



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

---

**Relatório Trimestral da Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Acre  
– outubro, novembro e dezembro de 2011.**

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, por meio da Portaria nº 1.938, para o período de dois anos, permitida a recondução.

Este relatório é 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 **1º de outubro a 31 de dezembro de 2011.**

---

<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>1. APRESENTAÇÃO DO 2º RELATÓRIO.....</b>	<b>03</b>
<b>2. DO FUNCIONAMENTO DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO E DOS DADOS ESTATÍSTICOS.....</b>	<b>05</b>
<b>2.1. DEMANDAS POR CANAL E DEMONSTRAÇÃO GRÁFICA.....</b>	<b>05</b>
2.1.1. Internet (Formulário Eletrônico).....	05
2.1.2. E-mail (ouvidoria@tjac.jus.br).....	17
2.1.3. Teleatendimento (0800).....	19
2.1.4. Carta Postal (Pré-Selada).....	23
2.1.5. Atendimento Pessoal.....	24
<b>3. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>27</b>





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

---

## APRESENTAÇÃO

A instalação da Ouvidoria faz parte de “uma nova cultura institucional, que busca focar a atuação administrativa no destinatário da atividade: o cidadão”<sup>2</sup>.

Mas não é só isso. Significa, também, a visualização de um horizonte de novos conceitos dentro da Administração da Justiça, qual seja, a luta lenta e árdua contra antigos paradigmas, antigas mentalidades, modos de ser e agir.

Ouvidoria significa “ouvir” o cidadão, dar-lhe razões, por menores que sejam. É admitir que ele ocupa papel fundamental para o alcance da excelência no serviço público. Precisa-se reconhecer que a *excelência* não é um rótulo, não deve ser nomenclatura atribuída discricionariamente pela Administração Pública, pois depende sim da chancela da sociedade.

Ressalte-se, a *excelência* é uma produção subjetiva, ao nível dos sentimentos, é produzida e experimentada corporalmente pelo indivíduo. É o usuário quem diz se um serviço é de excelência ou não.

Afirmar que o cidadão pode participar da administração não significa apenas situá-lo em posição estratégica; trata-se de nova mentalidade, novos valores.

Os serviços de atendimento ao usuário e o recebimento de elogios, pedidos de informação, denúncias e reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, fazem parte de uma nova cultura institucional. É necessário, portanto, que essa participação seja incentivada, facilitada e valorizada.

---

<sup>2</sup> TOLEDO, Carlos J. T. de. **A posição peculiar dos ouvidores públicos e o dever de sigilo.** In: Revista Prisma Jurídico. São Paulo, v. 8. nº.01, p. 163-183, Janeiro/Junho, 2009. Disponível em: <http://www4.uninove.br/ojs/index.php/prisma/article/viewFile/901/1327>. Acesso em: 26/09/11.





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

---

A Ouvidoria, como notará o leitor atento, tem se esforçado para divulgar os serviços, seja por meio de palestras, pesquisas de campo e/ou distribuição de panfletos informativos. Entretanto, a divulgação deve estar em conformidade com a funcionalidade dos canais de comunicação e adequada aos novos ventos da tecnologia, com destaque para a necessária inclusão nas redes sociais e uso da comunicação virtual, por isso que, já no 1º Relatório, tais iniciativas foram propostas.

Isso não é tarefa simples. A condução da Ouvidoria de Justiça é experiência desafiadora, porque visa contribuir e sacramentar uma nova cultura institucional, focada na valorização do usuário, na paulatina reaprendizagem de novos valores e naquilo que há de mais humano, que é o diálogo e o ato de *ouvir* o outro.

*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**

Importante, inicialmente, destacar os canais de comunicação. A Ouvidoria foi projetada para receber demandas/manifestações dos usuários através de cinco canais de comunicação: Internet (Formulário Eletrônico), disponível em <http://www.tjac.jus.br/ouvidoria/>; e-mail ([ouvidoria@tjac.jus.br](mailto:ouvidoria@tjac.jus.br)); Teletendimento (0800 721 3040); Carta Postal (pré-selada); e Atendimento Pessoal na própria Unidade, localizada na Rua Benjamin Constant, nº 1.209, 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.

O supramencionado Formulário Eletrônico pode ser acessado através do endereço eletrônico <http://www.tjac.jus.br/ouvidoria/>. Desde o dia 28 de julho de 2011, data da inauguração e funcionamento da Ouvidoria, vem apresentando algumas falhas em seu funcionamento, talvez por essa razão seja um canal pouco utilizado pelos usuários.

Cumprе destacar que o Formulário Eletrônico apresenta frequentes erros em sua operacionalização e, por conta disso, não vem a ser considerada uma ferramenta confiável ao levantamento de dados estatísticos.





