



ESTADO DO MARANHÃO  
PODER JUDICIÁRIO

OFC-OUVID-62/2015

São Luís (MA), 5 de agosto de 2015

A Sua Excelência a Senhora  
Desembargadora Cleonice Silva Freire  
MD<sup>a</sup>. Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão  
NESTA

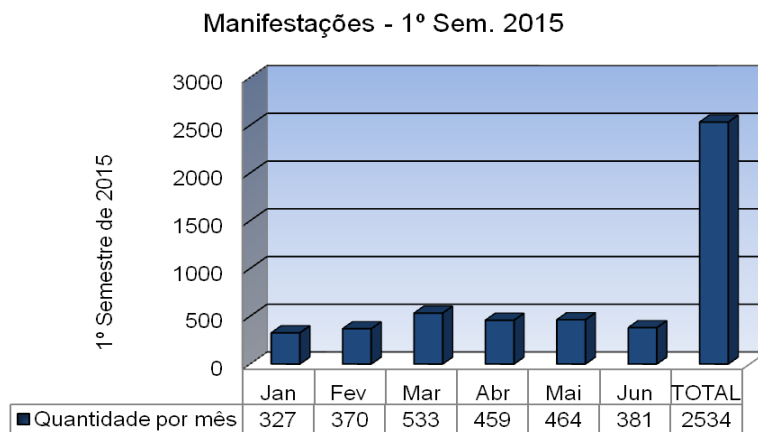
Assunto: Relatório de atividades da Ouvidoria do 1º semestre/2015

Senhora Presidente,

Em cumprimento ao disposto no art. 4º 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 2015**, 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.

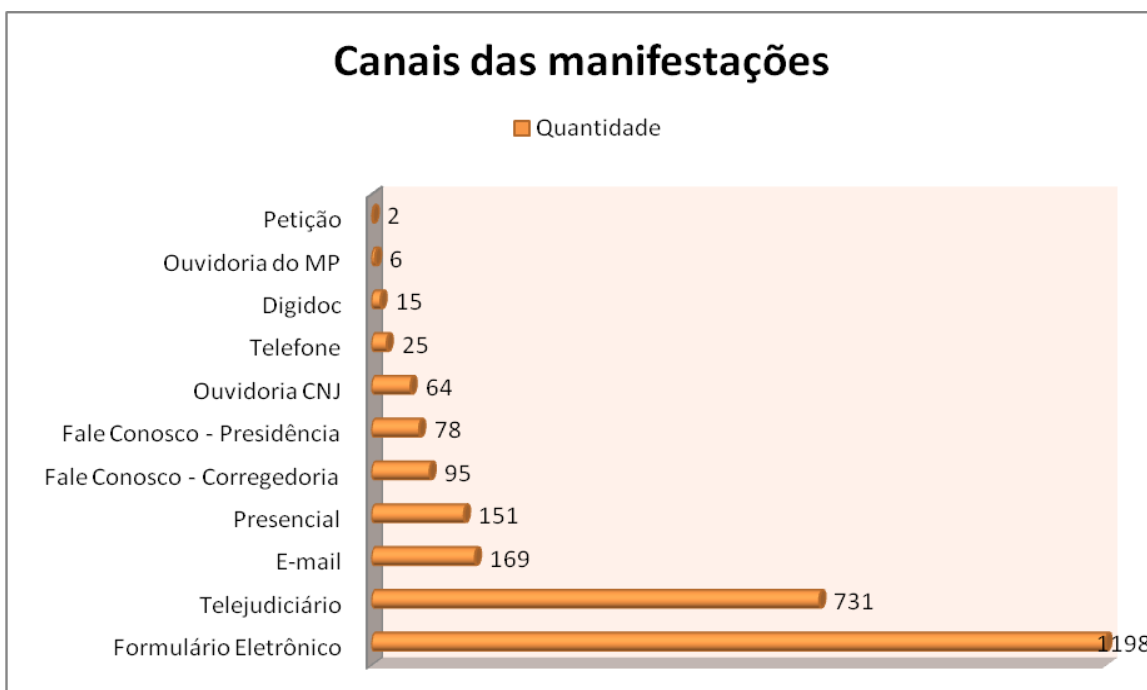
## II DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No período compreendido entre 1º de janeiro e 30 de junho de 2015, a Ouvidoria recebeu **2.534 manifestações**, que representam um aumento de 19,18 % em relação ao mesmo período de 2014. O crescimento das demandas revela o êxito do modelo de participação do usuário do Sistema de Justiça.



