

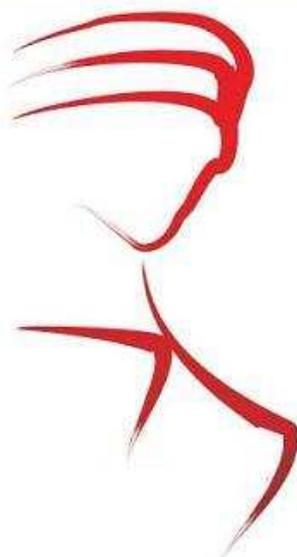


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO ACRE  
Ouvidoria de Justiça

---



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO ACRE  
Ouvidoria de Justiça



# Relatório da Ouvidoria

## Julho e Agosto de 2012



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

---

# **Relatório Bimestral da Ouvidoria**

**Julho e Agosto de 2012**





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.”*<sup>1</sup>

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/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 2012**.

---

<sup>1</sup> 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

<b>DOS DADOS ESTATÍSTICOS</b> .....	05
1.1. Demandas Recebidas dos Usuários.....	05
1.1.1. Por Gênero.....	05
1.1.2. Por Tipo.....	06
1.1.3. Por Assunto.....	07
1.2. Demandas Apreciadas pelo Ouvidor de Justiça.....	08
1.3. Demandas encaminhadas para Unidades do TJ/AC e Órgãos Externos.....	09
1.4. Áreas Mais Demandadas pelos Usuários.....	11



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE  
Ouvidoria de Justiça

**DEMANDAS RECEBIDAS DOS USUÁRIOS**

A Ouvidoria recebe demandas por meio de cinco canais de comunicação: Formulário Eletrônico disponível em <http://www.tjac.jus.br/ouvidoria/>; e-mail ([ouvidoria@tjac.jus.br](mailto:ouvidoria@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.

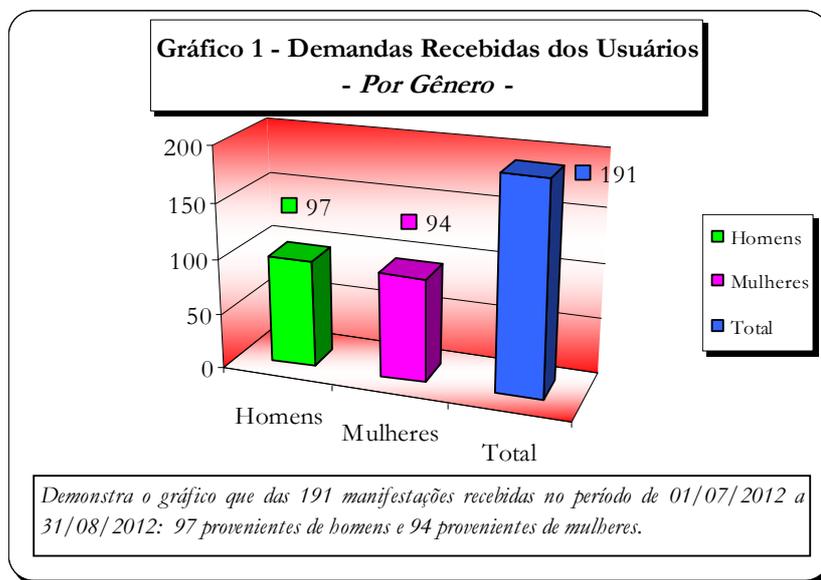
**QUADRO I**

**Demandas Recebidas dos Usuários<sup>2</sup>**

*-Por Gênero-*

Gênero dos usuários	Quantitativo	Providência adotada
Masculino	97	Encaminhamento realizado
Feminino	94	Encaminhamento realizado
<b>Total de demandas recebidas</b>	<b>191</b>	-

**- Gráfico 1 -**



<sup>2</sup> Resultado de todos os canais de acesso: Formulário Eletrônico, e-mail ([ouvidoria@tjac.jus.br](mailto:ouvidoria@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

