



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

**Relatório Bimestral da Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Acre –
março e abril 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 março a 30 de abril 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. DO FUNCIONAMENTO DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO E DOS DADOS ESTATÍSTICOS.....	03
1. 1. Internet (Formulário Eletrônico).....	03
1. 2. E-mail (ouvidoria@tjac.jus.br).....	06
1. 3. Teleatendimento (0800).....	09
1. 4. Atendimento Pessoal.....	11
2. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	13





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 Eletrônico da Ouvidoria, como já fora abordado em relatórios anteriores, segue apresentando diversas falhas no seu modo de funcionamento. Após reunião realizada na sede da Ouvidoria, com a presença dos técnicos da Seção de Sistemas da Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI), houve um comprometimento verbal, no sentido de tentar realizar correções de falhas presentes no sistema.

Em virtude de tais fatos, a Equipe da Ouvidoria realizou novamente uma série de testes, para verificar a situação funcional do formulário eletrônico. Fora constatado que após o preenchimento de todos os campos, ao clicar no botão **enviar**, uma tela de erro é exibida em seguida. Este processo é demonstrado nas figuras seguintes:





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Formulário de Contato

Os campos com (*) são obrigatório

Informe o tipo de manifestação *

Denúncia Elogio Reclamação Sugestão Informação

Nome *: José Wladimir Lima Martins

Sexo *: Masculino

Tipo de Documento (Informe CPF e/ou RG) * Campo Obrigatório

CPF: [REDACTED] RG: [REDACTED] Orgão Exp.: ssp/ac

Ocupação *: SERVIDOR PÚBLICO

Maior de 60 anos

Portador de necessidade especial / Doença grave

Email *: [REDACTED]

Confirmar *: [REDACTED]

Telefone: [REDACTED]

Cidade *: Rio Branco UF *: AC

Dados do Relato (*) Campos Obrigatórios

Descrição *:

Teste

Limpar Enviar



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

HTTP Status 500 -

type Exception report

message

description The server encountered an internal error () that prevented it from fulfilling this request.

exception

```
org.hibernate.exception.GenericJDBCException: Could not execute JDBC batch update
org.hibernate.exception.SQLStateConverter.handledNonSpecificException(SQLStateConverter.java:109)
org.hibernate.exception.SQLStateConverter.convert(SQLStateConverter.java:91)
org.hibernate.exception.JDBCExceptionHelper.convert(JDBCExceptionHelper.java:48)
org.hibernate.jdbc.AbstractBatcher.executeBatch(AbstractBatcher.java:249)
org.hibernate.engine.ActionQueue.executeActions(ActionQueue.java:208)
org.hibernate.engine.ActionQueue.executeActions(ActionQueue.java:139)
org.hibernate.event.def.AbstractFlushingEventListener.performExecutions(AbstractFlushingEventListener.java:298)
org.hibernate.event.def.DefaultFlushEventListener.onFlush(DefaultFlushEventListener.java:27)
org.hibernate.impl.SessionImpl.flush(SessionImpl.java:1000)
org.hibernate.impl.SessionImpl.managedFlush(SessionImpl.java:338)
org.hibernate.transaction.JDBCTransaction.commit(JDBCTransaction.java:106)
br.jus.tjac.ouvidoria.dao.DaoFactory.commit(DaoFactory.java:24)
br.jus.tjac.ouvidoria.controller.RecebeFormulario.doPost(RecebeFormulario.java:149)
jvax.servlet.http.HttpServlet.service(HttpServlet.java:641)
jvax.servlet.http.HttpServlet.service(HttpServlet.java:722)
```

