



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

**Relatório Bimestral da Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Acre –
janeiro e fevereiro de 2012.**

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. Exerce 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, 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 janeiro a 29 de fevereiro de 2012.**

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. APRESENTAÇÃO DO 3º RELATÓRIO.....	03
2. DO FUNCIONAMENTO DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO E DOS DADOS ESTATÍSTICOS.....	04
2. 1. Internet (Formulário Eletrônico).....	04
2. 2. E-mail (ouvidoria@tjac.jus.br).....	10
2. 3. Teleatendimento (0800).....	15
2. 4. Carta Postal (Pré-Selada).....	17
2. 5. Atendimento Pessoal.....	17
3. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	20





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria de Justiça tem procurado de forma incessante divulgar este novo canal de comunicação da sociedade, objetivando, assim, colaborar com a eficiência e transparência no acesso aos serviços judiciários.

Dessa forma, pretende-se buscar a excelência no atendimento ao cidadão, para que possa exercer livremente seu direito de manifestação, através de encaminhamentos de reclamação, comentário, elogio, pedido de informação ou sugestão sobre as atividades desenvolvidas pelo Poder Judiciário do Estado do Acre.

Apesar das dificuldades iniciais, o atendimento da Ouvidoria de Justiça ao usuário tem pautado de forma rápida e com resposta célere por parte dos setores do Poder Judiciário Acreano, demonstrando o inegável avanço que estamos vivenciando, e que seguramente, implicará em melhoria futura no atendimento ao Cidadão.

Por derradeiro, é certo que a Ouvidoria de Justiça necessita de mecanismos eficientes e sólidos de divulgação, para melhor conferir o acesso aos serviços prestados.

Magistrado Elcio Sabo Mendes Júnior

Ouvidor de Justiça





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

DO FUNCIONAMENTO DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO E DOS DADOS ESTATÍSTICOS

A Ouvidoria foi projetada para receber demandas/manifestações dos usuários, por meio de cinco canais de comunicação: Internet (Formulário Eletrônico), disponível em <http://www.tjac.jus.br/ouvidoria/>; e-mail (ouvidoria@tjac.jus.br); Teleatendimento (0800 721 3040); Carta Postal (pré-selada); e Atendimento Pessoal na própria Unidade, localizada na Rua Benjamin Constant, nº.1.209, Bairro Centro, ao lado do Fórum Barão do Rio Branco.

Observe-se, adiante, cada um desses canais, suas condições de funcionamento, bem como as manifestações e dados estatísticos.

INTERNET (FORMULÁRIO ELETRÔNICO)

O Sistema-Ouvidoria (<http://ouvidoria.tjac.jus.br/ouvidoria-convenio/Login.jsp>), que realiza a disponibilização do Formulário Eletrônico foi concedido ao Tribunal de Justiça do Estado do Acre pelo Conselho Nacional de Justiça – CNJ.

No dia 06/01/2012, a Secretaria da Diretoria de Tecnologia da Informação enviou a CI nº 008 em resposta aos problemas do Sistema Ouvidoria, apresentados no Primeiro Relatório Bimestral, afirmou que técnico da Seção de Sistemas efetuou testes e não localizou problemas. A referida CI pode ser visualizada a seguir:





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE

COMUNICADO INTERNO N.º 008

De: Diretoria de Tecnologia da Informação
Para: Ouvidoria de Justiça
Cc: -
Data: 06 de janeiro de 2012
Referência: Sistema Eletrônico da Ouvidoria

Informamos a Vossa Senhoria que o técnico Juceir da Seção de Sistemas desta Diretoria de Tecnologia, verificou o ocorrido e não detectou nenhum problema com o sistema, no caso em questão fica caracterizado que alguém estava testando ou simplesmente efetuou o preenchimento do formulário com informações aleatórias.

Atenciosamente,

Roberto Romanholo
Diretor de Tecnologia da Informação

Entretanto, a Equipe da Ouvidoria realizou, posteriormente, novos testes constatando a existência dos problemas apontados. Foi enviada a CI N. 02/2012 da Ouvidoria de JUSTIÇA em resposta, reportando os resultados dos testes e pedindo providências no sentido de empreender diligências para sanar os erros:





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
COMUNICADO INTERNO N. 02/2012
(Resolução n. 03/05 - Conselho de Administração)

Para: Diretoria de Tecnologia da Informação – DTI.