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

Um destes erros foi detectado recentemente, qual seja, ao enviar uma manifestação por Formulário Eletrônico, o sistema a classifica de forma diferente que a assinalada pelo usuário. A figura abaixo, a título demonstrativo, mostra o preenchimento do Formulário por um dos membros da Equipe da Ouvidoria gerando uma manifestação fictícia, marcando a opção **Informação**:

Denúncia  Elogio  **Informação**  Reclamação  Solicitação  Sugestão

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 \*: ENGENHEIRO

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





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

A segunda figura demonstra que o registro da **Informação** pelo Sistema gera uma classificação diferente da que foi previamente selecionada no Formulário. Ressalte-se que este teste foi repetido duas vezes, e nas duas ocasiões o Sistema classificou a manifestação como **Reclamação**, conforme figura abaixo:

**Ouvidoria TJAC**

Cadastro Base Movimento Estatísticas Ajuda Sair

Pesquisa Relato

De 23/11/2011 Até 23/11/2011 Cod. Relato Cod. Enc. Cod. Resp. Ano Resp.

Assunto Descrição Recebido como Tipo de relato

Relatante Destino Email Responsável

Relatante preferencial  Com observações  Filtrar última situação

criado lido assu  
concluído arquivado reab  
desarquivado encaminhado enc.  
enc. devolvido enc. reaberto enc.  
enc. excluído respondido penc  
resp. prévia resp. complm. resp

Pesquisar Limpar Novo Concluir Arquivar Assumir Responder

Número	Recebido em	Classificação	Assuntos	Relatante	Responsável	Situação
<input type="checkbox"/> 64	23/11/2011 09:57:32	reclamação ←	relato não encaminhado.	josé wladmir lima martins		criado (23/11/2011)
<input type="checkbox"/> 63	22/11/2011 17:30:21	reclamação ←	relato não encaminhado.	josé wladmir lima martins	cvitorino	arquivado (23/11/2011)

<< Página de 1 >> (Registros: 2)

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO ACRE





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

Feitas estas considerações, hei por bem trazer a tabela abaixo constando o quadro geral das manifestações recebidas pelo **Sistema Ouvidoria**:

**QUADRO I**

**-Manifestações gerais recebidas através do Formulário Eletrônico-**

<b>NÚMERO DE IDENTIFICAÇÃO NO SISTEMA</b>	<b>TIPO</b>	<b>GÊNERO DO USUÁRIO</b>
99	Pedido de Informação	Feminino
95	Sugestão	Masculino
92	Pedido de Informação	Masculino
87	Pedido de Informação	Feminino
76	Pedido de Informação	Masculino
75	Pedido de Informação	Feminino
74	Pedido de Informação	Feminino
73	Pedido de Informação	Masculino
72	Pedido de Informação	Masculino
71	Sugestão	Masculino
70	Reclamação	Masculino
69	Pedido de Informação	Feminino
68	Pedido de Informação	Feminino
67	Sugestão	Masculino
66	Pedido de Informação	Feminino
65	Pedido de Informação	Masculino
60	Reclamação	Feminino
59	Sugestão	Feminino
58	Pedido de Informação	Masculino
57	Sugestão	Masculino
56	Sugestão	Masculino
55	Pedido de Informação	Masculino
54	Pedido de Informação	Masculino
52	Pedido de Informação	Masculino
50	Sugestão	Masculino
49	Pedido de Informação	Masculino
48	Pedido de Informação	Masculino
43	Reclamação	Feminino
41	Pedido de Informação	Masculino
40	Pedido de Informação	Feminino
39	Reclamação	Masculino
<b>TOTAL</b>	-	-
<b>31</b>	-	-







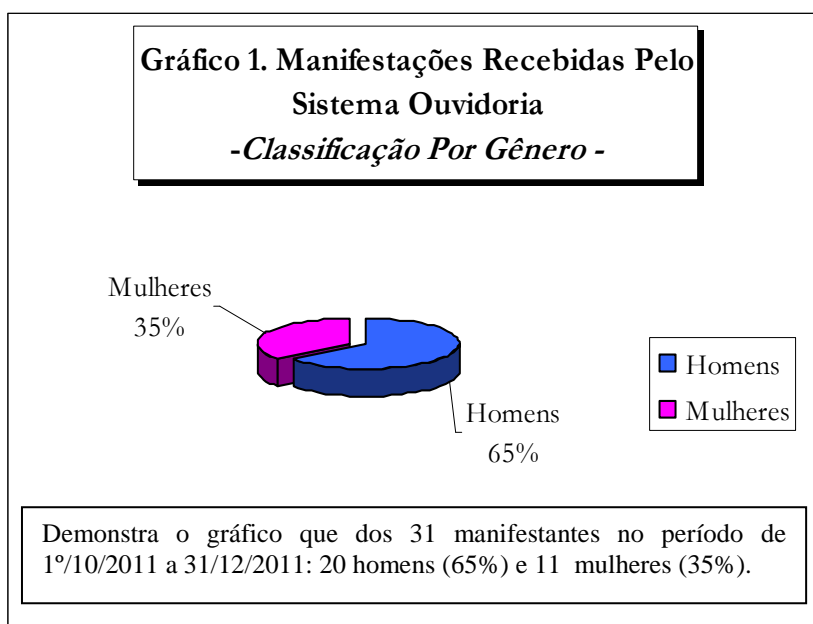
PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE  
**Ouvidoria de Justiça**

