



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAPÁ
OUVIDORIA GERAL

RELATÓRIO ESTATÍSTICO ANUAL – 2021

O presente relatório tem como objetivo apresentar estatísticas inerentes aos trabalhos realizados no ano de 2021 pela Ouvidoria Geral do Tribunal de Justiça do Estado do Amapá, ao passo que visa atender a Resolução 1249/2018-TJAP. Por meio deste relatório uma visão mais detalhada sobre o mecanismo de atendimento ao cidadão será apresentada. Com a estatística apurada, a alta gestão desta Egrégia Corte terá em mãos uma ferramenta de avaliação do desempenho da Ouvidoria Geral no ano de 2021, podendo esta ferramenta ser usada para traçar objetivos que melhorem o atendimento e aproxime cada vez mais o cidadão desta Corte, criando uma cultura valorosa de prestação do serviço jurisdicional.

Com o infeliz avanço da pandemia do Covid 19, tivemos que inovar no atendimento ao cidadão. Além dos canais de atendimento que já possuíamos antes da pandemia, tais como formulário eletrônico e-SIC, atendimento via e-mail, atendimento via telefone e até mesmo por meio de carta, a Ouvidoria Geral inovou incluindo entre os já citados meios, o atendimento por meio do whatsapp e o balcão virtual, sendo a Ouvidoria Geral a única unidade administrativa a implantar o Balcão Virtual.

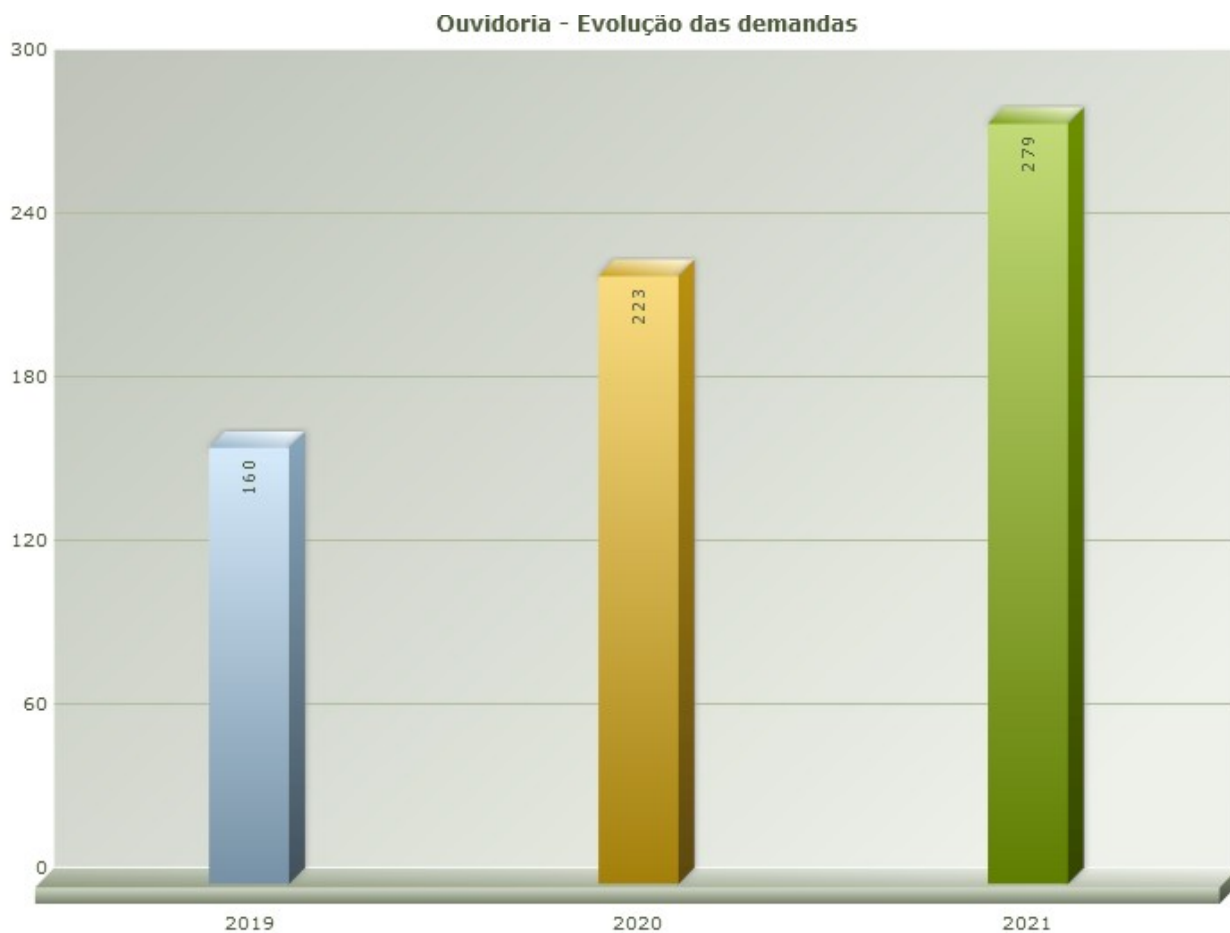
Sabemos que o objeto deste relatório vai além de apenas apresentar os números produzidos em 2021 pela Ouvidoria Geral. Neste documento, aliado a sensibilidade do atendimento direto ao cidadão, vamos tentar ler de forma criteriosa o que os números dizem, para assim, desenvolver um trabalho concreto que 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 2022.

