



Estado do Maranhão  
Poder Judiciário  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO  
OUVIDORIA

CIRC-OUVID - 22019

Código de validação: 65E8D67A35

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

Assunto: **Encaminhamento de Relatório de Atividades da Ouvidoria, correspondente ao 1º Semestre de 2019**

Senhor(a) Desembargador(a),

Cumprimentando V. Exa., em observância ao disposto no art. 4º, VI, da resolução 20/2010, sirvo-me do presente para encaminhar o relatório de atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Poder Judiciário durante minha gestão, referentes **ao 1º Semestre de 2019**, para ciência.

Na oportunidade, renovo os votos de elevada estima e consideração.

Atenciosamente,

JOSÉ LUIZ OLIVEIRA DE ALMEIDA  
Ouvidor  
Gab. Des. José Luiz Oliveira de Almeida  
Matrícula 16048

Documento assinado. SÃO LUÍS - TRIBUNAL DE JUSTIÇA, 16/07/2019 10:53 (JOSÉ LUIZ OLIVEIRA DE ALMEIDA)





ESTADO DO MARANHÃO  
PODER JUDICIÁRIO

**CIRC-OUVID - 2/2019**

São Luís (MA), 16 de julho de 2019

**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 de 2019**

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 2019**, 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 2019**, a Ouvidoria recebeu **2.165 manifestações**, que representam um aumento de **11%** em relação ao **2º semestre de 2018 (1.926 manifestações)**.

**Canais mais acessados**

As demandas foram recebidas majoritariamente pelo formulário eletrônico e via Telejudiciário, que consistem nas 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.

Do total de manifestações recebidas, **1132 (mil cento e trinta e duas)** foram recebidas por formulário eletrônico, **377 (trezentos e setenta e sete)** pelo Telejudiciário, **229 (duzentos e vinte e nove)** registros presenciais e as demais demandas distribuídas pelas outras formas de recebimento, adiante descritas. No primeiro semestre houve redução do número de acessos através do Telejudiciário, devido ao encerramento do serviço de recebimento de chamadas a partir de terminais celulares para o Call Center.

Abaixo tabela com o ranking dos canais mais acessados pelos cidadãos para registro de manifestações.

Canais	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Total	(%)
Formulário Eletrônico	147	180	184	243	226	152	1132	52.29
Telejudiciário	43	61	57	53	90	73	377	17.41
Presencial	26	44	46	30	44	39	229	10.58
E-mail	27	31	21	32	44	38	193	8.91
Ouvidoria CNJ	12	25	23	30	27	24	141	6.51
Ouvidoria Itinerante	0	0	0	73	1	6	80	3.7
Telefone	0	0	0	0	2	6	8	0.37
Ouvidoria do MP	0	0	0	1	1	2	4	0.18
Digidoc	0	0	0	1	0	0	1	0.05
<b>Total</b>	<b>255</b>	<b>341</b>	<b>331</b>	<b>463</b>	<b>435</b>	<b>340</b>	<b>2165</b>	<b>100</b>

Mais de 500 (quinhentos) atendimentos presenciais e telefônicos foram contabilizados no primeiro semestre, todavia, dada a sua solução imediata, não foi necessária o cadastro no Sistema Attende.

### Manifestações por tipo

Do total de manifestações cadastradas, **1.860 (mil oitocentos e sessenta)** foram reclamações de insatisfação com os serviços (85,91%) e **132 (cento e trinta e dois)** pedidos de informações (6,1%). O percentual restante consistiu nas manifestações do tipo denúncia, elogio, dúvida, sugestão, solicitação, havendo **16 (dezesseis)** manifestações que não se enquadravam em nenhuma dessas classificações e por isso capitulada como “Outros”.