Essas manifestações foram recebidas e processadas 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	150	180	267	192	225	184	1198	47,28
Telejudiciário	99	98	132	143	131	128	731	28,85
E-mail	17	21	43	42	21	25	169	6,67
Presencial	21	15	35	29	36	15	151	5,96
Fale Conosco - Corregedoria	14	20	14	20	16	11	95	3,75
Fale Conosco - Presidência	14	17	12	13	14	8	78	3,08
Ouvidoria CNJ	4	8	18	12	17	5	64	2,53
Telefone	5	6	5	7	2	0	25	0,99
Sistema Digidoc	2	3	4	1	0	5	15	0,59
Ouvidoria do Ministério Público	1	2	2	0	1	0	6	0,24
Petição	0	0	1	0	1	0	2	0,08
<b>TOTAL</b>	<b>327</b>	<b>370</b>	<b>533</b>	<b>459</b>	<b>464</b>	<b>381</b>	<b>2534</b>	<b>100</b>

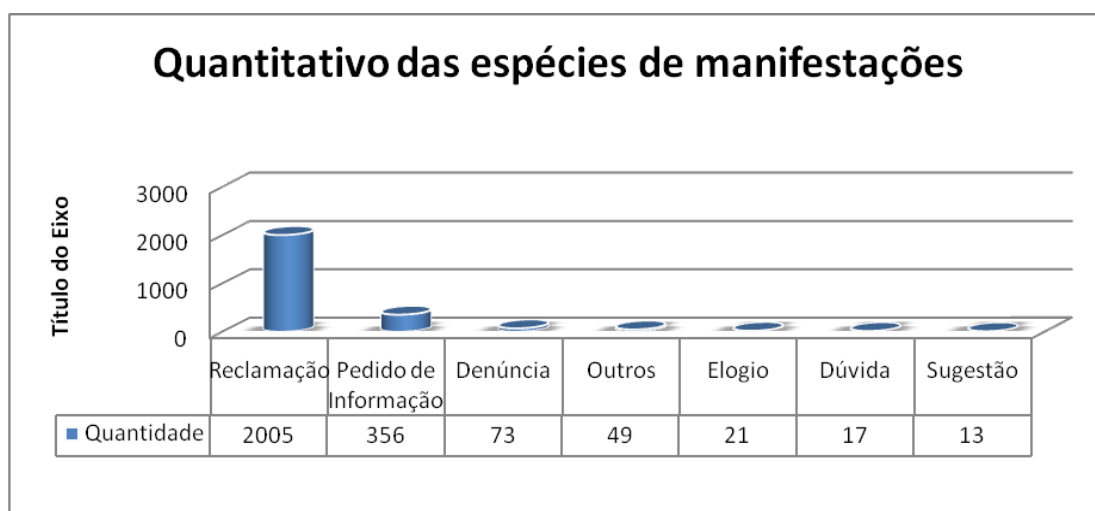


No semestre, as manifestações presenciais aumentaram em 17,2%, em relação ao mesmo período de 2014, numa demonstração de que a Ouvidoria também ficou mais acessível ao público de baixa renda, digitalmente excluído.

Do total de manifestações recebidas, 79,12% foram reclamações de insatisfação com os serviços e 14,05%, pedidos de informações. As demais manifestações consistiram em denúncias, elogios, dúvidas, sugestões e solicitações

diversas contabilizadas no campo “Outros”, como remessa de processos a outras unidades, cadastros de advogados em sistemas, competências de outros órgãos, pedidos genéricos de providências etc.

