TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

# Relatório da Ouvidoria

## Novembro e Dezembro de 2013

PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
**Ouvidoria de Justiça**

# Relatório Bimestral da Ouvidoria

## Novembro e Dezembro de 2013

# 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 novembro a 31 de dezembro 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.

**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, nº. 1.168, Bairro Centro, ao lado do Fórum Barão do Rio Branco.

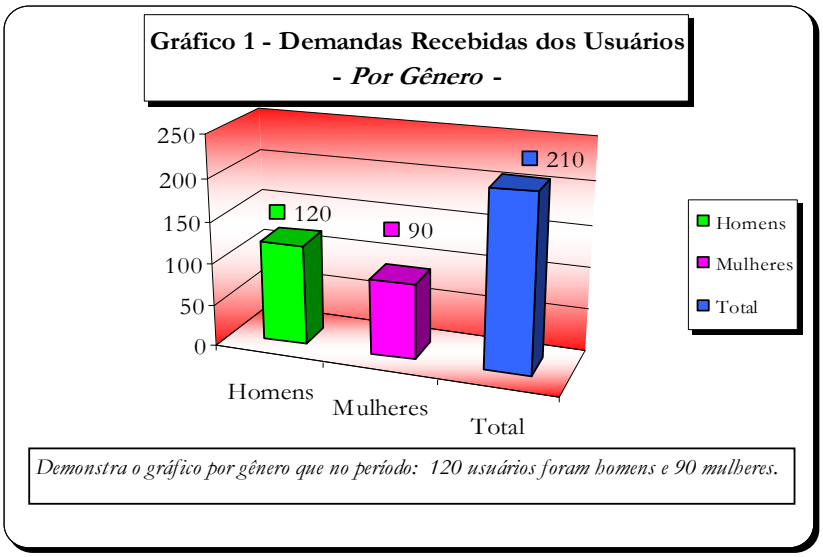
### QUADRO I

**Demandas Recebidas dos Usuários**[2]

***-Por Gênero-***

| Gênero dos usuários | Quantitativo | Providência adotada |
|---|---|---|
| Masculino | **120** | Encaminhamento realizado |
| Feminino | **90** | Encaminhamento realizado |
| **Total de demandas recebidas** | **210** | - |

**- 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**

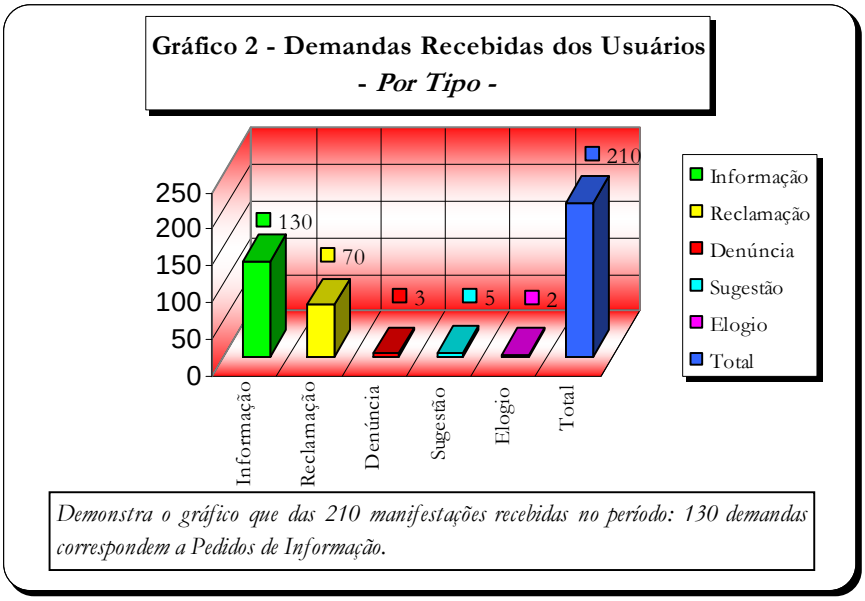
## QUADRO II

### Demandas Recebidas dos Usuários

***- Por Tipo -***

| Tipo de manifestação | Quantitativo |
|---|---|
| Informação | 130 |
| Reclamação | 70 |
| Denúncia | 3 |
| Sugestão | 5 |
| Elogio | 2 |
| **Total de demandas recebidas** | **210** |

**- Gráfico 2 -**




*Demonstra o gráfico que das 210 manifestações recebidas no período: 130 demandas correspondem a Pedidos de Informação.*

## DEMANDAS APRECIADAS PELA OUVIDORIA DE JUSTIÇA

### QUADRO III

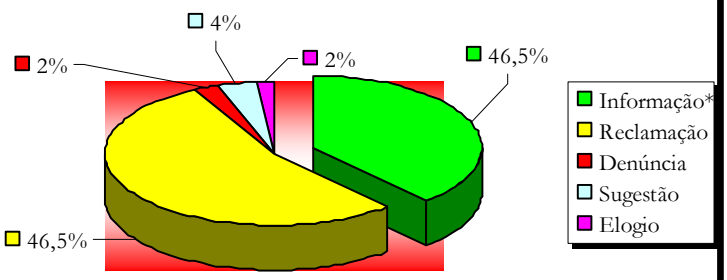
**Demandas Apreciadas pela Ouvidoria de Justiça**[3]