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	20	Atendimento concluído
Mulheres	11	Atendimento concluído
<b>Total de manifestações recebidas</b>	<b>31</b>	-

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





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

**QUADRO III**

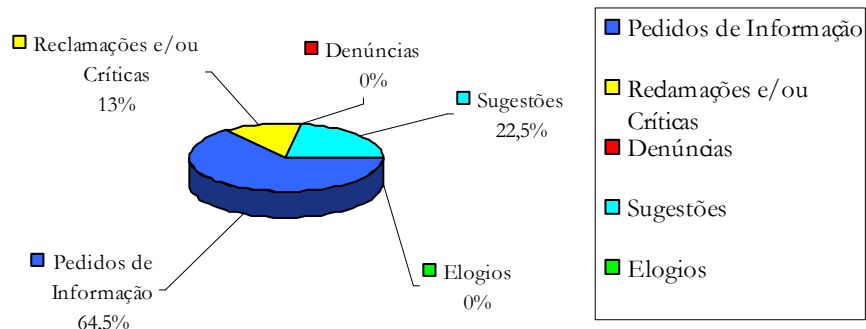
**Manifestações recebidas através de Formulário Eletrônico**

*- Por Tipo -*

<b>Tipo de manifestação</b>	<b>Quantitativo</b>	<b>Providência adotada</b>
Pedidos de Informação	20	Atendimento concluído
Reclamações e/ou críticas	04	Atendimento concluído
Denúncias	00	Atendimento concluído
Sugestões	07	Atendimento concluído
Elogios	00	Atendimento concluído
<b>Total de manifestações recebidas</b>	<b>31</b>	-

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

**Gráfico 2. Manifestações Recebidas Pelo Sistema Ouvidoria**  
*- Classificação Por Tipo -*



Demonstra o gráfico que das 31 manifestações recebidas no período de 01/10/2011 a 31/12/2011: 20 Pedidos de Informação (64,5%); 07 Sugestões (22,5%) e 04 Redações e/ou Críticas (13%). No mesmo período não foram registrados Elogios e/ou Denúncias.



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

Outra situação que merece destaque, qual seja, trata da solicitação por parte da DTI (Diretoria de Tecnologia da Informação) deste Tribunal de Mapeamento contendo os nomes dos responsáveis em receber eventuais demandas em cada unidade jurisdicional, a qual foi prontamente atendida pela Equipe da Ouvidoria:

PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE  
COMUNICADO INTERNO N. 50/2011  
(Resolução n. 03/05 - Conselho de Administração)

---

Para: Diretoria de Tecnologia da Informação - DTI.  
Cc: -----  
De: Ouvidoria de Justiça.  
Data: 14/09/2011.  
Referência: Encaminhamento. Mapeamento das Unidades Jurisdicionais.


---


Senhor Diretor,


Cumprimentando-o cordialmente, encaminho a Vossa Senhoria, através CD-R, o Mapeamento das Unidades Jurisdicionais para inserção no Sistema - Ouvidoria do Poder Judiciário.

Antecipadamente agradecido, registro meus protestos de consideração e respeito.

Atenciosamente,

  
Marcos Antonio Cavalcante Vitorino  
Coordenador da Ouvidoria de Justiça

  
José Wladimir Lima Martins  
Aux. Judiciário



Publicado em: Fórum: AC-14-09-2011-09:45:233301-V6

Recebidas as respostas, e concluído o Mapeamento, este foi encaminhado à DTI (Diretoria de Tecnologia da Informação) para cadastro e inserção no Sistema-Ouvidoria, contudo, até o final do mês de dezembro de 2011, os dados não foram inseridos, o que resulta na necessidade de





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

---

processamento manual das demandas e escoamento delas por meio do e-mail [ouvidoria@tjac.jus.br](mailto:ouvidoria@tjac.jus.br).