ESPÉCIES	QUANTIDADE POR MÊS – 1º SEM. 2019							
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	TOTAL	(%)
Reclamação	212	309	287	402	359	291	1860	85.91
Pedido de Informação	22	13	25	23	26	23	132	6.1
Solicitação	10	12	11	20	26	7	86	3.97
Denúncia	3	3	4	11	10	14	45	2.08
Outros	4	0	2	4	4	2	16	0.74
Dúvida	2	1	1	1	3	1	9	0.42
Elogio	2	1	1	1	3	0	8	0.37
Recurso	0	0	0	0	4	1	5	0.23
Sugestão	0	2	0	1	0	1	4	0.18
<b>TOTAL</b>	<b>255</b>	<b>341</b>	<b>331</b>	<b>463</b>	<b>435</b>	<b>340</b>	<b>2165</b>	<b>100</b>

### Assuntos das manifestações recebidas

Dentre os assuntos mais comuns das reclamações, destacam-se a morosidade processual, reclamações referentes aos cartórios extrajudiciais, reclamação

sobre procedimento adotado pela unidade, reclamações sobre atendimento dos servidores, conforme verifica-se em tabela a seguir. O assunto **morosidade processual** desponta como líder absoluta, concentrando-se **91,24% (noventa e um vírgula vinte e quatro por cento)** dos registros. Das **1860** reclamações, **1.697(mil seiscientos e noventa e sete)** se referem à morosidade processual.

Assuntos mais comuns	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Total	(%)
Morosidade Processual	201	280	263	378	328	247	1697	91.24
Reclamações sobre atendimento dos servidores	3	7	13	1	5	6	35	1.88
Outros	3	1	6	6	4	8	28	1.51
Procedimento adotado pela unidade	2	6	0	2	4	14	28	1.51
Reclamações referentes aos cartórios extrajudiciais	0	8	0	2	4	4	18	0.97
Competência alheia à Ouvidoria	1	0	1	2	3	3	10	0.54
CARTÓRIO – Demora/Recusa na entrega de documentos/certidão	0	0	3	0	3	4	10	0.54
Problemas nas linhas telefônicas	1	2	1	4	1	0	9	0.48
Problemas no site do Tribunal	1	2	0	4	1	0	8	0.43
Discussão de mérito de decisão	0	2	0	1	3	0	6	0.32
Sumiço de Processos	0	0	0	2	0	3	5	0.27
CARTÓRIO – Dificuldade/insucesso no contato com o cartório	0	0	0	0	1	2	3	0.16
CARTÓRIO – Valores de Emolumentos	0	1	0	0	1	0	2	0.11
CARTÓRIO – Erro nos dados constantes na certidão	0	0	0	0	1	0	1	0.05
<b>TOTAL</b>	<b>212</b>	<b>309</b>	<b>287</b>	<b>402</b>	<b>359</b>	<b>291</b>	<b>1860</b>	<b>100</b>

O campo “**Outros**”, da tabela anterior, compreende os mais diversos assuntos, com menor incidência, merecendo destaque as seguintes: reclamação sobre proibição de acesso ao Fórum com trajes casuais, processo em carga a muito tempo com o advogado, ausência de servidores no Fórum da Comarca, não disponibilização online de versão atualizada do Regimento Interno do Tribunal de Justiça, reclamação sobre provimento que determina a não obrigatoriedade de publicação de intimação no Diário Eletrônico da Justiça e erro material em documento expedido pela secretaria.

As reclamações sobre **morosidade processual** concentram-se majoritariamente no **1º grau**, alcançando um percentual de **94,2% (noventa e quatro vírgula dois por cento)**.

<b>MOROSIDADE PROCESSUAL – 1º SEM. 2019</b>			
<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>1º GRAU</b>	<b>2º GRAU</b>	<b>TOTAL</b>
Quantidade	1597	98	1697
Porcentagem	94,2	5,8	100

## Mapeamento das manifestações

Das 1.860 reclamações, **1699 (mil seiscentos e noventa e nove) foram relacionadas ao 1º grau de jurisdição**, incluindo-se aqui os Juizados Especiais e Turmas Recursais, **130 referentes ao 2º Grau**, e apenas **31 referentes às Serventias Extrajudiciais**.

RECLAMAÇÕES – 1º Sem. 2019				
DESCRIÇÃO	1º Grau	2º Grau	Cartórios	TOTAL
Quantidade	1699	130	31	1860
Porcentagem	91,3	7	1,7	100%

Entre as unidades mais demandadas na Ouvidoria, 20(vinte) se destacam<sup>1</sup>, necessitando de intervenção direcionada por parte da Administração, com vistas a combater deficiências sistemáticas, muitas das quais relacionadas ao grande quantitativo processual, à ausência de infraestrutura e insuficiência de servidores. Seguem abaixo discriminados os setores mais demandados no semestre.

