



ESTADO DO MARANHÃO
PODER JUDICIÁRIO



OUVIDORIA

Tribunal de Justiça do Maranhão

Desembargador LOURIVAL DE JESUS SEREJO SOUSA

Ouvidor Titular

Desembargador JAIME FERREIRA DE ARAÚJO

Ouvidor Substituto

René Carvalho Bayma

Analista Judiciário – Direito
Coordenador/Supervisor da Ouvidoria

Alysson Manoel Araújo de Sousa

Secretário da Ouvidoria

Tayane Michelle da Silva Cutrim

Assessora de Administração

Lilian Karissa Costa Barros

Assistente de Informação

Adeilson de Abreu Marques

Analista Judiciário – Letras

Fábio José Chaves Martins

Chefe da Divisão do Telejudiciário

São Luís (MA)

2013

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	03
2	ATIVIDADES DA OUVIDORIA	04
3	FUNCIONAMENTO	06
4	DOS REGISTROS	08
4.1	Espécies de manifestações e quantitativos	08
4.2	Das reclamações	11
4.3	Formas de recebimento das manifestações e estatísticas.....	13
4.4	Manifestações por unidades de trabalho: capital x interior	15
4.5	Manifestações agrupadas por <i>status</i> : tempo de solução e quantitativo.....	16
5	DO TELEJUDICIÁRIO	18
5.1	Apresentação.....	18
5.2	Produção e dados estatísticos	19
5.3	Registro total: Telejudiciário e Ouvidoria.....	23
6	AUDIÊNCIAS PÚBLICAS	24
7	SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC) DO TJMA	27
8	NOTÍCIAS E DESTAQUES	29
9	CONSIDERAÇÕES FINAIS	34

1 INTRODUÇÃO

O presente relatório representa as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado do Maranhão, no ano primeiro semestre de 2013 (período de 1º de janeiro a 30 de junho), constituindo-se numa síntese da sua atuação e dos resultados alcançados, cujos dados poderão auxiliar na busca de melhorias para o Judiciário maranhense.

São exibidos registros e levantamento da produção da unidade, com exposição das manifestações recebidas, espécies e quantitativos, com tabelas e gráficos. Quando pertinentes, são confrontadas as informações do ano anterior (2012) com as do ano de referência (2013), para permitir comparações, identificação de deficiências e possibilitar avanços.

Optou-se por ressaltar os setores com maior demanda de reclamações, visando ao aprimoramento da relação cidadão e Justiça.

Os registros da Divisão do Telejudiciário são agregados, a fim de demonstrar o desenvolvimento do trabalho conjunto.

Por fim, os dados apresentados servem de parâmetro para o aprimoramento da prestação jurisdicional.

2 ATIVIDADES DA OUVIDORIA

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.

Trata-se de um 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 atua como canal de diálogo entre os servidores e magistrados e os demais setores da Justiça Estadual, abrangendo, ainda, as serventias extrajudiciais.

Suas atribuições estão previstas na Resolução nº 20, de 5 de maio de 2010, com 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.

Seu trabalho 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.

O trabalho da Ouvidoria do TJMA 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.

3 FUNCIONAMENTO

A Ouvidoria do TJMA recebe as manifestações através dos seguintes canais de acesso:

- **Formulário eletrônico:** disponível no *link* da Ouvidoria, na página eletrônica do Tribunal de Justiça do Maranhão (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;
- **E-mail institucional:** ouvidoria@tjma.jus.br;
- **Telejudiciário:** pelo número 0800-7071581, cujas ligações são recebidas diretamente por esta Divisão, que efetua o registro e o encaminha automaticamente à Ouvidoria, através do sistema ATTENDE;
- **Telefones:** (98) 3221-1109 / (98) 3221-0393 / (98) 3261-6183;
- **Presencial:** na própria unidade, localizada no térreo do Jaracati Shopping, na Av. Carlos Cunha, nº 3.000, bairro Jaracati, São Luís/MA, no horário de 08h às 18h;
- **Carta:** endereçada à unidade;
- **Petição:** protocolada diretamente na unidade;

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 ou a outros

setores, bem 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.

As manifestações possuem prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis para serem resolvidas em definitivo e envolvem criterioso trabalho de pesquisa, interlocuções 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. No geral, são arquivadas quando estiver solucionada a questão 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 demandas, a Ouvidoria utiliza o sistema de informática ATTENDE 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.

4 DOS REGISTROS

São especificados, a seguir, os registros realizados pela Ouvidoria, acompanhados de dados estatísticos e levantamentos da produção.

4.1 Espécies de manifestações e quantitativos

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

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

No primeiro semestre de 2013, a Ouvidoria do TJMA recebeu um total de **1.586 manifestações** e bateu o **recorde mensal, em abril de 2013, com 308 registros**. Essa quantidade revela aumento expressivo em relação a 2012, que registrou, no seu primeiro semestre, 801 manifestações e em todo o ano, 1.576. Isso se justifica pela sua nova atuação no recebimento, controle e resposta dos pedidos amparados pela Lei de Acesso à Informação, pela concentração das solicitações dos canais “Fale Conosco” da Presidência e da Corregedoria-Geral de Justiça (CGJ), através do Portal do Poder Judiciário do Maranhão na internet, que passaram a ser direcionadas e respondidas pela Ouvidoria, pela continuidade na divulgação do seu papel institucional, e, por fim, pela credibilidade que a unidade tem conquistado perante os cidadãos e servidores.

