ESTADO DO MARANHÃO
PODER JUDICIÁRIO

OFC-OUVID-296/2014

São Luís (MA), 20 de agosto de 2014

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

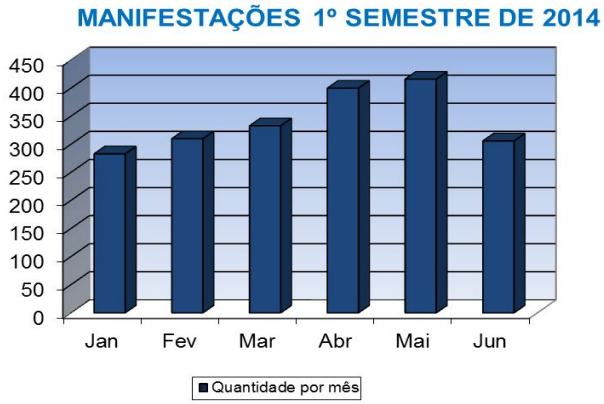
Assunto: Relatório de atividades da Ouvidoria do 1º semestre/2014

Senhor(a) Desembargador(a),

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

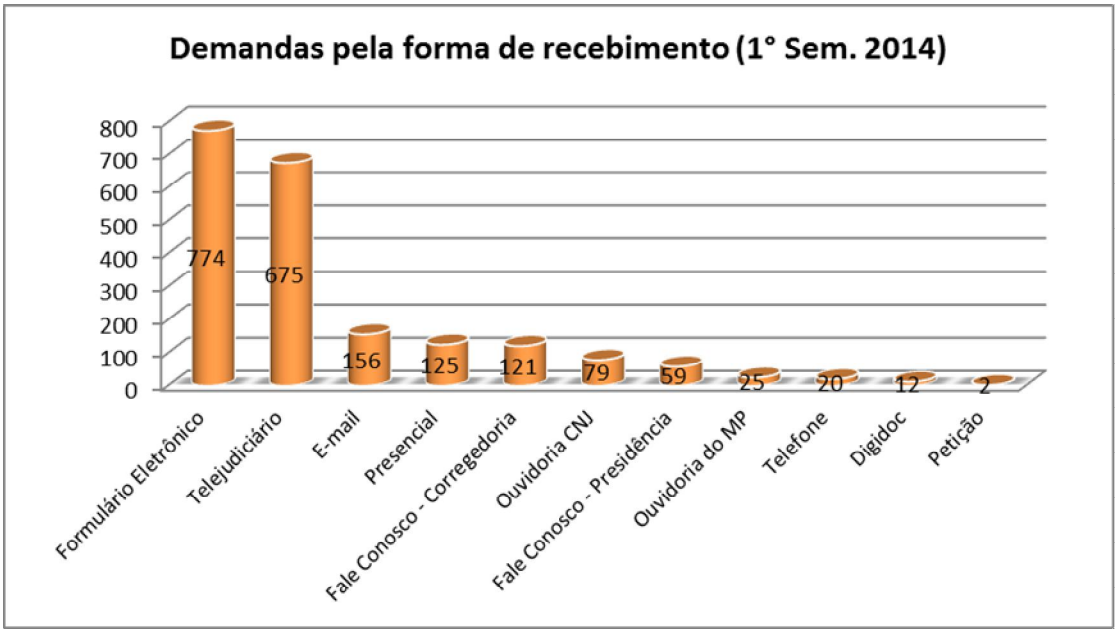
Ao todo foram 2.048 manifestações dirigidas ao órgão entre 1º/1/2014 e 30/6/2014, sendo que o mês de maio registrou um recorde de manifestações, desde a criação da Ouvidoria, em maio de 2010.

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS – 1º SEM. 2014							
Período	**Jan**	**Fev**	**Mar**	**Abr**	**Mai**	**Jun**	**TOTAL**
Quantidade	**283**	**310**	**333**	**400**	**416**	**306**	**2048**



Referidas manifestações foram apresentadas pelos mais diversos meios, com o que asseguramos amplo acesso ao Órgão, privilegiando a informalidade e a abertura de um canal permanente entre a sociedade e o Judiciário.