ESPÉCIES	QUANTIDADE POR MÊS							TOTAL	(%)
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN			
Reclamação	252	288	422	379	365	299	2005	79,12	
Pedido de Informação	55	60	76	53	54	58	356	14,05	
Denúncia	7	7	14	13	21	11	73	2,88	
Outros	5	12	9	5	11	7	49	1,93	
Elogio	2	0	6	6	6	1	21	0,83	
Dúvida	3	1	4	3	3	3	17	0,67	
Sugestão	3	2	2	0	4	2	13	0,51	
<b>TOTAL</b>	<b>327</b>	<b>370</b>	<b>533</b>	<b>459</b>	<b>464</b>	<b>381</b>	<b>2534</b>	<b>99,99</b>	



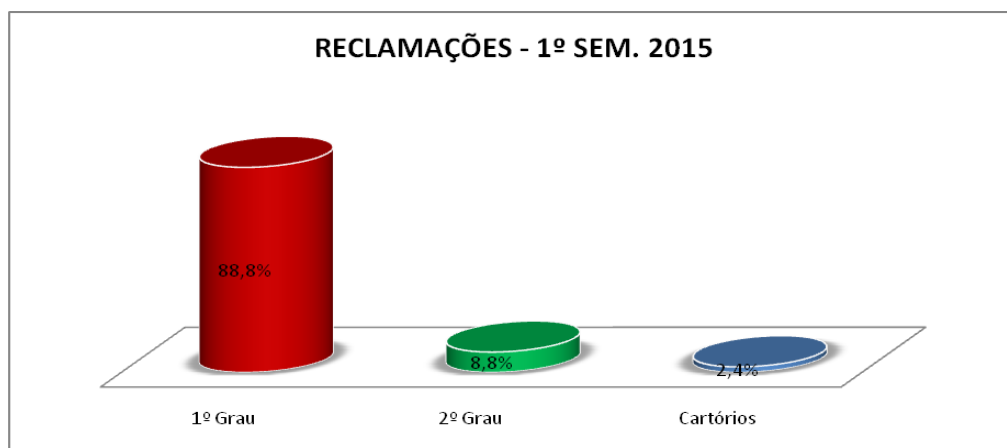
Das 2.005 reclamações, 88,8% foram relacionadas ao 1º grau de jurisdição, Juizados Especiais e Turmas Recursais. E a morosidade processual desponta como campeã absoluta, concentrando-se 91,9% dos registros também no 1º grau, Juizados e Turmas Recursais.

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 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.

A título de sugestão, conforme previsão do art. 4º IV da Resolução 20/2010, a Ouvidoria recomendou a imediata observação, pelos juízes, de uma ordem cronológica de julgamentos (o que em breve será exigido pelo novo CPC), regra que

tende a assegurar tratamento isonômico aos jurisdicionados e maior previsibilidade para a solução dos litígios, apaziguando em boa medida a insatisfação com o serviço. Várias unidades já adotaram a medida recomendada pela Ouvidoria, a exemplo da 1ª Vara da Comarca de Coroatá, do Juizado Especial Cível e Criminal da Comarca de Bacabal e da 2ª Vara, também de Bacabal.

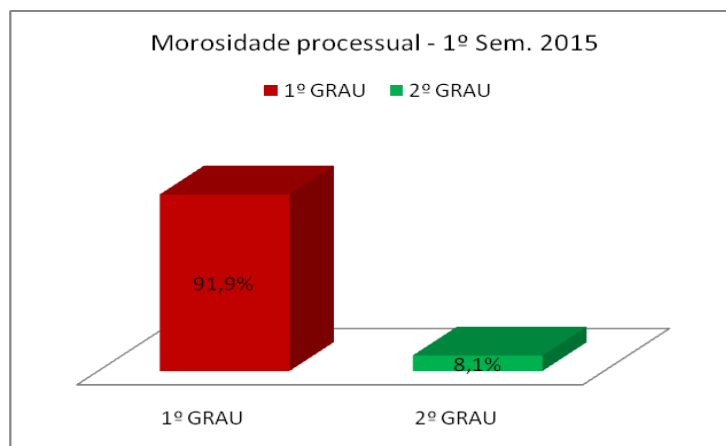
<b>RECLAMAÇÕES - 1º Sem. 2015</b>				
<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>1º Grau</b>	<b>2º Grau</b>	<b>Cartórios</b>	<b>TOTAL</b>
Quantidade	<b>1.781</b>	<b>176</b>	<b>48</b>	<b>2.005</b>
Porcentagem	<b>88,8%</b>	<b>8,8%</b>	<b>2,4%</b>	<b>100%</b>