Como já esperado, dentre as manifestações, as **reclamações** continuaram sendo a maior demanda, com **1.096 registros**, seguida de **337 pedidos de informações, 45 denúncias, 44 solicitações de dúvida, 33 outros registros, 14 sugestões, 11 elogios e 6 recursos** com base na **Lei de Acesso à Informação**.

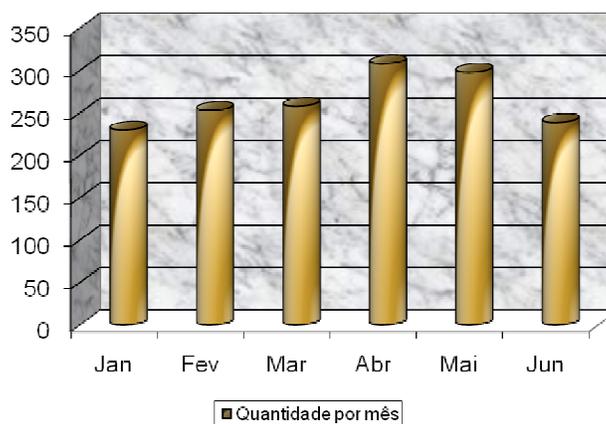
As tabelas e gráficos a seguir reproduzem os dados.

TOTAL DO 1º SEMESTRE DE 2013:

Quantidade por mês:

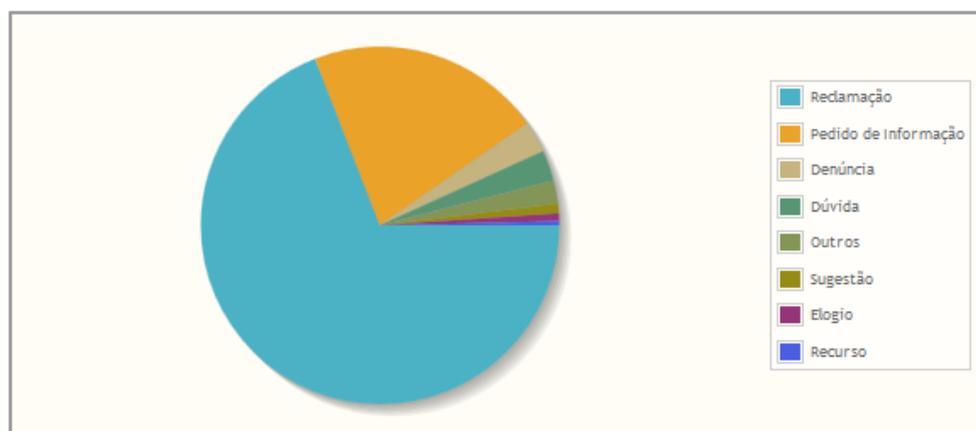
RELATÓRIO RESUMIDO DE MANIFESTAÇÕES – 1º SEM. 2013							
DESCRIÇÃO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	TOTAL
Quantidade por mês	230	253	258	308	298	239	1586
Média de Manifestações Diárias	10	14	12	18	14	13	81

MANIFESTAÇÕES 1º SEMESTRE DE 2013



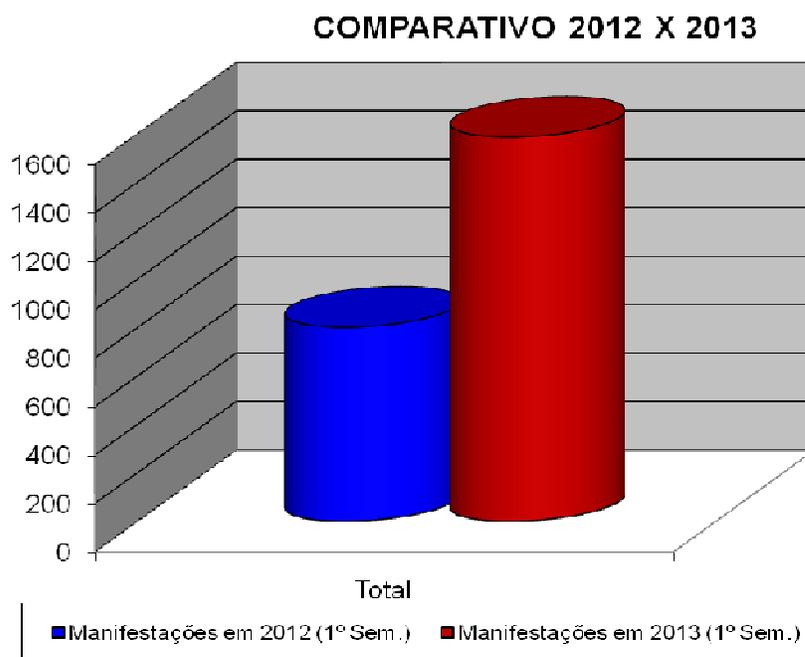
Quantidade por tipo de manifestação:

Tipo	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Total
Reclamação	151	184	178	200	217	166	1096
Pedido de Informação	53	48	56	78	52	50	337
Denúncia	9	4	7	9	7	9	45
Dúvida	5	4	6	11	9	9	44
Outros	11	9	5	3	3	2	33
Sugestão	1	2	4	3	3	1	14
Elogio	0	2	2	4	1	2	11
Recurso	0	0	0	0	6	0	6
TOTAL	230	253	258	308	298	239	1586



COMPARATIVO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUIDORIA

COMPARATIVO DO 1º SEMESTRE – 2012 x 2013		
DESCRIÇÃO	2012	2013
Quantidade de manifestações	801	1586



4.2 Das reclamações

Considerando que a espécie de manifestação denominada “reclamação” representa a maior demanda, optou-se por destacá-la em tópico específico, para demonstrar sua divisão e facilitar a identificação das maiores problemáticas enfrentadas pelo Judiciário.