O Ouvidor-Geral subscritor do presente relatório foi indicado pelo Egrégio Tribunal de Justiça do Estado do Amapá através da Resolução nº 1467/2021, para o período 04/08/2021 até 2023.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAPÁ
OUVIDORIA GERAL

1 - EVOLUÇÃO DAS DEMANDAS NOS ÚLTIMOS 3 ANOS



De início, podemos analisar a evolução de entrada de demandas dos últimos 3 (três) anos da Ouvidoria Geral. Notamos que em relação ao ano de 2020, o ano de 2021 teve um aumento aproximadamente de 25% (vinte e cinco por cento) nas manifestações, o que pode sugerir algumas vertentes referentes a pandemia do Covid 19. No entanto, no decorrer deste relatório faremos análise detalhada para realmente concluir se o referido aumento foi devido as consequências da pandemia ou uma maior consciência por parte do cidadão sobre o papel da Ouvidoria do TJAP. Também verificaremos o teor das manifestações de forma individualizada para podermos propor soluções adequadas.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAPÁ
OUVIDORIA GERAL

2 – FORMAS DE ENTRADA DE DEMANDAS



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 e serão representadas por números neste relatório. Fato que nos deixa atentos para que o gráfico seja atualizado com essas duas formas de atendimento. Em relação aos números de atendimento por meio do whatsapp e balcão virtual conseguimos aferir o seguinte: em 2021 a Ouvidoria Geral conseguiu apurar cerca de 150 (cento e cinquenta) atendimentos diversos por meio do whatsapp. Muitos dos quais não necessitaram abertura de processo administrativo, pois, tratavam-se de demandas simples e muitas vezes repetitivas que a Ouvidoria já tinha a resposta prontamente ativa. Já em relação ao balcão virtual não foi possível apurar o número aproximado de atendimento em virtude do sistema do próprio balcão não fornecer esse tipo de estatística.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAPÁ
OUVIDORIA GERAL

Voltando à análise do gráfico de entrada de manifestações, podemos notar que o formulário eletrônico, conhecido também como **Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)**, foi o meio mais usado pelo cidadão para protocolar as manifestações em geral. Com 184 (cento e oitenta e quatro) protocolos abertos pelo próprio usuário na internet, os números mostram o crescimento do uso do ambiente virtual. Evento inteiramente normal se considerarmos as políticas adotadas para prevenção contra a pandemia do Covid 19, impostas pelas autoridades públicas para prevenção da pandemia do Covid 19. Lógica que nos leva ao atendimento presencial, mostrado no gráfico acima com apenas 6 (seis) atendimentos realizados.

Quanto ao atendimento presencial, o que temos para relatar é que embora o mesmo tenha sido suprimido no período representado por este relatório, nas vezes que o atendimento foi liberado, sentimos muita dificuldade para o atendimento presencial propriamente dito. Ou seja, o espaço físico da Ouvidoria Geral não nos possibilita o atendimento confortável e seguro do jurisdicionado, visto que hoje atuamos em um espaço muito pequeno.