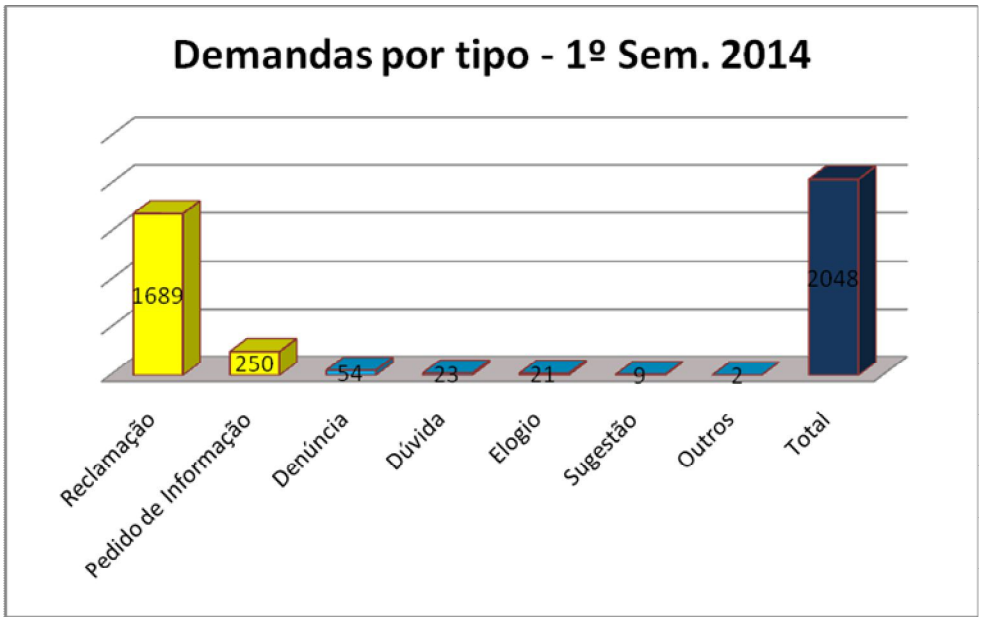
ORIGEM	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	Total	(%)
Formulário Eletrônico	112	93	139	155	159	116	774	37,79
Telejudiciário	83	132	110	127	142	81	675	32,96
E-mail	14	16	25	57	24	20	156	7,62
Presencial	13	18	22	13	21	38	125	6,1
Fale Conosco (Corregedoria)	28	25	15	12	20	21	121	5,91
Ouvidoria do CNJ	11	11	13	8	17	19	79	3,86
Fale Conosco (Presidência)	13	9	5	11	14	7	59	2,88
Ouvidoria do MP	3	2	2	12	5	1	25	1,22
Telefone	3	4	2	2	7	2	20	0,98
Digidoc	1	0	0	3	7	1	12	0,59
Petição	2	0	0	0	0	0	2	0,1
TOTAL	283	310	333	400	416	306	2048	100


Demandas pela forma de recebimento (1° Sem. 2014)
800
700
600
500
400
300
200
100
0
774
675
156
125
121
79
59
25
20
12
2
Formulário Eletrônico
Telejudiciário
E-mail
Presencial
Fale Conosco - Corregedoria
Ouvidoria CNJ
Fale Conosco - Presidência
Ouvidoria do MP
Telefone
Digidoc
Petição

O acréscimo de manifestações presenciais no mês de junho coincide com a mudança da Ouvidoria para o Fórum do Calhau, estando ela atualmente situada na entrada do prédio, em local de fácil acesso aos usuários do serviço público e onde a prestação jurisdicional é entregue, sendo dessa forma garantido o contato direto e as reclamações pessoais, notadamente das camadas de baixas renda e escolaridade, que possuem maiores dificuldades de acesso a outros meios de comunicação, como os eletrônicos.

