imprescindível canal de comunicação. Hoje, as unidades do Tribunal não têm mais receio de serem reclamadas e se preocupam em trabalhar com o foco no atendimento”, ressaltou o ouvidor, destacando que os resultados foram elogiados pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

Os canais mais utilizados pelos usuários são o formulário eletrônico, disponível em [www.tjma.jus.br](http://www.tjma.jus.br) (567); o Telejudiciário, que atende pelo número 0800 707 1581 (468); e-mail – [ouvidoria@tjma.jus.br](mailto:ouvidoria@tjma.jus.br) (135); e o “Fale Conosco” da Corregedoria e da Presidência (258).

TRIBUNAL DE JUSTIÇA - TJ-MA - OUVIDORIA  
18/07/2013 - JORNAL PEQUENO  
1º CADERNO - POLITICA - INFORME JP - PAG.: 3  
POSITIVA - CM.: 9 ( 9 x 1 col )  
OUVIDORIA I E II

## ■ Ouvidoria (I)

A Ouvidoria do Judiciário maranhense bateu recorde no número de atendimentos no primeiro semestre deste ano.

Foram 1.586 manifestações originadas de todo o Estado, superando o total de registros em 2012, quando 1.576 usuários solicitaram algum tipo de informação ao órgão.

## ■ Ouvidoria (II)

“A grande procura revela o respeito que a população tem pela Ouvidoria. O cidadão já confia que o Judiciário maranhense toma providências quanto às irregularidades manifestadas através desse imprescindível canal de comunicação”, disse Serejo.

É acrescentou: “Hoje, as unidades do tribunal não têm mais receio de serem reclamadas e se preocupam em trabalhar com o foco no atendimento”.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA - TJ-MA - OUVIDORIA

19/07/2013 - JORNAL A TARDE

1º CADERNO - GERAL - PAG.: 7

POSITIVA - CM.: 16 ( 8 x 2 col )

POPULAÇÃO ACIONOU A OUVIDORIA DO JUDICIÁRIO MAIS DE 1.500 VEZES NO SEMESTRE

## POPULAÇÃO ACIONOU A OUVIDORIA DO JUDICIÁRIO MAIS DE 1.500 VEZES NO SEMESTRE

A Ouvidoria do Judiciário maranhense foi acionada 1.586 vezes nos primeiros seis meses de 2013, com manifestações originadas de todo o Estado. O número supera o total de registros feitos durante o ano de 2012, quando 1.576 usuários consultaram o órgão. Os dados foram apresentados pelo ouvidor-geral, desembargador Lourival Serejo, durante sessão plenária administrativa do Tribunal de Justiça do Maranhão.

O setor recebe reclamações, pedidos de informação, denúncias, dúvidas, sugestões e elogios sobre os mais variados temas, tais como: andamento processual, atendimento feito por servidores e magistrados, cartórios extrajudiciais, problemas no site, entre outros.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA - TJ-MA - OUVIDORIA

19/07/2013 - JORNAL ESTADO DO MARANHÃO

1º CADERNO - GERAL - PAG.: 6

POSITIVA - CM.: 80 ( 20 x 4 col )

OUVIDORIA DO JUDICIÁRIO FOI ACIONADA MAIS DE 1.500 VEZES NO SEMESTRE

# Ouvidoria do Judiciário foi acionada mais de 1.500 vezes no semestre

O ouvidor-geral, desembargador Lourival Serejo, apresentou dados em sessão administrativa do Tribunal de Justiça

A Ouvidoria do Judiciário maranhense foi acionada 1.586 vezes nos primeiros seis meses deste ano, com manifestações originadas de todo o estado. O número supera o total de registros feitos durante 2012, quando 1.576 usuários consultaram o órgão. Os dados foram apresentados pelo ouvidor-geral, desembargador Lourival Serejo, durante sessão plenária administrativa do Tribunal de Justiça do Maranhão.