A tabela a seguir reproduz os dados das reclamações agrupadas por assunto, cadastradas no período referenciado.

1º SEMESTRE DO ANO DE 2013:

Assunto das reclamações	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Total
Morosidade Processual	125	152	145	161	171	139	893
Outros	3	7	7	8	8	6	39
Reclamações sobre atendimento dos servidores	3	7	4	7	12	5	38
Reclamações referentes aos cartórios extrajudiciais	7	6	4	5	7	7	36
Problemas no site do Tribunal	5	3	6	8	2	1	25
Sumiço de processos	0	5	1	3	8	2	19
Competência da Corregedoria	4	0	6	1	5	2	18
Competência da Coordenadoria dos Juizados Especiais	2	4	4	4	1	1	16
Ausência de magistrados na comarca	2	0	1	3	3	3	12
Total	151	184	178	200	217	166	1096

Percebe-se que a **morosidade processual** ainda representa a maior demanda registrada na Ouvidoria do TJMA, totalizando **893 reclamações**. Diversos fatores contribuem para isso, como, por exemplo, número de servidores insuficiente, excesso de processos para o magistrado, seus analistas e assessores, infraestrutura

deficiente de algumas unidades, entre outros, os quais clamam por constante atenção da Justiça.

O dado referido não se afasta da realidade de outros Estados da Federação e do Distrito Federal, uma vez que a lentidão processual se consubstancia em uma das maiores dificuldades enfrentadas pelo Judiciário Nacional.

As “**Reclamações sobre atendimento dos servidores**” figuram em terceiro lugar, na ordem decrescente, com **38 registros**. Em sequência, verifica-se a quarta colocação para “**Reclamações referentes aos cartórios extrajudiciais**”, que com **36 registros**; quinto lugar para o assunto “**Problemas no site do Tribunal**”, com **25 reclamações**; sexto para “**Sumiço de processos**”, com **19 reclamações**; sétimo para “**Competência da Corregedoria**”, com **18 registros**; oitavo para “**Competência da Coordenadoria dos Juizados Especiais**”, com **16 reclamações**; e, por fim, “**Ausência de magistrados na comarca**”, com **12 registros**. Todos os assuntos apresentaram aumento em relação ao ano de 2012, no mesmo período, sinalizando para maior atenção dos gestores.

Convém anotar que o assunto “**Outros**” refere-se a questões diversas, que dependem do teor específico de cada reclamação. Para melhor controle, optou-se por esta nomenclatura, contudo, durante o cadastro das reclamações é descrita a sua temática, para fins de registro.

Importa assinalar que as cinco unidades do Poder Judiciário estadual que apresentaram os maiores quantitativos de reclamações foram:

- 1) **Turmas Recursais Cíveis e Criminais da Capital:** 136 reclamações;
- 2) **3º Juizado Especial Cível e das Relações de Consumo de São Luís:** 53 reclamações;
- 3) **7ª Vara Cível de São Luís:** 41 reclamações;
- 4) **7º Juizado Especial Cível e das Relações de Consumo de São Luís:** 28 reclamações;
- 5) **1ª Vara de Caxias:** 21 reclamações.

Por serem apresentados dados estatísticos, as conclusões aqui registradas não são exaustivas, de modo que outras podem ser extraídas pelos gestores do Judiciário e setores estratégicos, visando a melhorias.

4.3 Formas de recebimento das manifestações e estatísticas

Para fins de organização e controle interno, as manifestações passaram a ser divididas em 11 (onze) formas de recebimento, conforme a sua origem:

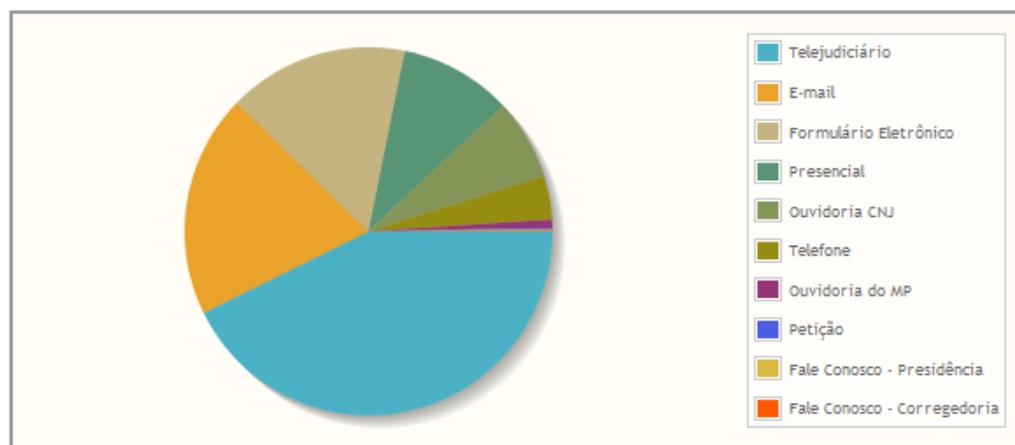
- 1) **Telejudiciário;**
- 2) **Presencial;**
- 3) **Formulário eletrônico;**
- 4) **E-mail institucional;**
- 5) **Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça – CNJ;**
- 6) **Ouvidoria do Ministério Público – MP;**
- 7) **Telefone** (contato direto com a Ouvidoria);
- 8) **Petição;**
- 9) **“Fale Conosco” da Presidência**
- 10) **“Fale Conosco” da Corregedoria;**
- 11) **Sistema DIGIDOC**

