



# RELATÓRIO ANUAL 2022

## **GESTOR**

*Des. JAYME HENRIQUE FERREIRA*  
*Ouvidor-Geral/TJAP*



**INTRODUÇÃO**

**RELATÓRIO ANTERIOR(2021)**

**REFORMULAÇÃO ADMINISTRATIVA**

**ANÁLISE DADOS 2022**

**CONCLUSÃO**

**SUGESTÕES DE METAS**

**Índice**





Exmo. Senhor Presidente,

É com imensa satisfação que apresentamos à Sua Excelência o relatório analítico e estratégico anual referente ao período de 01/01/2022 a 31/12/2022. Desta vez resolvemos inovar tanto na abordagem visual – usando técnicas de *legal design e visual law* –, quanto no objetivo do presente documento, uma vez que além de apresentarmos dados estatísticos do período anteriormente mencionado, também “prestamos contas” das metas definidas no relatório do período de 01/01/2021 a 31/12/2021, metas essas que derivaram das determinações da Resolução 432/2021-CNJ.

Nesse sentido, vamos tentar apresentar o máximo de informação escrevendo menos, focando em gráficos e técnicas que deixem a leitura mais dinâmica e agradável. Para a melhor compreensão e navegação, dividimos em quatro tópicos o presente relatório. Em todas as páginas existem recursos de navegação que visam facilitar a análise.

O tópico relatório anterior aborda as metas estabelecidas no relatório do período de 01/01/2021 a 31/12/2021 e como foram cumpridas. Aqui serão incluídas informações sobre as ações realizadas para alcançar cada meta, bem como os resultados alcançados.




O tópico reformulação administrativa traz uma avaliação das principais demandas e problemas enfrentados pelo Ouvidor-Geral durante o período de 01/01/2022 a 31/12/2022, incluindo os benefícios trazidos ao público por meio das soluções implementadas.

O tópico análise de dados 2022 apresenta uma visão geral da atuação do Ouvidor-Geral durante o período de 01/01/2022 a 31/12/2022, contendo informações sobre o número de manifestações recebidas, suas principais categorias e o tempo para solução. Também será incluída uma análise da evolução das manifestações ao longo dos três últimos anos, permitindo avaliar o impacto das ações implementadas.

Por fim, no tópico conclusão, apresentamos as principais recomendações e sugestões para aprimoramento da atuação do Ouvidor-Geral no próximo período, considerando as demandas e desafios enfrentados durante o biênio 2021-2023.

Esperamos que este relatório seja útil para a Sua Excelência e para todos os interessados em conhecer a atuação da Ouvidoria-Geral durante a última gestão.

Agradecemos antecipadamente por qualquer sugestão ou comentário que possa contribuir para aprimorar ainda mais a nossa atuação.



# 1. Relatório anterior (2021)

O relatório de 2021 documentou o início da gestão do Des. Jayme Henrique, que foi nomeado em agosto de 2021. Esse relatório identificou aprimoramentos que precisavam ser implementados, como a falta de independência funcional da estrutura administrativa da Ouvidoria. Como parte de uma estratégia para potencializar os serviços prestados pela Ouvidoria, foram estabelecidas algumas metas de acordo com a Resolução 432/2021-CNJ.



Relatório 2021

## 1.1 As metas de 2022 (clique nas ícones para ver as ações)

1. Publicar a legislação da Resolução 432/2021-CNJ



2. Reformulação administrativa



3. Propor plantões



4. Promoção externa



5. Promoção interna



6. Informativo de serviços



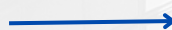
7. Informativo LGPD



8. Rede de Ouvidorias



9. Atualizações do sistema



10. Melhorar usabilidade do portal



**A instituição de plantão nas Ouvidorias é um tema que ainda está em discussão. Na Ouvidoria do CNJ, por exemplo, já existe plantão. Com isso, para 2023 é interessante continuarmos com essa meta.**

**A meta 9 requer esforço conjunto do departamento de sistema e esta Ouvidoria. O projeto de atualização foi iniciado em meados de 2022. No entanto, devido ao número de demandas daquele departamento, a previsão para atualização completa é para janeiro de 2023.**



## 2. Reformulação administrativa

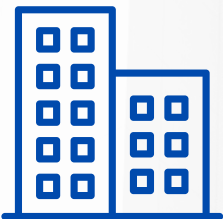
Mostramos na página anterior que a reformulação administrativa foi uma das metas traçadas em 2022. Focamos na elevação da Ouvidoria-Geral como órgão da alta gestão do TJAP, o que foi feito por meio de projetos de Leis que alteraram a legislação organizacional e cargos desta Corte, dando mais instrumentos administrativos à Ouvidoria para planejar e executar projetos. Alguns dos resultados mostramos a seguir:



Regulamentação

### 2.1 Os benefícios ao cidadão

#### NOVO ESPAÇO



Antes a Ouvidoria funcionava em uma sala que comportava apenas dois servidores. Hoje conseguimos atuar com cinco servidores confortavelmente.

