



ESTADO DO MARANHÃO  
PODER JUDICIÁRIO

**CIRC-OUVID - 3/2016**

São Luís (MA), 15 de julho de 2016.

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

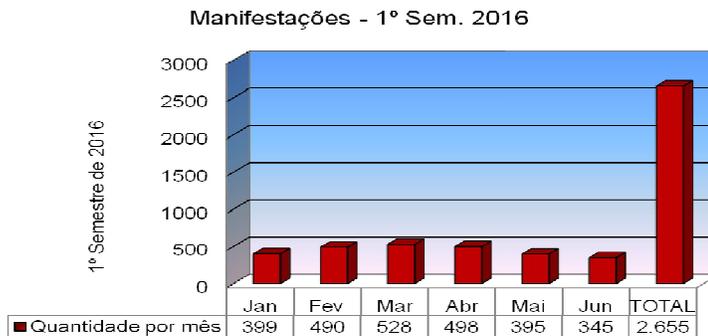
**Assunto: Relatório de atividades da Ouvidoria do 1º semestre/2016**

Senhor(a) Desembargador(a),

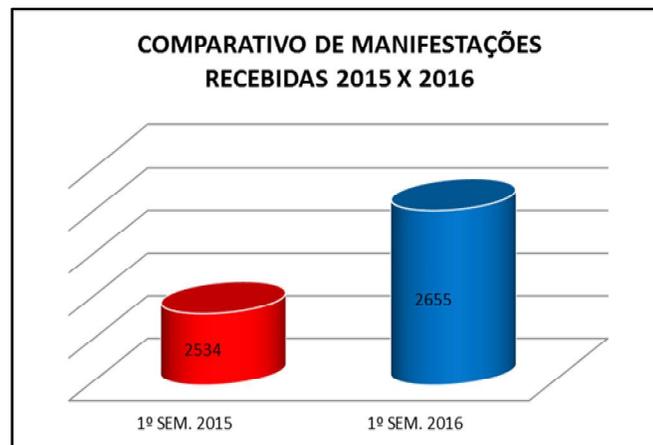
Em cumprimento ao disposto no art. 4º, inciso VI da Resolução nº 20/2010, deste Egrégio Tribunal de Justiça, encaminhamos para o conhecimento de V. Exa. o Relatório das atividades desenvolvidas por esta Ouvidoria no **1º semestre de 2016**, esperando que as informações aqui contidas possam contribuir com a gestão do Poder Judiciário e com a construção de políticas administrativas tendentes a melhorar a qualidade dos serviços judiciais e extrajudiciais.

## **I** **DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS**

No período compreendido entre 1º de janeiro e 30 de junho de **2016**, a Ouvidoria recebeu **2.655 manifestações**, que representam um aumento de **4,55%** em relação ao mesmo período de 2015 (2.534 manifestações)<sup>1</sup>. O aumento das demandas revela o êxito do modelo de participação do usuário do Sistema de Justiça e demonstra que a sociedade tem utilizado com frequência a Ouvidoria não só como canal para reivindicar, mas também para denunciar incorreções, sugerir mudanças e solicitar prestação nas atividades desempenhadas por juízes, servidores e cartorários.

