



Ouvidoria Geral

Relatório Anual 2023

Gestores

Des. Agostino Silvério Junior

Ouvidor - Geral/TJAP

Juíza Elayne da Silva Ramos Cantuária

Ouvidora substituta e da Mulher/TJAP

RELATÓRIO ESTATÍSTICO ANUAL – 2023

O presente relatório analítico e estratégico anual da Ouvidoria Geral do Tribunal de Justiça do Estado do Amapá tem como objetivo apresentar estatísticas referente aos trabalhos realizados no ano de 2023.

Sabemos que o objeto deste relatório vai além de apenas apresentar os números produzidos em 2023 pela Ouvidoria Geral. Neste documento, aliado a sensibilidade do atendimento direto ao cidadão, vamos tentar ler de forma criteriosa o que os números dizem, para assim, desenvolver um trabalho concreto que beneficie de fato o cidadão Amapaense. Ao final deste relatório elencaremos todos os pontos analisados e passíveis de melhoramento, tornando-se metas da Ouvidoria Geral para o ano de 2024.

Estamos a frente da Ouvidoria-Geral do Tribunal de Justiça do Estado do Amapá desde março/2023, atuando de maneira a promover a qualidade na mediação de conflitos entre o cidadão e o Poder Judiciário Amapaense, fundamentando a nossa atividade nos princípios da ética, eficiência, sigilo, boa-fé e transparência nas relações entre o Tribunal e a sociedade.

Nessa Gestão implantamos a Ouvidoria da Mulher, com a indicação aprovada por unanimidade pelo Pleno da Magistrada Elayne Cantuária, que tem por objetivo atender as ocorrências relacionadas à igualdade de gênero, participação feminina e violência contra a mulher.

Além disso, lançamos a Ouvidoria inclusiva, facilitando o acesso de quem precisa do atendimento especializado, onde a servidora Jane Pastana, habilitada na língua Brasileira de sinais (Libras) faz esse atendimento.

Nossos canais de acesso são por meio de formulário eletrônico, email, correspondência, presencial, telefones, whatsapp e o balcão virtual.

Assim, a Ouvidoria-Geral do TJAP tem por objetivo contribuir para elevar continuamente os padrões de transparência, presteza e segurança das atividades dos membros, juízes, servidores, órgãos e serviços auxiliares da Instituição, possuindo canais permanentes de comunicação e interlocução, seja por meio presencial ou digital, a fim de permitir o recebimento de denúncias, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões de cidadãos, entidades representativas, órgãos públicos e autoridades, bem como requerer a obtenção de informações por parte destes sobre ações desenvolvidas pela Instituição.

Por fim, destaco que a Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Amapá iniciou no dia 24/05/2023 o Itinerante da Ouvidoria do TJAP, no qual estamos realizando visitas institucionais aos órgãos públicos nos interiores e na capital do Estado do Amapá, com foco em conhecer a estrutura e os modelos de funcionamento das Ouvidorias de cada órgão, bem como realizar a troca de boas práticas para que possamos aprimorar os nossos canais de atendimento na prestação jurisdicional junto ao usuário/cidadão.

A análise estatística das manifestações realizadas em 2023 nos ajudam entender como os serviços do tribunal estão sendo usados e vistos pelos jurisdicionados.

Destacamos que as metas sugeridas para 2023, pela antiga Gestão, foram atendidas quase na sua totalidade, mas ainda faltou alcançar algumas metas, quais sejam, instituir critérios de elogio funcional, instituir critérios de homenagem à unidade administrativa, criar regimento interno da Ouvidoria-Geral e desenvolver manual interno de procedimentos e boas práticas.

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 de que o próximo ano será mais produtivo.

EVOLUÇÃO DAS DEMANDAS NO ANO DE 2023



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado do Amapá

Pesquisar

Período	
2016	42
2017	193
2018	208
2019	160
2020	223
2021	279
2022	355
2023	334
2024	116
Total Geral	1.910

De início, podemos analisar a evolução de entrada de demandas no ano de 2023 da Ouvidoria Geral. Notamos que em relação ao ano de 2022, o ano de 2023 teve uma queda aproximadamente de 6,8% (seis virgula oito por cento) nas manifestações, o que pode sugerir que a prestação jurisdicional tenha melhorado em relação ao ano anterior.