#### MAIS COMUNICAÇÃO



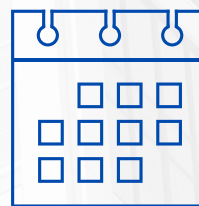
Antes funcionávamos apenas com um ramal. Atualmente, temos três números diretos. Contando ainda com atendimento via WhatsApp e balcão virtual.

#### NOVO HORÁRIO DE ATENDIMENTO



Antes a Ouvidoria fazia atendimento ao público das 07:30 as 13:30. Com a criação de cargos, o atendimento passou a ser realizado das 07:30 as 14:30.

#### EVENTOS



Em novembro de 2022 organizamos o 7º encontro de Ouvidores Judiciais - COJUD. O evento serviu para mostrar a importância das Ouvidorias para a sociedade.

#### OUVIDORIA DA MULHER



Na reformulação administrativa foi criada a Ouvidoria da Mulher. Tornando-se mais um canal à disposição da mulher que sofre violência por simplesmente ser mulher.

#### POVO WAIÃPI

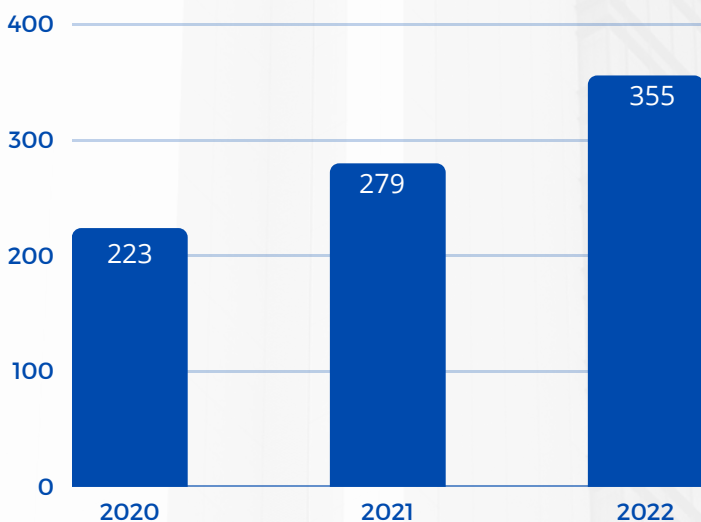


Como parte do COJUD visitamos as Terras Indígenas Wajãpi para entendermos e firmar compromissos com aquele povo originário.

### 3. Análise de dados 2022

A análise estatística das manifestações realizadas em 2022 nos ajuda entender como os serviços do tribunal estão sendo usados e vistos pelos jurisdicionados. Nesse sentido, faremos a análise por meio de números e gráficos, visando a melhor compreensão.