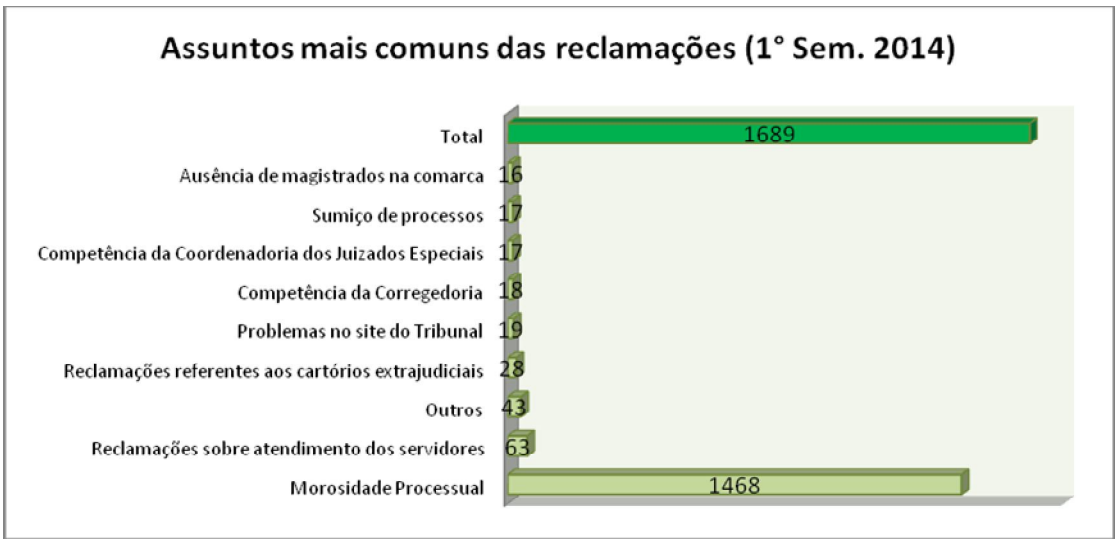
As manifestações foram desde reclamações sobre deficiências na prestação dos serviços até solicitações de estágio e de atualização cadastral para fins de concurso, atividades que, pela peculiaridade, foram registradas abaixo no campo "Outros".

ESPÉCIES	QUANTIDADE POR MÊS							
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL	(%)
Reclamação	212	254	283	339	353	248	**1689**	82,47
Pedido de Informação	59	44	32	42	37	36	**250**	12,21
Denúncia	9	6	10	8	10	11	**54**	2,64
Dúvida	3	2	4	6	5	3	**23**	1,12
Elogio	0	3	3	3	5	7	**21**	1,03
Sugestão	0	1	1	1	5	1	**9**	0,44
Outros	0	0	0	1	1	0	**2**	0,1
TOTAL	**283**	**310**	**333**	**400**	**416**	**306**	**2048**	**100.00**



Entre as reclamações destaca-se a morosidade processual, problema que assola o Judiciário como um todo e evidencia a necessidade de ações administrativas voltadas para a revitalização da atividade-fim de distribuição da Justiça. Uma das ações recomendadas pela Ouvidoria é priorizar a implantação do Processo Judicial Eletrônico (PJe), importante mecanismo de modernização do Poder por meio da dinamização do fluxo de realização dos atos procesuais e eliminação do "tempo morto" do processo físico em secretaria.

ASSUNTOS MAIS COMUNS DAS RECLAMAÇÕES	QUANTIDADE POR MÊS							
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	Total	(%)
Morosidade Processual	182	207	251	308	317	203	**1468**	86,92
Reclamações sobre atendimento dos servidores	14	9	9	10	9	12	**63**	3,73
Outros	5	9	3	6	6	14	**43**	2,55
Reclamações referentes aos cartórios extrajudiciais	3	9	5	2	4	5	**28**	1,66
Problemas no site do Tribunal	2	4	4	4	2	3	**19**	1,12
Competência da Corregedoria	1	4	1	2	3	7	**18**	1,07
Competência da Coordenadoria dos Juizados Especiais	1	2	6	1	6	1	**17**	1,01
Extravio de autos processuais	3	6	2	2	2	2	**17**	1,01
Ausência de magistrados na comarca	1	4	2	4	4	1	**16**	0,95
Total	**212**	**254**	**283**	**339**	**353**	**248**	**1689**	100



O campo "Outros", no quadro acima, compreende uma diferenciada gama de reclamações a seguir detalhadas.