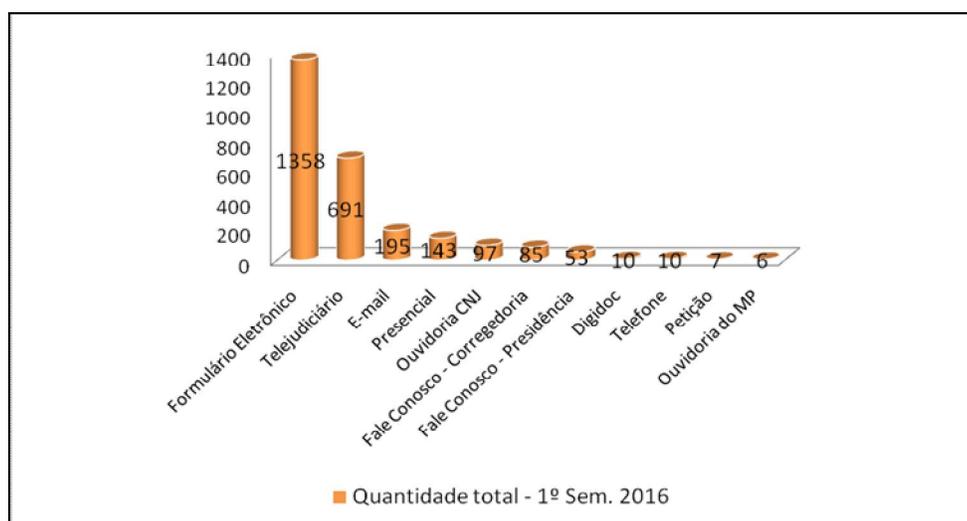


<sup>1</sup> O número remanescente de demandas recebidas pela Ouvidoria no final do ano pretérito (período de 15 a 31 de dezembro de 2015), no total de 129 manifestações, passa a ser registrado neste momento, tendo em vista a necessidade, à época, de prévio encerramento do relatório de gestão do biênio 2014/2015. Portanto, o total de demandas recebidas, no período de 15 de dezembro de 2015 a 30 de junho de 2016 equivale a 2.784 manifestações.



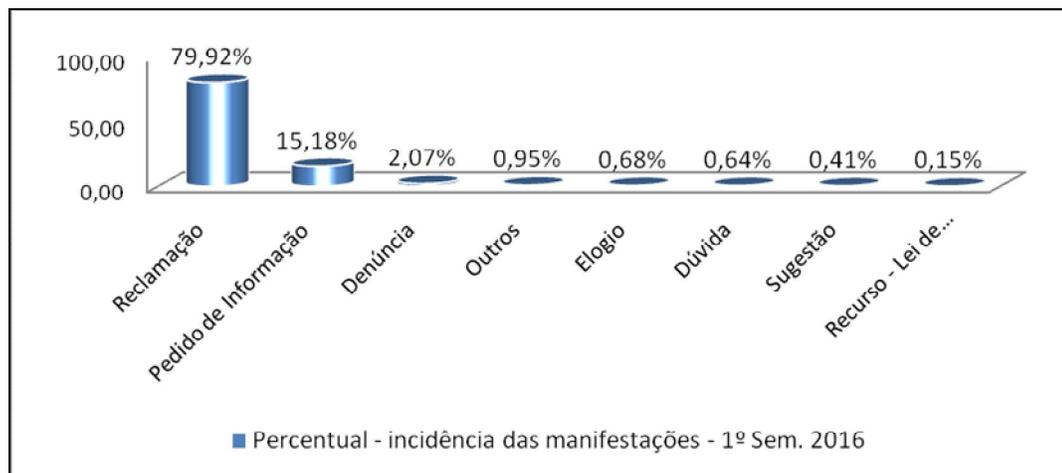
Essas demandas foram recebidas notadamente pelo formulário eletrônico e via Telejudiciário, que representam as formas de acesso mais procuradas pelos cidadãos, sendo ainda assegurado contato com o órgão por e-mail e pessoalmente, prestigiando-se sempre a informalidade e o valor da informação apresentada.

Canais	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Total	(%)
Formulário Eletrônico	211	246	261	270	203	167	1358	51,15
Telejudiciário	112	102	159	130	105	83	691	26,03
E-mail	28	41	39	23	31	33	195	7,34
Presencial	8	37	26	25	16	31	143	5,39
Ouvidoria CNJ	8	32	14	15	15	13	97	3,65
Fale Conosco - Corregedoria	13	17	19	21	12	3	85	3,2
Fale Conosco - Presidência	11	8	8	9	12	5	53	2
Digidoc	4	4	0	0	0	2	10	0,38
Telefone	2	0	2	2	1	3	10	0,38
Petição	1	1	0	3	0	2	7	0,26
Ouvidoria do MP	1	2	0	0	0	3	6	0,23
<b>Total</b>	<b>399</b>	<b>490</b>	<b>528</b>	<b>498</b>	<b>395</b>	<b>345</b>	<b>2655</b>	<b>100</b>



Do total de manifestações recebidas, 79,92% foram reclamações de insatisfação com os serviços e 15,18%, pedidos de informações. As demais manifestações consistiram em denúncias, elogios, dúvidas, sugestões e solicitações diversas, contabilizadas no campo “Outros”, como fiscalização de vagas de estacionamento destinada a idosos no Fórum de São Luís, pedidos de acesso ao PJe, de cópia de sentença, de remessa de folha de rendimentos, de estágio, de marcação de audiência, de cópia de processo, de inclusão de processo de precatório na lista de prioridade, pedidos genéricos de providências, e etc.