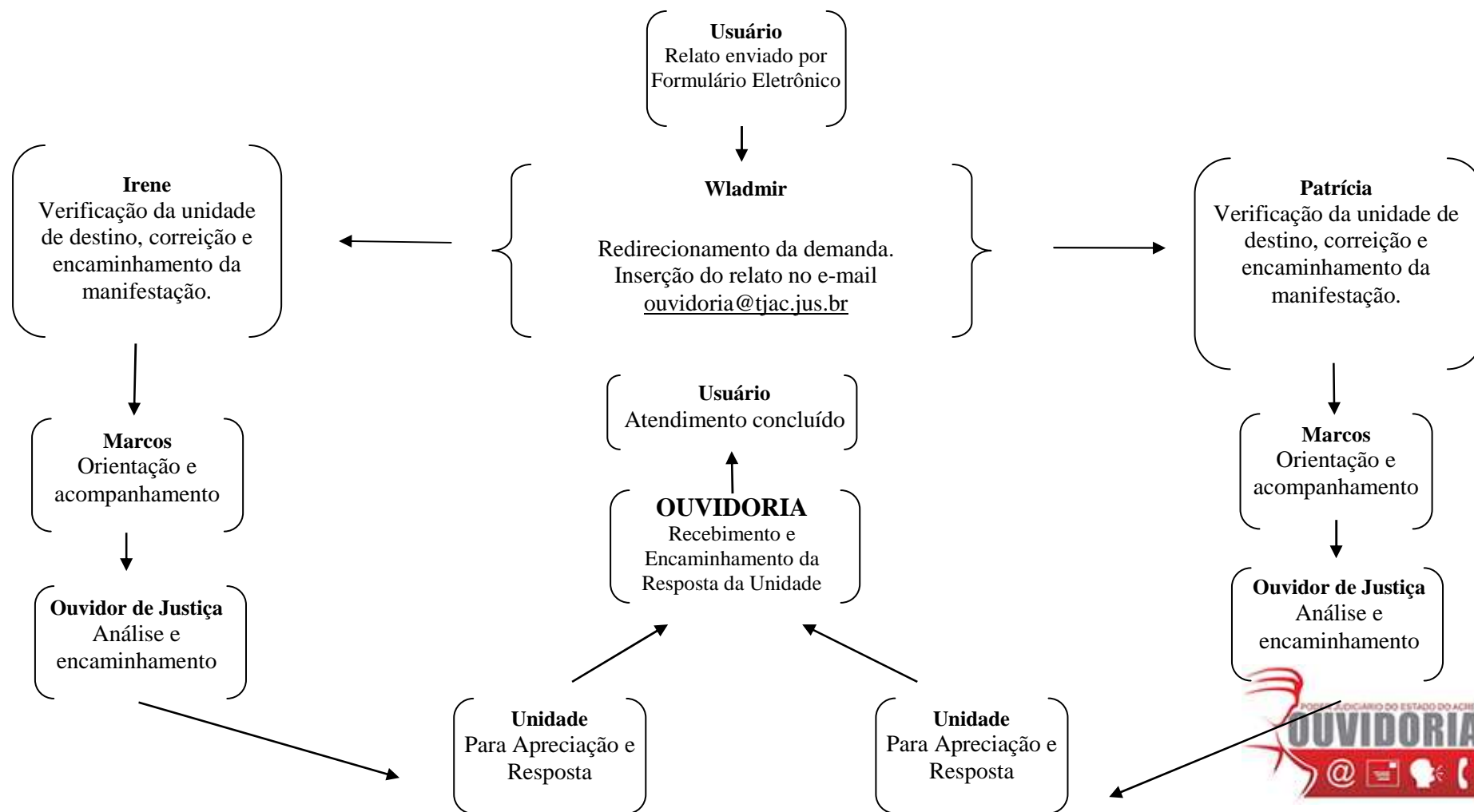
O Sistema-Ouvidoria continua a oferecer utilidade como um meio unicamente de entrada de dados, pois a DTI (Diretoria de Tecnologia da Informação) não implementou todos os mecanismos disponíveis, desde a entrada da manifestação até o arquivamento. Em razão disso, está sendo adequada pela Equipe da Ouvidoria a formatação de mecanismo/fluxo de redirecionamento das demandas que dão entrada pelo Sistema para o modo e-mail, conforme demonstrativo a seguir:





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

**FLUXO DAS DEMANDAS RECEBIDAS ATRAVÉS DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO E REDIRECIONADAS E  
ENCAMINHADAS POR E-MAIL**





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

---

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

O e-mail ([ouvidoria@tjac.jus.br](mailto:ouvidoria@tjac.jus.br)), em razão dos problemas apresentados no Formulário Eletrônico, é 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.

O e-mail, contudo, apresenta algumas limitações. Não permite, por exemplo, o acompanhamento eficaz e contínuo da demanda, observando os prazos para resposta por parte das Unidades Jurisdicionais. Dificulta, também, a produção de dados estatísticos das manifestações dos usuários. Nesse caso, foram necessários esforço e triagem manual de uma a uma das mensagens recebidas durante o período de 1º/10/2011 a 31/12/2011, o que demandou tempo e atenção em detrimento de outras atividades; o que não ocorreria se o sistema eletrônico estivesse em pleno funcionamento, havendo o levantamento estatístico automaticamente, e com reduzidas probabilidades de erro.

Saliente-se que cada manifestação (recebida via e-mail) gera aproximadamente dois ou mais encaminhamentos por parte da Ouvidoria. Assim, torna-se natural que o número de procedimentos promovidos pela Ouvidoria seja superior às demandas recebidas. Outra questão que merece destaque é o fato de que demandas recebidas pelo Atendimento Pessoal são também encaminhadas às unidades e setores por e-mail para conhecimento e providências pertinentes. Portanto, é comum que o volume de trabalho via e-mail seja sempre elevado à vista dos outros canais de comunicação.