20 SETORES QUE MAIS RECEBERAM RECLAMAÇÃO – 1º SEM. 2019		
Unidades de Trabalho		Quantidade
1º	4ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS	85
2º	2ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS	77
3º	2ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	77
4º	2ª VARA DE GRAJAÚ	65
5º	CONTADORIA DO FÓRUM DE SÃO LUÍS	57
6º	3ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS	51
7º	TURMA RECURSAL CÍVEL E CRIMINAL DA COMARCA DE SÃO LUÍS	51
8º	3ª VARA CÍVEL DO FÓRUM DE SÃO LUÍS	45
9º	GABINETE DESEMBARGADOR JAIME FERREIRA DE ARAÚJO	39
10º	7ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	39
11º	1ª VARA DE GRAJAÚ	38
12º	1ª VARA DA FAMÍLIA DE SÃO LUÍS	29
13º	4ª VARA CÍVEL DE IMPERATRIZ	29
14º	5ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS	28
15º	1ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	27
16º	4ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	26
17º	1ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS	24
18º	1ª VARA CÍVEL DE AÇAILÂNDIA	24
19º	VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE IMPERATRIZ	22
20º	8ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	22

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.

<sup>1</sup> A relação apresentada não exaure a lista de unidades reclamadas, que pode ser acessada a qualquer tempo através de contato com a Ouvidoria.

<b>UNIDADES DE TRABALHO ELOGIADAS – 1º SEM. 2019</b>	
1	COORDENADORIA DE SERVIÇOS MÉDICOS, ODONTOLÓGICOS E PSICOSSOCIAL
2	7º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DE SÃO LUÍS
3	DIRETORIA DO FÓRUM DA COMARCA DE SÃO LUÍS
4	3ª VARA CÍVEL DE IMPERATRIZ
5	VARA ÚNICA DE SÃO JOÃO DOS PATOS
6	2ª VARA DE CODÓ
7	OUVIDORIA

### **Prazo de finalização das demandas**

A equipe integrante da Ouvidoria, que hoje conta com apenas 4(quatro) servidoras e apenas 3 (três) no atendimento e acompanhamento das demandas, tem conseguido oferecer respostas às manifestações dos usuários dentro do prazo de vinte dias úteis, em mais de 97% 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.

No geral, as manifestações são finalizadas e arquivadas quando a demanda proposta estiver solucionada, quando a Ouvidoria tiver obtido esclarecimentos considerados satisfatórios para o tipo de relato apresentado, quando o pleito é atendido pela unidade ou quando escapar à sua competência.

<b>FINALIZAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES - 1º Sem. 2019</b>			
<b>Descrição</b>	<b>Manifestações FINALIZADAS</b>		<b>PENDENTES</b>
	Finalizadas ANTES de 20 dias	Finalizadas APÓS 20 dias	Pendentes dentro dos 20 dias
<b>Quantidade</b>	2088	14	63
<b>TOTAL</b>	<b>2165</b>		

### **III**

### **MEDIDAS PARA ADEQUAÇÃO AO CÓDIGO DE DEFESA DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS**

#### **Informação ao cidadão**

No primeiro semestre de 2019 a Ouvidoria recebeu **132 pedidos de informação** através do SIC (Sistema de Informação ao Cidadão), não havendo aumento significativo em relação ao semestre anterior.

Visando priorizar a transparência ativa, com a disponibilização de mais informações institucionais no próprio *site* do Tribunal e forma de adequar as atividades

às determinações dispostas na Lei de Acesso à Informação e no Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos, a Ouvidoria deu início à elaboração da **Carta de Serviços**, estando em fase de apresentação de informações dos setores, sobre todos os serviços ofertados ao público, para posterior disponibilização de maneira facilitada ao usuário.

### **Pesquisa de satisfação**

Sob a organização da Ouvidoria, foi elaborada pesquisa de satisfação a ser disponibilizada no site do Tribunal de Justiça, de modo a avaliar periodicamente os serviços prestados por magistrados e servidores do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão. A medida visa aferir a qualidade dos serviços, visando promover melhorias através dos dados coletados.

Inicialmente realizada de forma online, o objetivo é que a pesquisa também possa ser feita manualmente através de aparelhos próprios de avaliação, espalhados pelas cidades polos do Estado.