<b>Assuntos mais comuns das reclamações</b>	<b>Jan</b>	<b>Fev</b>	<b>Mar</b>	<b>Abr</b>	<b>Mai</b>	<b>Jun</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Morosidade Processual	219	255	335	325	329	263	1726	86,08
Outros	14	15	58	15	15	14	131	6,53
Reclamações sobre atendimento dos servidores	10	4	13	17	9	7	60	2,99
Reclamações referentes aos cartórios extrajudiciais	5	2	9	10	5	9	40	2
Ausência de magistrados na comarca	1	2	4	6	3	5	21	1,05
Extravio de autos processuais	2	6	2	4	3	0	17	0,85
Problemas no site do Tribunal	1	4	1	2	1	1	10	0,5
<b>TOTAL</b>	<b>252</b>	<b>288</b>	<b>422</b>	<b>379</b>	<b>365</b>	<b>299</b>	<b>2005</b>	<b>100</b>

O campo “Outros”, da tabela anterior, compreende uma miríade de reclamações das mais diversas, não merecendo destaque específico.

<b>MOROSIDADE PROCESSUAL - 1º SEM. 2015</b>			
<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>1º GRAU</b>	<b>2º GRAU</b>	<b>TOTAL</b>
Quantidade	<b>1.586</b>	<b>140</b>	<b>1.726</b>
Porcentagem	<b>91,9%</b>	<b>8,1%</b>	<b>100%</b>



Entre as unidades mais demandadas na Ouvidoria, 20 se destacam.

<b>20 SETORES QUE MAIS RECEBERAM RECLAMAÇÃO - 1º SEM. 2015</b>		
	<b>Unidades de Trabalho</b>	<b>Quantidade</b>
1º	TURMA RECURSAL CIVEL E CRIMINAL DA COMARCA DE SÃO LUÍS	241
2º	1ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS	173
3º	4ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS	69
4º	2ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUIS	52
5º	5ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	44
6º	2ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	42
7º	3ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUIS	40
8º	5ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS	38
9º	7ª VARA CÍVEL DE SÃO LUIS	36
10º	3ª VARA CÍVEL DO FÓRUM DE SÃO LUÍS	30
11º	1ª VARA DE CAXIAS	29
12º	VARA ÚNICA DE ARARI	28
13º	9ª VARA CÍVEL DE SÃO LUIS	28
14º	4ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	27
15º	JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL DE SÃO JOSÉ DE RIBAMAR	26
16º	1ª VARA CÍVEL DE SÃO JOSÉ DE RIBAMAR (CÍVEL E COMÉRCIO)	25
17º	VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE IMPERATRIZ	23
18º	1ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS	23
19º	COORDENADORIA DE PRECATÓRIOS	21
20º	8º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DE SÃO LUÍS	21

A Ouvidoria também registrou elogios às seguintes unidades:

Unidades de Trabalho elogiadas	
1º	VARA ÚNICA DE SANTA QUITÉRIA
2º	1ª VARA DO TRIBUNAL DO JÚRI DE SÃO LUÍS
3º	1ª VARA CÍVEL DE SÃO LUÍS
4º	1ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE SÃO LUÍS
5º	DIRETORIA DO FÓRUM DA COMARCA DE SÃO LUÍS
6º	VARA ÚNICA DE PARNARAMA
7º	9º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DE SÃO LUÍS
8º	MATÕES - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL
9º	1º CENTRO JUDICIÁRIO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA DE SÃO LUÍS - FÓRUM DES. SARNEY COSTA
10º	2ª VARA DE ROSÁRIO
TOTAL	

A equipe integrante da Ouvidoria, hoje com apenas quatro 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 80% dos casos, contando, para tanto, com a colaboração de considerável parcela de magistrados e de servidores.