O setor recebe reclamações, pedidos de informação, denúncias, dúvidas, sugestões e elogios sobre os mais variados temas, tais como: andamento processual, atendimento feito por servidores e magistrados, cartórios extrajudiciais, problemas no site, entre outros.

O item "reclamações" lidera a lista das manifestações, com 1.096 registros. Em segundo lugar vem "pedidos de informação", com 337 e, em seguida, "denúncias", com 45, e "dúvidas", com 44 registros.

"A grande procura revela o respeito que a população tem pela Ouvidoria. O cidadão já confia que o Judiciário maranhense toma providências quanto às irregularidades manifestadas através desse imprescindível canal de comunicação. Hoje, as unidades do tribunal

não têm mais receio de serem reclamadas e se preocupam em trabalhar com o foco no atendimento", ressaltou o ouvidor, destacando que os resultados foram elogiados pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

O prazo para resposta definitiva às questões levantadas pelos usuários é de 20 dias úteis. Durante esse período, a equipe desenvolve um criterioso trabalho de pesquisa, diálogos com os setores envolvidos, contatos adicionais com o demandante, envio às unidades e acompanhamento dos casos até esgotar a possibilidade de resolução. As unidades reclamadas, por sua vez, têm até 5 dias úteis para prestar informações e esclarecimentos.

De acordo com o relatório, das manifestações recebidas, 1.554 (97,98%) foram resolvidas, restando apenas 30 pendências (1,89%) e 2 distribuídas (0,13%). Cerca de 90% (1.390) foram solucionadas em até 20 dias, 176 após esse período e 20 estão pendentes, porém no prazo permitido.

O setor recebe reclamações, pedidos de informação, denúncias, dúvidas, sugestões e elogios sobre os mais variados temas, tais como: andamento processual, atendimento feito por servidores e magistrados, cartórios extrajudiciais, problemas no site, entre outros.



Divulgação

Desembargador Lourival Serejo destaca ações da Ouvidoria

**Canais** - Os canais mais utilizados pelos usuários são o formulário eletrônico, disponível em [www.tjma.jus.br](http://www.tjma.jus.br) (567); o Telejudiciário, que atende pelo número 0800 707 1581 (468); e-mail - [ouvidoria@tjma.jus.br](mailto:ouvidoria@tjma.jus.br) (135); e o "Fale Conosco" da Corregedoria e da Presidência (258).

"A equipe da Ouvidoria, comprometida com os resultados apresentados, busca acompanhar a evolução da demanda, não apenas solucionando as manifestações no prazo previsto, mas oferecendo melhores serviços à sociedade", enfatizou o coordenador da Ouvidoria, René Bayma.

Buscando adequar-se à Lei de Acesso à Informação, o TJMA instituiu, em 2012, o SIC (Serviço de Informação ao Cidadão), que é responsável pelo recebimento, registro, controle e resposta das solicitações encaminhadas ao órgão.

### Números

**1.586**

vezes a Ouvidoria do Judiciário maranhense foi acionada

**1.554**

manifestações recebidas foram resolvidas

**1.390**

manifestações foram resolvidas em até 20 dias

**176**

manifestações após o período

TRIBUNAL DE JUSTIÇA - TJ-MA - ANTONIO CRUZ E SOUZA P.: 22  
25/10/2013 - JORNAL PEQUENO  
1º CADERNO - POLITICA - INFORME JP - PAG.: 3  
POSITIVA - CM.: 8 ( 8 x 1 col )  
OUVIDORIA NA LIBERDADE

## Ouvidoria na Liberdade

A Ouvidoria do Poder Judiciário do Maranhão realiza audiência pública, hoje, às 8h30, no Bairro da Liberdade, uma das áreas com maior concentração populacional de São Luís.

Durante o evento, que acontecerá no Teatro Padre Haroldo, Av. Mário Andreazza, s/nº, em frente à Praça do Viva, os moradores poderão formular reclamações, denúncias e sugestões e, ainda, esclarecer dúvidas acerca do funcionamento da Justiça Estadual.