FORMAS DE ENTRADA DE DEMANDAS



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado do Amapá

Pesquisar

Formas de entrada	
	1
E-mail da Ouvidoria	36
Email via CNJ	8
Formulário Eletrônico	222
Presencial	22
Telefone	45
Total Geral	334

Período Intervalo 01/01/2023 e 31/12/2023

Como mencionado no início deste relatório, os meios de atendimento da Ouvidoria Geral foram incrementados com mais dois meios com os quais o cidadão pôde contar, sendo eles o whatsapp e balcão virtual. No entanto, como essas novas ferramentas foram implementadas há pouco tempo, não aparecem no gráfico acima. Fato que nos deixa atentos para que o gráfico seja atualizado com essas duas formas de atendimento.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado do Amapá

Pesquisar

Reclamação	
Ausência de atendimento prioritário	2
Certidão Casamento	2
Certidão Nascimento	1
Denúncia	1
Emolumentos	4
Excesso de prazo	50
Falta de urbanidade no atendimento	3
Indisponibilidade	1
Morosidade na tramitação processo	53
Morosidade no atendimento	24
Reclamações diversas	25
Recurso	2
Total Geral	168

Período Intervalo 01/01/2023 e 31/12/2023

No gráfico acima podemos analisar os variados tipos de manifestações que podem dar entrada em nosso sistema e-SIC. Já em denúncias houve queda em relação aos anos anteriores.

RECLAMAÇÕES

1



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAPÁ
OUIDORIA

RELAÇÃO DE UNIDADES RECLAMADAS

Unidade Reclamada	2023	Total
	Qtd	Qtd
1ª VARA CÍVEL E DE FAZENDA PÚBLICA DA COMARCA DE MACAPÁ	3	3
1ª VARA CÍVEL E DE FAZENDA PÚBLICA DA COMARCA DE SANTANA	1	1
1ª VARA DA COMARCA DE OIAPOQUE	2	2
1ª VARA DE COMPETÊNCIA GERAL E TRIBUNAL DO JÚRI DA COMARCA DE LARANJAL DO JARI	1	1
1ª VARA DE FAMÍLIA, ORFÃOS E SUCESSÕES DA COMARCA DE MACAPÁ	3	3
1ª VARA DO JUÍZADO ESPECIAL CÍVEL CENTRAL DA COMARCA DE MACAPÁ	3	3
1ª VARA DO JUÍZADO ESPECIAL DE FAZENDA PÚBLICA DA COMARCA DE MACAPÁ	1	1
1ª OFÍCIO DE NOTAS, REGISTROS PÚBLICOS E ANEXOS - CARTÓRIO JUCA CRUZ	3	3
2ª VARA DA COMARCA DE OIAPOQUE	1	1
2ª VARA DE FAMÍLIA, ORFÃOS E SUCESSÕES DA COMARCA DE MACAPÁ	1	1
2ª VARA DO JUÍZADO ESPECIAL CÍVEL CENTRAL DA COMARCA DE MACAPÁ	3	3
2ª VARA DO JUÍZADO ESPECIAL DE FAZENDA PÚBLICA DA COMARCA DE MACAPÁ	1	1
2ª VARA DO TRIBUNAL DO JURI DA COMARCA DE MACAPÁ	1	1
2ª CARTÓRIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS - COMARCA MACAPÁ	1	1
3ª VARA CÍVEL E DE FAZENDA PÚBLICA DA COMARCA DE MACAPÁ	2	2
3ª VARA DE FAMÍLIA, ORFÃOS E SUCESSÕES DA COMARCA DE MACAPÁ	2	2
3ª VARA DO JUÍZADO ESPECIAL CÍVEL CENTRAL DA COMARCA DE MACAPÁ	2	2
4ª VARA CRIMINAL DA COMARCA DE MACAPÁ	1	1
4ª VARA DE FAMÍLIA, ORFÃOS E SUCESSÕES DA COMARCA DE MACAPÁ	9	9
4ª VARA DO JUÍZADO ESPECIAL CÍVEL CENTRAL DA COMARCA DE MACAPÁ	1	1
5ª VARA CÍVEL E DE FAZENDA PÚBLICA DA COMARCA DE MACAPÁ	33	33
6ª VARA CÍVEL E DE FAZENDA PÚBLICA DA COMARCA DE MACAPÁ	3	3
6ª VARA DO JUÍZADO ESPECIAL CÍVEL - SUL	3	3
7ª VARA DO JUÍZADO ESPECIAL CÍVEL - UNIFAP	2	2
CARTÓRIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS - CARTÓRIO ELOY NUNES	2	2
CARTÓRIO DE REGISTROS PÚBLICOS E TABELIONATO DO MUNICÍPIO DE AMAPÁ	2	2
CARTÓRIO DE REGISTROS PÚBLICOS E TABELIONATO DO MUNICÍPIO DE PRACUUBA	1	1
CARTÓRIO DE REGISTROS PÚBLICOS E TABELIONATO DO MUNICÍPIO DE SANTANA - CARTÓRIO OLIVEIRA	5	5
CARTÓRIO DE REGISTROS PÚBLICOS E TABELIONATO DO MUNICÍPIO DE SERRA DO NAVIO	1	1
CEJUSC - ZONA NORTE	2	2
CENTRAL DE MANDADOS DA COMARCA DE MACAPÁ	3	3
CENTRAL PSICOSSOCIAL DA COMARCA DE MACAPÁ	1	1
GABINETE DA PRESIDÊNCIA	2	2