Cc: -----

De: Ouvidoria de Justiça.

Data: 26/01/2012.

Referência: Falhas detectadas no Sistema Eletrônico da Ouvidoria.

Senhor Diretor,

Com nossos cordiais cumprimentos, e em atenção a CI nº. 08, de 06/01/2012, servimo-nos do presente comunicado para informar que o Sistema Eletrônico da Ouvidoria continua apresentando falhas.

Como descrito no primeiro Relatório Bimestral da Ouvidoria (disponível para *download* em www.tjac.jus.br/ouvidoria), por certas ocasiões o Sistema tende a informar equivocadamente a classificação do tipo da manifestação do usuário. Este erro foi identificado inicialmente durante uma seção de testes para verificar se o formulário estava funcionando adequadamente, onde um dos membros da equipe preencheu os dados e enviou uma mensagem fictícia.

O Sistema recebeu a mensagem, porém notou-se que a classificação da mesma deu-se de forma equivocada, pois deveria estar marcado pedido de informação, ao invés disso constava como reclamação. Este teste foi repetido três vezes, e em todas elas ocorreu o mesmo erro/falha.

Após recebimento da C.I nº 08 – DTI de 06/01/2012, afirmando que o técnico responsável pelo Sistema não detectou problemas com o mesmo, a equipe da Ouvidoria realizou nova seção de testes e novamente constatou as referidas falhas.

Note-se que o Sistema classifica algumas demandas como pedido de informação normalmente, então seria necessário identificar a circunstância que acarreta este comportamento em certos casos, pois isto dificulta o processo de triagem, tabulação e levantamento estatístico.

Assim, solicitamos os bons préstimos de Vossa Senhoria no sentido de empreender as diligências necessárias junto ao setor responsável.

Aproveitamos a oportunidade para registrar votos de consideração.

Marcos Antonio Cavalcante Vitorino
Coordenador da Ouvidoria

José Wladimir Lima Martins
Aux. Judiciário





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Dia 13/02/2012, técnicos da Seção de Sistemas da Diretoria de Tecnologia da Informação compareceram para averiguar a existência dos problemas. A Equipe da Ouvidoria então demonstrou as dificuldades apresentadas e realizou testes comprovando a existência de erros de classificação equivocada. Além disso, foram sugeridas possíveis mudanças em alguns campos do formulário eletrônico, como de CPF, ao quais permitiam a inserção de caracteres de texto.

Ao final, os técnicos Diretoria de Tecnologia da Informação se comprometeram a empreender as diligências necessárias para eliminar os erros detectados.

A tabela abaixo consta o quadro geral das manifestações recebidas pelo **Sistema Ouvidoria**, devidamente corrigidas quanto à classificação:

QUADRO I

-Manifestações gerais recebidas através do Formulário Eletrônico-

NÚMERO DE IDENTIFICAÇÃO NO SISTEMA	TIPO	GÊNERO DO USUÁRIO
100	Pedido de Informação	Feminino
101	Pedido de Informação	Masculino
102	Pedido de Informação	Feminino
103	Pedido de Informação	Feminino
104	Pedido de Informação	Feminino
110	Reclamação	Feminino
112	Reclamação	Masculino
113	Pedido de Informação	Masculino
114	Elogio	Masculino
115	Reclamação	Masculino
116	Reclamação	Masculino





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

117	Reclamação	Masculino
118	Pedido de Informação	Feminino
119	Reclamação	Feminino
122	Pedido de Informação	Masculino
123	Reclamação	Masculino
126	Pedido de Informação	Masculino
127	Pedido de Informação	Masculino
128	Denúncia	Masculino
129	Pedido de Informação	Masculino
130	Pedido de Informação	Feminino
131	Pedido de Informação	Masculino
134	Reclamação	Masculino
136	Reclamação	Masculino
137	Reclamação	Masculino
146	Reclamação	Masculino
TOTAL	-	-
26	-	-

As manifestações são classificadas por *gênero* (Homens/Mulheres) e por *tipo* (Pedido de Informação, Reclamação e/ou Críticas, Denúncias, Sugestões e Elogios).