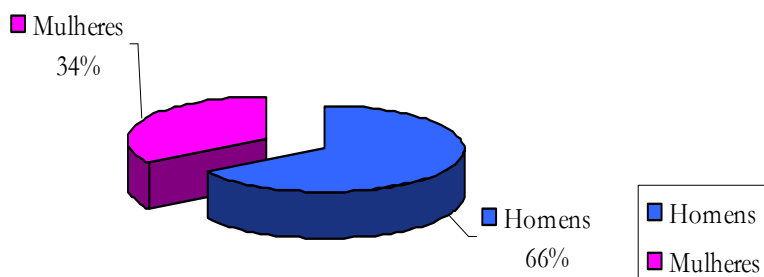
PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE  
**Ouvidoria de Justiça**

Após contagem e tabulação, chegou-se às seguintes informações:

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

Gênero dos usuários	Quantitativo	Providência adotada
Homens	46	Atendimento concluído
Mulheres	24	Atendimento concluído
<b>Total de manifestações recebidas</b>	<b>70</b>	-

**Gráfico 01 -Manifestações recebidas via e-mail**  
**-Classificação Por Gênero-**



Demonstra o gráfico que dos 70 manifestantes no período de 01/10/2011 a 31/12/2011: 46 homens (66%) e 24 mulheres (34%).



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

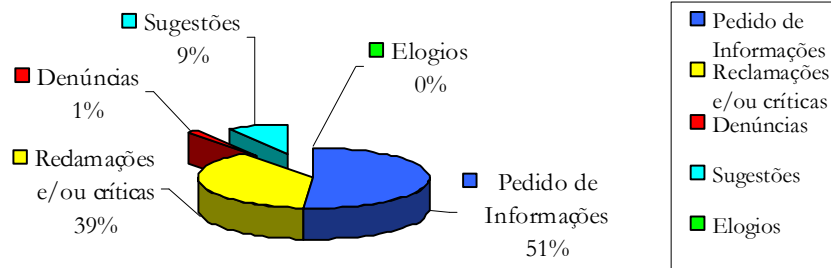
**QUADRO II**

**Manifestações recebidas por e-mail**

*- Por Tipo -*

Tipo de manifestação	Quantitativo	Providência adotada
Pedidos de Informação	36	Atendimento concluído
Reclamações e/ou críticas	27	Atendimento concluído
Denúncias	01	Atendimento concluído
Sugestões	06	Atendimento concluído
Elogios	00	Atendimento concluído
<b>Total de manifestações recebidas</b>	<b>70</b>	-

**Gráfico 02 - Manifestações recebidas via e-mail**  
**- Classificação Por Tipo -**



Demonstra o gráfico que das 70 manifestações recebidas no período de 01/10/2011 a 31/12/2011: 36 Pedidos de Informação (51%); 27 Redações e/ ou Críticas (39%); 01 Denúncia (1%) e 06 Sugestões (9%). Não foram registrados Elogios neste período.







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

**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	02	04	00	01	00
CECAP	01	00	00	00	00
DIRETORIA-GERAL	01	01	00	00	00
DIRETORIA DE RECURSOS HUMANOS	04	03	00	01	00
JUIZ AUXILIAR DA PRESIDÊNCIA	00	02	00	00	00
ÓRGÃOS EXTERNOS (Ouvidoria Defensoria/AC, MPE/AC, Ouvidoria/TJ/SE, SOFTPLAN, TRE/AC) <sup>3</sup>	08	02	01	01	00
COGER	01	01	00	01	00
GAPRE	02	02	00	01	00

<sup>3</sup> a) Ouvidoria da Defensoria Pública Estadual: 05 (cinco) Pedidos de Informação e 01 (uma) reclamação; 01 (uma) sugestão; b) MPE/AC: 01 (um) Pedido de Informação e 01 (uma) denúncia; c) Ouvidoria do TJ/ Sergipe: 01 (um) Pedido de Informação; d) Softplan: 01(uma) reclamação referente a problemas no peticionamento eletrônico; e) TRE/AC: 01 (um) Pedido de Informação.





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

1º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL	00	01	00	00	00
2º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL	00	02	00	01	00
3º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL	00	04	00	00	00
BIBLIOTECA DO TJ/AC	01	00	00	00	00
CERIMONIAL DO TJ/AC	01	00	00	00	00
SETOR DE TRANSPORTE TJ/AC	00	01	00	00	00
DIRETORIA DO FORO	01	01	00	01	00
USUÁRIOS / ou AUXÍLIO JURÍDICO	20	05	00	00	00
ESMAC	01	00	00	00	00
DIRETORIA ADMINISTRATIVA	01	02	00	00	00
SERVENTIA DE REGISTRO E DISTRIBUIÇÃO-SEDIS	01	01	00	00	00
CEPAL	01	00	00	00	00
1ª VARA DO TRIBUNAL DO JÚRI	02	00	00	00	00
2ª VARA DO TRIBUNAL DO JÚRI E AUDITORIA MILITAR	02	00	00	00	00
FORO DA COMARCA DE EPITACIOLANDIA	00	01	00	00	00
SUBTOTAL	50	33	01	07	00
TOTAL DE DEMANDAS ENCAMINHADAS AS UNIDADES	91				





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

---

**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, tendo em vista que é sua atribuição funcional o fornecimento de algumas dessas informações.