RECLAMAÇÕES

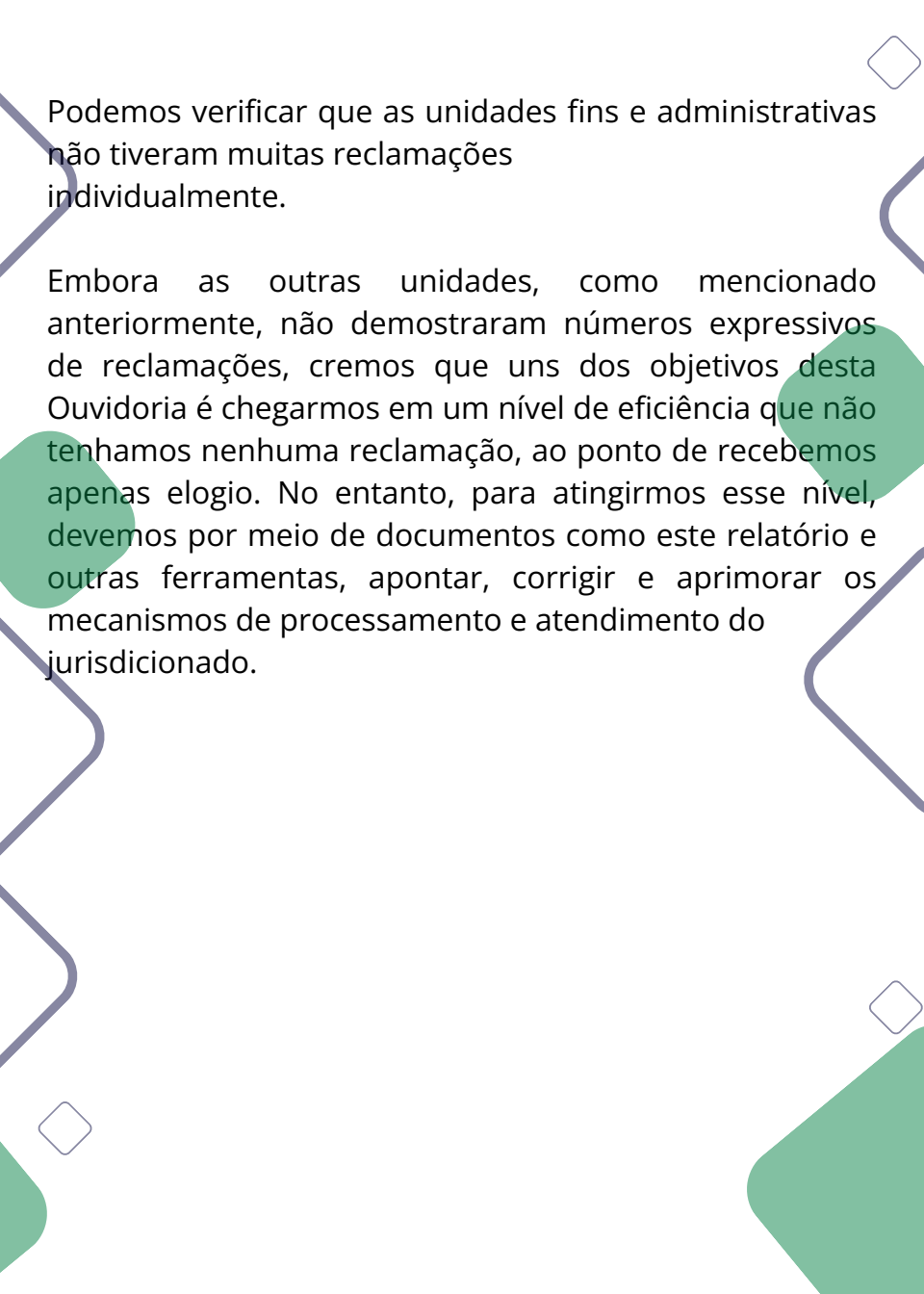
2



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAPÁ
OUVIDORIA

RELAÇÃO DE UNIDADES RECLAMADAS

Unidade Reclamada ▾	2023	Total
	Qtd	Qtd
JUIZADO DE VIOLENCIA DOMESTICA E FAMILIAR CONTRA A MULHER DA COMARCA DE MACAPA	1	1
JUIZADO ESPECIAL CRIMINAL DA COMARCA DE MACAPA	1	1
NUCLEO PERMANENTE DE METODOS CONSENSUAIS DE SOLUCOES DE CONFLITOS	2	2
SECRETARIA DE GESTAO DE PESSOAS	2	2
SECRETARIA DE GESTAO PROCESSUAL ELETRONICA	3	3
SECRETARIA ESPECIAL DE PRECATORIOS	1	1
SECRETARIA-GERAL DO TRIBUNAL	2	2
TRIBUNAL PLENO	1	1
VARA DO TRIBUNAL DO JURI DA COMARCA DE MACAPA	1	1
VARA UNICA DA COMARCA DE FERREIRA GOMES	3	3
VARA UNICA DA COMARCA DE MAZAGAO	1	1
VARA UNICA DA COMARCA DE PEDRA BRANCA DO AMAPARI	1	1
VARA UNICA DA COMARCA DE PORTO GRANDE	1	1
VARA UNICA DA COMARCA DE TARTARUGALZINHO	1	1
Total Geral	123	123



Podemos verificar que as unidades fins e administrativas não tiveram muitas reclamações individualmente.

Embora as outras unidades, como mencionado anteriormente, não demonstraram números expressivos de reclamações, cremos que uns dos objetivos desta Ouvidoria é chegarmos em um nível de eficiência que não tenhamos nenhuma reclamação, ao ponto de recebermos apenas elogio. No entanto, para atingirmos esse nível, devemos por meio de documentos como este relatório e outras ferramentas, apontar, corrigir e aprimorar os mecanismos de processamento e atendimento do jurisdicionado.

METAS PARA 2024

Como foi dito no início deste relatório que após a análise cuidadosa dos dados estatísticos produzidos em 2023, condensaríamos metas a fim de aprimorar o atendimento. Abaixo listamos as metas da Ouvidoria Geral 2023.

1. Publicar a legislação pertinente mencionada na resolução CNJ 432-2021 (LGPD, Lei dos usuários do serviço público, Lei no 13.608/2018, que dispõe sobre o serviço telefônico de recebimento de denúncias e a própria Resolução 432-2021).

2. Estruturar a cadeia administrativa, incrementando o número de servidores e designação por meio de portaria de coordenador, bem como ampliação da sala da Ouvidoria Geral, visando um atendimento mais seguro e confortável.