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

1º SEMESTRE DO ANO DE 2013:

Origem	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Total
Formulário Eletrônico	68	96	97	102	116	88	567
Telejudiciário	61	66	68	97	90	86	468
E-mail	14	22	28	33	18	20	135
Fale Conosco - Corregedoria	23	23	17	31	22	15	131
Fale Conosco - Presidência	27	15	26	20	22	17	127
Presencial	15	18	9	18	17	1	78
Ouvidoria CNJ	18	11	10	4	11	9	63
Telefone	3	0	3	2	2	1	11

Digidoc	1	2	0	0	0	1	4
Petição	0	0	0	0	0	1	1
Ouvidoria do MP	0	0	0	1	0	0	1
Total	230	253	258	308	298	239	1586



Os meios tecnológicos são os mais utilizados como forma de contato com a Ouvidoria do TJMA, devido à facilidade e comodidade de acesso. O canal mais procurado foi o “Formulário Eletrônico”, com 567 registros, superando em relação a 2012, quando ficou em terceira colocação.

A forma presencial ainda é bastante utilizada, figurando em 6º na tabela (ordem decrescente), com 78 registros, o que é justificado pela boa localização e fácil acesso da sede da Ouvidoria (bem próxima ao Fórum da Capital, dentro de um *shopping*, em frente ao banco da CAIXA e ao lado do “Viva Cidadão” do Jaracati).

É necessário pontuar que o processo de direcionamento das demandas dos “Fale conosco” da Presidência e da Corregedoria para Ouvidoria realizou-se nos dois últimos meses do ano de 2012. Já no primeiro semestre de 2013 contam com expressiva demanda, com 127 e 131 registros, respectivamente. As manifestações desses canais são inicialmente analisadas pela Ouvidoria e, na maioria das vezes, por ela logo resolvidas. Quando escapam à sua atuação são remetidas às correspondentes unidades administrativas (Presidência ou Corregedoria-Geral de Justiça) para o devido tratamento.

4.4 Manifestações por unidades de trabalho: capital x interior

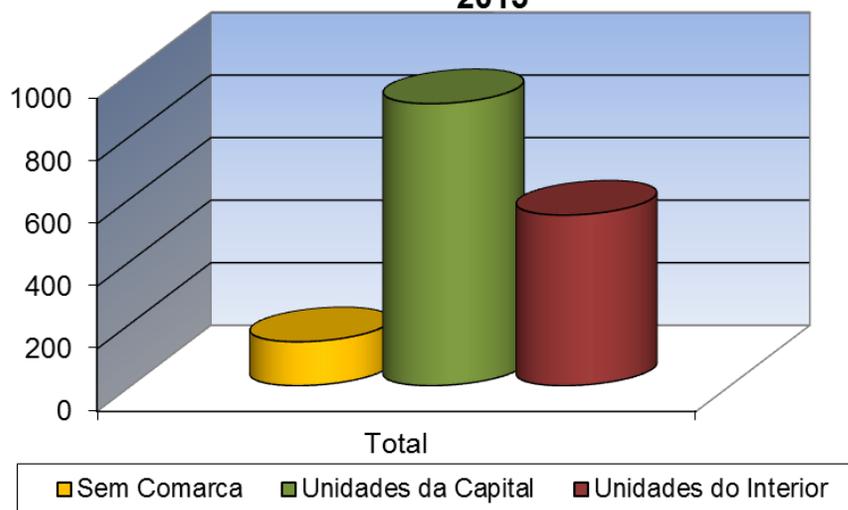
Para identificar a quantidade de manifestações relacionadas aos setores de trabalho do Poder Judiciário Maranhense, optou-se por apresentar os registros referentes às unidades da capital separados daqueles relativos às do interior.

A tabela abaixo evidencia que a capital contou com 56,81% dos registros, superando o interior, que deteve 34,36%. Cento e quarenta manifestações se apresentaram “sem comarca” (8,83%), por se relacionarem a solicitações nas quais inexistia a necessidade de alocação ou a assuntos que escapam à competência da Ouvidoria do Poder Judiciário Estadual.

1º SEMESTRE DE 2013:

Local	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Total	(%)
Capital	105	138	161	171	188	138	901	56.81
Interior	109	85	75	107	89	80	545	34.36
Sem Comarca	16	30	22	30	21	21	140	8.83

COMPARATIVO CAPITAL X INTERIOR - 1º SEM. 2013



4.5 Manifestações agrupadas por *status*: tempo de solução e quantitativo

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

Estabeleceu-se um prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis para a finalização das manifestações, devido ao criterioso trabalho de pesquisa, interlocuções 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. E optou-se por dividi-las em três *status*, para fins de controle interno, organização e estatística: pendentes, resolvidas e não resolvidas.