De outra banda, quanto à ausência de disciplinamento do uso da linha telefônica 0800 721 3040 na Resolução nº 24/2011, do Conselho de Administração do Tribunal – CONAD - e à ausência de meios de identificar o usuário/interlocutor, a Coordenação da Ouvidoria tem orientado os interlocutores para que se desloquem até a Sede da Ouvidoria e/ou encaminhem e-mail em casos de denúncias e/ou reclamações.

Tais situações corroboram a necessidade de aprovar um Regimento Interno, para regulamentar tanto as situações já elencadas no 1º Relatório Bimestral, como outras que possam surgir.

Recentemente, o Jornal “A Tribuna”, na edição de número 4.579, de 23/11/2011, publicou a matéria “Ouvidoria do TJ apresenta lentidão” (pág. 03). O texto faz referência ao número telefônico 0800 721 3040.





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

Cumpre esclarecer que o supramencionado número não apresentou problemas, e que tal fato ocorreu com o antigo número 0800 721 0001. O número 0800 721 3040 funciona satisfatoriamente.



## Ouvidoria do TJ apresenta lentidão

Nos primeiros dois meses de funcionamento, agosto e setembro, a ouvidoria do Tribunal de Justiça (TJ) apresentou dificuldades para a realização do trabalho de receber reclamações, denúncias, críticas e elogios. O motivo é que o formulário eletrônico disponível na internet apresentou falhas e o serviço de disque-denúncia não teria sido divulgado.

Segundo um relatório da ouvidoria, disponível no [www.tjac.jus.br/ouvidoria/](http://www.tjac.jus.br/ouvidoria/), o atendimento por telefone que é realizado por meio do 0800.721.3040 já foi de propriedade de instituições financeiras, como, o Banco do Brasil, o Bradesco e a Caixa Econômica Federal, assim a maioria dos contatos eram feitos por clientes para reclamar dos serviços bancários.

O órgão que recebe as queixas dos usuários também organizou uma pesquisa de

satisfação das atividades dos Juizados Especiais e do Fórum Criminal, o que constatou na insatisfação dos clientes da Justiça. O levantamento realizado entre 9 e 29 de setembro entrevistou 76 usuários.

### RESOLUÇÃO

O coordenador chefe da ouvidoria, Marcos Vitorino, confirmou a existência dos problemas, mas afirmou que todas as dificuldades foram encaminhadas para o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), para a presidência do TJ e para a diretoria de tecnologia da informação.

“Comunicamos a diretoria de tecnologia da informação sobre a necessidade de resolver o problema do formulário eletrônico e comunicamos a presidência do Tribunal e o CNJ para que sejam tomadas as providências necessárias para a correção dos problemas”, detalhou. (Freud Antunes)

Ouvidoria do TJAC apresenta falhas

Página 3





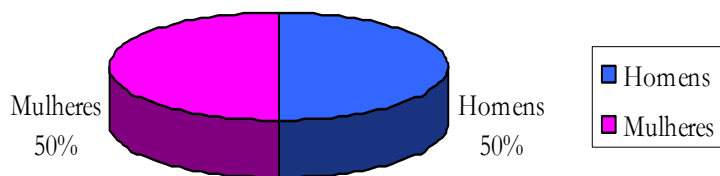
PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE  
**Ouvidoria de Justiça**

Durante o período de 1º/10/2011 a 31/12/2011, houve os seguintes registros de manifestações:

**QUADRO I**  
**Manifestações recebidas via Teleatendimento**  
*- Por Gênero -*

Gênero dos usuários	Quantitativo	Providência adotada
Homens	05	Atendimento concluído
Mulheres	05	Atendimento concluído
<b>Total de manifestações recebidas</b>	<b>10</b>	-

**Gráfico 1 - Manifestações recebidas via Teleatendimento - Classificação por Gênero -**



Demonstra o gráfico que dos 10 manifestantes no período de 01/10/2011 a 31/12/2011: 05 homens (50%) e 05 mulheres (50%).