ESPÉCIES	QUANTIDADE POR MÊS - 1º SEM. 2016							
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL	(%)
Reclamação	286	392	434	400	327	283	2.122	79,92
Pedido de Informação	95	74	67	79	52	36	403	15,18
Denúncia	11	13	6	5	6	14	55	2,07
Outros	3	3	8	5	1	5	25	0,95
Elogio	1	2	4	3	4	4	18	0,68
Dúvida	0	1	7	1	5	3	17	0,64
Sugestão	3	2	2	4	0	0	11	0,41
Recurso - Lei de Acesso à Informação	0	3	0	1	0	0	4	0,15
<b>TOTAL</b>	<b>399</b>	<b>490</b>	<b>528</b>	<b>498</b>	<b>395</b>	<b>345</b>	<b>2.655</b>	<b>100</b>

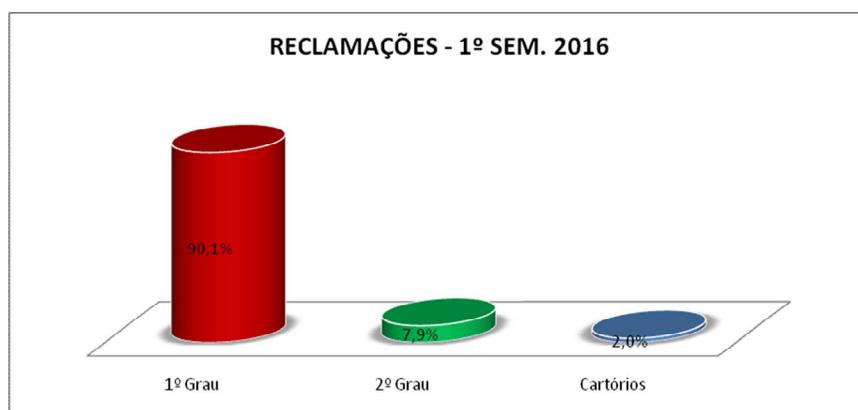


Das 2.122 reclamações, 90,1% foram relacionadas ao 1º grau de jurisdição, Juizados Especiais e Turmas Recursais. E a morosidade processual desponta como líder absoluto, concentrando-se 93,2% dos registros também no 1º grau, Juizados e Turmas Recursais.

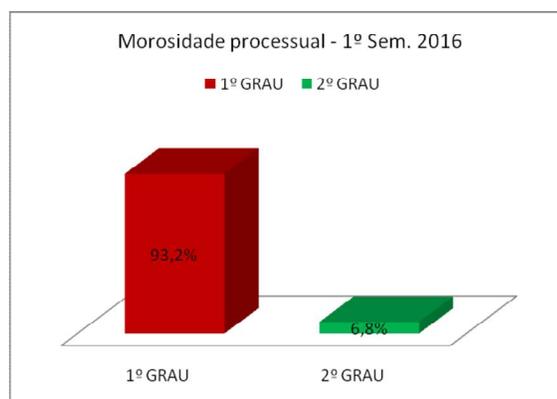
Esse elevado índice de insatisfação da sociedade com o Sistema de Justiça é um indicativo de que, além das ações em curso (centros de conciliação, convocação de novos juízes, planejamento estratégico, implantação do PJe, comissão sentenciante itinerante da CGJ, e etc.), outras medidas mais incisivas devem ser tomadas com urgência pela Administração do Tribunal e pela Corregedoria Geral de Justiça, no sentido de dar atenção prioritária à Justiça de 1º grau, Juizados e Turmas Recursais, ampliando-se, inclusive, as ações de controle.

Reforçando medida já sugerida no ano de 2015, a Ouvidoria recomendou a todos os juízes do Estado (CIRC-OUVID - 12016), conforme previsão do art. 4º, inciso IV da Resolução 20/2010, que concentrem esforços para dar cumprimento à adoção de uma ordem cronológica de conclusão para julgamento dos processos, nos moldes previstos no art. 12 do novo CPC/2015, e a exemplo do que já vem sendo adotado pela 15ª Vara Cível da Capital, 1ª Vara da Comarca de Coroatá, do Juizado Especial Cível e Criminal da Comarca de Bacabal, da 2ª Vara também da Comarca de Bacabal, e passou a ser observado também pela 2ª Vara da Comarca de Estreito e pela 1ª Vara Cível da Comarca de Timon. Sua aplicação evitará sobressaltos, conferirá previsibilidade aos julgamentos e facilitará o cotidiano dos jurisdicionados e as atividades da Ouvidoria, que poderá resolver as reclamações recebidas repassando as informações publicadas pelas unidades jurisdicionais sobre a ordenação dos julgamentos, tudo isso, com ganhos para a gestão do Judiciário.