Com esse parâmetro, 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 unidade de assumir e superar desafios, assim com reforçando o compromisso de aperfeiçoamento contínuo.

Das 1.586 manifestações recebidas no primeiro semestre, 97,98% foram resolvidas, o que equivale a 1.554 registros, restando pendentes apenas 1,89% (30 manifestações), e tão somente 0,13% distribuídas e ainda não tratadas (2 manifestações).

Os dados sugerem, portanto, um bom andamento da unidade, mas com o desafio de contínua evolução.

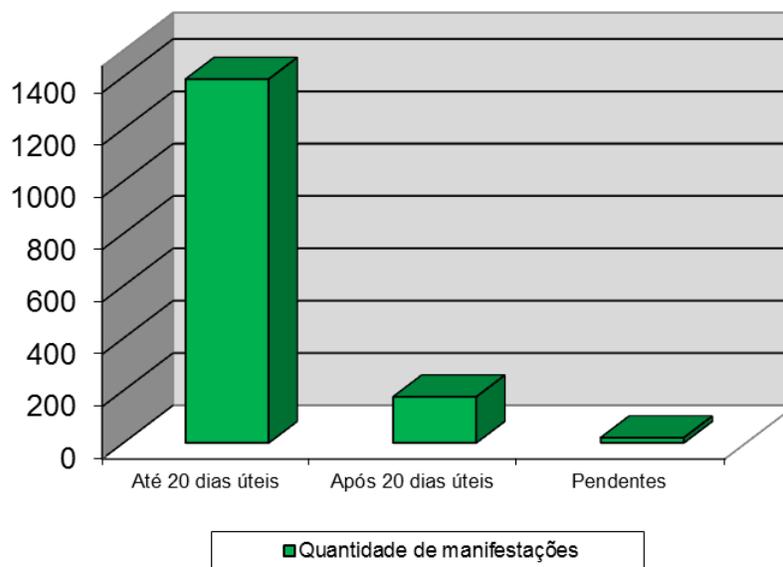
As tabelas abaixo demonstram o agrupamento das manifestações por *status* e seu quantitativo:

1º SEMESTRE DO ANO DE 2013:

Status	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Total	(%)
Pendente	0	0	2	2	4	22	30	1.89
Resolvido	230	253	256	306	294	215	1554	97.98
Distribuída	0	0	0	0	0	0	2	0.13
Total	230	253	258	308	298	239	1586	100.0

Descrição	Resolvidas <u>EM ATÉ 20 dias úteis</u>	Resolvidas <u>APÓS 20 dias úteis</u>	Pendentes <u>ATÉ 20 dias úteis</u>	Percentual atingido
Quantidade de manifestações	1.390	176	20	88,76%

COMPARATIVO 1º SEM. 2013



5 DO TELEJUDICIÁRIO

5.1 Apresentação



Telejudiciário

O Telejudiciário se constitui em 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 este 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, 41 serviços, destacando-se, entre eles, 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.

Desse modo, seus registros são agregados ao presente relatório, sendo apresentados conforme tópico seguinte.



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

5.2 Produção e dados estatísticos

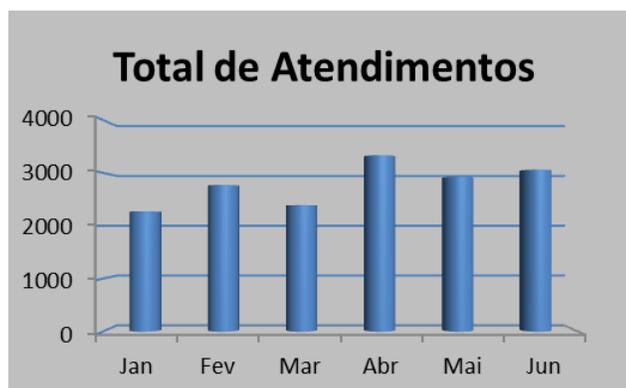
A Divisão do Telejudiciário, no primeiro semestre de 2013, alcançou a estatística de **16.690 atendimentos** e **13.907 ligações**. Dentre os primeiros, a maior procura foi por informações sobre o próprio Poder Judiciário Estadual. Além disso, agregou-se mais um serviço ao Telejudiciário, através de parceria com os Centros Judiciários de Solução de Conflitos, consistente na marcação de audiências de conciliação através de ligações, já com 60 registros de agendamento.

Importa esclarecer que, como quase todos os dados do Telejudiciário são colhidos por telefone, toda ligação implica em 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 desejar cadastrar uma reclamação e, ao mesmo tempo, almejar uma informação sobre um órgão do Judiciário, caso em que haverá dois atendimentos em uma só ligação.