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

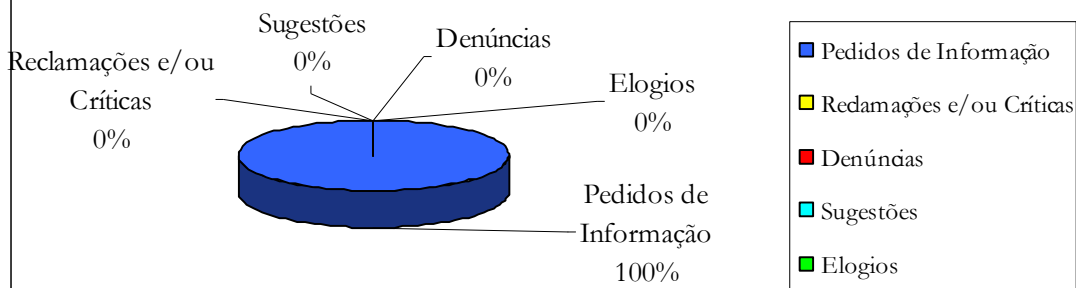
**QUADRO II**

**Manifestações recebidas via Teleatendimento**

*- Por Tipo -*

Tipo de manifestação	Quantitativo	Providência adotada
Pedidos de Informação por telefone	10 <sup>4</sup>	Atendimento concluído
Reclamações e/ou críticas	00	Atendimento concluído
Denúncias	00	Atendimento concluído
Sugestões	00	Atendimento concluído
Elogios	00	Atendimento concluído
<b>Total de manifestações recebidas</b>	<b>10</b>	-

**Gráfico 2. Manifestações recebidas via Teleatendimento**  
**- Classificação Por Tipo -**



Demonstra o gráfico que das 10 manifestações recebidas no período de 01/10/2011 a 31/12/2011: 10 Pedidos de Informação (100%). No mesmo período não foram registradas Reclamações e/ou Críticas, Denúncias e Elogios.

<sup>4</sup> Dos 07 pedidos de informação, via atendimento telefônico, por se tratarem de assuntos de simples resolução, não precisaram ser encaminhados para outras unidades.





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).

Até o último dia do mês de dezembro de 2011 não foi recebida nenhuma manifestação. É possível supor que, tal causa, seja a preferência dos usuários pelos meios digitais e o consequente desuso da carta postal, ou a ausência de divulgação em massa desse meio de contato. Seja como for, sugere-se que a Assessoria de Comunicação Social – ASCOM, deste Tribunal, amplie a divulgação dos canais de acesso à Ouvidoria.

A carta postal foi, por muitos anos, o principal e mais econômico meio de comunicação entre pessoas e instituições, mas encontra-se em relativo desuso, face às inegáveis vantagens do correio eletrônico (e-mail). Seja como for, a carta ainda constitui um meio de diálogo para muitas pessoas, sobretudo aquelas que não dispõem de acesso aos modernos meios de comunicação.





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

---

### ATENDIMENTO PESSOAL

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

Alguns dos usuários atendidos por meio de Atendimento Pessoal apresentam níveis diversos de humor, graus de escolaridade variada, relativa ausência de conhecimento processual e faixa etária acima de 40 anos.

Observe-se que alguns dos usuários que procuram a Ouvidoria de Justiça para prestar reclamações, afirmam que não sabem navegar no *site* do TJ/AC.

Além disso, no momento em que é detectado pela equipe da Ouvidoria que algumas manifestações dizem respeito à competência funcional atribuída a outros Órgãos Institucionais, logo são encaminhadas a eles, por exemplo, Ouvidoria da Defensoria Pública Estadual, Ouvidoria do Ministério Público Estadual e Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral.

Quanto aos dados estatístico, cumpre relatar que no período de 1º de outubro a 31 de dezembro de 2011, foram realizados 19 atendimentos na sede da Ouvidoria, conforme classificação demonstrada nos quadros abaixo:







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

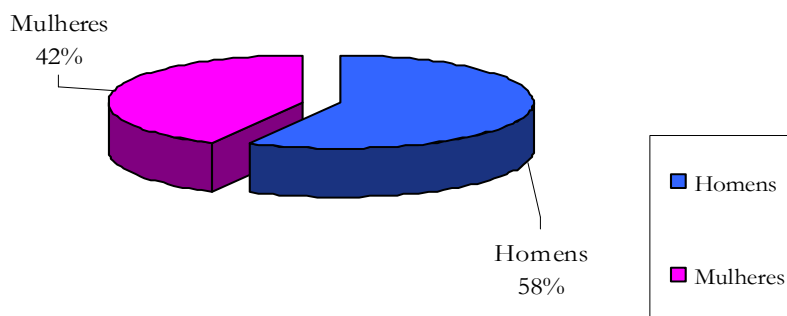
**QUADRO I**

**Atendimentos realizados na Sede da Ouvidoria**

**- Por Gênero -**

Gênero dos usuários	Quantitativo	Providência adotada
Homens	11	Atendimento concluído
Mulheres	8	Atendimento concluído
<b>Total de manifestações recebidas</b>	<b>19</b>	-

**Gráfico 1. Manifestações recebidas via Atendimento Pessoal**  
**- Classificação Por Gênero -**



Demonstra o gráfico 1 que dos 19 manifestantes no período entre 01/10/2011 a 31/12/2011: 11 homens (58%) e 08 mulheres (42%).



