



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAPÁ

OUVIDORIA

RELATÓRIO ESTATÍSTICO

PERÍODO: JANEIRO a DEZEMBRO DE 2019

Este Relatório, desenvolvido em atendimento à Resolução nº 1249/2018-TJAP, tem o objetivo de tornar mais transparente o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria no ano de 2019, onde a participação popular, fazendo suas reivindicações, reclamando, sugerindo, criticando, denunciando, pedindo informações ou elogiando os trabalhos realizados pela Justiça, se torna importante, na medida em que suas manifestações poderão contribuir com a alta gestão na tomada de decisões tendentes à melhoria dos serviços prestados pela justiça do Amapá à população.

Os canais de acesso à Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Amapá são: por formulário eletrônico (portal do TJAP clicar em Ouvidoria); por e-mail: ouvidoria@tjap.jus.br; por telefone: (96) 33123300 – ramal 3734; por 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 2019 foi o formulário eletrônico, com um total de **87** demandas. Na forma presencial foram registradas **35** demandas. As demandas recebidas via e-mail da ouvidoria do TJAP, totalizaram **22**. Por meio do telefone foram recepcionadas **12** demandas, e pelo e-mail da ouvidoria do CNJ, **5** demandas.

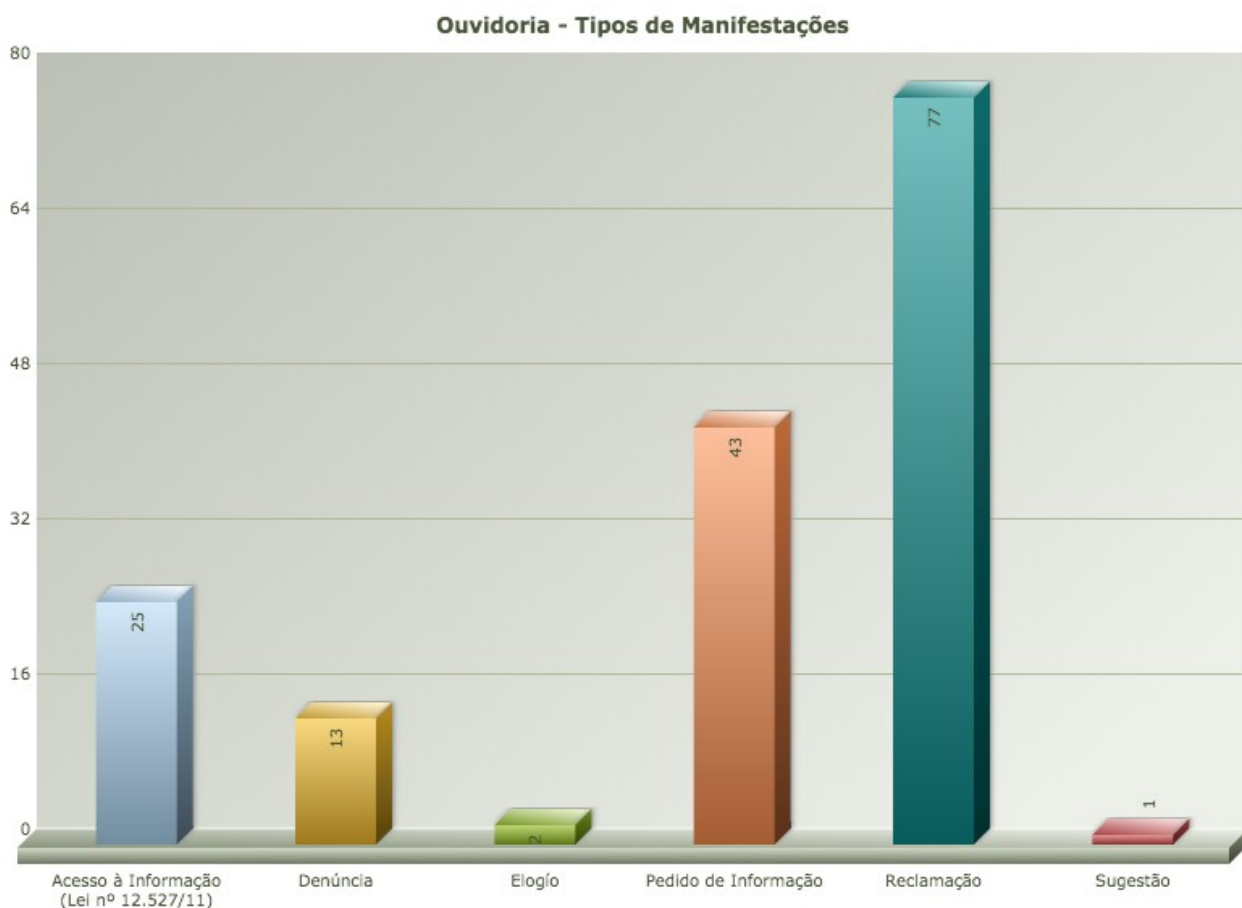


O total de demandas recebidas no ano de 2019 foi de **161** demandas, registrando uma diminuição em relação ao ano de 2018, que foi de 213 demandas recebidas.

Vale ressaltar que no ano de 2019 foi feito um trabalho de divulgação da Ouvidoria no âmbito da sociedade sem, contudo, surtir o efeito esperado, que era o de aumento do número da participação dos cidadãos com o ingresso destes na ouvidoria do judiciário amapaense.

Das 161 demandas ingressadas no ano de 2019, 141 foram devidamente respondidas e finalizadas, estando pendentes de respostas apenas 20 demandas, as quais estão sendo devidamente respondidas.