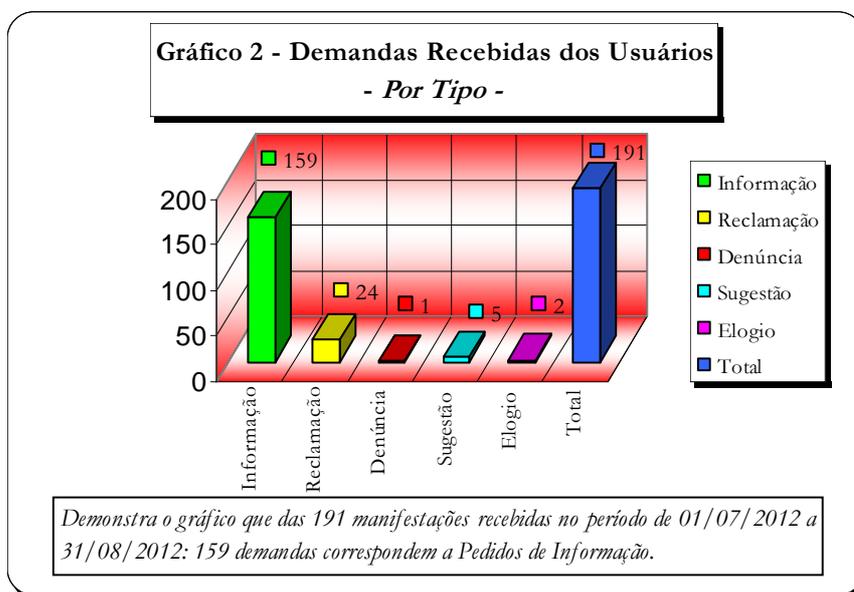
**QUADRO II**

**Demandas Recebidas dos Usuários**

*- Por Tipo -*

Tipo de manifestação	Quantitativo
Informação	159
Reclamação	24
Denúncia	1
Sugestão	5
Elogio	2
<b>Total de demandas recebidas</b>	<b>191</b>

**- Gráfico 2 -**





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE  
Ouvidoria de Justiça

**QUADRO III**  
**Demandas Recebidas dos Usuários<sup>3</sup>**  
**- Por Assunto -**

<b>Assunto</b>	<b>Quantitativo</b>
Andamento Processual	11
Atendimento aos usuários	4
Cartórios Extrajudiciais	5
CNPJ do TJ	1
Concursos do TJ	13
Conduta servidores e/ou magistrados	1
Expedição de certidões	1
Horário de expediente	1
Informativo jurisprudencial	2
Localização física de autos e/ou petição	5
Localização unidades e/ou servidores	2
Orientação/dúvida jurídica	7
Pedidos de Informação Diversos <sup>4</sup>	116
Peticionamento Eletrônico (E-SAJ, Projudi, etc)	6
Prestação jurisdicional	2
Procedimento de juiz leigo	1
Procedimento de oficial de justiça	3
Referente à Lei de Acesso à Informação	4
Site do TJ	2
Visualização autos digitais	4
<b>Total de demandas recebidas</b>	<b>191</b>

<sup>3</sup> Contagem geral, considerando todos os canais de acesso.

<sup>4</sup> Destes 116 Pedidos de Informação, 109 foram recepcionados e solucionados via Teleatendimento (versam sobre pedidos diversos, como por exemplo telefones de unidades jurisdicionais, etc); outros sete pedidos foram recepcionados via e-mail (Lista de Conselhos da Comunidade, campanha contra violência à criança, oriundo do CNJ, ASCOM, casamento coletivo, forma de participação no júri popular, existência de berçário no TJ).