As manifestações apresentadas pelos moradores serão registradas, no local, e encaminhadas aos setores competentes do Judiciário para que as devidas providências sejam tomadas. Os interessados serão informados dos resultados, no prazo de 20 dias úteis.

---

## 9 COLABORADORES INTERNOS

Desde a sua implantação, a Ouvidoria vem conquistando colaboradores junto às unidades do Judiciário. São servidores, magistrados e cartorários que contribuem, em frequentes ocasiões, para a rápida e efetiva solução das demandas, atuando sempre com a indispensável cortesia, urbanidade e celeridade, merecendo, portanto, reconhecimento pelo desempenho e colaboração.

O auxílio desses agentes tem sido de grande valia, pois as manifestações são resolvidas de forma célere e sem maiores transtornos, beneficiando o jurisdicionado e próprio Judiciário.

Vide abaixo o quadro dos colaboradores internos dos anos de 2012 e de 2013.

### **COLABORADORES DE 2012**

<b>SERVIDORES</b>		
<b>NOME</b>	<b>CARGO/FUNÇÃO</b>	<b>UNIDADE DE TRABALHO</b>
<b>Alexandre Batalha Monteiro</b>	TÉCNICO JUDICIÁRIO	SECRETARIA DAS TURMAS RECURSAIS
<b>Maria Cerligy Lobo de Abreu</b>	ASSESSORA JURÍDICA	ASSESSORIA JURÍDICA DA PRESIDÊNCIA
<b>Carlos Eduardo Santos Araujo</b>	ANALISTA JUDICIARIO	COORDENADORIA DE ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS
<b>Maria Lúcia de Abreu</b>	COORDENADORA DE ACOMPANHAMENTO E DESENVOLVIMENTO NA CARREIRA	COORDENADORIA DE ACOMPANHAMENTO E DESENVOLVIMENTO NA CARREIRA
<b>Eliane Mendes Vieira</b>	SECRETÁRIA JUDICIAL DE ENTRÂNCIA FINAL	11º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO - ANIL
<b>Phedra Márcia Pires Fonseca de Britto</b>	COORDENADORA DE JURISPRUDÊNCIA E PUBLICAÇÕES	COORDENADORIA DE JURISPRUDÊNCIA E PUBLICAÇÕES
<b>Cristiano Bastos Soares dos Reis</b>	ANALISTA JUDICIÁRIO - DIREITO	5ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE SÃO LUÍS
<b>Peterson Armando Azevedo de Abreu</b>	ANALISTA JUDICIÁRIO - DIREITO	2ª VARA DE ENTORPECENTES DE SÃO LUÍS
<b>Peterson Franklin de Jesus Melo</b>	TÉCNICO JUDICIÁRIO - TÉC. EM TELECOMUNICAÇÃO	COORDENADORIA DE ORGANIZAÇÃO E MÉTODOS E ADMINISTRAÇÃO DA REDE
<b>João Alves Teixeira Filho</b>	SECRETÁRIO JUDICIAL DE ENTRÂNCIA FINAL	1ª VARA DA FAMÍLIA DA COMARCA DE SÃO LUÍS