Alguns pontos que devem ser mencionados neste relatório sobre o e-SIC, são que durante o período coberto por este documento, tivemos muitos relatos informais dos usuários sobre a dificuldade de uso e constantes falhas no e-SIC. Alguns relatos foram a respeito do sistema não funcionar corretamente no celular/smartfone, bem como falhas ao tentar inserir as informações particulares no formulário.

Já o atendimento por telefone, que hoje além de contarmos com o ramal 3312-3734, também contamos com o número de celular 96-98412-5301, tivemos o atendimento de 24 (vinte e quatro) manifestações. E o que podemos notar é que os atendimentos feitos por esse meio são daquelas pessoas que tiveram dificuldade ou não tinham conhecimento do e-SIC. E por fim o atendimento via e-mail, que no gráfico acima é dividido entre e-mail da ouvidoria e e-mail via CNJ. Essa divisão justifica-se por conta da integração que a Ouvidoria Geral do TJAP tem com a Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça – CNJ. O jurisdicionado pode tanto entrar via e-SIC do TJAP, quanto pelo e-SIC do CNJ. Sendo que os oriundos da Ouvidoria do CNJ tem prazo impreterível de 30 (trinta) dias, tornando-se o cumprimento desse prazo critério para o Prêmio CNJ de Qualidade.

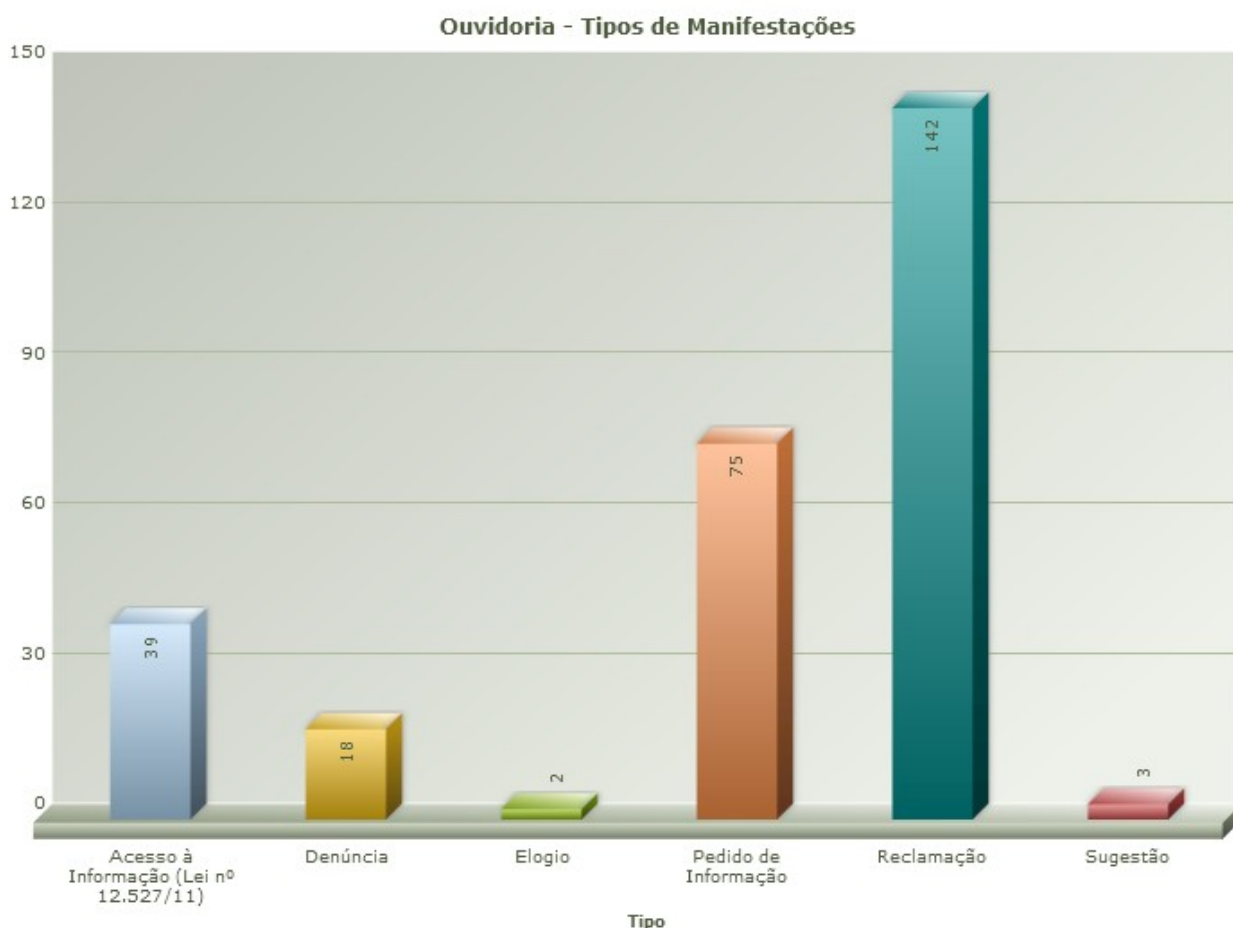
Para finalizarmos a análise dos dados de forma de entrada, temos que relatar algo pontual do sistema da Ouvidoria Geral. Daqueles protocolos abertos no ano de 2021, encontram-se 12 (doze) pendentes. Basicamente estão pendentes por dois motivos, primeiro por conta do recesso forense alguns processos ficaram represados aguardando a volta da força total de trabalho. E o outro motivo é a prorrogação legal que os processos podem sofrer. Em nosso sistema da Ouvidoria Geral não conseguimos interromper o prazo ao entrarmos no recesso forense, ao passo também que não conseguimos prorrogar os processos eletronicamente. Por exemplo, o prazo de um pedido de informação comum é regido pela Lei Federal 13.460/2017, na qual impõe o prazo de 30 (trinta) dias para a efetiva resposta ao usuário, podendo ser prorrogado por igual período. Quando alguma unidade solicita a prorrogação por mais 30 (trinta) dias, nosso sistema não consegue detectar que se trata de prorrogação. O que muitas vezes pode ser confundido, ao analisarmos os números