QUADRO II

Manifestações recebidas através de Formulário Eletrônico

- *Por Gênero* -

Gênero dos usuários	Quantitativo	Providência adotada
Homens	18	Atendimento concluído
Mulheres	8	Atendimento concluído
Total de manifestações recebidas	26	-

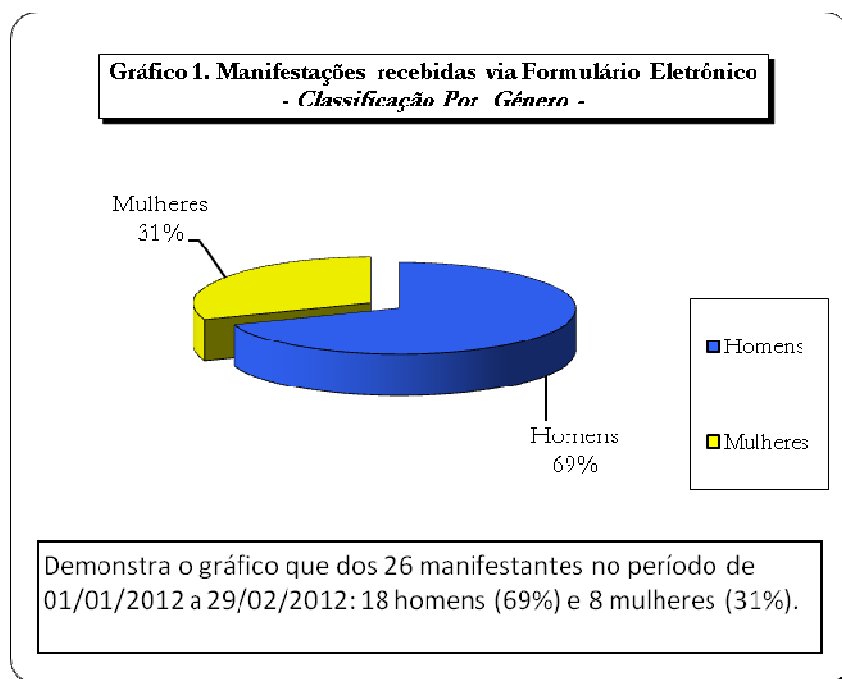




PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

O gráfico 1 demonstra a divisão das manifestações classificadas por gênero (Homens x Mulheres).

- Gráfico 1 -



QUADRO III

Manifestações recebidas através de Formulário Eletrônico

- Por Tipo -

Tipo de manifestação	Quantitativo	Providência adotada
Pedidos de Informação ²	13	Atendimento concluído
Reclamações e/ou críticas	11	Atendimento concluído
Denúncias	1	Atendimento concluído
Sugestões	0	Atendimento concluído

² A Ouvidoria não presta orientação jurídica.

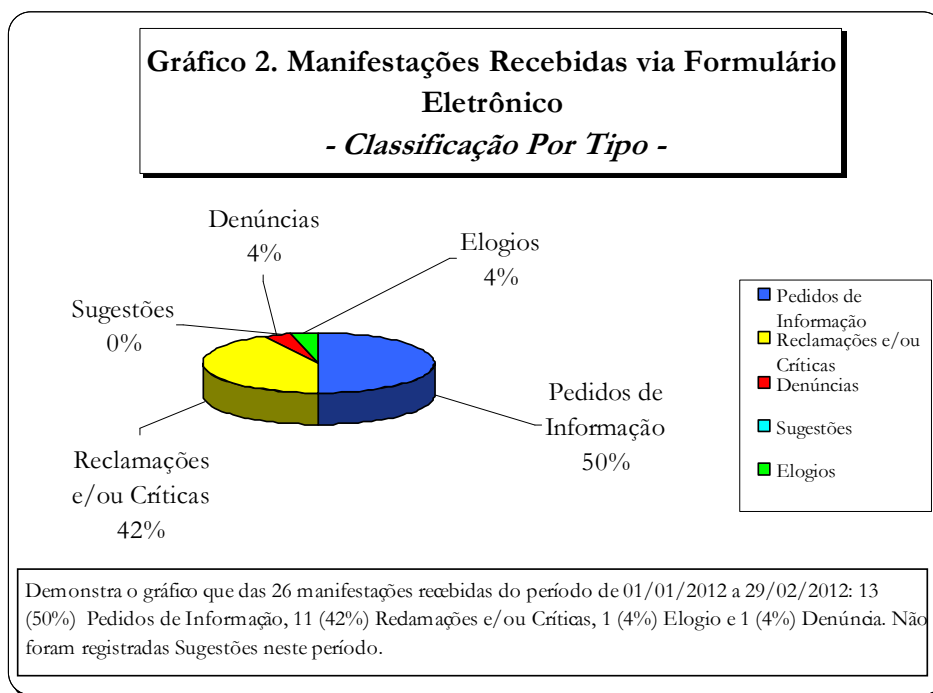


PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Elogios	1	Atendimento concluído
Total de manifestações recebidas	26	-

O gráfico 2 ilustra a divisão das manifestações classificadas por tipo (Pedidos de informação, reclamações e/ou críticas, denúncias, sugestões e elogios).