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE  
Ouvidoria de Justiça

DEMANDAS APRECIADAS PELO OUVIDOR DE JUSTIÇA

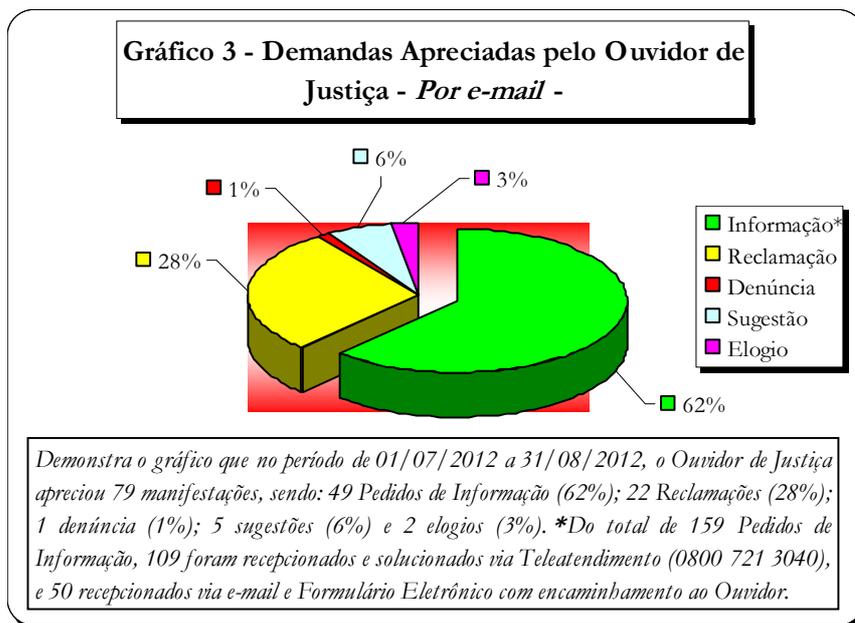
QUADRO IV

Demandas Apreciadas pelo Ouvidor de Justiça

-Por E-mail-

Ordem de acesso	Tipo de demanda apreciada					Total
	Informação	Reclamação	Sugestão	Elogio	Denúncia	
Quantitativo	49	22	5	2	1	79 <sup>5</sup>

- Gráfico 3 -



<sup>5</sup> Três demandas não foram apreciadas. Em razão de problemas técnicos diversos, um Pedido de Informação e uma Reclamação não foram apreciados pelo Ouvidor. E uma Reclamação por motivo de foro íntimo.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE  
Ouvidoria de Justiça

**DEMANDAS ENCAMINHADAS PARA UNIDADES DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO ACRE E ÓRGÃOS EXTERNOS**

**QUADRO V**

**Demandas encaminhadas para Unidades Jurisdicionais/Administrativas e Órgãos Externos**  
**- Encaminhamento Realizado por E-mail -**

Área Solucionadora ou Responsável pela apreciação da demanda <sup>6</sup>	Tipo de demanda encaminhada						
	Informação	Reclamação	Denúncia	Sugestão	Elogio	Total	
Unidades de 2º grau	Presidência	01	00	00	01	00	2
	Vice-Presidência	00	00	00	01	00	1
	Corregedoria	03	06	00	01	02 <sup>7</sup>	12
	Ouvidoria de Justiça	8 <sup>8</sup>	04	01	00	00	13
	Câmara Criminal	01	00	00	00	00	1
	Coordenação dos Juizados Especiais	01	07	00	01	00	9
	Juiz Auxiliar da Presidência	13	04	00	00	00	17
Unidades Administrativas	Diretoria Geral – DG	07	01	00	00	00	8
	Diretoria do Fórum Barão do Rio Branco – DIREF	03	05	00	00	00	8
	Diretoria de Tecnologia da Informação – DTI	09	03	00	00	00	12

<sup>6</sup> Demandas são encaminhadas, concomitantemente, para duas ou mais áreas solucionadoras ou responsáveis pela apreciação.

<sup>7</sup> Um elogio à Magistrada Ivete Tabalipa e Servidores. Um elogio aos Magistrados Hugo Barbosa Torquato Ferreira e Danniell Gustavo Bomfim Araújo da Silva. Todos encaminhados ao Corregedor da Justiça, para conhecimento.

