



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAPÁ**

**OUVIDORIA INTERNA E EXTERNA**

**RELATÓRIO ESTATÍSTICO**

**PERÍODO: JANEIRO a DEZEMBRO DE 2018**

A Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Amapá, instituída por intermédio da Resolução nº 1249/2018-TJAP, constitui-se em um importante espaço dinâmico e democrático, onde a população exerce sua cidadania expressando suas reivindicações, reclamando, sugerindo, criticando, denunciando, pedindo informações ou elogiando os trabalhos realizados pela Justiça, contribuindo, desta forma, para a correção de falhas e a conseqüente melhoria da gestão.

São 5 (cinco) os canais de comunicação, por intermédio dos quais a ouvidoria do TJAP recebe as demandas dos cidadãos. São eles: formulário eletrônico (portal do TJAP clicar em Ouvidoria); e-mail: [ouvidoria@tjap.jus.br](mailto:ouvidoria@tjap.jus.br); telefone: (96) 33123300 – ramal 3734; Carta, endereçada a Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Amapá: Rua General Rondon, 1295, térreo, Macapá-AP, CEP: 68900-000; e presencial: no endereço Rua General Rondon, 1295, Centro, Macapá-AP.

Dentre os canais de comunicação disponíveis no TJAP para ingresso de manifestações, o que recebeu maior número de demandas do cidadão no ano de 2018 foi o formulário eletrônico, com um total de 127 demandas, seguido do e-mail do TJAP, onde foram computadas 37 demandas, vindo depois a forma presencial com 31 demandas, e os canais telefônico com 9 demandas, e e-mail da ouvidoria do CNJ, com 9 demandas.

No ano de 2018 houve uma pequena evolução no quantitativo de demandas recebidas, comparado com o ano de 2017.

Enquanto no ano de 2017 foram computadas 193 demandas recebidas, no ano de **2018** esse número foi de **213** demandas.

Das 213 demandas ingressadas no ano de 2018, 185 foram devidamente respondidas e finalizadas, estando pendentes de respostas apenas 28 demandas, as quais estão sendo devidamente respondidas.

Com relação aos tipos de manifestações demandadas no ano de 2018, foram computadas pela ouvidoria 37 pedidos de acesso à informação (Lei 12527/2011); 3 críticas; 9 denúncias; 1 elogio; 58 pedidos de informação; 1 sugestão e 104 reclamações.

Dentre as reclamações recebidas na ouvidoria 49 delas diziam respeito a morosidade na tramitação dos processos.

Sobre os locais reclamados pela demora na movimentação dos processos destaca-se a Turma Recursal dos Juizados Especiais, que recebeu 13 reclamações pela ouvidoria em 2018.

Abaixo um quadro com as Varas Judiciais que receberam reclamações por morosidade na tramitação de processos no ano de 2018:

UNIDADES	QUANTIDADE DE DEMANDAS
1ª VARA CÍVEL E DE FAZENDA PÚBLICA DE MACAPÁ	01
2ª VARA CÍVEL E DE FAZENDA PÚBLICA DE MACAPÁ	07
3ª VARA CÍVEL E DE FAZENDA PÚBLICA DE MACAPÁ.	01
5ª VARA CÍVEL E DE FAZENDA PÚBLICA DE MACAPÁ	07
6ª VARA CÍVEL E DE FAZENDA PÚBLICA DE MACAPÁ.	03
1ª VARA CÍVEL DE SANTANA	04
2ª VARA DA COMARCA DE LARANJAL DO JARI	01
2ª VARA DE FAMÍLIA MACAPÁ	02
4ª VARA DE FAMÍLIA MACAPÁ	02
5ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL NORTE	02
7ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL UNIFAP	01
COMARCA DE PEDRA BRANCA DO AMAPARI	01
SECRETARIA ESPECIAL DE PRECATÓRIOS	01
TURMA RECURSAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS	13
VARA DE EXECUÇÕES PENAIS	01
VARA ÚNICA DA COMARCA DE FERREIRA GOMES	01

No segundo grau de jurisdição, a demora na movimentação de processos se restringiu a apenas 01 (uma) reclamação recebida nesta ouvidoria.

As demandas dirigidas aos cartórios extrajudiciais no ano de 2018, no total de 32, **04** diziam respeito a morosidade na tramitação dos processos, conforme quadro abaixo:

<b>UNIDADES</b>	<b>QUANTIDADE DE DEMANDAS</b>
CARTÓRIO DE REGISTROS PÚBLICOS E TABELIONATO DO MUNICÍPIO DE PORTO GRANDE	03
CARTÓRIO DE REGISTROS PÚBLICOS E TABELIONATO DO MUNICÍPIO DE LARANJAL DO JARI	01

As demais demandas recebidas em desfavor dos Cartórios Extrajudiciais diziam respeito a:

<b>RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A:</b>	<b>CARTÓRIOS</b>	<b>QUANTIDADE DE DEMANDA</b>
<b>CERTIDÃO DE CASAMENTO</b>	CARTÓRIO DE PORTO GRANDE	01
	CARTÓRIO DE LARANJAL DO JARI	01
<b>CERTIDÃO DE NASCIMENTO</b>	<b>CARTÓRIOS</b>	<b>QUANTIDADE DE DEMANDA</b>
	EXTRAJUDICIAL DE SANTANA	01
	CARTÓRIO DE PORTO GRANDE	04
	CRISTIANE PASSOS MACAPÁ	01
	CUTIAS DO ARAGUARI	01
	JUCÁ CRUZ MACAPÁ	01
<b>CERTIDÃO DE ÓBITO</b>	<b>CARTÓRIO</b>	<b>QUANTIDADE DE DEMANDA</b>
	JUCÁ CRUZ MACAPÁ	01
<b>EMOLUMENTOS</b>	<b>CARTÓRIOS</b>	<b>QUANTIDADE DE DEMANDA</b>
	JUCÁ CRUZ MACAPÁ	01
	CRISTIANE PASSOS MACAPÁ	01
<b>NEGATIVA DE PRESTAÇÃO DE</b>	<b>CARTÓRIOS</b>	<b>QUANTIDADE DE DEMANDA</b>