- Gráfico 2 -



E-MAIL (ouvidoria@tjac.jus.br)

O e-mail (ouvidoria@tjac.jus.br), em razão dos problemas apresentados no Formulário Eletrônico, continua sendo o principal canal de comunicação e encaminhamento das manifestações dos usuários.





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Está disponível e encontra-se em funcionamento, podendo ser acessado e receber demandas diariamente.

Chegou-se às seguintes informações, depois de feitas contagem e tabulação das demandas recebidas:

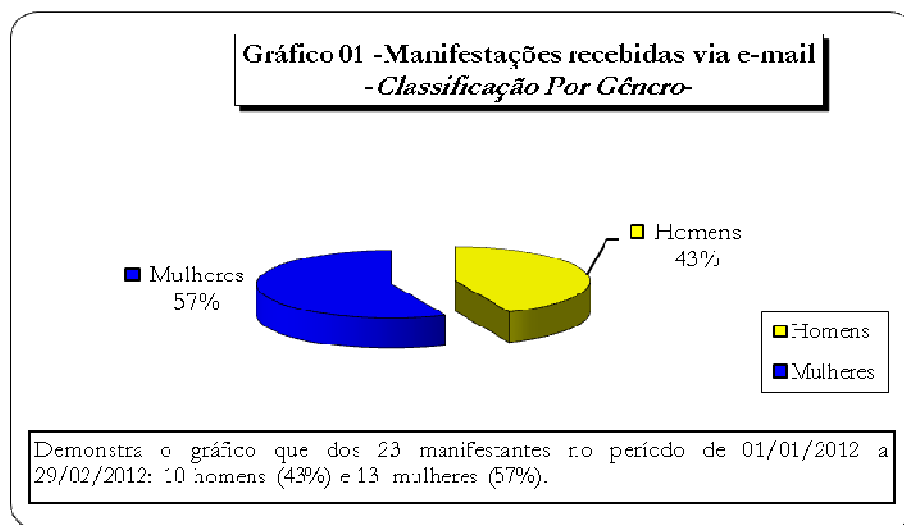
QUADRO I

Manifestações recebidas por e-mail

- Por Gênero -

Gênero dos usuários	Quantitativo	Providência adotada
Homens	10	Atendimento concluído
Mulheres	13	Atendimento concluído
Total de manifestações recebidas	23	-