<b>RECLAMAÇÕES - 1º Sem. 2016</b>				
<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>1º Grau</b>	<b>2º Grau</b>	<b>Cartórios</b>	<b>TOTAL</b>
Quantidade	1912	167	43	2122
Porcentagem	90,1%	7,9%	2,0%	100%

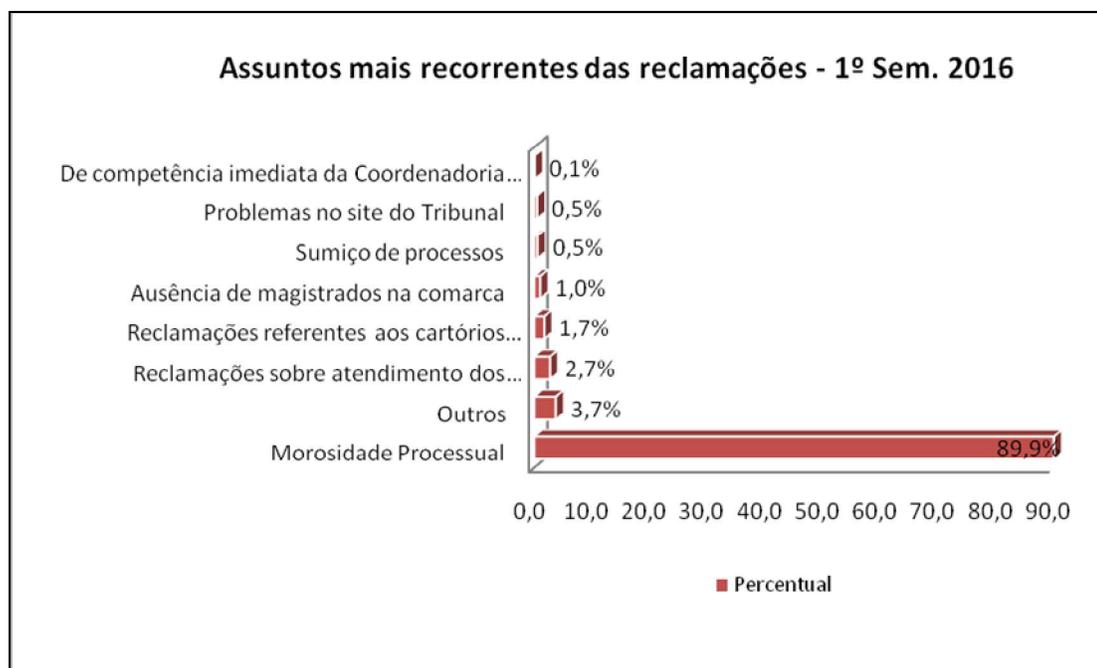


<b>MOROSIDADE PROCESSUAL - 1º SEM. 2016</b>		
<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>1º GRAU</b>	<b>2º GRAU</b>
Quantidade	<b>1772</b>	<b>130</b>
Porcentagem	<b>93,2%</b>	<b>6,8%</b>



Assuntos mais comuns das reclamações	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Total	(%)
Morosidade Processual	254	362	397	361	293	241	1908	89,9
<b>Outros</b>	10	12	13	15	12	16	78	3,7
Reclamações sobre atendimento dos servidores/magistrados	8	3	14	11	12	9	57	2,7
Reclamações referentes aos cartórios extrajudiciais	7	4	8	3	5	9	36	1,7
Ausência de magistrados na comarca	3	7	1	3	3	4	21	1,0
Sumiço de processos	2	2	0	4	2	1	11	0,5
Problemas no site do Tribunal	2	2	1	2	0	3	10	0,5
De competência imediata da Coordenadoria dos Juizados Especiais	0	0	0	1	0	0	1	0,1
<b>TOTAL</b>	<b>286</b>	<b>392</b>	<b>434</b>	<b>400</b>	<b>327</b>	<b>283</b>	<b>2122</b>	<b>100</b>

O campo “**Outros**”, da tabela anterior, compreende uma grande quantidade de reclamações das mais diversas, merecendo destaque as seguintes: ausência de acessibilidade para cadeirantes a determinadas áreas do Fórum de São Luís; falta de comunicação com as unidades judiciais por problemas nas linhas telefônicas; falta de selos cartorários; condutas inadequadas de magistrados para com as partes; falta de realização de concurso público para as serventias extrajudiciais; deficiência de instalações físicas nas unidades, e etc.



