



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça



Relatório da Ouvidoria

Julho e Agosto de 2013



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Relatório Bimestral da Ouvidoria

Julho e Agosto de 2013





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

INTRODUÇÃO

A Resolução nº. 24, de 06 de abril de 2011, do Conselho de Administração do Tribunal de Justiça do Estado do Acre, que instituiu a Ouvidoria de Justiça, dispõe que “*a Ouvidoria de Justiça tem por missão servir de canal de comunicação direta entre o cidadão e o Tribunal de Justiça, visando orientar, transmitir informações e colaborar no aprimoramento das atividades desenvolvidas pelo Poder Judiciário do Estado do Acre, sempre articulado com a Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça.*”¹

É órgão com estrutura permanente, atribuições específicas e quadro de pessoal próprio. Exercia a função de Ouvidor de Justiça o Magistrado Elcio Sabo Mendes Júnior, eleito pelo Tribunal Pleno Administrativo (Processo nº. 0000597-82.2011.8.01.0000), e nomeado pela Presidência do Tribunal em 8 de julho de 2011, através da Portaria nº. 1938, para o período de dois anos, permitida a recondução.

Relatório encaminhado à Presidência do Tribunal de Justiça do Estado do Acre – TJ/AC, e ao Conselho Nacional de Justiça – CNJ, em cumprimento ao disposto no artigo 3º, incisos V e VI, da Resolução nº. 24/2011, dando publicidade aos dados estatísticos relativos às atividades desenvolvidas durante o período de **01 de julho a 31 de agosto de 2013.**

¹ Art. 2º, da Resolução nº. 24, de 06 de abril de 2011, do Conselho de Administração do Tribunal de Justiça do Estado do Acre.





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

SUMÁRIO

1. DOS DADOS ESTATÍSTICOS.....	5
1. Demandas Recebidas dos Usuários.....	5
1.1. Por Gênero.....	5
1.2. Por Tipo.....	6
2. Demandas Apreciadas pelo Ouvidor de Justiça.....	7
3. Áreas Mais Demandadas Pelos Usuários.....	08



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

DEMANDAS RECEBIDAS DOS USUÁRIOS

A Ouvidoria pode receber demandas dos usuários por meio de cinco canais de comunicação: Internet, por meio de Formulário Eletrônico e e-mail, disponível em <http://www.tjac.jus.br/ouvidoria/>; e-mail (ouvid@tjac.jus.br); Teleatendimento (0800 721 3040); Carta Postal (pré-selada); e Atendimento Pessoal na própria Ouvidoria, localizada na Rua Benjamin Constant, n°. 1.168, Bairro Centro, ao lado do Fórum Barão do Rio Branco.

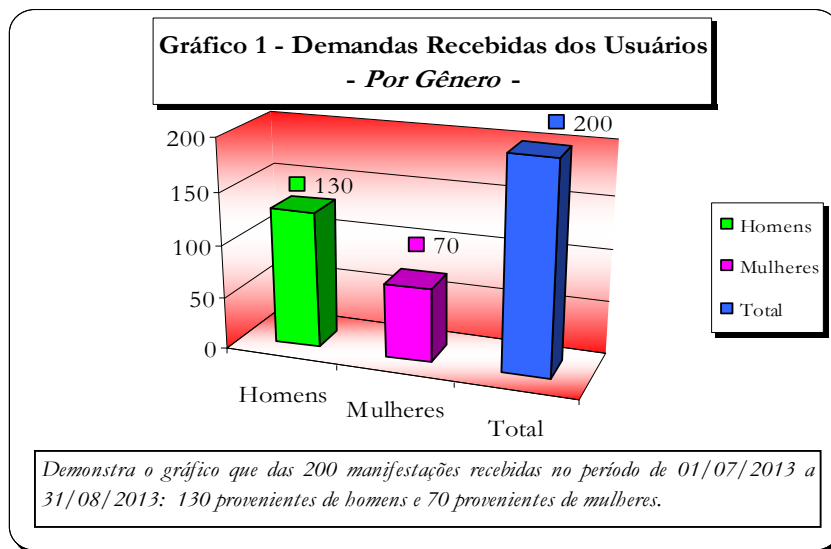
QUADRO I

Demandas Recebidas dos Usuários²

-Por Gênero-

Gênero dos usuários	Quantitativo	Providência adotada
Masculino	130	Encaminhamento realizado
Feminino	70	Encaminhamento realizado
Total de demandas recebidas	200	-