- Gráfico 1 -



QUADRO II

Manifestações recebidas por e-mail

- Por Tipo -

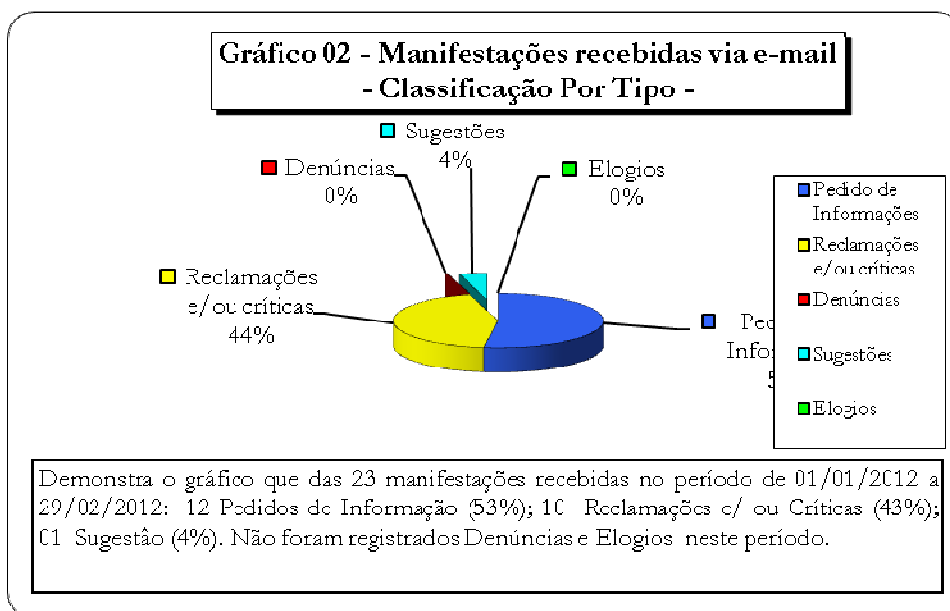




PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Tipo de manifestação	Quantitativo	Providência adotada
Pedidos de Informação	12	Atendimento concluído
Reclamações e/ou críticas	10	Atendimento concluído
Denúncias	00	Atendimento concluído
Sugestões	01	Atendimento concluído
Elogios	00	Atendimento concluído
Total de manifestações recebidas	23	-

- Gráfico 2 -



QUADRO III

Manifestações encaminhadas pela Ouvidoria de Justiça

- Por e-mail -

Unidade de destino	Tipo de manifestação encaminhada				
	Pedido de Informações	Reclamação e/ou crítica	Denúncia	Sugestão	Elogio





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

DTI	01	01	00	00	00
CECAP	01	00	00	00	00
DIRETORIA-GERAL	01	01	00	00	00
DIRETORIA DE RECURSOS HUMANOS	03	00	00	00	00
JUIZ AUXILIAR DA PRESIDÊNCIA	01	04	00	00	00
PRESIDÊNCIA	00	01	00	00	00
ÓRGÃOS EXTERNOS (Ouvidoria Defensoria/AC ³)	01	00	00	00	00
COGER ⁴	00	04	00	00	00
GAPRE	01	03	00	00	00
DIRETORIA DO FORO	00	00	00	01	00
USUÁRIOS / ou AUXÍLIO JURÍDICO	22	01	00	00	00
DIRETORIA ADMINISTRATIVA	00	01	00	00	00
SERVENTIA DE REGISTRO E DISTRIBUIÇÃO-SEDIS	00	01	00	00	00
VARA DE REGISTROS	00	01	00	00	00
2ª VARA DA INFÂNCIA E DA JUVENTUDE	00	01	00	00	00
SUBTOTAL	32	19	00	01	00

³ Ouvidoria da Defensoria Pública Estadual: 02 (dois) Pedidos de Informação.

⁴ Foi encaminhada à referida unidade uma carta pré-selada.

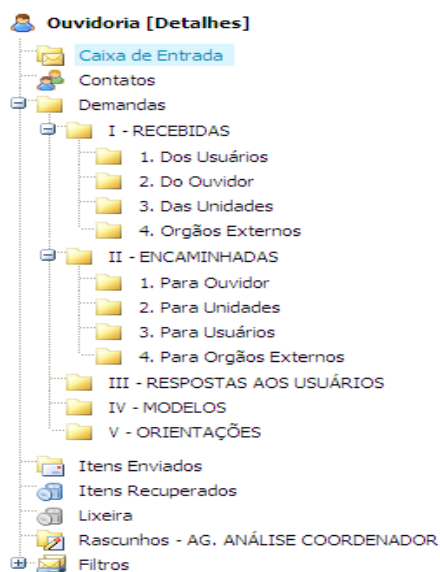


PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

O e-mail apresenta algumas limitações, conforme já discorrido no Relatório Trimestral (outubro novembro e dezembro 2011). Assim sendo, a Equipe da Ouvidoria realizou uma reestruturação das pastas do e-mail (ouvidoria@tjac.jus.br), e, posteriormente, criou Manual de Operação – Fluxo do E-mail - a seguir:

MANUAL DE OPERAÇÃO – FLUXO DO E-MAIL

I - Nova Organização das Pastas do E-mail



II - Organização do Fluxo

1º Passo: Mensagem do usuário (Usuário => Ouvidoria=>Ouvidor)

- a) Enviar e-mail original ao Ouvidor, através de encaminhamento. Em seguida, arquive a mensagem original na pasta ***I - RECEBIDAS - Dos usuários;***
- b) Mover e-mail enviado ao Ouvidor da pasta ***Itens Enviado para a pasta II - ENCAMINHADAS – Para Ouvidor.***





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

2º Passo: Resposta do Ouvidor para a Ouvidoria (Ouvidor=>Ouvidoria)