OUTROS ASSUNTOS OBJETO DE RECLAMAÇÃO - 1º SEM. 2014		QUANTIDADE
1	Insucesso no contato telefônico com a unidade jurisdicional	7
2	Falta de material de expediente	5
3	Estrutura física de unidade jurisdicional	2
4	Conduta de servidor/magistrado	2
5	Problemas na linha telefônica/computadores da Comarca	2
6	Não expedição de mandado de averbação em processo já baixado	2
7	Discussão entre servidores	2
8	Horário de realização de prova de seletivo	2
9	Pedido de desarquivamento de processo	2
10	Negativa da Defensoria Pública em ingressar com ação judicial	1
11	Demora na conclusão de concurso de remoção	1
12	Falta de selos nos cartórios	1
13	Falta de pagamento para empresa terceirizada do TJMA	1
14	Falta de Oficial de Justiça	1
15	Não transferência de valores entre unidades jurisdicionais	1
16	Previsão de pagamento de GPJ (Gratificação por Produtividade Judiciária)	1
17	Ausência de servidor para atendimento no protocolo da Comarca	1
18	Contestação de resposta dada por magistrado à Ouvidoria	1
19	Negativa da secretaria em dar acesso de autos a terceiros	1
20	Informações acerca de localização de réu	1
21	Não recebimento de petição por meio eletrônico	1
22	Questionamento sobre portabilidade bancária	1
23	Reclamação contra Operadora de Telefonia	1
24	Reservas indevidas de vagas no estacionamento no anexo do TJ na Rua do Egito	1
25	Regularização de cadastro no sistema da Vara de Execuções Penais (VEP)	1

Entre as unidades alvo de reclamações, destacamos as vinte mais acionadas pelos jurisdicionados no 1º semestre, informações que podem ser valiosas para a tomada de decisões mais específicas por parte da Presidência e da Corregedoria.

20 SETORES QUE MAIS RECEBERAM RECLAMAÇÕES – 1º SEM. 2014		
Unidades de Trabalho		**Quantidade**
1º	TURMA RECURSAL CÍVEL E CRIMINAL DE SÃO LUÍS	111
2º	3º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DE SÃO LUIS	78
3º	1ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS	61
4º	1ª VARA DE CAXIAS	54
5º	1ª VARA CÍVEL DE SÃO JOSÉ DE RIBAMAR	51
6º	5ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	48
7º	2ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	41
8º	3ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS	33
9º	2ª VARA DE CAXIAS	31
10º	1ª VARA DE SANTA LUZIA	29
11º	5ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS	28
12º	7ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	27
13º	10º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DE SÃO LUÍS	26
14º	8º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DE SÃO LUÍS	26
15º	1ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	26
16º	VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE IMPERATRIZ	25
17º	4ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS	23
18º	9ª VARA CÍVEL DE SÃO LUIS	23
19º	3ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	23
20º	COORDENADORIA DE PRECATÓRIOS DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA	19

Mas a Ouvidoria também registrou elogios a outras unidades.

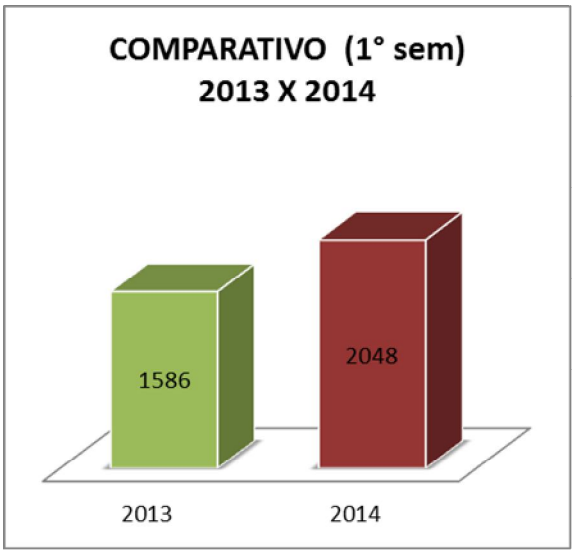
ELOGIOS – 1º SEM. 2014		
Unidades de Trabalho		Quantidade
1º	OUVIDORIA DO JUDICIÁRIO	6
2º	CORREGEDORIA-GERAL DA JUSTIÇA	2
3º	2ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	2
4º	4ª VARA CRIMINAL DE SÃO LUÍS	1
5º	VARA DE INTERESSES DIFUSOS E COLETIVOS DE SÃO LUÍS	1
6º	6ª VARA CRIMINAL DE SÃO LUÍS	1
7º	VARA ÚNICA DE SANTA RITA	1
8º	2ª VARA DE ROSÁRIO	1
9º	4ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	1
10º	8º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DE SÃO LUÍS	1
11º	DIVISÃO DO TELEJUDICIÁRIO	1
12º	VARA ÚNICA DE TUTÓIA	1