<sup>8</sup> Para providências internas da Ouvidoria.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE  
Ouvidoria de Justiça

	Diretoria de Recursos Humanos – DRH	10	00	00	00	00	10
	Centro de Capacitação dos Servidores – CECAP	08	00	00	00	00	8
	Assessoria de Comunicação Social – ASCOM	01	00	00	00	00	1
Unidades Jurisdicionais de 1º grau	1ª e 2ª Varas do Tribunal do Júri	02	00	00	00	00	2
	1ª Vara de Família	00	01	00	00	00	1
	4ª Vara Cível <sup>9</sup>	00	00	00	00	01	1
	1º Juizado Especial Cível	00	01	00	00	00	1
	3º Juizado Especial Cível	00	03	00	00	00	3
	Vara de Registros Públicos e de Cartas Precatórias Cíveis de Rio Branco	01	02	00	00	00	3
	Comarca de Senador Guiomard	00	01	00	00	00	1
	Direção Fórum Acrelandia	00	01	00	00	00	1
	Comarca de Brasília <sup>10</sup>	00	00	00	00	01	1
Órgãos Externos	Ouvidoria - CNJ	00	04	00	00	00	4
	Ouvidoria - Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia	01	00	00	00	00	1
	Ouvidoria - Tribunal de Justiça do Estado da Bahia	00	02	00	00	00	2
	Ouvidoria - Defensoria Pública do Estado do Acre	07	00	00	01	00	8
	Ouvidoria - Ministério Público do Estado do Acre	01	00	00	01	00	2
	Ordem dos Advogados do Brasil – OAB, Seccional Acre	02	00	00	00	00	2

<sup>9</sup> Elogio à Magistrada Ivete Tabalipa e Servidores.

<sup>10</sup> Elogio aos Magistrados Hugo Barbosa Torquato Ferreira e Danniell Gustavo Bomfim Araújo da Silva. Posteriormente encaminhado ao Corregedor da Justiça, para conhecimento.

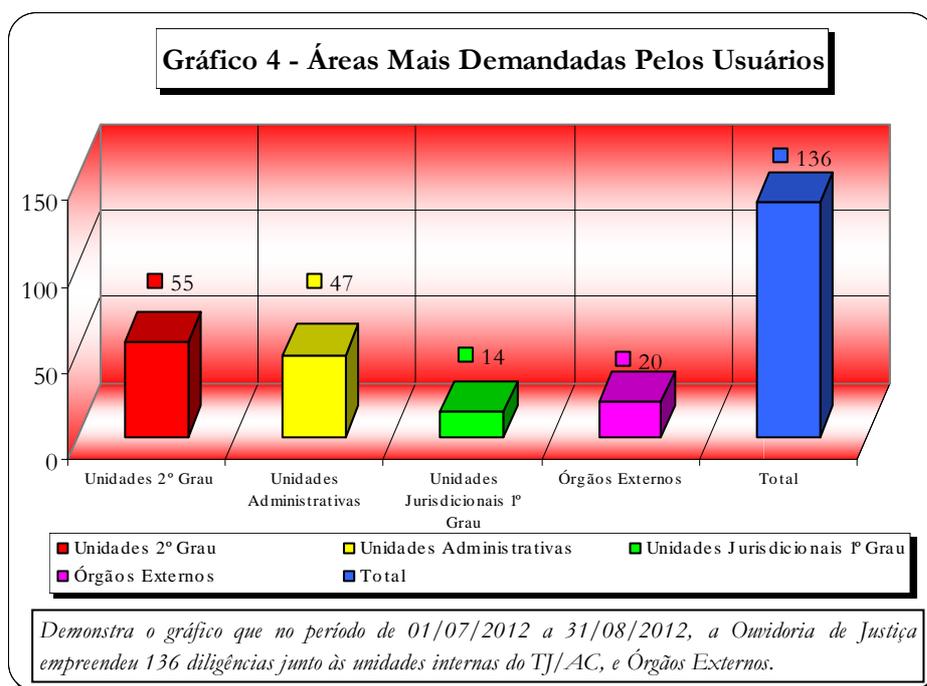




PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE  
Ouvidoria de Justiça

PROCON/Rio Branco	01	00	00	00	00	1
Total de diligências realizadas pela Ouvidoria de Justiça	81	46	1	6	2	136

- Gráfico 4 -



Rio Branco – Acre, 18 de outubro de 2012.

**Magistrado Elcio Sabo Mendes Júnior**

Ouvidor de Justiça

**Marcos Antonio Cavalcante Vitorino**

Coordenador

**José Wladimir Lima Martins**

Auxiliar Judiciário

**Maria Irene Ferreira Maia**

Auxiliar Judiciário

**Patrícia Silva de Oliveira**

Auxiliar Judiciário