root cause

```
java.sql.BatchUpdateException: ORA-12899: valor muito grande para a coluna 'OUVIDORIAACONVENIO'. 'RELATO', 'NUM_OFF' (real: 14, máximo: 11)
oracle.jdbc.driver.DatabaseError.throwBatchUpdateException(DatabaseError.java:943)
oracle.jdbc.driver.OraclePreparedStatement.executeBatch(OraclePreparedStatement.java:10720)
org.hibernate.jdbc.BatchingBatcher.doExecuteBatch(BatchingBatcher.java:48)
org.hibernate.jdbc.AbstractBatcher.executeBatch(AbstractBatcher.java:242)
org.hibernate.engine.ActionQueue.executeActions(ActionQueue.java:208)
org.hibernate.engine.ActionQueue.executeActions(ActionQueue.java:139)
org.hibernate.event.def.AbstractFlushingEventListener.performExecutions(AbstractFlushingEventListener.java:298)
org.hibernate.event.def.DefaultFlushEventListener.onFlush(DefaultFlushEventListener.java:27)
org.hibernate.impl.SessionImpl.flush(SessionImpl.java:1000)
org.hibernate.impl.SessionImpl.managedFlush(SessionImpl.java:338)
org.hibernate.transaction.JDBCTransaction.commit(JDBCTransaction.java:106)
br.jus.tjac.ouvidoria.dao.DaoFactory.commit(DaoFactory.java:24)
br.jus.tjac.ouvidoria.controller.RecebeFormulario.doPost(RecebeFormulario.java:149)
jvax.servlet.http.HttpServlet.service(HttpServlet.java:641)
jvax.servlet.http.HttpServlet.service(HttpServlet.java:722)
```

note The full stack trace of the root cause is available in the Apache Tomcat/7.0.14 logs.

Apache Tomcat/7.0.14

Nota-se que, durante o período de duas semanas seguintes a estes fatos, o sistema não permitia que se realizasse *login*, exibindo tela falha no processo, conforme figura abaixo demonstrada:

Ouvidoria TJAC

Usuário ou senha inválidos

Login

Usuário

Senha

Tribunal de Justiça do Estado do Acre





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Desse modo, devido a tais problemas de ordem técnica, não foram registradas demandas válidas no Sistema Eletrônico da Ouvidoria durante o período de abordagem deste relatório.

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. 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 (manualmente) das demandas recebidas:

QUADRO I
Manifestações recebidas por e-mail
- Por Gênero -

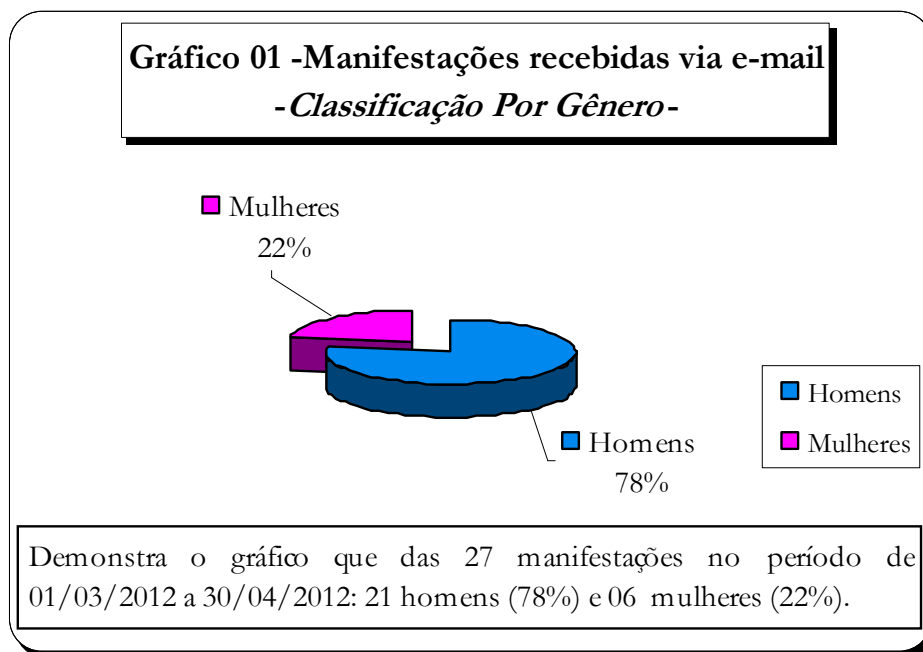
Gênero dos usuários	Quantitativo	Providência adotada
Homens	21	Atendimento concluído
Mulheres	06	Atendimento concluído
Total de manifestações recebidas	27	-