***-Por E-mail-***

| Ordem de acesso | Tipo de demanda apreciada | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Informação | Reclamação | Denúncia | Sugestão | Elogio | **Total** |
| **Quantitativo** | 50 | 70 | 3 | 5 | 2 | **130** |

**- Gráfico 3 -**

**Gráfico 3 - Demandas Apreciadas pela Ouvidoria de Justiça - *Por e-mail* -**

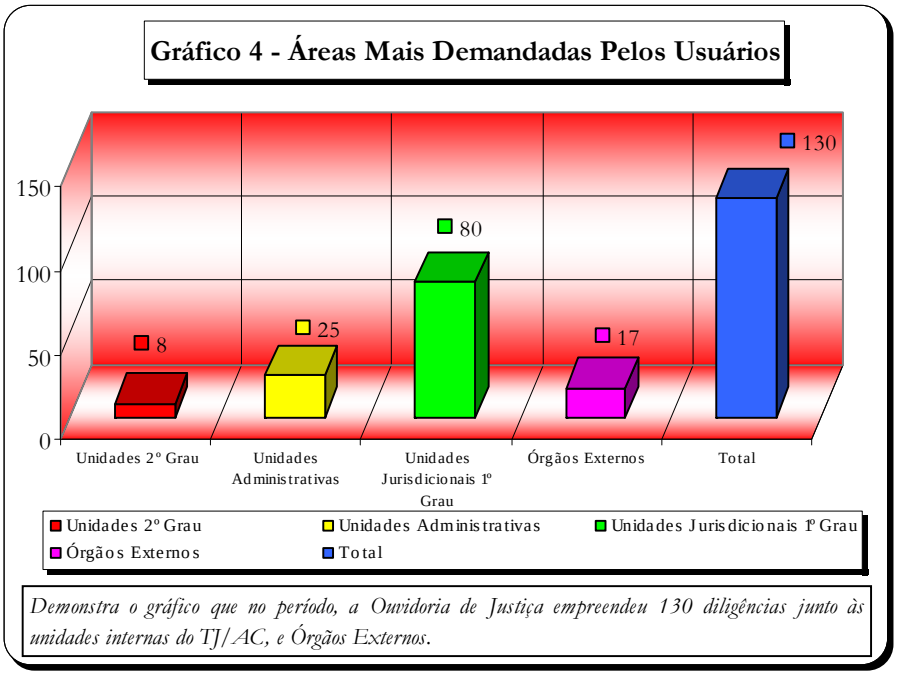



*Demonstra o gráfico que no período, a Ouvidoria de Justiça apreciou 130 manifestações via e-mail, sendo: 50 Pedidos de Informação; 70 Reclamações; 03 Denúncias, 05 Sugestões e 02 Elogios; *Do total de 130 Pedidos de Informação, 80 foram recepcionados e solucionados pela Equipe da Ouvidoria via Teleatendimento (0800 721 3040), e 50 recepcionados via e-mail e Formulário Eletrônico.*

[3] Excluindo Demandas recepcionadas Via Teleatendimento.

**- Gráfico 4 -**

**Áreas Mais Demandadas Pelos Usuários**




*Demonstra o gráfico que no período, a Ouvidoria de Justiça empreendeu 130 diligências junto às unidades internas do TJ/AC, e Órgãos Externos.*

**VISITA À COMARCA DE TARAUACÁ – 05/11/2013**

Com o propósito de divulgar, prestar entrevistas nas rádios locais e instalar Caixas de Coleta. A ação foi divulgada no site institucional, cujo link é: http://www.tjac.jus.br/noticias/noticia.jsp?texto=18374

Sexta-feira, 08 de Novembro de 2013

## Ouvidoria de Justiça visita a Comarca de Tarauacá

A Ouvidoria do Poder Judiciário do Acre é um canal de comunicação entre a Justiça e a sociedade. É um espaço para reclamações, críticas, denúncias, sugestões ou elogios que podem ser feitos por e-mail, telefone ou simplesmente através de uma carta deixada em uma das caixas de coleta de manifestações.

Em 2012 foram instaladas caixas em Feijó e Tarauacá. O retorno para abertura da caixa de Feijó aconteceu em julho e, no último dia 5 de novembro, foi a vez de conhecer as ressalvas dos moradores de Tarauacá sobre o trabalho realizado pelo Poder Judiciário no município.