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAPÁ
OUVIDORIA GERAL

superficialmente, com a quebra do prazo legal. Prazo legal que a Ouvidoria Geral zela de forma árdua a fim de que o usuário do serviço público tenha a melhor experiência de atendimento.

3 – TIPOS DE MANIFESTAÇÕES



No gráfico acima podemos analisar os variados tipos de manifestações que podem dar entrada em nosso sistema e-SIC. As manifestações baseadas na Lei de Acesso à Informação – LAI, tiveram uma redução de 22% (vinte e dois por cento) em relação ao período de 2020 que contou com 51 (cinquenta e uma) manifestações. Já em denúncias houve aumento em relação a 2020, enquanto elogios, sugestões e pedido de informação praticamente não tiveram variação. No entanto, em reclamações o aumento foi bem maior em relação ao período de 2020. Enquanto o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAPÁ
OUVIDORIA GERAL

período de 2020 contou com 87 (oitenta e sete) reclamações, em 2021 o número de reclamações aumentou 64% (sessenta e quatro por cento). Parte disso devido a demandas voltadas para Contadoria da Comarca de Macapá, questão que explicaremos mais a frente.

Uma questão importante que deve ser ressaltada em relação aos tipos de manifestações, é que o cidadão leigo, muitas vezes, não consegue definir em qual o tipo de manifestação correta para sua demanda. Relatamos isso, pois na prática verificamos essa dificuldade. Devido a isso, vamos implementar políticas de educação para que a população entenda melhor como realizar sua manifestação junto a Ouvidoria Geral.