## **IV TELEJUDICIÁRIO**

A Divisão do Telejudiciário realizou diversas atividades no semestre. Dentre as atividades realizadas destacam-se o registro de manifestações para serem encaminhadas à Ouvidoria para o devido tratamento, agendamento de audiências de conciliação, agendamento de casamentos comunitários, consultas sobre movimentações de processos judiciais, informações sobre servidores, órgãos, magistrados, plantões judiciais e eventos jurídicos.

O Telejudiciário também atua no atendimento aos pedidos de informação, e no fornecimento de senhas de acesso ao sistema Menthorh, dentre outras atividades.

Foram **5.249 (cinco mil duzentos e quarenta e nove) atendimentos realizados** no 1º semestre do ano de 2019, tendo destaque as consultas processuais e prestação de informações sobre o Órgão, que representam o maior quantitativo de atendimentos, com a realização de **1.769 (mil setecentas e sessenta e nove) consultas processuais** e **1.940 (mil novecentos e quarenta) informações prestadas** sobre as Unidades Administrativas e Judiciais do Tribunal, servidores, eventos e outras informações sobre funcionamento.

Neste semestre foi alcançado um total de **136 (cento e trinta e seis) agendamentos de Conciliação** e **365 agendamentos de casamento comunitário**.

Abaixo tabela especificando as atividades realizadas e seu quantitativo, distribuídas mês a mês.

RELATORIO DETALHADO DE ATENDIMENTOS - JANEIRO A DEZEMBRO / 2019									
CONSULTA / MESES		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	TOTAL
Informações Jurídicas	Consulta a processos de primeiro grau	154	202	178	299	337	197	80	1447
	Consulta a processos de segundo grau	17	24	22	32	36	16	4	151
	Consultas a processos de Juizados Especiais	19	35	13	32	37	17	7	160
	Consultas a processos nas Turmas Recursais	1	4	1	2	0	1	0	9
	Informações a respeito de Ações Cíveis	0	0	0	0	2	0	0	2
	Informações a respeito de Ações Criminais	0	0	0	0	0	0	0	0
Informações Criminais	Relação de Beneficiados pela Lei 9.099/95 - Transação Penal - Art. 1º e 3º do Ato da Presidencia nº236/2000	0	0	0	0	0	0	0	0
	Relação de Condenados - Art. 2º do Ato da Presidencia nº 236/2000	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cadastro de Foragidos	0	0	0	0	0	0	0	0
Plantões Judiciais e Cartorais	Plantão Forense - 1º Grau	0	0	0	0	0	1	0	1
	Plantão de 2º Grau	0	0	0	0	0	0	0	0
	Plantão dos Cartórios de Registro Civil	0	0	0	0	0	0	0	0
Publicações Oficiais do Judiciário	Publicações no Diário Oficial da Justiça	0	0	0	0	0	0	0	0
	Resoluções, Portarias e Atos da Presidência	1	1	0	1	1	0	0	4
	Comunicados Oficiais do Judiciário	0	0	0	0	0	0	0	0
Eventos Jurídicos	Correição Geral Ordinária e Extraordinária	0	0	0	0	0	0	0	0
	Tribunal do Juri	0	0	0	0	0	0	0	0
	Casamentos Comunitários	0	0	0	1	9	48	28	86
Órgãos	Informações das Comarcas	79	100	74	84	87	59	23	506
	Informações dos Setores do Judiciário - TJMA, Corregedoria de Justiça e Fórum de São Luis	149	291	259	199	170	129	64	1261
	Informações de Outros Órgãos	16	16	21	24	24	23	8	132
	Composição do Pleno, Câmaras Cíveis e Criminais	0	0	0	0	0	0	0	0
Pessoas	Servidores do Poder Judiciário	8	4	1	4	1	4	0	22
	Magistrados	2	5	2	2	0	1	1	13
	Advogados	0	1	0	0	0	2	2	5
Informações - Servidores	Informações Administrativas	0	0	0	0	1	0	0	1
	Senhas aos servidores - acesso aos sistemas do TJMA	56	73	115	91	57	35	13	440
Manifestações do Sistema ATTENDE	Reclamações	40	57	53	45	101	69	31	396
	Denúncias	1	1	1	2	6	5	1	17
	Pedido de Informação	0	0	0	1	0	0	0	1
	Sugestões	0	0	0	1	0	0	0	1
	Dúvida	0	0	0		1	0	0	1
	Elogio	0	0	0	0	0	0	0	0
	Outros	0	0	0	0	0	0	0	0
	Consulta de Manifestação	4	10	10	8	13	9	9	63
Conciliações do Sistema ATTENDE	Agendamento de Conciliação - CEJUSC	23	32	19	29	24	5	4	136
	Agendamento de Conciliação - SNC	0	0	0	0	0	0	0	0
	Consulta de Conciliação	3	9	2	1	3	3	2	23
Casamento Comunitário - CGJ	Agendamento de Casamento Comunitário	0	0	0	0	0	0	365	365
Outras Informações	Outras Informações	1	0	1	0	1	1	2	6
<b>TOTAL DE LIGAÇÕES</b>		<b>529</b>	<b>807</b>	<b>708</b>	<b>760</b>	<b>819</b>	<b>560</b>	<b>626</b>	<b>4809</b>
<b>TOTAL DE ATENDIMENTOS</b>		<b>574</b>	<b>865</b>	<b>772</b>	<b>858</b>	<b>911</b>	<b>625</b>	<b>644</b>	<b>5249</b>