3. Propor estrutura de plantões;

4. Instituir critérios de elogio funcional;

5. Instituir critérios de Homenagem à unidade administrativa

6. Criar regimento interno da Ouvidoria-Geral;

7. Desenvolver manual interno de procedimentos e boas práticas;

8. Lotar no mínimo 3 servidores efetivos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste relatório apresentamos estatísticas de evolução das demandas do ano de 2023 da Ouvidoria Geral, a fim de entender um pouco mais como serão os próximos anos. Conseguimos notar que houve uma queda de aproximadamente de 6,8% (seis vírgula oito por cento) nas manifestações, o que pode sugerir que a prestação jurisdicional tenha melhorado em relação ao ano anterior, em números gerais a diminuição pode ser vista como significativa, considerando população do Estado do Amapá e até mesmo de outros estados, tendo que em vista que também podemos receber demandas de outros Entes da Federação. Assim nosso objeto é chegar no nível em que não haverá reclamações, mas só elogios.

Para finalizarmos, informamos que a equipe da Ouvidoria, mesmo que reduzida pela questão do espaço, vem tentando ao máximo se manter atualizadas em relação à Legislação e boas práticas relacionadas a nossa área. No final do ano de 2023, o Ouvidor Geral, subscritor do presente, participou do IX ENCONTRO DO COLÉGIO NACIONAL DE OUVIDORES JUDICIAIS – COJUD, realizado no TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO RIO GRANDE DO SUL - TJRS – PORTO ALEGRA/RS, nos dias 4 e 05 de outubro de 2023, com o objetivo de troca de experiência em relação a prestação do serviço público da Ouvidorias.

Além disso, viajou por todas as Comarcas do Estado, em visitas institucionais objetivo de troca de experiência em relação a prestação do serviço público da Ouvidorias e além de divulgar o trabalho da Ouvidoria e os canais de comunicação.

É o relatório.



OUVIDORIA-GERAL
Colaborando para o Estado Democrático de Direito

Des. Agostino Silvério Junior.
Ouvidor-Geral/TJAP
BIÊNIO 2023 - 2025