O juiz Erik Farhat, titular da Vara Criminal da Comarca; o defensor público Gilberto Campelo e o coordenador da Ouvidoria, Marcos Vitorino, realizaram a abertura da caixa objetivando apurar eventuais reclamações e incentivar a cultura da participação do cidadão junto à Justiça local.

A ideia também foi reforçada durante entrevista do coordenador da Ouvidoria na Rádio Comunitária FM Nova Era.

Durante a conversa, foi lembrada a importância da participação da comunidade para o aperfeiçoamento da prestação jurisdicional. "Só é possível a realização de um bom trabalho quando conhecemos e corrigimos nossas falhas. É por isso que a ouvidoria tem tanto interesse em escutar com atenção o que está sendo dito pela sociedade", lembrou Vitorino.

Agora está sendo feito o levantamento das demandas apontadas pela população de Tarauacá. Nos casos em que a competência é do Tribunal, a própria Ouvidoria busca formas de resolver, mas se versar sobre outra instituição, esta será acionada.

A coordenação da Ouvidoria anunciou para este mês de novembro a instalação de caixas de coleta de manifestações nas comarcas de Brasiléia, Epitaciolândia e Assis Brasil.

**VISITA ÀS COMARCAS DE ASSIS BRASIL, BRASILÉIA E EPITACIOLÂNDIA**

Com o propósito de divulgar, prestar entrevistas nas rádios locais e instalar Caixas de Coleta. A ação foi divulgada no site institucional, cujo link é: http://www.tjac.jus.br/noticias/noticia.jsp?texto=18675

Segunda-feira, 02 de Dezembro de 2013

## Ouvidoria instala Coleta de Manifestações em Assis Brasil, Brasiléia e Epitaciolândia

Os moradores de Assis Brasil, Brasiléia e Epitaciolândia têm mais um canal direto de comunicação com o Poder Judiciário Acreano. No mês de novembro, a coordenação da Ouvidoria esteve nos municípios para instalar as caixas de coleta de manifestações, um espaço reservado para o recebimento de sugestões, críticas, reclamações e elogios sobre a atuação do Poder.

A oportunidade também foi aproveitada para reuniões com os servidores das citadas comarcas sobre a importância de conhecer os reais anseios da sociedade.

Em Brasiléia, o juiz Clóvis Lodi, titular da unidade judiciária, e o coordenador da Ouvidoria de Justiça, Marcos Vitorino, conversaram com os servidores sobre a importância da participação da comunidade para o aperfeiçoamento da prestação jurisdicional.

Da mesma forma, em Assis Brasil, na fronteira com o Peru, foi instalada a Caixa de Coleta de manifestações e realizada reunião com os servidores, para orientar e explicar a dinâmica de funcionamento da Ouvidoria, seus canais de acesso e a importância de conhecer a opinião dos usuários.

Em seguida, foi realizada entrevista na rádio peruana de Iñapari Bom Sucesso FM, com extensão de frequência ao município de Assis Brasil. O tema da entrevista foi a preocupação do Judiciário com o aperfeiçoamento dos serviços prestados. "A opinião, seja uma denúncia seja um elogio, é nossa matéria-prima. Através dela podemos avançar ou corrigir eventuais falhas", disse o Coordenador.

A terceira e última Comarca a ser visitada foi a de Epitaciolândia. Seguindo a mesma dinâmica dos outros municípios, houve a instalação da caixa de coleta e reunião com os servidores e com a magistrada Joelma Ribeiro, titular da unidade judiciária, que lembrou que a ação faz parte de uma nova mentalidade institucional, preocupada com o cidadão usuário dos serviços públicos.

A previsão é de que até fevereiro de 2014, a Ouvidoria instalará Caixas de Coleta de manifestações nas comarcas de Xapuri e Plácido de Castro.

**Leia mais:**

- 08.11.2013 **Ouvidoria de Justiça visita a Comarca de Tarauacá**
  Na ocasião foi realizada a abertura da caixa de coleta de manifestações da comunidade sobre o trabalho realizado pelo Poder Judiciário no município.

AGÊNCIA TJAC
GERÊNCIA DE COMUNICAÇÃO - GECOM

IMPRIMIR

**Registre sua denúncia, reclamação, elogio, crítica, sugestão ou dúvida na Ouvidoria de Justiça do Acre, o canal de comunicação da sociedade com a Justiça Acreana**

PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
**Ouvidoria de Justiça**

**PARTICIPAÇÃO NO I SIMPÓSIO NACIONAL DE OUVIDORIAS JUDICIÁRIAS – BRASÍLIA 02/12/2013**

Evento idealizado pela Ouvidoria do STJ, em parceria com o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), visando contribuir para a integração e o aperfeiçoamento das ouvidorias do Poder Judiciário nacional.

Rio Branco – Acre, 08 de janeiro de 2014.

Equipe

**Marcos Antonio Cavalcante Vitorino**
Coordenador
**José Wladmir Lima Martins**
Auxiliar Judiciário
**Lucas Albuquerque Silva**
Estagiário de Direito