<b>SERVIÇOS</b>		
	CRISTIANE PASSOS MACAPÁ	02
	CARTÓRIO VALES MACAPÁ	02
	JUCÁ CRUZ MACAPÁ	01
	REGISTRO DE IMÓVEIS ELOY NUNES MACAPÁ	01
<b>RECLAMAÇÕES DIVERSAS</b>	<b>CARTÓRIOS</b>	<b>QUANTIDADE DE DEMANDA</b>
	JUCÁ CRUZ MACAPÁ	02
	CRISTIANE PASSOS	02
	CARTÓRIO VALES MACAPÁ	01
	CARTÓRIO DE SANTANA	01
	CARTÓRIO DE PORTO GRANDE	01
	CARTÓRIO DE CUTIAS DO ARAGUARI	01
	CARTÓRIO DE TARTARUGALZINHO	01

A Transparência Ativa do Tribunal de Justiça do Estado do Amapá está disponibilizada para consulta no Portal ([www.tjap.jus.br](http://www.tjap.jus.br)), independente de qualquer solicitação, de acordo com o que determina a Resolução nº 215/2015, do Conselho Nacional de Justiça - CNJ, que dispõe, no âmbito do Poder Judiciário, sobre o acesso à informação e a aplicação da Lei 12.527/2011, tanto na forma ativa quanto na passiva. São informações gerais que dizem respeito à gestão do Tribunal: folha de pagamento, contratos, finanças, gestão fiscal, gestão de pessoas, licitações, convênios, concursos, relatórios, entre outras informações no âmbito da justiça do Amapá, as quais são periodicamente atualizadas.

No que diz respeito a Transparência Passiva, ou seja, aquelas informações que não estão disponibilizadas no Portal do TJAP e que precisam ser prestadas ao cidadão quando este provoca o Judiciário mediante solicitação formal, também constante em sobredita Resolução 215 do CNJ, o TJAP recepcionou, no ano de 2018, via Ouvidoria, por intermédio do serviço de informação ao cidadão (SIC), instituído pela Resolução nº 1249/2018-TJAP, 37 pedidos expressos de informações com base na Lei de Acesso à Informação (Lei 12527/2011).

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A participação efetiva do Tribunal de Justiça do Estado do Amapá no controle social é meta que a gestão busca incessantemente pois considera que o cidadão é imprescindível na vida da instituição, por ser um verdadeiro termômetro de controle da gestão, com vistas a melhorar ainda mais o atendimento ao cidadão e ao jurisdicionado, corrigindo os equívocos e fazendo justiça de uma forma eficiente e célere.

Por isso é necessário, no âmbito da justiça do Amapá, uma maior divulgação desse importante canal de comunicação que é a Ouvidoria, fazendo-a ainda mais conhecida do público externo.

A integração da Ouvidoria do TJAP em encontros nacionais com outras ouvidorias do Poder Judiciário é bastante positiva pois, a partir desses encontros pode-se melhorar ainda mais a forma de atendimento e divulgação do nosso tribunal à sociedade.

Foi o que aconteceu em 2018 com os encontros promovidos pelo Colégio de Nacional de Ouvidores Judiciais – COJUD, e que a ouvidoria do TJAP esteve presente, com a anuência da Presidência do TJAP: nas cidades de Palmas-TO (Portaria 53635/2018-GP: 18 a 21-04-2018 – Encontro Regional do COJUD – Regiões Norte e Centro-Oeste); Campo Grande - MS (Portaria 54165/2018-GP: 17 a 19-05-2018 – IV Encontro de Ouvidores Judiciais – COJUD); e Brasília-DF (Portaria 55465/2018-GP: 28-09-2018 – I Encontro Nacional de Ouvidores Judiciais), abrangendo todos os Tribunais do Brasil: Supremo Tribunal Federal, Tribunais Superiores (TSE, TST, STJ), Tribunais Regionais Federais, Tribunais Regionais Eleitorais e Tribunais Estaduais.

A capacitação é sempre importante e bem vinda porque é através dela que a ouvidoria pode melhorar a qualidade dos seus serviços à sociedade.

No ano de 2018 houve um curso de Tratamento de Denúncia em Ouvidoria, no período de 28 a 30 de agosto de 2018, na cidade de Macapá, promovido pela Ouvidoria Geral da União, do qual participou a ouvidoria deste Tribunal.

Para o ano de 2019 o objetivo da ouvidoria do TJAP é aprimorar os trabalhos executados, fortalecendo e estimulando o atendimento a todos: cidadão, servidor e colaborador, reduzindo o tempo de finalização das manifestações, além de fortalecer as ações no sentido de uma melhor divulgação da ouvidoria tanto interna como externamente, porque a ouvidoria é, antes de tudo, uma importante ferramenta para o gerenciamento da Justiça do Estado do Amapá.

É o relatório, o qual submetemos ao vosso conhecimento.

Macapá-AP, 11 de fevereiro de 2019

PEDRO CORREIA DA SILVA JÚNIOR  
OUVIDOR EXTERNO