Abrindo um canal de comunicação direta com os destinatários dos serviços do Judiciário, a Ouvidoria incentivou a participação do cidadão, recepcionando suas sugestões.

SUGESTÕES - 1º SEM. 2014		QUANTIDADE
1	Realização de mutirões no Juizado do Maiobão/Paço do Lumiar	1
2	Disponibilidade de cursos na ESMAM no turno noturno	1
3	Números de telefones simplificados para juizados, a exemplo do "disque-denúncia"	1
4	Implantação imediata do Processo Judicial Eletrônico - PJe	1
5	Melhor análise nos casos que não configurarem plantão judicial	1
6	Contabilização dos atendimentos informais feitos pela Ouvidoria	1
7	Atualização de telefones das serventias no *site* do Tribunal de Justiça (já atualizados)	1
8	Sistema para informar ordem de julgamento dos processos	1
9	Emissão de certidões criminais on-line (em desenvolvimento)	1

Comparando com o mesmo período do ano passado, percebe-se um aumento das demandas de aproximadamente 30%, circunstância que, se por um lado justifica a importância e utilidade do Órgão, por outro, evidencia um crescente número de problemas identificados pelo usuário do sistema de Justiça.

COMPARATIVO 1° sem 2013 / 1° sem. 2014		
ANO	**2013**	**2014**
Quantidade de demandas	1586	2048



A equipe integrante da Ouvidoria, hoje reduzida a apenas quatro servidores, tem conseguido finalizar o processo de reclamações (composto das fases de recebimento da manifestação, ciência e resposta do destinatário, além da ciência do manifestante), na maioria dos casos, em até vinte dias, para tanto tem contado com a cooperação de grande parte dos magistrados e servidores, que reconhecem ser a Ouvidoria uma realidade de fundamental importância para a democratização do Poder Judiciário.

Quantidade de manifestações no período (1º Sem. 2014)	Finalizadas EM ATÉ 20 dias úteis	Finalizadas APÓS 20 dias úteis	Pendentes ATÉ 20 dias úteis	**Percentual atingido
2.048	1.819	183	46	**90,86%**

Data da apuração: 15/07/2014

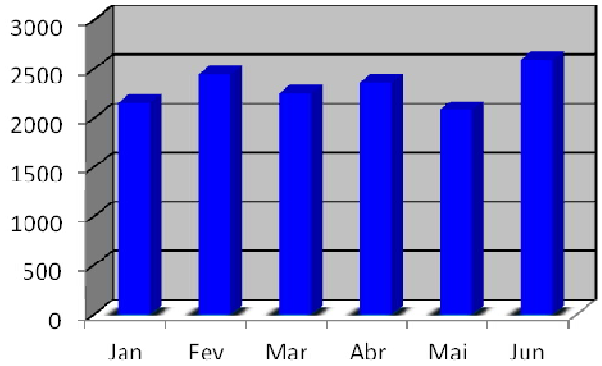
FINALIZAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES - 1° Sem. 2014				
Descrição	Manifestações FINALIZADAS		Manifestações Pendentes	
	Finalizadas **ANTES** de 20 dias	Finalizadas **APÓS** 20 dias	Pendentes (**ANTES** de 20 dias)	Pendentes (**APÓS** 20 dias)
Quantidade	**1819**	**153**	**46**	**30**
TOTAL	**1972**		**76**	
TOTAL Geral	**2048**			