- a) Copiar e-mail contendo as determinações do Ouvidor de Justiça para a pasta ***I - RECEBIDAS – Do Ouvidor,***
- b) Mover e-mail original para a pasta ***Rascunho*** com as determinações e\ou observações do Ouvidor de Justiça;

**3º Passo: Encaminhamento para Unidade (Ouvidoria=>Unidade)
(Ouvidoria=>Usuário)**

- a) Enviar e-mail à unidade, com as retificações e\ou observações do Ouvidor de Justiça;
- b) Mover e-mail da pasta ***Enviadas*** para ***II - ENCAMINHADAS – Para Unidades***

Observações:

- Sempre encaminhar cópia (cc) para o usuário.
- O envio do e-mail para as unidades deve ser realizado exclusivamente pelo Coordenador.

4º Passo: Resposta da Unidade para a Ouvidoria (Unidade=>Ouvidoria)

- a) Resposta recebida da unidade, deve-se copiá-la para a pasta ***I - RECEBIDAS – Das Unidades,***
- b) Mover e-mail recebido para a pasta ***Rascunhos,*** e adequar ao formato padronizado de resposta da Ouvidoria de Justiça;

5º Passo: Resposta da Ouvidoria para o Usuário (Ouvidoria=> Usuário)

- a) Enviar e-mail contendo a resposta para o usuário;
- b) Mover e-mail da pasta ***Itens Enviados*** para a pasta ***III – RESPOSTAS AOS USUÁRIOS.***

Observação:

- O envio da mensagem para o Usuário deve ser feito exclusivamente pelo Coordenador.

TELEATENDIMENTO (0800 721 3040)

O serviço de teleatendimento, um dos meios à disposição do usuário, é usualmente procurado com o propósito de obter informações, tais como situação de andamento de processos, localização de





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Unidades, horário de funcionamento, número de telefones de determinados setores do TJ/AC, auxílio jurídico, localização de órgãos externos, dentre outros. Nesse sentido, sugere-se melhor divulgação do telefone do Balcão de Informações.

Durante o período de 01/01/2012 a 29/02/2012, houvera os seguintes registros de manifestações:

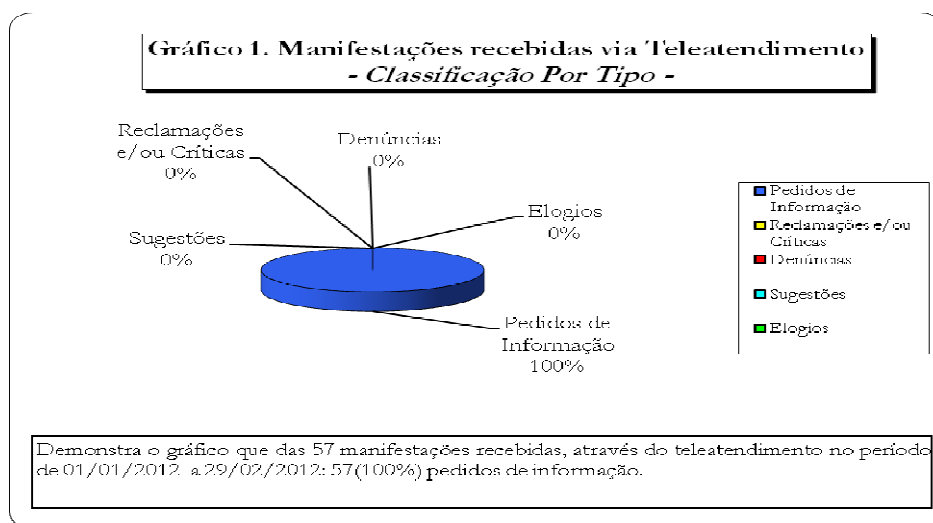
QUADRO I

Manifestações recebidas via Teleatendimento

- Por Tipo -

Tipo de manifestação	Quantitativo	Providência adotada
Pedido de Informações por telefone	57	Atendimento concluído
Reclamações e/ou críticas	00	Atendimento concluído
Denúncias	00	Atendimento concluído
Sugestões	00	Atendimento concluído
Elogios	00	Atendimento concluído
Total de manifestações recebidas	57	-

- Gráfico 1 -





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

CARTA POSTAL (PRÉ-SELADA)

O encaminhamento de carta postal pré-selada é procedimento permitido e, inclusive, previsto no art. 7º, da Resolução nº. 24/2011, do Conselho de Administração deste Tribunal – CONAD, que dispõe:

Art. 7º - O acesso à Ouvidoria poderá ser realizado pessoalmente, na sede, **por carta**, por ligação telefônica ou por meio de formulário eletrônico disponível na página do Tribunal de Justiça na internet. (Grifamos).