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

- Gráfico 1 -



QUADRO II

Manifestações recebidas por e-mail

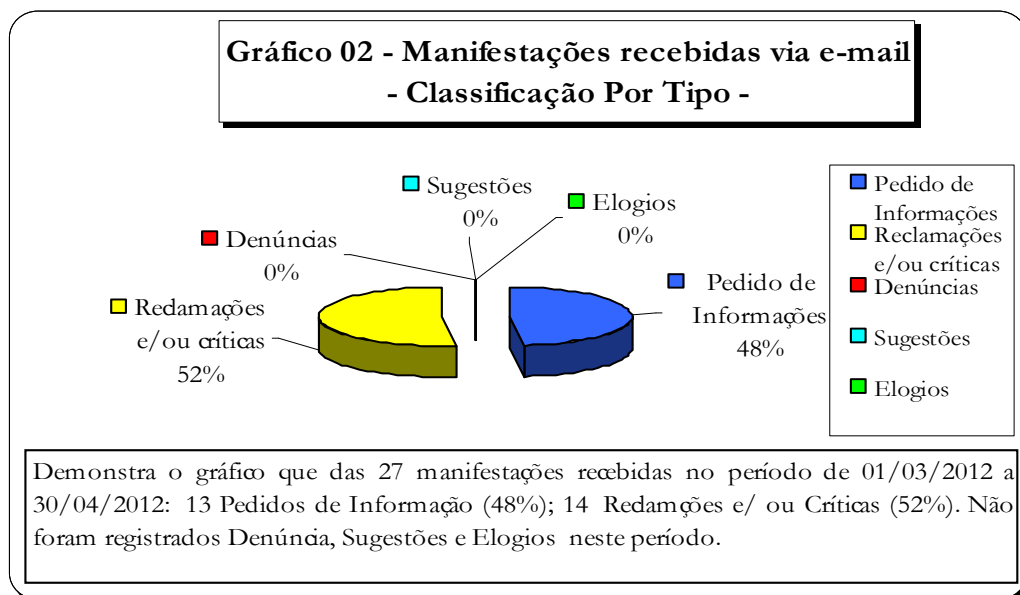
- Por Tipo -

Tipo de manifestação	Quantitativo	Providência adotada
Pedidos de Informação	13	Atendimento concluído
Reclamações e/ou críticas	14	Atendimento concluído
Denúncias	00	Atendimento concluído
Sugestões	00	Atendimento concluído
Elogios	00	Atendimento concluído
Total de manifestações recebidas	27	-



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

- 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
DTI	04	03	00	00	00
DIRETORIA-GERAL	01	01	00	00	00
DIRETORIA DE RECURSOS HUMANOS	01	01	00	00	00
JUIZ AUXILIAR DA PRESIDÊNCIA	05	01	00	00	00



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

ÓRGÃOS EXTERNOS (Ouvidoria Defensoria/AC ² , Ouvidoria do MPE ³ , PROCON ⁴)	06	06	00	00	00
COGER	00	02	00	00	00
COORDENADOR JUIZADOS ESPECIAIS CIVIS	00	03	00	00	00
VARA DE REGISTRO PÚBLICO	01	00	00	00	00
USUÁRIOS / ou AUXÍLIO JURÍDICO	02	00	00	00	00
DIRETORIA ADMINISTRATIVA	00	01	00	00	00
1º VARA CÍVEL DE CRUZEIRO DO SUL	00	01	00	00	00
SUBTOTAL	20	19	00	00	00

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 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.

² Ouvidoria da Defensoria Pública Estadual: 01 Pedido de Informação e 05 reclamações.

³ Ouvidoria do Ministério Público Estadual: 05 Pedidos de Informação.

⁴ PROCON: 01 Reclamação.