Necessário 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:

RELATÓRIO RESUMIDO DE ATENDIMENTOS - JANEIRO A JUNHO/ 2013								
DESCRIÇÃO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	TOTAL	MÉDIA
Total de Atendimentos	2270	2769	2388	3331	2874	3058	16690	2782
Média de Atendimentos Diários	103	163	132	151	146	153	848	141

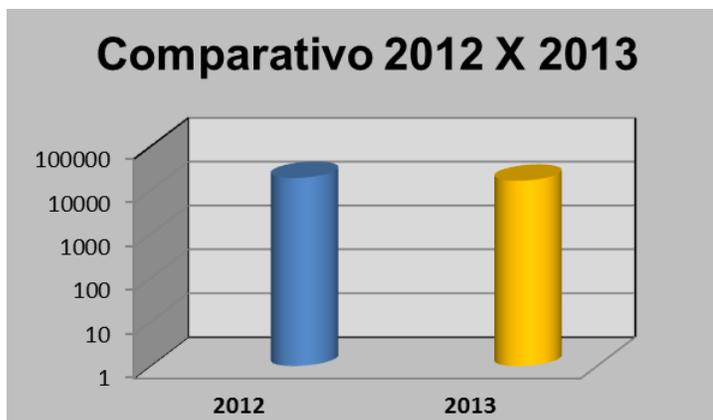


RELATÓRIO DETALHADO DE ATENDIMENTOS:

ACUMULADO JANEIRO A JUNHO 2013								
	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAIO	JUN	TOTAL
Informações Jurídicas	Consulta a Processos de Primeiro Grau	288	361	304	497	459	468	2377
	Consulta a Processos de Segundo Grau	54	109	82	106	151	183	685
	Consultas a Processos de Juizados Especiais	100	117	126	152	193	181	869
	Consultas a Processos nas Turmas Recursais	11	15	22	34	16	15	113
	Orientação a respeito de Ações Cíveis	11	17	5	9	25	15	82
	Orientação a respeito de Ações Criminais	0	1	0	1	0	0	2
Informações Criminais	Relação de Beneficiados pela Lei 9.099/95 - Transação Penal - Art. 1º e 3º do Ato da Presidência nº236/2000	0	0	0	0	0	0	0
	Relação de Condenados - Art. 2º do Ato da Presidência nº 236/2000	0	0	0	1	0	0	1
Plantões Judiciais e Cartorais	Cadastro de Foragidos; Plantão Forense - 1º Grau	0	0	0	0	0	0	0
	Plantão de 2º Grau	3	6	4	1	2	0	16
	Plantão dos Cartórios de Registro Civil	3	6	5	4	4	3	25
Publicações Oficiais do Judiciário	Publicações no Diário Oficiais da Justiça	1	2	1	3	0	1	8
	Resoluções, Portarias e Atos da Presidência;	0	2	0	1	2	2	7
	Comunicados Oficiais do Judiciário	6	4	7	1	7	4	29
Eventos Jurídicos	Correição Geral Ordinária e Extraordinária	1	2	0	0	3	0	6
	Tribunal do Júri	0	0	0	0	0	0	0
	Casamentos Comunitários	0	0	0	0	0	1	1
Órgãos	Informações das Comarcas	284	321	286	359	338	369	1957
	Informações dos Setores do Judiciário: TJMA, Corregedoria de Justiça e Fórum de São Luís	697	1040	828	1123	887	964	5539
	Informações de Outros Órgãos	269	327	255	396	309	254	1810
	Composição do Pleno, Câmaras Cíveis e Criminais	0	1	3	1	2	7	14
Pessoas	Servidores do Poder Judiciário	69	47	45	54	72	33	320
	Magistrados	31	15	12	23	20	27	128
	Advogados	0	0	0	2	0	4	6
	Procuradores do Estado	0	0	0	0	0	0	0
	Procuradores e Promotores de Justiça	0	0	0	0	0	0	0
Informações Servidores/ TJMA	Consulta a Processos Administrativos do TJMA	1	0	9	5	0	0	15
	Outras informações sobre a Diretoria de Recursos Humanos	0	3	5	0	1	0	9
	Senhas aos servidores para acesso aos sistemas do TJMA	247	210	214	255	163	263	1352
	Outras informações sobre a Coord. da Folha de Pagamento	1	1	4	6	5	2	19

Manifestações geradas no sistema ATENDE	Denúncias	1	0	2	1	1	0	5
	Reclamações	60	62	64	91	78	85	440
	Pedido de Informação	0	0	1	1	1	1	4
	Sugestões	0	0	0	0	8	0	8
	Dúvidas	0	1	0	2	2	0	5
	Elogios	0	0	1	0	0	0	1
	Outras	0	3	0	2	0	0	5
Outras Informações	Consulta à Manifestação	19	23	31	43	44	98	258
	Senhas aos servidores e informações diversas - Email Telejudiciário	11	7	6	5	7	6	42
	Agendamento conciliação - CEJUSC	0	0	6	16	22	16	60
	Outras	99	66	60	133	52	56	466
	TOTAL DE ATENDIMENTOS	2270	2769	2388	3331	2874	3058	16690
TOTAL DE LIGAÇÕES	1865	2329	1952	2834	2452	2475	13907	

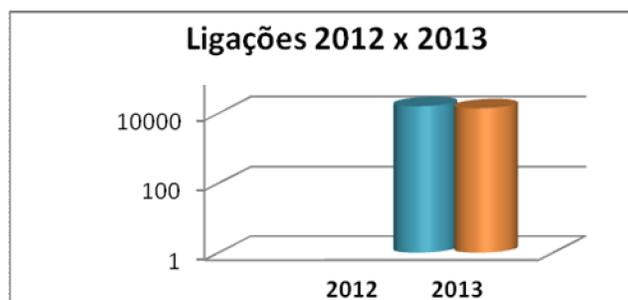
COMPARATIVO DE ATENDIMENTOS 1º SEMESTRE: 2012 X 2013		
DESCRIÇÃO	2012	2013
Total de Atendimentos	19433	16690
Média de Atendimentos Diários	985	848