No dia 15 de fevereiro de 2012 foi recebida a primeira Carta Pré-Selada, originária do Estado de Pernambuco/PE.

ATENDIMENTO PESSOAL

É comum a opção pelo Atendimento Pessoal, devido à localização física de proximidade da Ouvidoria com o Fórum Barão do Rio Branco.

Quanto aos dados estatísticos, cumpre relatar que, no período de 01 de janeiro a 29 de fevereiro de 2012, foram realizados 15 (quinze) atendimentos na sede da Ouvidoria, conforme classificação demonstrada nos quadros abaixo:





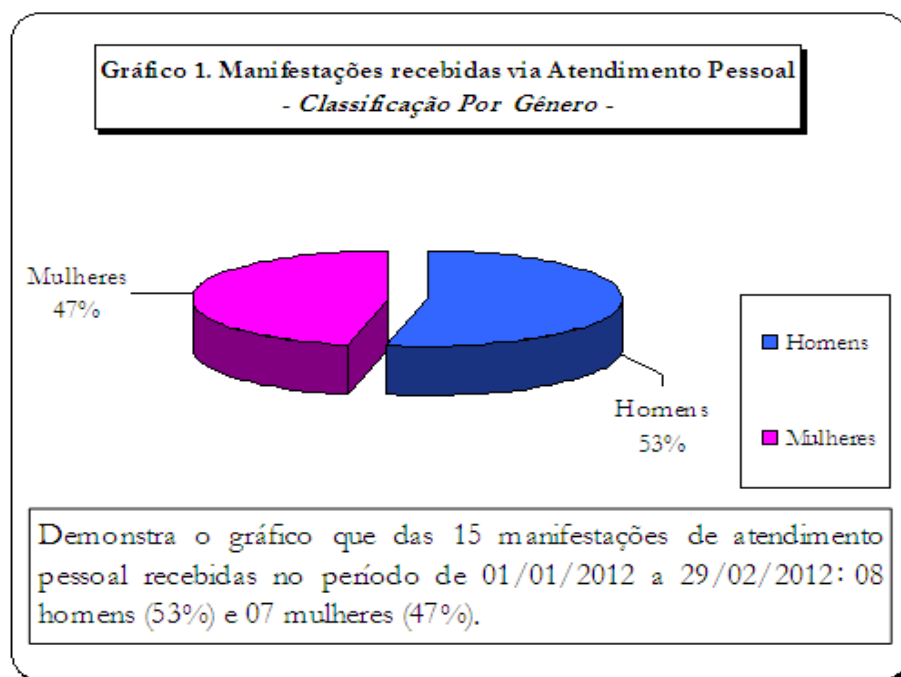
PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

QUADRO I

Atendimentos realizados na Sede da Ouvidoria
- Por Gênero -

Gênero dos usuários	Quantitativo	Providência adotada
Homens	08	Atendimento concluído
Mulheres	07	Atendimento concluído
Total de manifestações recebidas	15	-