Telejudiciário

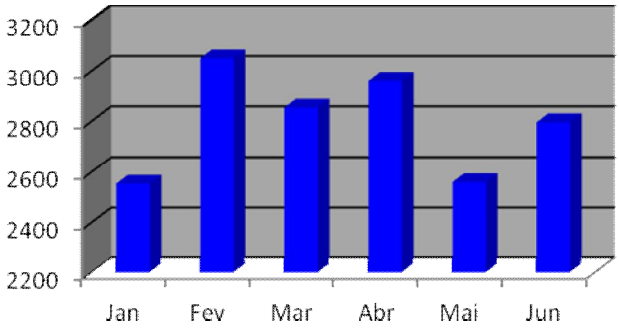
Também deve ser ressaltado o importante papel desempenhado pelo Telejudiciário, subdivisão da Ouvidoria que atua como um *call center*, através do telefone 0800 7071581, recebendo reclamações, denúncias, informações e outras manifestações de interesse da Ouvidoria.

Afora esse relevante serviço auxiliar do Órgão, impende registrar que o Telejudiciário, no semestre, realizou inúmeras outras atividades de interesse público geral, valendo destacar o agendamento de audiências de conciliação, consultas sobre movimentações de processos judiciais, dados sobre ações cíveis e criminais, plantões, casamentos comunitários, correições, sessões do tribunal do júri, endereços dos órgãos do Poder Judiciário e outros, como se vê abaixo.

RELATÓRIO RESUMIDO DE LIGAÇÕES – 1º SEM. 2014							
DESCRIÇÃO	**JAN**	**FEV**	**MAR**	**ABR**	**MAI**	**JUN**	**TOTAL**
Total de ligações	2160	2447	2250	2366	2086	2595	**13904**
Média de ligação diária	98	122	125	131	104	137	**717**



RELATÓRIO RESUMIDO DE ATENDIMENTOS – 1º sem. 2014							
DESCRIÇÃO	**JAN**	**FEV**	**MAR**	**ABR**	**MAI**	**JUN**	**TOTAL**
Total de atendimentos	**2555**	**3052**	**2856**	**2962**	**2561**	**2797**	**16782**
Média de atendimento diário	116	153	159	165	128	147	**868**



RELATÓRIO DETALHADO DE ATENDIMENTOS – 1° SEM. 2014								
	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	**JAN**	**FEV**	**MAR**	**ABR**	**MAI**	**JUN**	**TOTAL**
Informações Jurídicas	Consulta a Processos de Primeiro Grau	453	572	598	682	593	391	**3289**
	Consulta a Processos de Segundo Grau	102	125	136	102	124	88	**677**
	Consultas a Processos de Juizados Especiais	173	174	191	218	223	146	**1125**
	Consultas a Processos nas Turmas Recursais	7	13	16	16	7	5	**64**
	Orientação a respeito de Ações Cíveis	6	16	10	10	12	3	**57**
	Orientação a respeito de Ações Criminais	1	0	0	0	0	0	**1**
Plantões Judiciais e Cartorários	Plantão Forense - 1º Grau	6	0	0	3	3	3	**15**
	Plantão de 2º Grau	5	4	2	5	6	3	**25**
	Plantão dos Cartórios de Registro Civil	2	1	1	2	2	1	**9**
Publicações Oficiais do Judiciário	Publicações no Diário Oficiais da Justiça	0	0	0	0	1	1	**2**
	Resoluções, Portarias e Atos da Presidência	7	11	0	11	0	0	**29**
	Comunicados Oficiais do Judiciário	0	3	0	0	1	1	**5**
Eventos Jurídicos	Correição Geral Ordinária e Extraordinária	0	0	0	0	0	0	**0**
	Tribunal do Júri	0	0	0	0	0	0	**0**
	Casamentos Comunitários	1	0	0	0	0	0	**1**
Órgãos	Informações das Comarcas	345	575	554	632	534	346	**2986**
	Informações dos Setores do Judiciário: TJMA, Corregedoria de Justiça e Fórum de São Luís	767	874	650	674	525	307	**3797**
	Informações de Outros Órgãos	149	209	142	120	113	69	**802**
	Composição do Pleno, Câmaras Cíveis e Criminais	0	2	0	0	0	0	**2**
Pessoas	Servidores do Poder Judiciário	45	24	8	11	23	36	**147**
	Magistrados	14	25	4	15	16	11	**85**
	Advogados	0	2	3	0	1	1	**7**