Entre as unidades mais demandadas na Ouvidoria, 20(vinte) se destacam<sup>2</sup>, permitindo uma intervenção direcionada por parte da Administração, com vistas a combater deficiências sistemáticas, muitas das quais relacionadas à ausência de infraestrutura e melhores condições de trabalho.

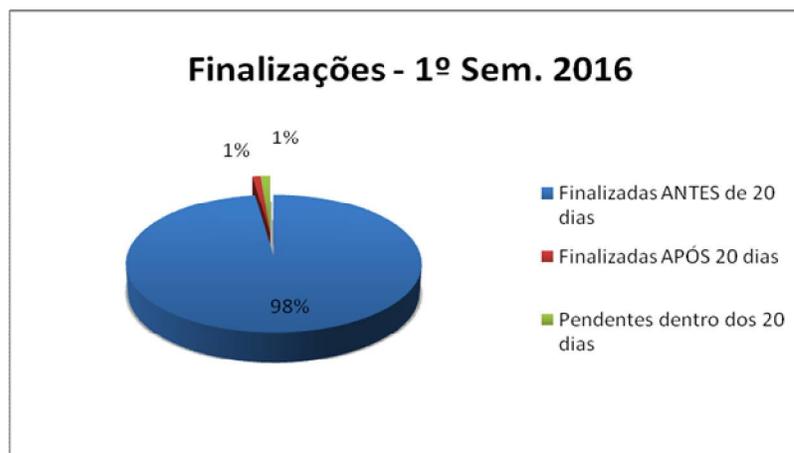
<b>20 SETORES QUE MAIS RECEBERAM RECLAMAÇÃO - 1º SEM. 2016</b>		
<b>Unidades de Trabalho</b>		<b>Quantidade</b>
1º	1ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS	204
2º	TURMA RECURSAL CÍVEL E CRIMINAL DA COMARCA DE SÃO LUÍS	105
3º	3ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUIS	97
4º	2ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUIS	89
5º	5ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS	84
6º	4ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS	81
7º	2ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	72
8º	1ª VARA CÍVEL DE SÃO JOSÉ DE RIBAMAR (CÍVEL E COMÉRCIO)	45
9º	7ª VARA CÍVEL DE SÃO LUIS	44
10º	1ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	43
11º	VARA ÚNICA DE SÃO BENTO	39
12º	JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL DE SÃO JOSÉ DE RIBAMAR	33
13º	1ª VARA DE BACABAL	28
14º	4ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	27
15º	1ª VARA DE CAXIAS	27
16º	ASSESSORIA JURIDICA DA PRESIDÊNCIA	27
17º	3ª VARA CÍVEL DO FÓRUM DE SÃO LUÍS	25
18º	VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE IMPERATRIZ	23
19º	9ª VARA CÍVEL DE SÃO LUIS	20
20º	8º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DE SÃO LUÍS	19

<sup>2</sup> A relação apresentada não exaure a lista de unidades reclamadas, que pode ser acessada a qualquer tempo através de contato com a Ouvidoria.

Elogios também foram registrados às unidades, servidores e magistrados, comprovando a existência de boas práticas em curso, que merecem reconhecimento e disseminação por todo o Judiciário.

Unidades de trabalho elogiadas - 1º Sem. 2016	
1	OUVIDORIA
2	9º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DE SÃO LUÍS
3	DIVISÃO MÉDICA E ODONTOLÓGICA DO FÓRUM DE SÃO LUÍS
4	1ª VARA CÍVEL DE AÇAILÂNDIA
5	1ª VARA DE COROATÁ
6	1ª VARA CÍVEL DE IMPERATRIZ
7	COMISSÃO SENTENCIANTE ITINERANTE – CGJ
8	1ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS
9	2ª VARA CRIMINAL DE SÃO LUIS
10	4ª VARA DO TRIBUNAL DO JÚRI DE SÃO LUIS
11	VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE IMPERATRIZ
12	1º VARA DE INTERDIÇÃO E SUCESSOES: TUTELA, CURATELA E AUSÊNCIA DA COMARCA DE SÃO LUÍS.
13	GABINETE DA PRESIDÊNCIA
14	9ª VARA CÍVEL DE SÃO LUIS

A equipe integrante da Ouvidoria, hoje com apenas 05 (cinco) servidores no atendimento e acompanhamento das demandas, tem conseguido oferecer respostas às manifestações dos usuários dentro do prazo de vinte dias úteis, em mais de 90% dos casos, contando, para tanto, com a colaboração de considerável parcela de magistrados e de servidores de todo o Poder Judiciário Estadual, inclusive dos Cartórios.