- Gráfico 1 -



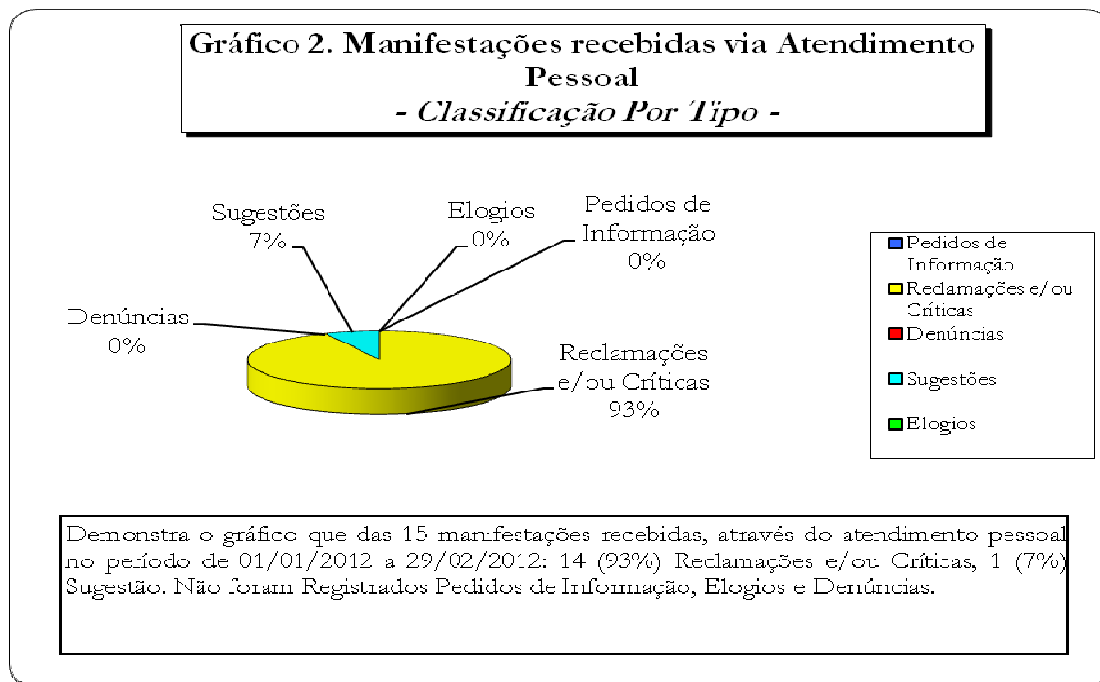


PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

QUADRO II
Atendimentos Pessoais realizados na Sede da Ouvidoria
- Por Tipo -

Tipo de manifestação	Quantitativo	Providência adotada
Reclamações e/ou críticas	14	Atendimento concluído
Sugestões	01	Atendimento concluído
Denúncias	00	Atendimento concluído
Pedido de Informações	00	Atendimento concluído
Elogios	00	Atendimento concluído
Total de manifestações recebidas	15	-

- Gráfico 2 -



Portanto, o Atendimento Pessoal foi o terceiro canal de acesso mais usado pelos usuários em geral.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

De todo o arrazoado, sugere-se que seja ampliado o atendimento pessoal, com a inclusão de atendimento via *chat*.

Por todo o exposto, conclui-se que é preciso melhorar as formas de divulgação da Ouvidoria de Justiça, por parte da Assessoria de Comunicação Social – ASCOM, deste Tribunal.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

No período de 01/01/12 a 29/02/12, além dos atendimentos na Sede da Ouvidoria, Teletendimento (0800), internet e por e-mail, outras atividades foram desenvolvidas.

Entrevista de Conscientização do Papel da Ouvidoria – Rádio Difusora - DATA: 10 /02 2012

No dia 10/02/2012, sexta-feira, o Ouvidor de Justiça Dr. Elcio Sabo Mendes Júnior foi entrevistado no programa **A Voz do Trabalhador**, da **Radio Difusora Acreana**, no horário de 13h30min às 14h:00min, com o objetivo de dar ciência à população do papel da Ouvidoria.

Entrevista de Conscientização do Papel da Ouvidoria – Rádio Difusora - DATA: 13/02/2012

No dia 13/02/2012, segunda-feira, o Ouvidor de Justiça deu nova entrevista a convite do Diretor do Foro, Dr. Cloves Augusto Alves Cabral Ferreira, no programa **Audiência Pública** da **Rádio Difusora Acreana**, no horário das 08h:00min às 08h:30min, falando novamente sobre o papel da Ouvidoria como uma das ferramentas principais para aprimoramento dos serviços do Judiciário.





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Instalação das Caixas de Coleta da Ouvidoria de Justiça

As Caixas de Coleta já estão sendo instaladas, conforme autorização do Diretor do Foro. No dia 17 de janeiro de 2012 foram instaladas as Caixas de Coleta da Ouvidoria de Justiça, no Fórum Barão do Rio Branco e Juizados Especiais Cíveis da Comarca de Rio Branco.





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça



Rio Branco – Acre, 02 de abril de 2012.

Magistrado Elcio Sabo Mendes Júnior

Ouvidor de Justiça

Equipe

Marcos Antonio Cavalcante Vitorino

Coordenador

José Wladmir Lima Martins

Auxiliar Judiciário

Maria Irene Ferreira Maia

Auxiliar Judiciário

Patrícia Silva de Oliveira

Auxiliar Judiciário

Jéssica Soares da Silva

Estagiária

Max Elias da Silva Araújo

Estagiário