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

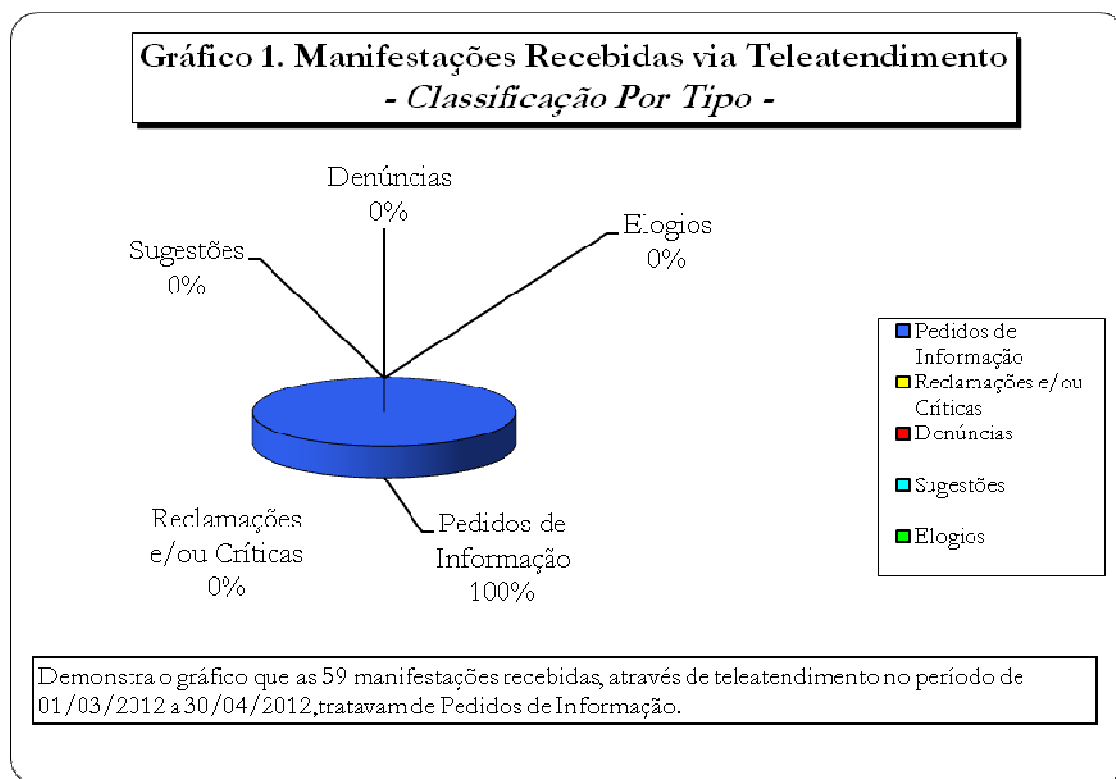
Durante o período de 01/03/2012 a 30/04/2012, ocorreram os seguintes registros de manifestações:

QUADRO I
Manifestações recebidas via Teleatendimento

- Por Tipo -

Tipo de manifestação	Quantitativo	Providência adotada
Pedido de Informações por telefone	59	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	59	-

- Gráfico 1 -





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

ATENDIMENTO PESSOAL

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

Quanto aos dados estatísticos, cumpre relatar que no período de 01 de março a 30 de abril de 2012, foram realizados 14 (quatorze) atendimentos na sede da Ouvidoria, conforme classificação demonstrada no quadro abaixo:

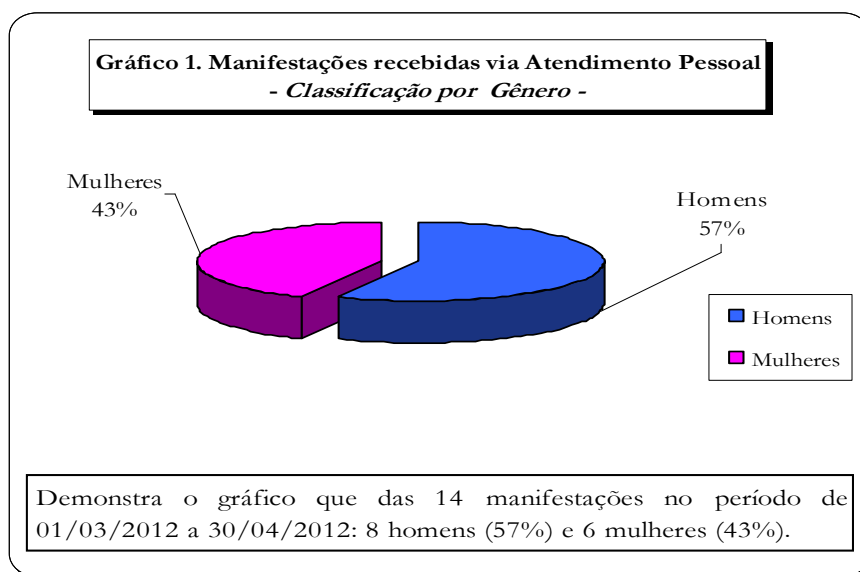
QUADRO I

Atendimentos realizados na Sede da Ouvidoria

- Por Gênero -

Gênero dos usuários	Quantitativo	Providência adotada
Homens	08	Atendimento concluído
Mulheres	06	Atendimento concluído
Total de manifestações recebidas	14	-

- Gráfico 1 -





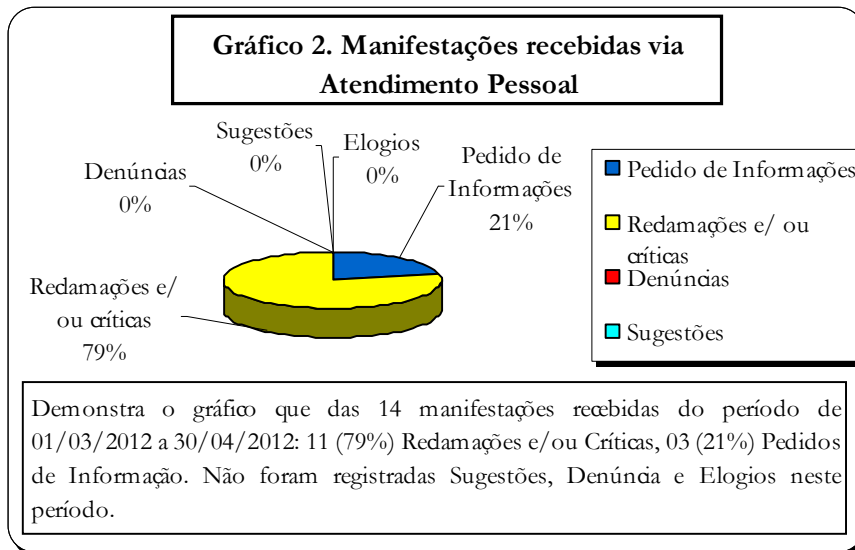
PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

QUADRO II

**Atendimentos Pessoais realizados na Sede da Ouvidoria
- Por Tipo -**

Tipo de manifestação	Quantitativo	Providência adotada
Reclamações e/ou críticas ⁵	11	Atendimento concluído
Pedido de Informações	03	Atendimento concluído
Denúncias	00	Atendimento concluído
Sugestões	00	Atendimento concluído
Elogios	00	Atendimento concluído
Total de manifestações recebidas	14	-

- Gráfico 2 -



⁵ A Ouvidoria não presta orientação jurídica.



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

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

Palestra Para os Novos Servidores – CECAP – DATA: 28/03/2012

No dia 28/03/2012, foi ministrada palestra para os novos servidores do Tribunal de Justiça do Estado do Acre, durante o Ciclo de Capacitação de Servidores, tendo como conteúdo programático: Resoluções nº. 103/2010 – CNJ, nº. 24/2011 – CONAD/TJAC, Regimento Interno do TJAC, Fundamento Constitucional da Ouvidoria e seus canais de acesso.

No período de 01/03/2012 a 30/04/2012, foram realizados atendimentos na Sede da Ouvidoria, Teleatendimento (0800), internet via e-mail, entretanto, o atendimento via Formulário Eletrônico foi prejudicado em razão do não funcionamento (CI nº 02/2012, de 26/01/2012 e CI nº 55/2011, de 24/10/2011).





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Rio Branco – Acre, 16 de julho de 2012.

Magistrado Elcio Sabo Mendes Júnior

Ouvidor de Justiça

Equipe

Marcos Antonio Cavalcante Vitorino

Coordenador

José Wladimir 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