- Gráfico 1 -



² Resultado de todos os canais de acesso: Formulário Eletrônico e e-mail (ouvid@tjac.jus.br); Teleatendimento (0800 721 3040); Carta Postal (pré-selada); e Atendimento Pessoal na própria Ouvidoria.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

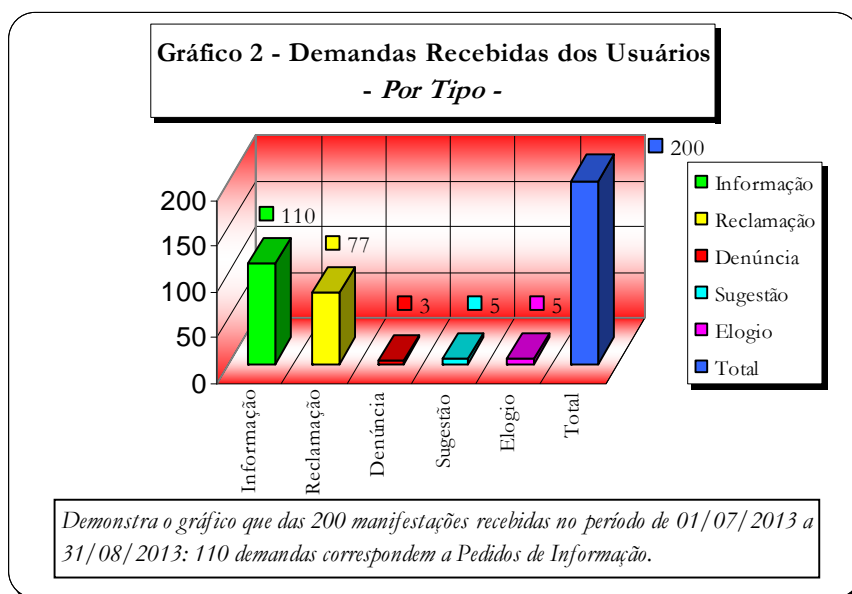
QUADRO II

Demandas Recebidas dos Usuários

- Por Tipo -

Tipo de manifestação	Quantitativo
Informação	110
Reclamação	77
Denúncia	3
Sugestão	5
Elogio	5
Total de demandas recebidas	200