#### 3.1 Estatística - Evolução nos últimos 3 anos.

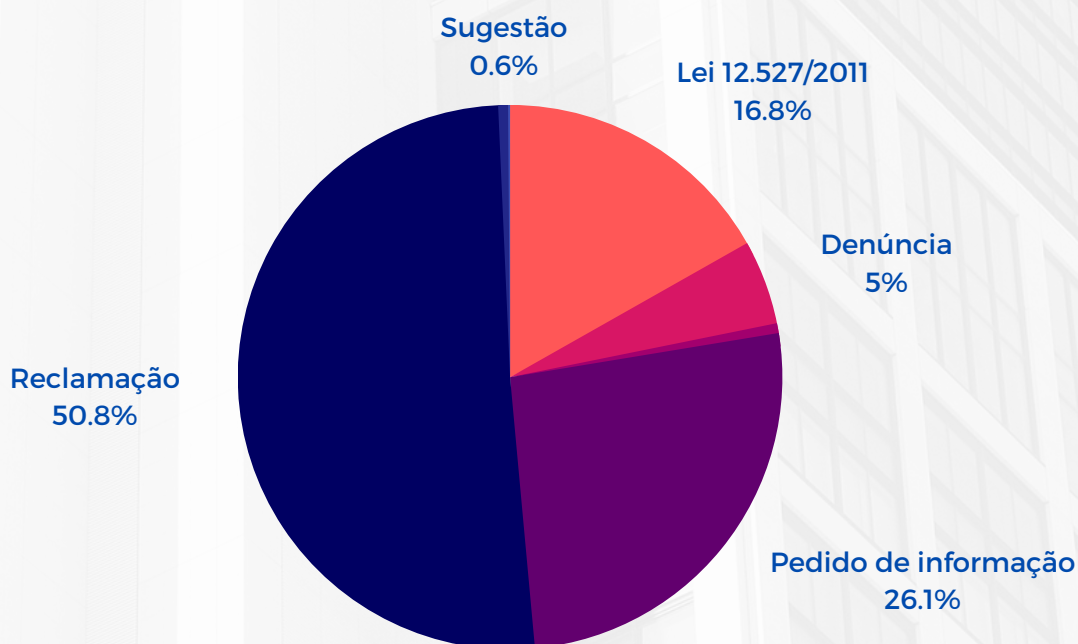


Entre 2020 e 2021 o percentual de aumento das manifestações requisitadas na Ouvidoria foi de 24.89%.

Já entre 2021 e 2022 o percentual de aumento das requisições foi de 27.16%.

Comparando 2020 e 2022 o aumento chegou a 59% de requisições.

#### 3.2 Tipos de manifestação nos últimos 3 anos.



Do total de 857 demandas protocoladas em 3 anos

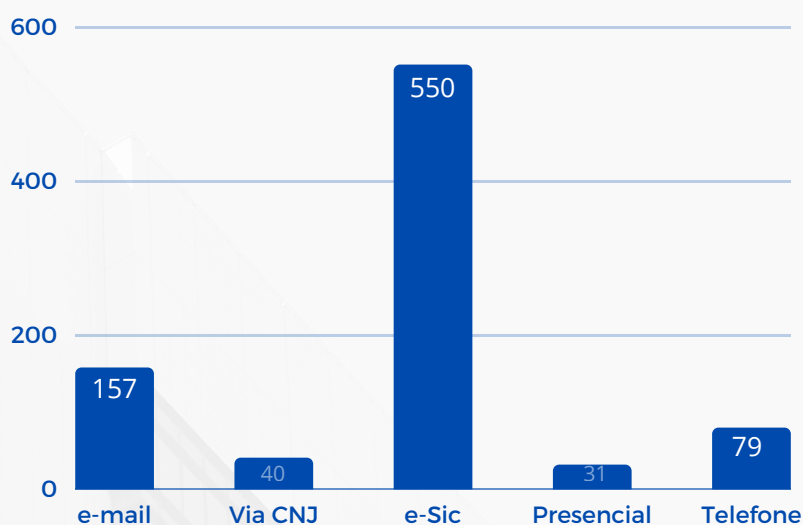
### 3.3 Formas de entrada nos últimos 3 anos.

Entre 2020 e 2022 o meio mais usado para protocolar demandas foi o formulário eletrônico em nosso e-Sic.

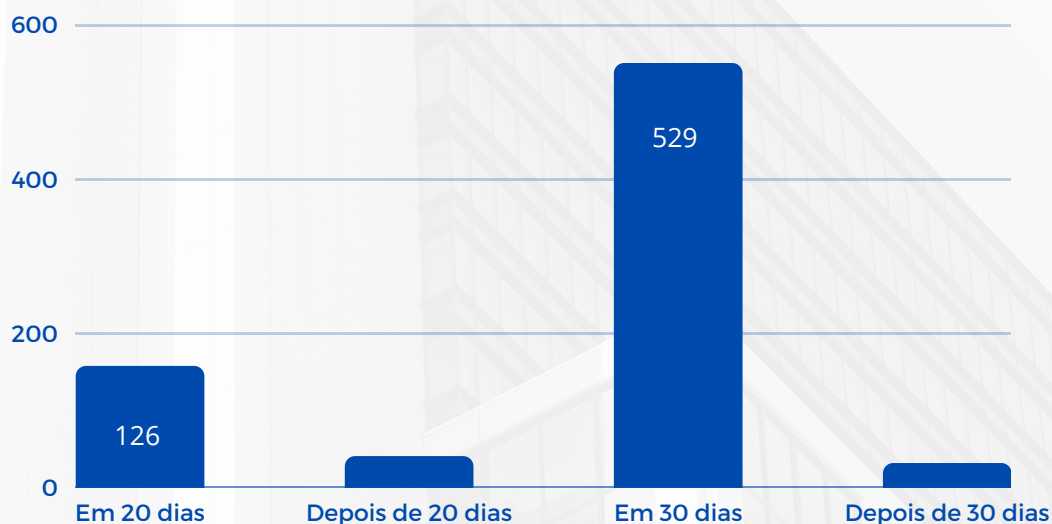
Pudemos notar que os meios eletrônicos de manifestação têm a preferência do cidadão.