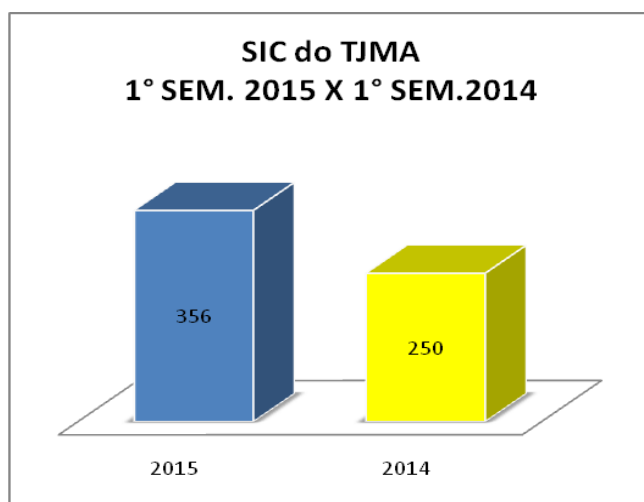


FINALIZAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES - 1º Sem. 2015		
Descrição	Manifestações FINALIZADAS	
	Finalizadas ANTES de 20 dias	Finalizadas APÓS 20 dias
Quantidade	<b>2062</b>	<b>472</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2534</b>	

### **III** **INFORMAÇÃO AO CIDADÃO**

No primeiro semestre de 2015 a Ouvidoria recebeu 356 pedidos de informações através do SIC (Sistema de Informação ao Cidadão). Um aumento de 29,77% em relação ao número de solicitações apresentadas no mesmo período do ano passado. Sinal de que a Administração da Corte deve priorizar a transparência ativa, com a disponibilização de mais informações no próprio *site* do Tribunal, tornando prescindível a formalização de requisições pelos usuários.

Também neste primeiro semestre, o Ouvidor Judiciário reuniu-se com os Diretores do Tribunal com o propósito de estabelecer procedimentos uniformes de atendimento aos pedidos de informações fundados na Lei de Acesso.



## IV 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.

<b>ACUMULADO JANEIRO A JUNHO DE 2015</b>								
	<b>DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS</b>	<b>Jan</b>	<b>Fev</b>	<b>Mar</b>	<b>Abril</b>	<b>Mai</b>	<b>Jun</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Informações Jurídicas</b>	Consulta a Processos de Primeiro Grau	484	505	533	621	690	746	<b>3.579</b>
	Consulta a Processos de Segundo Grau	80	97	107	84	126	100	<b>594</b>
	Consultas a Processos de Juizados Especiais	116	112	161	144	144	146	<b>823</b>
	Consultas a Processos nas Turmas Recursais	2	2	2	6	2	3	<b>17</b>
	Orientação a respeito de Ações Cíveis	4	3	0	1	2	0	<b>10</b>
<b>Plantões Judiciais e Cartorais</b>	Plantão Forense - 1º Grau	4	3	0	1	3	1	<b>12</b>
	Plantão de 2º Grau	2	2	4	0	4	3	<b>15</b>
<b>Publicações Oficiais do Judiciário</b>	Publicações no Diário Oficiais da Justiça	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
	Resoluções, Portarias e Atos da Presidência;	5	1	0	0	0	5	<b>11</b>
	Comunicados Oficiais do Judiciário	0	0	0	0	0	2	<b>2</b>
<b>Eventos Jurídicos</b>	Casamento Comunitário	2	1	1	2	17	221	<b>244</b>
<b>Órgãos</b>	Informações das Comarcas	399	442	491	354	451	397	<b>2.534</b>
	Informações dos Setores do Judiciário: TJMA, Corregedoria de Justiça e Fórum de São Luís	404	398	496	422	482	421	<b>2.623</b>
	Informações de Outros Órgãos	72	67	95	83	79	81	<b>477</b>
	Composição do Pleno, Câmaras Cíveis e Criminais	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>Pessoas</b>	Servidores do Poder Judiciário	11	9	32	17	11	11	<b>91</b>
	Magistrados	13	11	12	5	14	6	<b>61</b>
	Advogados	0	0	0	0	0	1	<b>1</b>