- Gráfico 2 -





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

DEMANDAS APRECIADAS PELO OUVIDOR DE JUSTIÇA

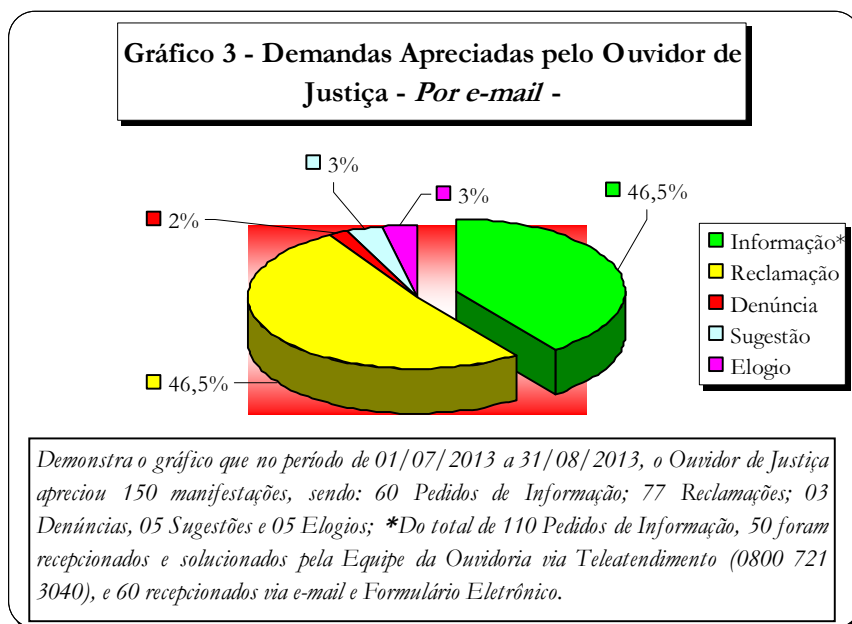
QUADRO III

Demandas Apreciadas pelo Ouvidor de Justiça³

-Por E-mail-

Ordem de acesso	Tipo de demanda apreciada					Total
	Informação	Reclamação	Denúncia	Sugestão	Elogio	
Quantitativo	60	77	3	5	5	150

- Gráfico 3 -



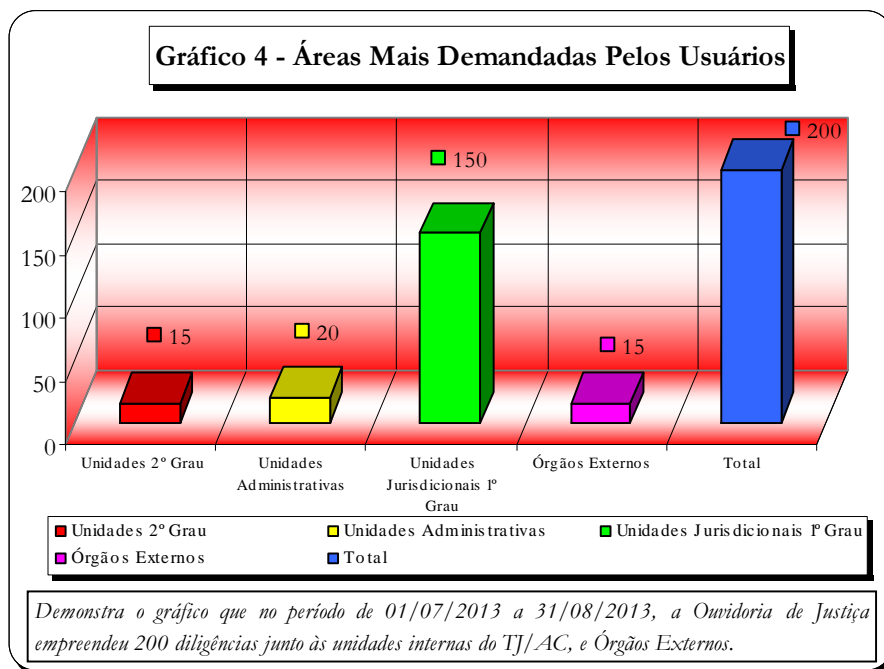
³ Excluindo Demandas recepcionadas Via Teletendimento. Demandas apreciadas pelo Ouvidor de Justiça até o dia 28/07/2013, conforme termos da Portaria n°. 1938, da Presidência.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