RELATÓRIO RESUMIDO DE LIGAÇÕES – 1º SEMESTRE DE 2013

RELATÓRIO RESUMIDO DE LIGAÇÕES - JANEIRO A JUNHO/ 2013								
DESCRIÇÃO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	TOTAL	MÉDIA
Total de ligações	1865	2329	1952	2834	2452	2475	13907	2318
Média de ligação diária	85	137	108	129	123	124	706	118

COMPARATIVO DE LIGAÇÕES 2012X2013		
DESCRIÇÃO	2012	2013
Total de ligações	15917	13907
Média de ligação diária	2653	2318



5.3 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 (1º Sem. 2103) = 16.990
- (B) Manifestações geradas diretamente pelo Telejudiciário no sistema ATTENDE = 468
- (C) Total de manifestações recebidas pela Ouvidoria (1º sem. 2013) = 1.586

Registro total	=	(A)	-	(B)	+	(C)
	=	16.690	-	468	+	1.586
Registro total	=	17.808				

É importante destacar que o Telejudiciário, por servir como um dos canais de registro de manifestação, ao originá-la, em regra realiza um atendimento. Logo, do total de 16.990 atendimentos efetuados pelo Telejudiciário, 468 foram de recebimentos de manifestações, enviadas à Ouvidoria para gerenciamento.

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).

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.

Durante o primeiro semestre de 2013 foi realizada a audiência pública no bairro Caratatiua, na Capital, no dia 26 de abril, na União de Moradores do Bairro Caratatiua, que abrangeu não só a comunidade local, mas também os bairros vizinhos (João Paulo, Alemanha, Monte Castelo, Ivar Saldanha etc). O correspondente relatório foi encaminhado 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, informações sintetizadas e fotografias da atividade.

Audiência Pública do bairro Caratatiua (26/04/2013):



Ouvidor na condução do evento, realizado no auditório da União de Moradores do Bairro Caratatiua.

No bairro Caratatiua e adjacências constatou-se que as principais reivindicações sobre os serviços prestados pela Justiça foram referentes à morosidade processual, à falta de atendimento de magistrados a advogados e funcionamento de unidades judiciais. Também foram apresentadas dúvidas quanto à própria Ouvidoria e concernentes aos direitos básicos dos cidadãos.

Em relação às alegações de deficiência na prestação dos serviços essenciais como saúde e transporte, os participantes obtiveram as orientações pertinentes, inclusive, acerca da possibilidade de ajuizamento de ações judiciais.

As orientações para os casos de competência da Defensoria Pública e do Ministério Público foram devidamente fornecidas, assim como esclarecidos, caso a caso, todos os questionamentos, que reproduziram crescente busca pela conscientização de direitos.

Observações sobre a criação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSC, sobre a instalação de novas unidades judiciais, realização de mutirões e a convocação de aprovados em concurso foram ressaltadas, como forma de exemplificar melhorias do Judiciário.

Os elogios recebidos pela promoção do evento refletiram a satisfação da população com esse tipo de serviço, que ajudou a desenvolver uma sensibilidade maior para os problemas enfrentados na Justiça e, com isso, facilitou no alcance dos objetivos estipulados.

Registrou-se a importante cobertura dada pela imprensa e pela Assessoria de Comunicação da Presidência do Tribunal, que contribuíram para a valorização do serviço.

Fotografias do evento:



O Ouvidor esclarecendo dúvidas aos participantes.



Manifestação do representante da Ouvidoria da Secretaria de Segurança Pública, Jhonatan Soares.



Desembargador Lourival Serejo concedendo entrevista antes do início da audiência.



O presidente da União de Moradores, Sr. Cleones Araújo, sendo entrevistado.



Manifestação do advogado Aristóteles Ribeiro, cadastrada pela servidora do Telejudiciário, Kiane Ferreira, sob supervisão do Coordenador René Bayma (em pé).



Explicando a dinâmica do evento, o Coordenador da Ouvidoria.



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).

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; e 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.

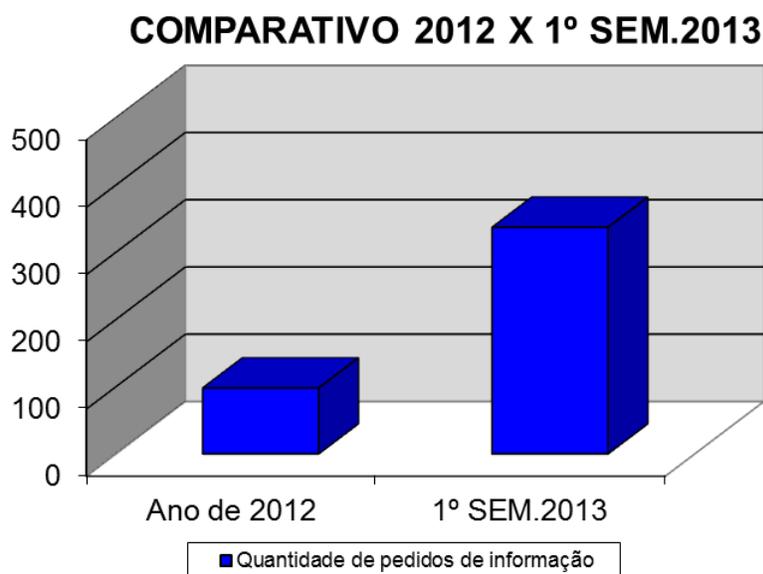
É relevante anotar que a Ouvidoria, antes da entrada em vigor da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), já possuía a atribuição de prestar informações. Porém, com instituição do SIC, proporcionou-se maior transparência sobre o funcionamento do Judiciário estadual, tornou-se mais rápido e fácil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