Informações Servidores/ TJMA	Consulta a Processos Administrativos do TJMA	0	0	1	5	0	0	**6**
	Outras informações sobre a Diretoria de Recursos Humanos	0	0	3	4	0	0	**7**
	Senhas aos servidores para acesso aos sistemas do TJMA	142	114	242	128	60	34	**720**
	Outras informações sobre a Coord. da Folha de Pagamento	0	5	0	4	3	3	**15**
Manifestações geradas no ATTENDE (Ouvidoria)	Reclamações	81	130	107	120	138	77	**653**
	Denúncias	1	0	0	5	2	3	**11**
	Pedidos de informações	1	1	2	0	0	0	**4**
	Sugestões	0	0	1	0	0	0	**1**
	Dúvidas	0	0	0	0	0	0	**0**
	Elogios	0	1	0	2	2	1	**6**
	Outros	0	0	0	0	0	0	**0**
Conciliação Sistema ATTENDE	Agendamento Conciliação CEJUSC	27	34	23	25	37	25	**171**
Casamento Comunitário - CGJ	Agendamento	0	0	0	0	0	1172	**1172**
Outras informações	Consulta à Manifestação	13	25	54	44	16	17	**169**
	Senhas aos servidores e informações diversas – Email Telejudiciário	0	0	0	0	1	6	**7**
	Outras	207	112	107	124	118	47	**715**
	TOTAL DE ATENDIMENTOS	**2555**	**3052**	**2856**	**2962**	**2561**	**2797**	**16782**

Ponto alto das atividades ocorridas no semestre foi a realização da Audiência Pública em Caxias, comarca-polo das comarcas-satélite de Codó, Coelho Neto, Coroatá, Igarapé Grande, Pedreiras, Poção de Pedras, São Mateus, Timbiras e Timon.

O evento, realizado no dia 27 de março, contou com a participação de mais de duzentas e cinquenta pessoas, entre populares, representantes da sociedade civil, líderes políticos, presidentes de associações e entidades de classe, membros da Advocacia, da Defensoria, do Ministério Público e vários juízes das Comarcas integrantes do polo, que deram total apoio à realização da Audiência.

O relatório da Audiência Pública foi encaminhado à Presidência do Tribunal e à Corregedoria-Geral de Justiça, assim como aos demais integrantes da Corte, resultando numa série de medidas concretas implementadas para amenizar o principal problema reportado, que foi a morosidade processual, valendo registrar a implantação do Projeto “Estante Vazia”, a cargo da Corregedoria Geral de Justiça, que

no período de 28 de abril a 13 de maio propiciou o julgamento de aproximadamente 1.594 processos.

Audiência Pública ocorrida no auditório do Fórum de Caxias, conduzida pelo Ouvidor do Judiciário Estadual, desembargador Paulo Velten.

Ainda nesta gestão realizaremos outras seis audiências públicas sempre nas comarcas-polo, convidando todos os atores forenses, instituições ligadas à Justiça e sociedade civil organizada da sede e das comarcas-satélite. A próxima audiência pública já está agendada para o dia 11 de setembro deste ano e terá lugar em Bacabal, polo das comarcas de Arari, Barra do Corda, Bom Jardim, Dom Pedro, Esperantenópolis, Governador Eugênio Barros, Lago da Pedra, Monção, Olho D'água das Cunhãs, Paulo Ramos, Pindaré-Mirim, Pio XII, Presidente Dutra, Santa Inês, Santa Luzia, Santa Luzia do Paruá, Santo Antônio dos Lopes, São Luís Gonzaga, Tuntum, Vitória do Mearim, Vitorino Freire e Zé Doca.

Com o relato destas atividades, esperamos colocar V. Exa. ao corrente do trabalho desenvolvido por esta Ouvidoria no primeiro semestre de 2014, na esperança de estarmos no caminho certo de contribuição para a construção de uma *Justiça democrática de proximidade*, na feliz expressão que Boaventura de Sousa Santos cunhou para retratar um Judiciário moderno e mais próximo do cidadão.

Renovando manifestação de apreço e admiração,

Desembargador PAULO SÉRGIO VELTEN PEREIRA
Ouvidor do Poder Judiciário do Estado do Maranhão