Voltando a alta demanda direcionada para a Contadoria da Comarca de Macapá, analisemos o quadro detalhado de unidades reclamadas:

RECLAMAÇÕES

	UNIDADE RECLAMADA:	Total
1	<u>1ª VARA CÍVEL E DE FAZENDA PUBLICA DA COMARCA DE MACAPÁ</u>	1
2	<u>1ª VARA CÍVEL E DE FAZENDA PUBLICA DA COMARCA DE SANTANA</u>	1
3	<u>1ª VARA DE FAMÍLIA, ÓRFÃOS E SUCESSÕES DA COMARCA DE MACAPÁ</u>	1
4	<u>1ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL CENTRAL DA COMARCA DE MACAPÁ</u>	2
5	<u>1ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL DE FAZENDA PUBLICA DA COMARCA DE MACAPÁ</u>	4
6	<u>1º OFÍCIO DE NOTAS, REGISTROS PÚBLICOS E ANEXOS - CARTÓRIO JUCA CRUZ</u>	3
7	<u>2ª VARA CÍVEL E DE FAZENDA PUBLICA DA COMARCA DE MACAPÁ</u>	2
8	<u>2ª VARA CÍVEL E DE FAZENDA PUBLICA DA COMARCA DE SANTANA</u>	1
9	<u>2ª VARA DA COMARCA DE OIAPOQUE</u>	1
10	<u>2ª VARA DE FAMÍLIA, ÓRFÃOS E SUCESSÕES DA COMARCA DE MACAPÁ</u>	1
11	<u>2ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL DE FAZENDA PUBLICA DA COMARCA DE MACAPÁ</u>	1
12	<u>3ª VARA CÍVEL E DE FAZENDA PUBLICA DA COMARCA DE MACAPÁ</u>	2



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAPÁ
OUVIDORIA GERAL

13	<u>3ª VARA CÍVEL E DE FAZENDA PUBLICA DA COMARCA DE SANTANA</u>	1
14	<u>3ª VARA CRIMINAL E DE AUDITORIA MILITAR DA COMARCA DE MACAPÁ</u>	2
15	<u>3ª VARA DE FAMÍLIA, ÓRFÃOS E SUCESSÕES DA COMARCA DE MACAPÁ</u>	1
16	<u>3ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL CENTRAL DA COMARCA DE MACAPÁ</u>	3
17	<u>4ª VARA CÍVEL E DE FAZENDA PUBLICA DA COMARCA DE MACAPÁ</u>	1
18	<u>4ª VARA CRIMINAL DA COMARCA DE MACAPÁ</u>	1
19	<u>4ª VARA DE FAMÍLIA, ÓRFÃOS E SUCESSÕES DA COMARCA DE MACAPÁ</u>	1
20	<u>4ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL CENTRAL DA COMARCA DE MACAPÁ</u>	1
21	<u>5ª VARA CÍVEL E DE FAZENDA PUBLICA DA COMARCA DE MACAPÁ</u>	7
22	<u>6ª VARA CÍVEL E DE FAZENDA PUBLICA DA COMARCA DE MACAPÁ</u>	3
23	<u>6ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL - SUL</u>	1
24	<u>7ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL - UNIFAP</u>	2
25	<u>CARTÓRIO DE REGISTROS PÚBLICOS E TABELIONATO DO MUNICÍPIO DE FERREIRA GOMES</u>	1
26	<u>CARTÓRIO DE REGISTROS PÚBLICOS E TABELIONATO DO MUNICÍPIO DE SANTANA - CARTÓRIO OLIVEIRA</u>	1
27	<u>CARTÓRIO DE DISTRIBUIÇÃO</u>	2
28	<u>CEJUSC - CASA DE JUSTIÇA E CIDADANIA (SUPERFACIL ZONA SUL)</u>	1
29	<u>CONTADORIA DO FÓRUM DA COMARCA DE MACAPÁ</u>	50
30	<u>CORREGEDORIA</u>	2
31	<u>DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE PESSOAS</u>	1
32	<u>DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA E TELECOMUNICAÇÕES</u>	1
33	<u>DEPARTAMENTO DE SISTEMAS</u>	2
34	<u>DIVISÃO DE SISTEMAS ADMINISTRATIVOS</u>	1
35	<u>GABINETE DA DES. SUELI PINI</u>	1