## V PROJETOS E AÇÕES

### **Projeto Ouvidoria Itinerante: visitas realizadas às Comarcas de Montes Altos, Grajaú, Barra do Corda e Presidente Dutra**

A Ouvidoria do Poder Judiciário promoveu mais uma edição do Projeto Ouvidoria Itinerante, realizado nos dias 08, 09, 10 e 11 de abril de 2019, nas comarcas de Montes Altos, Grajaú, Barra do Corda e Presidente Dutra/MA. Na ocasião, foram registrados mais de 150 (cento e cinquenta) atendimentos.

Os atendimentos realizados geraram um total de mais de 220 (duzentas e vinte) Solicitações para registro na Ouvidoria. Por fins de otimização, algumas dessas solicitações foram cadastradas em blocos no sistema Attende.

As reclamações trataram eminentemente da morosidade processual, elevado acervo, insuficiência de servidores, implantação da Gratificação por Atividade Judiciária(GAJ) para os servidores, necessidade de instalação da Comarca de Sítio Novo, e instalação de uma 3ª Vara nas Comarcas de Grajaú e Barra do Corda.

Todas as reivindicações recebidas na Ouvidoria Itinerante foram sintetizadas em relatórios e encaminhadas à Presidência e Corregedoria Geral da Justiça (CGJ-MA) para as providências reputadas necessárias, e encontram-se disponibilizados para consulta no site do Tribunal, na seção relativa à Ouvidoria Judiciária. A seguir fotos das atividades desenvolvidas durante a itinerância.



**Ouvidor vistoriando as instalações do Fórum de Montes Altos, acompanhado do Juiz Titular da Comarca**



**Atendimento aos jurisdicionados da Comarca de Grajaú**



**Ouvidor atendendo a população de Barra do Corda**



**Reunião com o juiz titular da 2ª Vara de Presidente Dutra, Defensor Público e Promotor de Justiça de Presidente Dutra**

Na oportunidade, foi ministrada pelo Ouvidor palestra para os servidores do Fórum da Comarca de Montes Altos, representada pela imagem abaixo, com o fito de

esclarecer alguns aspectos da lei 13460/2017, denominada Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos, conscientizando os servidores acerca da necessidade de um atendimento cortês, claro e eficiente e que leve em consideração as necessidades dos Usuários e informou estar em fase de implantação a pesquisa de satisfação do usuário.

Na oportunidade, o Ouvidor pediu ânimo na luta diária e enfrentamento com afincos das problemáticas vivenciadas, tendo em vista que o jurisdicionado necessita de uma resposta adequada ao procurar o judiciário.

O Ouvidor reuniu-se ainda com servidores da Comarca de Grajaú, que durante a ocasião foi alvo de muitas reclamações, referentes em sua maioria à morosidade processual e atendimento dos servidores, este, no tocante à 2ª Vara de Grajaú.

Em sua fala, o Ouvidor reforçou que os servidores e magistrados devem prestar um atendimento cortês, claro e eficiente e recomendou que as Varas da Comarca buscassem meios de promover melhorias na qualidade dos serviços prestados.