No primeiro semestre de 2013 foram registrados **337 pedidos de informação**, contra apenas 98 de todo o ano de 2012. Além disso, foram

cadastrados **6 recursos** com base na Lei nº 12.527/2011. Portanto, verifica-se a utilização expressivamente crescente deste serviço pela sociedade.

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

COMPARATIVO – Ano 2012 x 1ª Sem. 2013		
DESCRIÇÃO	Ano de 2012	1º SEM. 2013
Quantidade de pedidos de informação	98	337



8 NOTÍCIAS E DESTAQUES

As atividades da Ouvidoria e do Telejudiciário têm sido alvo de inúmeras notícias na mídia, devido aos importantes serviços que prestam à sociedade. São apresentados, a seguir, as principais publicações e destaques do primeiro semestre de 2013.

PUBLICAÇÕES DE JORNAIS:

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



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; 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 P.: 6
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 (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), no link da Ouvidoria; seções "Fale conosco" da Presidência e da Corregedoria; e-mail institucional (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 P.: 22
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 (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 P.: 14
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 P.: 7
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 (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), no link da Ouvidoria; seções "Fale conosco" da Presidência e da Corregedoria; e-mail institucional (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 P.: 15
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 (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 P.: 3
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

CARATATUIA

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.

9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No primeiro semestre de 2013, a Ouvidoria fortaleceu os vínculos de confiança e credibilidade com a sociedade e com o corpo institucional. Extrai-se isso não só dos contatos do seu dia a dia, mas, sobretudo, dos seus registros, demonstrados neste relatório e representados, no geral, pelo recebimento de **1.586 manifestações**, que já superou todo o ano de 2012, que registrou 1.576 demandas. Do total, apenas 1,89% ficaram pendentes, enquanto que a esmagadora quantidade de 97,98% foram devidamente solucionadas. Bateu-se **recorde mensal** de recebimento de manifestações, em **abril de 2013**, com **308 registros**.

Somada a produção da Divisão do Telejudiciário com a da Ouvidoria, verifica-se o resultado expressivo de **17.808 registros** no primeiro semestre do ano.

Os dados apresentados ao longo deste documento representam crescimento da procura e da produtividade da Ouvidoria e do Telejudiciário. São reflexos da expansão das suas atribuições, dentre outras, em função da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011). Nesse contexto, o funcionamento do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do TJMA, sob coordenação da Ouvidoria, facilitou e ampliou o acesso a dados públicos, permitindo conferir maior transparência ao Poder Judiciário Estadual, e, por consequência, produzindo maiores solicitações.

Acrescenta-se, também, o fato de que as demandas dos canais “Fale Conosco” da Presidência e da Corregedoria-Geral de Justiça passaram a ser direcionadas para a Ouvidoria, aumentando seus serviços.

O levantamento estatístico no período referenciado demonstrou, dentre outros aspectos, a persistente problemática da morosidade processual, notadamente nas Turmas Recursais dos Juizados Especiais, devido à elevada quantidade de reclamações nesse sentido, reivindicando atenção contínua e urgente do Judiciário. Por outro lado, é importante citar que a realização constante de mutirões que desafogam a excessiva demanda de ações judiciais, a convocação de aprovados no concurso público para servidores e a atuação dinâmica e acessível dos gestores do Judiciário têm contribuído para o avanço da prestação jurisdicional. Além disso, estima-se que, com a regionalização das Turmas Recursais na Capital e no Interior, haverá melhoria da celeridade na tramitação processual nesse âmbito.

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.

Portanto, a Ouvidoria judicial encerrou o primeiro semestre de 2013 com um balanço positivo e otimista, tendo atuado ativamente para o cumprimento de sua missão institucional e contribuído para a tão almejada prestação de serviço público eficiente e transparente.

Por fim, ressalta-se que os dados apresentados neste relatório, até a data do seu fechamento (30 de junho de 2013), foram obtidos do programa de informática ATTENDE, desenvolvido para atender às necessidades da Ouvidoria e da Divisão do Telejudiciário. Além disso, as conclusões aqui apresentadas não se mostram exaurientes, sendo recomendável que os gestores e demais setores estratégicos da administração possam extrair outras, igualmente importantes para o avanço de toda a estrutura da Justiça maranhense.

Nos termos do inciso VI, do art. 4º, da Resolução nº 20/2010-TJMA, apresenta-se o presente ao Plenário do Tribunal de Justiça para conhecimento e análise.

São Luís (MA), 15 de julho de 2013.

Desembargador LOURIVAL DE JESUS SEREJO SOUSA

Ouvidor Titular do Poder Judiciário do Estado do Maranhão