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAPÁ
OUVIDORIA GERAL

36	<u>GABINETE DA PRESIDÊNCIA</u>	1
37	<u>GABINETE DO DES. MANOEL BRITO</u>	1
38	<u>JUIZADO DA INFÂNCIA E JUVENTUDE - ÁREA CÍVEL E ADMINISTRATIVA</u>	1
39	<u>JUIZADO DE VIOLÊNCIA DOMESTICA E FAMILIAR CONTRA A MULHER DA COMARCA DE MACAPÁ</u>	1
40	<u>PLANTÃO CRIMINAL DA COMARCA DE SANTANA</u>	1
41	<u>SECRETARIA DA CORREGEDORIA</u>	4
42	<u>SECRETARIA DE GESTÃO PROCESSUAL ELETRÔNICA</u>	4
44	<u>VARA DE EXECUÇÕES PENAIIS DA COMARCA DE MACAPÁ</u>	2
45	<u>VARA ÚNICA DA COMARCA DE CALÇOENE</u>	1
46	<u>VARA ÚNICA DA COMARCA DE FERREIRA GOMES</u>	2
47	<u>VARA ÚNICA DA COMARCA DE PORTO GRANDE</u>	1
48	<u>VARA ÚNICA DA COMARCA DE TARTARUGALZINHO</u>	2
	TOTAL GERAL	142

Podemos verificar que as unidades fins e administrativas não tiveram muitas reclamações individualmente, com exceção da Contadoria da Comarca de Macapá, que no período de 2021, como vimos na tabela, recebeu 50 (cinquenta) reclamações. No entanto, em comunicação com a unidade, a mesma justificou o grande número de reclamações para ela encaminhada. Em resumo o chefe da unidade, FRANCYS DA SILVA CAMPOS, justificou por meio do Processo Administrativo n. 63604/2021, o expressivo aumento causado pelos desdobramentos causados pela pandemia do Covid 19, bem como a diminuição da força de trabalho.

Embora as outras unidades, como mencionado anteriormente, não demonstrem 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 elogios. 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.

Dentre as 142 (cento e quarenta e duas) reclamações, conseguimos filtrar que quase metade se tratavam de reclamações por morosidade. Isso indica que o serviço fim da nossa Egrégia



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAPÁ
OUVIDORIA GERAL

Corte sofreu com o impacto causado pela pandemia do Coronavírus. Desde a suspensão dos atendimentos presenciais até um grande número de afastamento por questões de saúde.

PEDIDO DE INFORMAÇÃO

	UNIDADE RECLAMADA	Total
1	1ª VARA DE FAMÍLIA, ÓRFÃOS E SUCESSÕES DA COMARCA DE MACAPÁ	1
2	1ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL DE FAZENDA PUBLICA DA COMARCA DE MACAPÁ	1
3	2ª VARA DE FAMÍLIA, ÓRFÃOS E SUCESSÕES DA COMARCA DE MACAPÁ	1
4	CONTADORIA DO FÓRUM DA COMARCA DE MACAPÁ	1
5	CORREGEDORIA	3
6	DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE PESSOAS	7
7	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA E TELECOMUNICAÇÕES	1
8	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	4
9	DIRETORIA GERAL	1
10	GABINETE DA DES. SUELI PINI	1
11	GABINETE DA PRESIDÊNCIA	11
12	NÚCLEO DE ESTATÍSTICA	10
13	NÚCLEO PERMANENTE DE MÉTODOS CONSENSUAIS DE SOLUÇÕES DE CONFLITOS	2
14	OUVIDORIA INTERNA E EXTERNA	4
15	SECRETARIA DA CORREGEDORIA	2
16	SECRETARIA DE GESTÃO PROCESSUAL ELETRÔNICA	21
17	SECRETARIA DO TRIBUNAL PLENO	1



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAPÁ
OUVIDORIA GERAL

18	VARA DE EXECUÇÕES PENAIS DA COMARCA DE MACAPÁ	1
19	VARA ÚNICA DA COMARCA DE AMAPÁ	2
	TOTAL GERAL	75

Em relação aos pedidos de informação, conseguimos analisar que mais de 50% (cinquenta por cento) das demandas estão relacionadas, principalmente, a três grupos de informações: Pedido acadêmico de pesquisas, dúvidas sobre o sistema e informações sobre concurso público. Os pedidos acadêmicos são os que causam, muitas vezes, respostas negativas ao usuário, pois algumas vezes os pedidos são tão volumosos que para um único pedido necessitaria do movimento de toda a equipe no Núcleo de Estatística, por exemplo. Já em relação aos outros dois grupos de pedido de informações, podemos concluir que se tratam de demandas com um grau de resposta mais positivo.