**Palestra ministrada aos servidores da Comarca de Montes Altos**



**Reunião com os secretários judiciais da 1ª e 2ª Varas de Grajaú**

## **Programa “Aproveite para conciliar”**

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 93 acessos por meio dessa funcionalidade no semestre.



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', and 'Forma preferencial de Contato: Email, Telefone, ou Outra'. 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'.

A Ouvidoria está ainda habilitada a cadastrar usuários, quando solicitado, na plataforma de mediação virtual [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br).” A unidade atua ainda como mediadora entre o órgão e o usuário, de modo a levar a conhecimento do usuário a realidade vivenciada pelo Judiciário Maranhense, assim como intenta tornar magistrados e servidores mais sensíveis e solidários às necessidades do público externo.

## **VI** **ENCONTROS E CAPACITAÇÃO**

Nesse semestre o Ouvidor Judiciário, desembargador José Luiz Oliveira de Almeida, participou do II Encontro Nacional das Ouvidorias do Judiciário, realizado no Rio de Janeiro, no dia 06 de junho, no Centro Cultural da Justiça Federal. O evento reuniu as Ouvidorias de todos os Tribunais do Brasil e teve como objetivo promover um momento de reflexão sobre aos novos desafios das Ouvidorias diante da Lei Geral de Proteção de Dados e à necessidade de Inovação tecnológica nos serviços prestados.

Visando dar continuidade à capacitação dos servidores da Ouvidoria, novos servidores participaram do curso “Tratamento de Denúncias”, disponibilizado pela plataforma online E-Gov.

## **VII** **RECOMENDAÇÕES**

Não obstante, as ações da mesa diretora já em curso buscando promover a melhoria nas atividades desenvolvidas, considerando-se que a insatisfação majoritária com os usuários dos serviços prestados por este Egrégio Tribunal refere-se à morosidade processual, esta Ouvidoria insiste em uma atuação de maneira contínua, voltada às unidades com elevada demanda e problemas estruturais mais acentuados.

Sugere-se a realização de mutirões sentenciantes e de secretaria nestas comarcas. Como forma de redução de custos, o Tribunal de Justiça, poderia formar equipes de magistrados e servidores, que estejam localizados geograficamente mais próximos às unidades contempladas.

Na capital, sugere-se que seja destinada uma atenção especial às Varas da Fazenda Pública, que contam quase na sua totalidade, com elevado acervo e insuficiência de servidores.

Defende-se um maior investimento nas ações coordenadas pelo Núcleo Permanente de Mediação e Conciliação, visto que os meios consensuais têm alcançado importantes resultados nos mutirões realizados.

Repisa-se a necessidade de titularização definitiva de juízes na Turma Recursal e a necessidade de concurso para ingresso de servidores no Poder Judiciário, providências estas já em encaminhamento pelo Tribunal de Justiça.

Recomenda-se a realização de políticas voltadas aos usuários portadores de deficiência física, incluindo-se a utilização de tecnologias voltadas a melhor acomodação e acessibilidade aos serviços e informações fornecidas por este Tribunal,

a exemplo da ferramenta utilizada pelo Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba (<<https://www.tjpb.jus.br/acessibilidade>>). A descrição de imagens e a audiodescrição das notícias divulgadas e dos serviços oferecidos, é uma importante ferramenta de inclusão social para apreciação das pessoas com deficiência visual.

É necessário que o Tribunal se mantenha atento as transformações no Serviço Público, observando as novas legislações aprovadas e inovações tecnológicas, de modo a contemplar da melhor forma a necessidades de seus usuários. O Tribunal de Justiça deve estar atento às transformações sociais e zelar pela proteção do direito dos jurisdicionados.

Diante do exposto, de suma importância é a atuação conjunta entre Corregedoria Geral da Justiça e Presidência do Tribunal de Justiça para o estudo e implantação de medidas que visem promover uma prestação jurisdicional adequada ao cidadão.

Este é o relatório das atividades do 1º semestre de 2019 que nos cabia apresentar.

Renovo manifestação de apreço e admiração.

Atenciosamente,

**Desembargador JOSÉ LUIZ OLIVEIRA DE ALMEIDA**  
**Ouvidor Judiciário**