- Gráfico 4 -

Áreas Mais Demandadas Pelos Usuários



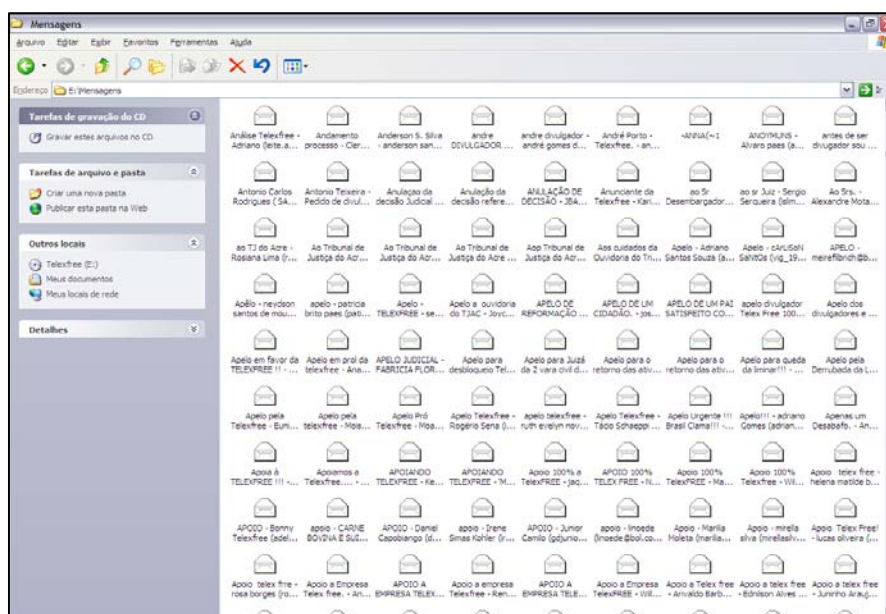


PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

MENSAGENS DE DIVULGADORES DA TELEXFREE

No período de 21/06 a 30/08, a Ouvidoria recebeu aproximadamente 70 mil mensagens de e-mail de possíveis divulgadores da Ympactus Comercial Ltda (Telexfree), maioria reclamando da atuação do Juízo da 2ª Vara Cível de Rio Branco, na Ação Cível Pública nº. 0800224-44.2013.8.01.0001.

Essas manifestações foram convertidas em arquivo, salvas em DVD, e encaminhadas à Corregedoria do Tribunal de Justiça do Estado do Acre, conforme imagem abaixo:





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

O acontecimento gerou matéria que foi divulgada em jornal de circulação local, cujo link é: <http://www.jornalatribuna.com.br/Mostrar.jsp?id=37304>

Ouvidoria do TJ recebe mais de 60 reclamações

29/06/2013 - 16:36:59

A Ouvidoria do Tribunal de Justiça (TJ) recebeu mais 60 mil e-mails de 21 a 28 de junho com mensagens de apoio ao TelexFree. Os telefones do órgão não param de tocar, segundo o coordenador Marcos Vitorino.

As correspondências eletrônicas e as ligações veem de várias partes do país e afirmam que o dinheiro obtido por meio da empresa, que promete ganhos, estava ajudando a realizar sonhos.

"Os e-mails e os telefonemas chegam na forma de reclamação, apesar de serem apenas mensagens de apoio ao TelexFree. O que eles querem dizer é que o dinheiro estava ajudando a realizar sonhos, como o de estudar no exterior, um tratamento de saúde ou um noivado", detalhou Marcos Vitorino.

A maioria dos contatos feitos vem da Paraíba e de outras regiões em que a maioria da população é composta por pessoas de baixa renda, e tentam contestar a competência da juíza da 2ª Vara Cível, Thais Borges.

"Verifiquei que o contato da Ouvidoria foi divulgado nas redes sociais, por isso as pessoas estão utilizando este canal para desabafar, solicitando até a reforma da sentença, o que não podemos fazer, pois não somos uma instância recursal", afirmou o coordenador.

Como em outros casos de elogios, reclamações ou denúncias, todas as mensagens serão encaminhadas ao Corregedor, a presidência do TJ e a juíza.

Thais Borges determinou o bloqueio das operações da TelexFree há mais de dez dias, o que revoltou os divulgadores da empresa que estão sem receber os valores referentes ao investimento.

Desde a decisão, a magistrada e a família veem recebendo ameaças de morte por meio das redes sociais e por e-mails. Promotores que atuam neste caso também estariam sofrendo ameaças.

De acordo com o processo ajuizado pelo Ministério Público Estadual (MPE), o bloqueio do cadastro de novos clientes, do pagamento e da divulgação foi feito por considerar que os rendimentos são provenientes de pirâmide financeira. (Freud Antunes)

Rio Branco – Acre, 01 de setembro de 2013.

Equipe

Marcos Antonio Cavalcante Vitorino
Coordenador

José Wladimir Lima Martins
Auxiliar Judiciário

Jéssica Soares da Silva
Estagiária de Direito