4 – METAS PARA 2022

Como foi dito no início deste relatório que após a análise cuidadosa dos dados estatísticos produzidos em 2021, condensaríamos metas a fim de aprimorar o atendimento. Abaixo listamos as metas da Ouvidoria Geral 2022.

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, bem como ampliação da sala da Ouvidoria Geral, visando um atendimento mais seguro e confortável.
3. Propor estrutura de plantões.
4. Fomentar campanhas educativas ao cidadão, mostrando a importância da Ouvidoria TJAP.
5. Fomentar campanhas internas, propondo melhorias nos serviços.
6. Elaborar informativo multimídia que funcione como um mapa das informações já existentes no sítio do Tribunal.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAPÁ
OUVIDORIA GERAL

7. Elaborar informativo sobre a proteção de dados baseado na LGPD.
8. Apresentar a Rede de Ouvidorias ao cidadão.
9. Incrementar o sistema da Ouvidoria (e-Sic), ampliando os tipos de manifestações a serem incluídas. Exemplo: Canais específicos de proteção da Mulher, dos Direitos Humanos e do Meio ambiente. Aprimorar o e-SIC no sentido de torná-lo totalmente responsivo e facilitar a inserção de informações, aprimorando também a usabilidade. Atualizar o sistema para que consigamos prorrogar o prazo e interromper a contagem no recesso forense. Incluir no formulário eletrônico, campos para que as estatísticas de atendimento via whatsapp e balcão virtual estejam sempre disponíveis.
10. Aumentar a quantidade de informação ativa no portal do TJAP, a fim de suprir a demanda de pedido de informação relativo a pesquisa acadêmica e outros grupos de pedido de informações.

5- CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste relatório apresentamos estatísticas de evolução das demandas dos últimos três anos da Ouvidoria Geral, a fim de entender um pouco mais como serão os próximos anos. Conseguimos notar que, embora tenha ocorrido o aumento de aproximadamente 25% (vinte e cinco por cento) em 2021 em comparação ao ano de 2020, em números gerais o aumento não foi significativo, 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. Entretanto, abrimos aqui um parêntese, para deixarmos límpido que a vontade da Ouvidoria não é aumentar ou triplicar as demandas aqui protocoladas, até porque afrontaria uns dos objetivos anteriormente mencionados. O relato é apenas uma constatação de que a população, de forma geral, ainda não sabe como “reclamar corretamente” junto ao Judiciário Amapaense. Isso devido a uma falta na publicidade do serviço, bem como políticas de educação para tal. Por isso, incluímos a meta n. 4 no rol de metas da Ouvidoria para 2022.

Paralelamente a fomentação de maior educação e publicidade dos serviços da Ouvidoria Geral, devemos atentar para o aprimoramento do nosso sistema de informação do usuário, uma vez que não adiantaria ficarmos mais visíveis para população, fato que aumentaria sobremaneira a demanda da Ouvidoria, sem uma base tecnológica adequada para o atendimento. Dessa forma, algumas metas deverão ser alcançadas juntas para que haja uma evolução de fato do atendimento.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAPÁ
OUVIDORIA GERAL

Para finalizarmos, informamos que a equipe da Ouvidoria, mesmo que reduzida e sob dificuldades causadas pela pandemia do coronavírus, vem tentando ao máximo se manter atualizadas em relação à Legislação e boas práticas relacionadas a nossa área. No final do ano de 2021, o Ouvidor Geral, subscritor do presente, participou do VI ENCONTRO DO COLÉGIO NACIONAL DE OUVIDORES JUDICIAIS – COJUD, realizado em Belo Horizonte – MG, nos dias 9 e 10 de dezembro de 2021, com o objetivo de troca de experiência em relação a prestação do serviço público da Ouvidorias.

É o relatório.

Macapá-AP, 20 de janeiro de 2022.

JAYME HENRIQUE FERREIRA

Ouvidor Geral do TJAP.