Com relação aos tipos de manifestações registradas no ano de 2019, foram computados pela ouvidoria 25 pedidos de acesso à informação (Lei 12527/2011); 13 denúncias; 2 elogios; 43 pedidos de informação; 1 sugestão e 77 reclamações.



Dentre as reclamações recebidas na ouvidoria 37 delas diziam respeito a morosidade na tramitação dos processos.

Abaixo um quadro com as Varas Judiciais que receberam reclamações por morosidade na tramitação de processos no ano de 2019:

UNIDADES	QUANTIDADE DE DEMANDAS
1ª VARA FAMÍLIA, ÓRFÃOS E SUCESSÕES DA COMARCA DE MACAPÁ	01
2ª VARA DE FAMÍLIA, ÓRFÃOS E SUCESSÕES DA COMARCA DE MACAPÁ	02
4ª VARA DE FAMÍLIA, ÓRFÃOS E SUCESSÕES DA COMARCA DE MACAPÁ.	01
2ª VARA CÍVEL E DE FAZENDA PÚBLICA DE MACAPÁ	02
3ª VARA CÍVEL E DE FAZENDA PÚBLICA DE MACAPÁ.	02

6ª VARA CÍVEL E DE FAZENDA PÚBLICA DE MACAPÁ	02
SECRETARIA ÚNICA DAS VARAS CÍVEIS E DE FAZENDA PÚBLICA DA COMARCA DE MACAPÁ	01
2ª VARA CRIMINAL DA COMARCA DE MACAPÁ	01
3ª VARA CÍVEL E DE FAZENDA PÚBLICA DA COMARCA DE SANTANA	01
1ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL CENTRAL DA COMARCA DE MACAPÁ	02
5ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL NORTE	01
6ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL SUL	03
7ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL – UNIFAP	01
TURMA RECURSAL – GAB. 01	04
TURMA RECURSAL – GAB. 02	01
TURMA RECURSAL – GAB. 03	01
2ª VARA DA COMARCA DE OIAPOQUE	01
3ª VARA DE COMPETÊNCIA GERAL, INFÂNCIA E JUVENTUDE DA COMARCA DE LARANJAL DO JARI	01
JUIZADO DA INFÂNCIA E JUVENTUDE ÁREA CÍVEL E ADMINISTRATIVA	01
JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL DA COMARCA DE SANTANA	02
VARA ÚNICA DA COMARCA DE AMAPÁ	04
VARA ÚNICA DA COMARCA DE FERREIRA GOMES	01
VARA ÚNICA DA COMARCA DE PORTO GRANDE	01

No âmbito do segundo grau de jurisdição, houve apenas 01 (uma) reclamação por demora na movimentação de processos.