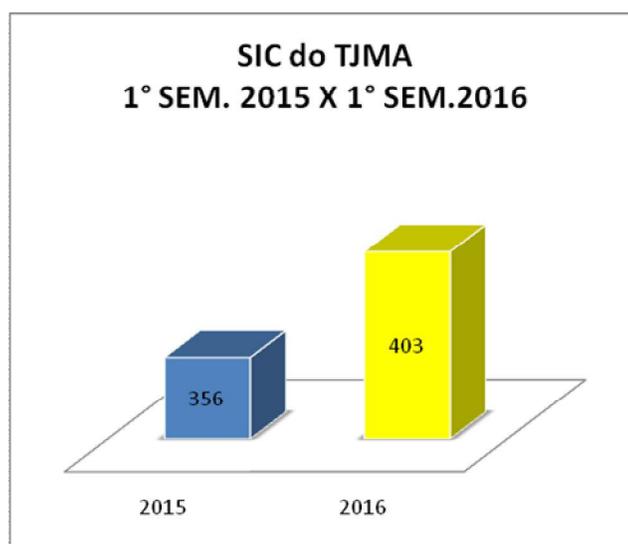


FINALIZAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES - 1º Sem. 2016			
Descrição	Manifestações FINALIZADAS		PENDENTES
	Finalizadas ANTES de 20 dias	Finalizadas APÓS 20 dias	Pendentes dentro dos 20 dias
Quantidade	<b>2605</b>	<b>28</b>	<b>22</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2655</b>		



## II INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

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



### III TELEJUDICIÁRIO

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

ACUMULADO JANEIRO A JUNHO DE 2016								
	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	Jan	Fev	Mar	Abril	Mai	Jun	TOTAL
<b>Informações Jurídicas</b>	Consulta a Processos de Primeiro Grau	531	455	617	658	575	643	<b>3.479</b>
	Consulta a Processos de Segundo Grau	35	35	64	53	50	44	<b>281</b>
	Consultas a Processos de Juizados Especiais	75	100	101	119	105	111	<b>611</b>
	Consultas a Processos nas Turmas Recursais	2	3	11	5	2	3	<b>26</b>
	Orientação a respeito de Ações Cíveis	0	0	0	0	0	1	<b>1</b>
<b>Plantões Judiciais e Cartoriais</b>	Plantão Forense - 1º Grau	0	3	1	1	0	2	<b>7</b>
	Plantão de 2º Grau	1	2	1	2	1	1	<b>8</b>
<b>Publicações e Comunicados Oficiais do Judiciário</b>	Resoluções, Portarias e Atos da Presidência e Comunicados	5	0	2	0	0	1	<b>8</b>
<b>Eventos Jurídicos</b>	Informações sobre Casamentos Comunitários	1	0	1	31	214	136	<b>383</b>
	Agendamento de Casamento Comunitário	0	0	0	0	491	21	<b>512</b>
	Informações sobre Tribunal do Juri	0	0	0	1	0	0	<b>1</b>
<b>Órgãos</b>	Informações das Comarcas	325	302	352	386	369	395	<b>2.129</b>
	Informações dos Setores do Judiciário: TJMA, Corregedoria de Justiça e Fórum de São Luís	360	360	474	446	440	504	<b>2.584</b>
	Informações de Outros Órgãos	70	52	83	75	79	112	<b>471</b>
	Composição do Pleno, Câmaras Cíveis e Criminais	1	0	1	1	0	0	<b>3</b>
<b>Pessoas</b>	Servidores do Poder Judiciário	10	13	23	13	22	28	<b>109</b>
	Magistrados	4	6	1	4	2	2	<b>19</b>
	Advogados	1	0	2	4	0	6	<b>13</b>