<b>Informações Servidores/ TJMA</b>	Consulta a Processos Administrativos do TJMA	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
	Informações sobre a Diretoria de Recursos Humanos	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
	Senhas aos servidores - acesso aos sistemas do TJMA	98	97	245	165	85	87	<b>777</b>
	Informações sobre a Coord. da Folha de Pagamento	1	0	0	1	0	0	<b>2</b>
<b>Manifestações geradas no ATTENDE</b>	Reclamações	93	95	129	138	119	123	<b>697</b>
	Denúncias	2	2	1	4	6	4	<b>19</b>
	Pedidos de informações	1	1	0	0	2	0	<b>4</b>
	Sugestões	1	0	0	0	2	0	<b>3</b>
	Dúvidas	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
	Elogios	1	0	0	1	0	0	<b>2</b>
	Outros	1		2		2	1	<b>6</b>
<b>Conciliação Sistema ATTENDE</b>	Agendamento Conciliação – CEJUSC	6	9	20	7	9	15	<b>66</b>
<b>Casamento Comunitário - CGJ</b>	Agendamento	0	0	0	0	0	1096	<b>1.096</b>
<b>Outras informações</b>	Consulta à Manifestação	22	38	26	51	45	48	<b>230</b>
	Outras							
<b>TOTAL DE ATENDIMENTOS</b>		<b>1825</b>	<b>1897</b>	<b>2361</b>	<b>2111</b>	<b>2303</b>	<b>3522</b>	<b>14.019</b>

Foram **14.019 atendimentos** realizados no 1º semestre do ano de 2015. O aumento do número de atendimentos no mês de junho deveu-se aos agendamentos dos casamentos comunitários.

## **V** **PROJETOS**

Ainda neste semestre a Ouvidoria pôs em prática o projeto *Justiça Democrática de Proximidade*, que envolve uma série de ações e programas tendentes a aproximar o Poder Judiciário da sociedade, a saber:

- (i) *Audiências eletrônicas* – audiências públicas transmitidas em tempo real via rádio *web*, com interação pelo *whatsapp* e *facebook*;
- (ii) *Fale com o Ouvidor* – o Ouvidor Judiciário atende diretamente o público por telefone ou pessoalmente a cada 15 dias;
- (iii) *Tome consciência* – diálogos e palestras motivacionais com servidores, visando conscientizá-los da importância de resgatar a ética do trabalho por meio do correto cumprimento das funções públicas;

(iv) *Ouvidoria como princípio* – diálogos e palestras tendo por objetivo orientar servidores sobre o dever do bom atendimento e da importância de se assimilar a Ouvidoria como princípio republicano fundamental na remodelagem das relações com os usuários;

(v) *Ouvidoria vai à sala de aula* – visitas semestrais aos alunos do último período dos Cursos de Direito com o propósito de apresentar a realidade do Poder Judiciário no atual momento histórico e disseminar as culturas da maturidade profissional, da conciliação e da ética no acesso à Justiça, questões que precisam ser objeto de maior reflexão na formação dos futuros profissionais;

(vi) *Aproveite para conciliar* – sugestão eletrônica do agendamento de uma audiência de conciliação por ocasião do preenchimento, pelo usuário, do formulário eletrônico de manifestação.

## **VI** **AUDIÊNCIAS PÚBLICAS**

No semestre foram realizadas duas audiências públicas, uma no dia 12 de março, na Comarca polo de Chapadinha, e a outra no dia 21 de maio, na Comarca polo de Pinheiro. Os relatórios detalhados de ambas as audiências foram inicialmente distribuídos a todos os eminentes Desembargadores do Tribunal e depois disponibilizados para acesso ao público no *site* do Tribunal, no *link* Ouvidoria Judiciária.



Audiência Pública de Chapadinha, em 12/3/2015.



Audiência Pública de Pinheiro, em 21/5/2015.

Este é o relato das atividades do 1º semestre de 2015 que nos cabia apresentar.

Renovando manifestação de apreço e admiração,

**Desembargador PAULO SÉRGIO VELTEN PEREIRA**  
**Ouvidor Judiciário**

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