#### Estatística extra

**WhatsApp:** em 2022 fizemos cerca de 320 atendimentos. Em 2021 a quantidade foi de 150 atendimentos.



### 3.4 Tempo de conclusão das demandas nos últimos 3 anos.



A conclusão em 20 dias vem de pedidos baseados na Lei de acesso à informação. As concluídas depois disso foram prorrogadas de acordo com o art. 11, §2º da referida Lei n.12.527/2011(LAI).

A conclusão em 30 dias vem de pedidos baseados na Lei dos usuários do serviço público. As concluídas depois disso foram prorrogadas de acordo com o art. 16, da referida Lei n.13.460/2017.



Em 2022 o Tribunal de Justiça do Estado do Amapá ficou em 1º lugar nacional no quesito transparência, Prêmio CNJ de Qualidade. Parte dessa conquista vem do desempenho da Ouvidoria/TJAP que nos últimos anos pontua 100% nas metas propostas.

## 4. Conclusão

### Sobre as metas de 2021

Inicialmente apresentamos quais metas e como elas foram alcançadas em 2021. Foi a primeira vez que objetivos assim foram definidos no âmbito da Ouvidoria, o que foi muito importante para sabermos onde deveríamos chegar. Embora tenha faltado pouco para atingirmos 100%, a experiência de agora nos traz outra visão de como devemos agir. Assim, com inovações e muito trabalho temos certeza que o próximo ano será mais produtivo.



### Sobre a reformulação administrativa

A reformulação administrativa da Ouvidoria-Geral desta Corte foi um grande passo da atual gestão. Conseguimos entregar e preparar a unidade como um Órgão da Alta Gestão, munindo a próxima gestão de ferramentas e estrutura necessária para que alcance um resultado ainda melhor do que a atual. Nesta gestão foi criada a Lei Complementar 147, de 22 de dezembro de 2022, que alterou o Decreto n. 0069/1991 que trata da Organização Judiciária do Amapá, a Lei Ordinária n. 2.792, de 22 de dezembro de 2022, que alterou a Lei n. 0726/2022 que dispõe dos quadros de pessoal e carreira do TJAP, a Resolução n. 1563/2022 que dispõe sobre a organização da Ouvidoria-Geral.



### Sobre a análise dos dados estatísticos

Para análise dos dados estatísticos foram tomados como base os três últimos anos de informações de demanda iniciadas pelo cidadão na Ouvidoria. Notamos um aumento médio de 26% ao ano desde 2020, o que nos faz acreditar que essa média de aumento continuará. Para conseguirmos atender essa demanda é fundamental continuarmos a investir na modernização do sistema da Ouvidoria, bem como atrair servidores com experiência em causas sociais, que priorizem o atendimento mais humanizado, que tenham preocupação inata com o próximo, uma vez que somos a porta de entrada desta respeitada Corte.





## 5. Resolução 1563/2022-TJAP - Sugestões de metas para próxima gestão

Indicar Ouvidor Substituto - Ouvidora da Mulher

Lotar no mínimo 3 servidores efetivos

Atuar no melhoramento dos serviços prestados pelo TJAP

Ajudar a promover a transparência, acessibilidade e inclusão

Atuar na proteção de dados

Criar canais de comunicação nas redes sociais

Promover a participação social

Garantir os direitos humanos

Conscientizar o usuário sobre direito de receber um serviço público de qualidade

Promover a mediação e conciliação entre o usuário e o tribunal

Aprimorar o serviço de Informação ao cidadão

Instituir o serviço telefônico de recebimento de denúncias

Instituir critérios de elogio funcional

Instituir critérios de Homenagem à unidade administrativa

Criar regimento interno da Ouvidoria-Geral

Desenvolver manual interno de procedimentos e boas práticas



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
DO ESTADO DO AMAPÁ

## **OUVIDORIA-GERAL**

Colaborando para o Estado Democrático de Direito

*Des. JAYME HENRIQUE FERREIRA*  
*Ouvidor-Geral/TJAP*  
*Biênio 2021-2023*