<b>Informações Servidores TJMA</b>	Informações Administrativas	2	1	2	0	0	1	<b>6</b>
	Senhas aos servidores - acesso aos sistemas do TJMA	85	91	160	131	97	182	<b>746</b>
<b>Manifestações Ouvidoria</b>	Reclamações	108	98	158	129	101	77	<b>671</b>
	Denúncias	1	1	1	0	2	2	<b>7</b>
	Pedidos de informações	1	2	0	0	2	1	<b>6</b>
	Sugestões	2	0	0	0	0	0	<b>2</b>
	Elogios	0	0	0	0	0	1	<b>1</b>
	Outros	0	1	0	1	0	2	<b>4</b>
	Consulta de Manifestação	24	24	34	26	26	21	<b>155</b>
<b>Conciliação - CEJUSC</b>	Agendamento de Audiência de Conciliação – CEJUSC	31	36	49	52	40	56	<b>264</b>
	Consulta de Conciliações	6	12	12	8	3	9	<b>50</b>
<b>Outras informações</b>	Outras Informações	3	7	2	6	1	36	<b>55</b>
<b>TOTAL DE ATENDIMENTOS</b>		<b>1.684</b>	<b>1604</b>	<b>2.152</b>	<b>2.152</b>	<b>2.622</b>	<b>2.398</b>	<b>12.612</b>

Foram **12.612 atendimentos** realizados no semestre. O aumento do número de atendimentos no mês de maio ocorreu em razão dos agendamentos dos casamentos comunitários, no período de 30/05 a 06/06. Durante o mês de junho houve muitos atendimentos para fornecimento de informações sobre o II Balcão de Renegociação de Dívidas, que ocorreu no período de 27/06 a 01/07.

#### **IV** **PROJETOS E AÇÕES**

Ainda no semestre, foram realizadas visitas a varas judiciais da capital para divulgar as ações da Ouvidoria e conscientizar magistrados e servidores sobre a necessidade de cooperação quanto às demandas do órgão. A medida dá seguimento aos programas “Tome Consciência” e “Ouvidoria como Princípio”, integrantes do Projeto “Justiça Democrática de Proximidade”, implantado na gestão anterior (2015) para aproximar o Poder Judiciário da sociedade.

No "Tome Consciência" o diálogo entre o Ouvidor e as unidades judiciais facilita a formulação de melhores soluções para atender às demandas recebidas da população. Já no "Ouvidoria como Princípio", busca-se disseminar a cultura do bom atendimento entre juízes e servidores do Poder Judiciário como prática cotidiana.

As unidades inicialmente visitadas foram a 2ª Vara Cível e a 1ª Vara da Fazenda Pública, ambas de São Luís, as quais são muito demandadas na Ouvidoria pelos usuários dos serviços judiciais.



Ouvidor Judiciário e equipe em visita à 2ª Vara Cível de São Luís, em 29/03/2016.



Ouvidor Judiciário e equipe em visita à 1ª Vara da Fazenda Pública de São Luís, em 05/04/2016.

Ainda na perspectiva de aproximação da população ao Judiciário, o próprio Ouvidor realizou atendimentos presenciais semanais na sede da Ouvidoria, ocasião em que recebeu manifestantes para o esclarecimento de dúvidas e recebimento de manifestações.



Ouvidor realizando atendimento presencial na Ouvidoria

O programa "*Aproveite para conciliar*", também integrante do projeto "Justiça Democrática de Proximidade", tem proporcionado à população uma alternativa à reclamação, qual seja, a de tentar a resolução consensual de conflitos, alinhando-se ao escopo do novo Código de Processo Civil. É disponibilizada uma ferramenta eletrônica no formulário eletrônico da manifestação, sugerindo o agendamento de uma audiência de conciliação. Foram registrados **79 agendamentos** por meio dessa funcionalidade no semestre e sua utilização foi reconhecida e adotada também pela Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Sergipe.



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

Ainda sobre as ações voltadas à conciliação, a Ouvidoria fortaleceu a parceria com o 1º Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSC (Fórum do Calhau), por ocasião de reunião do Ouvidor Judiciário com o Juiz Coordenador do Núcleo, Dr. Alexandre Lopes de Abreu, e equipe. O objetivo foi discutir e aprimorar as técnicas utilizadas na Ouvidoria quando dos encaminhamentos realizados para o 1º CEJUSC.