<b>Maria das Graças Noronha Marques (Carol)</b>	ASSESSORA DE JUIZ	9ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE SÃO LUÍS
<b>João Batista Martins</b>	SECRETÁRIO JUDICIAL	3ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE SÃO LUÍS
<b>Acayene Santos Lopes</b>	CHEFE DA DIVISÃO DAS SERVENTIAS EXTRAJUDICIAIS	DIVISÃO DE SERVENTIAS EXTRAJUDICIAIS – CORREGEDORIA
<b>Rita Raquel Chaves Ribeiro</b>	TÉCNICO JUDICIÁRIO - APOIO TÉC. ADMINISTRATIVO SECRETÁRIO JUDICIAL DE ENTRÂNCIA FINAL	1º VARA DE INTERDIÇÃO E SUCESSÕES: TUTELA, CURATELA E AUSÊNCIA DA COMARCA DE SÃO LUÍS
<b>Adrielle Luisa Gomes Araujo</b>	TÉCNICO JUDICIÁRIO - APOIO TÉC. ADMINISTRATIVO SECRETÁRIO JUDICIAL DE ENTRÂNCIA FINAL	1ª VARA CARTAS PRECATÓRIAS - 1ª VARA DE CARTAS PRECATÓRIAS CÍVEIS E CRIMINAIS DE SÃO LUÍS
<b>Marcela Correa Lauande</b>	SECRETÁRIA JUDICIAL DE ENTRÂNCIA FINAL	7º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DE SÃO LUIS
<b>Miréia Claudia Medeiros Queiroz</b>	SECRETÁRIA JUDICIAL DE ENTRÂNCIA INTERMEDIÁRIA	JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL DE CAXIAS
<b>Josiane de Jesus Fonseca da Silva Santos</b>	SECRETÁRIA DO CONSELHO DE SUPERVISÃO DOS JUIZADOS	SECRETARIA DO CONSELHO DE SUPERVISÃO DOS JUIZADOS ESPECIAIS
<b>Saulo de Souza Aires</b>	TÉCNICO EM INFORMÁTICA	COORDENADORIA DE ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS

<b>MAGISTRADOS</b>	
<b>NOME</b>	<b>UNIDADE DE TRABALHO</b>
<b>Márcia Cristina Coelho Chaves</b>	JUÍZA – ENTRANCIA FINAL -COORDENADORA DO CONSELHO DE SUPERVISÃO DOS JECC
<b>Alice Prazeres Rodrigues</b>	JUIZ AUXILIAR DA CORREGEDORIA
<b>Megbel Abdala Tanus Ferreira</b>	JUIZ TITULAR R - 4ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS
<b>Maria José França Ribeiro</b>	JUÍZA AUXILIAR – ENTRÂNCIA FINAL
<b>José de Ribamar Castro</b>	JUIZ TITULAR DA 1ª VARA DA FAMÍLIA – SÃO LUÍS
<b>Patrícia Marques Barbosa</b>	JUÍZA AUXILIAR – ENTRÂNCIA FINAL