As demandas recebidas nesta ouvidoria com relação aos cartórios extrajudiciais no ano de 2019, totalizaram 16, conforme quadro abaixo:

UNIDADES	QUANTIDADE DE DEMANDAS
CARTÓRIO DO 1º OFÍCIO DE NOTAS – JUCÁ CRUZ	03
CARTÓRIO DO 2º OFÍCIO DE NOTAS CRISTIANE PASSOS	01
CARTÓRIO DO 3º OFÍCIO DE NOTAS – CARTÓRIO VALES	03
CARTÓRIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS – ELOY NUNES	05
CARTÓRIO DE REGISTROS PÚBLICOS DE LARANJAL DO JARI	01
CARTÓRIO DE REGISTROS PÚBLICOS DE MAZAGÃO	01
CARTÓRIO DE REGISTROS PÚBLICOS DE SERRA DO NAVIO	01
CARTÓRIO DE REGISTROS PÚBLICOS DE AMAPÁ	01

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

RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A:	CARTÓRIOS	QUANTIDADE DE DEMANDA
CERTIDÃO DE NASCIMENTO	CARTÓRIOS	QUANTIDADE DE DEMANDA
	CARTÓRIO VALES	01
EMOLUMENTOS	CARTÓRIOS	QUANTIDADE DE DEMANDA
	CARTÓRIO ELOY NUNES	01
NEGATIVA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	CARTÓRIOS	QUANTIDADE DE DEMANDAS
	CRISTIANE PASSOS MACAPÁ	01
	CARTÓRIO VALES MACAPÁ	01

		JUCÁ CRUZ MACAPÁ	01
		REGISTRO DE IMÓVEIS ELOY NUNES MACAPÁ	02
		CARTÓRIO DE SERRA DO NAVIO	01
RECLAMAÇÕES DIVERSAS		CARTÓRIOS	QUANTIDADE DE DEMANDAS
		CARTÓRIO LARANJAL DO JARI	01
		CARTÓRIO VALES MACAPÁ	01
		ELOY NUNES	01
		CARTÓRIO JUCÁ CRUZ MACAPÁ	01
MOROSIDADE ATENDIMENTO	NO	CARTÓRIO	QUANTIDADE DE DEMANDAS
		CARTÓRIO VALES MACAPÁ	01
MOROSIDADE TRAMITAÇÃO PROCESSO	NA DO	CARTÓRIO	QUANTIDADE DE DEMANDAS
		CARTÓRIO DE MAZAGÃO	01
FALTA URBANIDADE ATENDIMENTO	DE NO	CARTÓRIO	QUANTIDADE DE DEMANDAS
		CARTÓRIO ELOY NUNES	01

LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

O acesso à informação pública é um direito do cidadão, o qual está amparado pela Lei 12527/2011, e no Tribunal de Justiça do Estado do Amapá os pedidos de informações com base na sobredita lei são recepcionados pela Ouvidoria.

Há na Lei de acesso à informação duas formas de transparência: a transparência ativa, que são aquelas informações que estão disponibilizadas no Portal do tjap (www.tjap.jus.br), e que dizem respeito à gestão do Tribunal, como finanças, licitações, gestão de pessoas, contratos, gestão fiscal, convênios, concursos,

relatórios, entre outras informações, as quais são atualizadas periodicamente. E a transparência passiva, que são aquelas que o tribunal é provocado mediante solicitação formal, por intermédio do SIC – Serviço de Informação ao Cidadão, operacionalizado pela ouvidoria.

No ano de 2019, tais pedidos foram recepcionados pela ouvidoria, no total de **25** pedidos expressos de informação 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 sociedade, uma maior divulgação da ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Amapá, por ser esta um importante canal de comunicação entre o cidadão e o Judiciário, fazendo-a ainda mais conhecida do público.

No ano de 2019 houve a escolha deste signatário, pelo Pleno Administrativo do TJAP, como Ouvidor-Geral do Tribunal de Justiça do Estado do Amapá, para o biênio 2019/2021;

Para o ano de 2020 a divulgação da ouvidoria no âmbito da sociedade e de todas as unidades da Justiça estadual é a meta traçada, para que os cidadãos possam tomar conhecimento de que possuem uma importante ferramenta para exercerem seus direitos e terem uma cidadania plena.

É o relatório, o qual submetemos ao vosso conhecimento.

Macapá-AP, 16 de Janeiro de 2020

MANOEL DE JESUS FERREIRA DE BRITO
Ouvidor-Geral do Tribunal de Justiça do Estado do Amapá