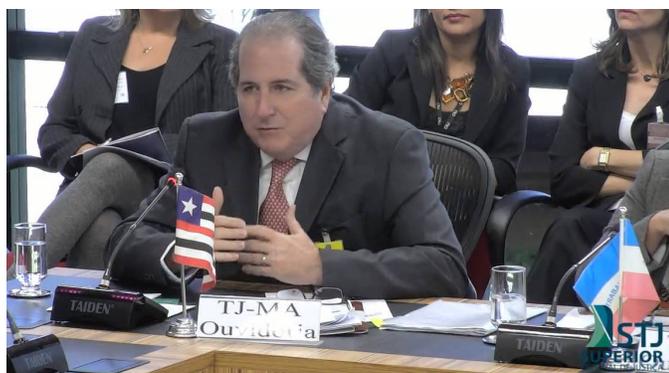


A propósito do tema relacionado à resolução consensual de conflitos, a Ouvidoria do TJMA passou a integrar o projeto "Ouvidorias de Justiça: agentes potencializadores da Mediação e da Conciliação", de iniciativa da Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça - CNJ, contando com a presença de todos os Ouvidores dos Tribunais de Justiça do país na primeira reunião de trabalho realizada em Brasília/DF, no dia 23 de junho de 2016.



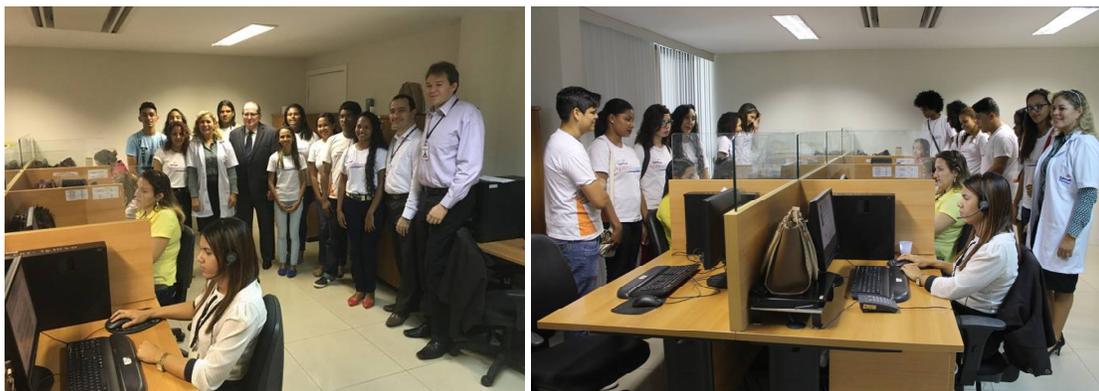
1ª reunião de trabalho do projeto "Ouvidorias de Justiça: agentes potencializadores da Mediação e da Conciliação", em Brasília/DF, no dia 23/06/2016.

A seguir, outras fotos do evento:





Como forma de divulgar os seus serviços e fomentar o compartilhamento de informações, a Ouvidoria recebeu a visita de 55 jovens aprendizes – com idades entre 14 e 24 anos – do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC), nos dias 18 e 19 de abril. Os estudantes são do módulo de Técnicas de Telemarketing, do curso de aprendizagem profissional comercial em serviços de vendas.



Visita e acompanhamento dos estudantes à Ouvidoria e à divisão do Telejudiciário

O Ouvidor e equipe realizaram reunião com a Assessoria de Comunicação da Presidência do Tribunal para tratar, dentre outros assuntos, de sugestões de melhorias no acesso às informações disponibilizadas no site do Tribunal, com observância à Resolução n° 215/2015 do CNJ, que regulamenta a Lei de Acesso à Informação, bem como de criação de novo informativo ao cidadão sobre os serviços e atribuições da Ouvidoria.



Ouvidor Judiciário e equipe em reunião com a Assessoria de Comunicação do TJMA

Por fim, tendo em vista o escopo de aprimoramento dos serviços judiciais, este Ouvidor realizou visita à Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, em 14 de abril, para realizar o intercâmbio de experiências exitosas sobre práticas em Ouvidoria, e também promoveu reunião com a juíza auxiliar da Corregedoria, Dra. Rosângela Santos Prazeres Macieira, e equipe da Comissão Sentenciante Itinerante, oportunidade em que foram alinhados assuntos de cooperação das unidades para melhoria do processamento das manifestações dos usuários da Justiça.

Este é o relato das atividades do 1º semestre de 2016 que nos cabia apresentar.

Renovo manifestação de apreço e admiração.

Atenciosamente,

**Desembargador RICARDO TADEU BUGARIN DUAILIBE**  
**Ouvidor Judiciário**