## COLABORADORES DE 2013

<b>SERVIDORES</b>		
<b>NOME</b>	<b>CARGO/FUNÇÃO</b>	<b>UNIDADE DE TRABALHO</b>
<b>Diana dos Santos Teles</b>	CHEFE DA DIVISÃO DE SELEÇÃO E MOVIMENTAÇÃO	DIVISÃO DE SELEÇÃO E MOVIMENTAÇÃO
<b>Tatiana Amelia Soares Pinheiro Mendes</b>	ASSESSOR DE JUIZ	11º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DE SÃO LUIS
<b>Alexandre Batalha Monteiro</b>	TÉCNICO JUDICIÁRIO	SECRETARIA DAS TURMAS RECURSAIS
<b>Renata Desterro e silva da cunha oliveira</b>	SECRETÁRIO JUDICIAL DE ENTRÂNCIA FINAL	7ª VARA CÍVEL DE SÃO LUIS
<b>Heloisa Helena Ramos Gonçalves</b>	COORDENADOR DE PRECATÓRIO	Coordenadoria de Precatórios
<b>Eliane Mendes Vieira</b>	SECRETÁRIA JUDICIAL DE ENTRÂNCIA FINAL	11º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO - ANIL
<b>Cristiano Bastos Soares dos Reis</b>	ANALISTA JUDICIÁRIO - DIREITO	5ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE SÃO LUÍS
<b>Joselia de Abreu Cavalcante</b>	TÉCNICO JUDICIÁRIO - APOIO TÉC. ADMINISTRATIVO	3º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DE SÃO LUIS
<b>Maria Lúcia de Abreu</b>	COORDENADOR DE ACOMPANHAMENTO E DESENVOLVIMENTO NA CARREIRA	COORDENADORIA DE ACOMPANHAMENTO E DESENVOLVIMENTO NA CARREIRA
<b>Maria das Graças Noronha Marques (Carol)</b>	ASSESSORA DE JUIZ	9ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE SÃO LUÍS
<b>Antonio Francisco Leite de Campos</b>	SECRETÁRIO JUDICIAL DE ENTRÂNCIA INICIAL	VARA ÚNICA DE SÃO BENTO
<b>Ricardo Gomes Castro</b>	ASSESSOR TÉCNICO DO FERJ	DIRETORIA DO FERJ
<b>Paulo Rocha Neto</b>	DIRETOR DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO	DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO
<b>Edicarlos Lopes de Sousa</b>	AUXILIAR JUDICIÁRIO - APOIO ADMINISTRATIVO	10º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DE SÃO LUÍS
<b>Gleydson da Cunha Mendes</b>	AUXILIAR JUDICIÁRIO	1ª VARA DE CAXIAS
<b>Jeovan do Nascimento</b>	TÉCNICO JUDICIÁRIO - APOIO TÉC. ADMINISTRATIVO	COORDENADORIA DE ACOMPANHAMENTO E DESENVOLVIMENTO NA CARREIRA
<b>Sebastiana Medeiros Sampaio</b>	SECRETÁRIO JUDICIAL DE ENTRÂNCIA INICIAL	VARA ÚNICA DE PINDARÉ-MIRIM

<b>Iêgo Bruno Costa Castro</b>	TÉCNICO JUDICIÁRIO - APOIO TÉC. ADMINISTRATIVO	1º VARA DE BURITICUPU
<b>Maria Olivia Nunes Trabulsi</b>	SECRETÁRIO JUDICIAL DE ENTRÂNCIA INTERMEDIÁRIA	1ª VARA DE BREJO
<b>Vania Santos Pinheiro</b>	CHEFE DE GABINETE DE DESEMBARGADOR DO GAB. DES. JAIME FERREIRA DE ARAÚJO	GAB. DES. JAIME FERREIRA DE ARAÚJO
<b>Ester Diniz Rodrigues de Carvalho</b>	OFICIAL DE GABINETE DE DESEMBARGADOR DO GAB. DES. VICENTE DE PAULA GOMES DE CASTRO	GAB. DES. VICENTE DE PAULA GOMES DE CASTRO
<b>Mary Jane Santos da Silva</b>	TÉCNICO JUDICIÁRIO - APOIO TÉC. ADMINISTRATIVO	COORDENADORIA DE ACOMPANHAMENTO E DESENVOLVIMENTO NA CARREIRA
<b>Karolline de Oliveira Cruz</b>	SECRETÁRIO JUDICIAL DE ENTRÂNCIA INTERMEDIÁRIA	TURMA RECURSAL DA COMARCA DE IMPERATRIZ
<b>Denise Soares franco da Silva</b>	SECRETÁRIA JUDICIAL DE ENTRÂNCIA FINAL	1ª VARA DA FAZENDA
<b>Adriana do Nascimento Carvalho</b>	AUXILIAR JUDICIÁRIO	7ª VARA CÍVEL DE SÃO LUIS

<b>MAGISTRADOS</b>	
<b>NOME</b>	<b>UNIDADE DE TRABALHO</b>
<b>Mário Prazeres Neto</b>	JUIZ – ENTRÂNCIA FINAL - 3º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DE SÃO LUIS
<b>José Augusto Costa Leite</b>	JUIZ - – ENTRÂNCIA INICIAL – SÃO RAIMUNDO DAS MANGABEIRAS
<b>Luiz Gonzaga Almeida Filho</b>	JUIZ – ENTRÂNCIA FINAL – 8ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS
<b>Talvick Afonso Atta de Freitas</b>	JUIZ – ENTRÂNCIA FINAL - 11º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DE SÃO LUIS
<b>Lavinia Helena Macedo Coelho</b>	JUÍZA – ENTRÂNCIA INTERMEDIÁRIA - JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL DE PINHEIRO
<b>Alice de Sousa Rocha</b>	JUÍZA – ENTRÂNCIA FINAL – 5ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS
<b>Marcela Santana Lobo</b>	JUÍZA – ENTRÂNCIA INICIAL – VARA ÚNICA DE MORROS

## 10 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na gestão 2012-2013, a Ouvidoria apresentou balanço positivo e elevou o grau de confiança da sociedade e do corpo institucional. Sua produção demonstrou que, em 2013, foi registrado quase o dobro de demandas recebidas no ano de 2012, aliado ao recorde mensal no recebimento de manifestações, desde a sua criação (em 2010), que ocorreu no mês de abril (308), posteriormente superado em outubro (339).

Somando a sua demanda, biênio 2012-2013 (4.689 manifestações), com os atendimentos da Divisão do Telejudiciário no mesmo período (70.488), chega-se ao número de 75.177 registros, que representam o desempenho geral.

Aliado a isso, a Ouvidoria, com a colaboração da Divisão do Telejudiciário, cumpriu a meta da GPJ (Gratificação por Produtividade Judiciária) nos anos de 2012 e de 2013, resolvendo, no período de apuração, respectivamente 83,17% e 90,48% das manifestações, no prazo máximo de 20 dias úteis. Esse resultado reflete a dedicação para que as solicitações pudessem ser objeto de tratamento tempestivo e adequado.

A criação do SIC do TJMA (Serviço de Informação ao Cidadão), sob coordenação da Ouvidoria e fundado na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), permitiu a ampliação da transparência, materializada pelo aumento expressivo da procura por informações institucionais.

Entre as atividades que se destacaram, as audiências públicas promovidas, que oportunizaram a aproximação entre a Justiça e a sociedade; a elaboração de vídeo institucional para melhor esclarecer ao público a atuação da unidade; a criação de perfil da Ouvidoria na rede social *Facebook*, como forma de interação entre os cidadãos, servidores e magistrados; a reforma da sede da Ouvidoria, para melhoria do atendimento e do desempenho do trabalho interno; avanços na Divisão do Telejudiciário, como a ampliação de seus serviços e implantação de moderna central telefônica.

Além disso, a Ouvidoria buscou fortalecer o diálogo interno e a parceria com outros órgãos, objetivando aperfeiçoar as relações institucionais.

Os dados apresentados são reflexos não só da expansão das atribuições da Ouvidoria e da divulgação do seu papel, mas, sobretudo, da credibilidade nas suas atividades e na resolução das demandas recebidas.

Oferecer valiosas informações aos gestores é um dos objetivos da Ouvidoria que, ao fazê-lo, eleva a voz do cidadão à esfera decisória da instituição, possibilitando a gestão participativa.

A Ouvidoria judicial reafirma o compromisso e o empenho de buscar a excelência no desenvolvimento de suas atividades, voltadas, sobretudo, ao aprimoramento da prestação de serviço público eficiente e transparente, e encerra a gestão na certeza do dever cumprido.

Por fim, cumpre registrar a participação efetiva da equipe de servidores que contribuíram para êxito da gestão 2012-2013. Foram eles: René Carvalho Bayma, Alysson Manoel Araújo de Sousa, Lilian Karissa Costa Barros, Tayane Michelle da Silva Cutrim e Adeilson de Abreu Marques. Todos dedicaram-se com entusiasmo, ao lado do Ouvidor, no desempenho de suas atribuições.

São Luís - MA, dezembro de 2013.

**Desembargador LOURIVAL DE JESUS SEREJO SOUSA**

Ouvidor Geral do Poder Judiciário do Estado do Maranhão