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

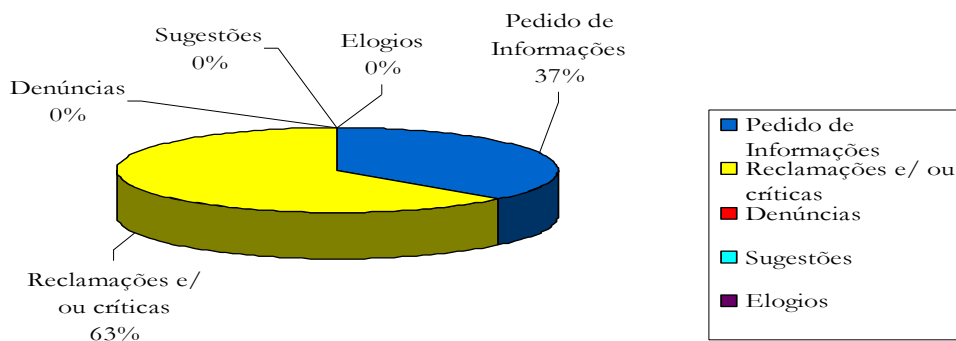
**QUADRO II**

**Atendimentos realizados na Sede da Ouvidoria**

**- Por Tipo -**

Tipo de manifestação	Quantitativo	Providência adotada
Pedidos de Informação	7 <sup>5</sup>	Atendimento concluído
Reclamações e/ou críticas	12 <sup>6</sup>	Atendimento concluído
Denúncias	00	Atendimento concluído
Sugestões	00	Atendimento concluído
Elogios	00	Atendimento concluído
<b>Total de manifestações recebidas</b>	<b>19</b>	-

**Gráfico 2. Manifestações recebidas via Atendimento Pessoal  
- Classificação por tipo -**



Demonstra o gráfico 2 que das 19 Manifestações recebidas no período entre 01/10/2011 a 31/12/2011 :

- \* 07 Pedidos de Informação (37%) e 12 Reclamações (63%). Não foram registradas Denúncias, Sugestões e Elogios.
- \* Todos os Pedidos de Informação, dada a simplicidade, não foi necessário encaminhamento para outras Unidades do Poder Judiciário.
- \* Dessas 12 (doze) reclamações, 01 (uma) foi encaminhada para Diretoria de Recursos Humanos – DRH e outra para 1ª Vara Cível da Comarca de Rio Branco/AC. As demais, dada a simplicidade, não foi necessário encaminhamento.

<sup>5</sup> 07 (sete) Pedidos de Informação. Dada a simplicidade, não foi necessário encaminhá-los para outras Unidades do Poder Judiciário.

<sup>6</sup> 01 (uma) foi encaminhada para a Diretoria de Recursos Humanos – DRH e outra para a 1ª Vara Cível da Comarca de Rio Branco; restando 10 (dez) Reclamações, que por serem simples, não havendo necessidade de encaminhamento.





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

---

O Atendimento Pessoal é o segundo canal de acesso mais procurado. Sugere-se que seja ampliado o Atendimento Pessoal, com a inclusão de atendimento via **chat**, ou dispositivo que possibilite ao usuário, a partir de sua residência ou trabalho, ter acesso *online* e postar sua reclamação, sugestão, elogio, crítica, denúncia, bem como pedido de informações, ou outros esclarecimentos e dúvidas, que o cidadão possa ter naquele momento.

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

### **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

No período de 1º/10/11 a 31/12/11, além dos atendimentos na Sede da Ouvidoria, Teletendimento (0800), internet e por e-mail, outras atividades foram desenvolvidas.

### **Reunião com a Fundação Getúlio Vargas – FGV – DATA: 07/10/2011**

O Tribunal de Justiça do Estado do Acre, por meio da Fundação Getúlio Vargas – FGV -, está construindo Projeto de Modernização Institucional do Poder Judiciário.

No dia 07/10/2011 ocorreu o encontro com a Ouvidoria. A reunião foi com a representante da FGV, Senhora Aline Barranco, cujo propósito foi o levantamento de *oportunidades de melhoria*.





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



Na ocasião, a Equipe realizou uma abordagem em Perspectiva Macro (Ouvidoria como instância de relacionamento entre Poder Judiciário e Sociedade), sintetizada no quadro abaixo:

<b>Construção de Horizonte de Avanço/ Visualização dos benefícios</b>	<b>Ameaças para o alcance dos benefícios</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Delineamento correto do papel institucional da Ouvidoria (visão interna).</li><li>- Elevação do prestígio institucional; aproximação do usuário; melhoramento dos serviços prestados pelo Tribunal de Justiça (visão macro).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Não delineamento de um novo pensamento institucional (visão interna).</li><li>- Desequilíbrio entre missão, estrutura e resultados (visão macro).</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Sistema Próprio e Reestruturação do site do TJ/AC.</li><li>- Ampliação das formas de relacionamento virtual entre usuário e Tribunal de Justiça.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Canais de acesso funcionando precariamente.</li><li>- Limitação das formas de acesso entre Judiciário e usuários.</li></ul>

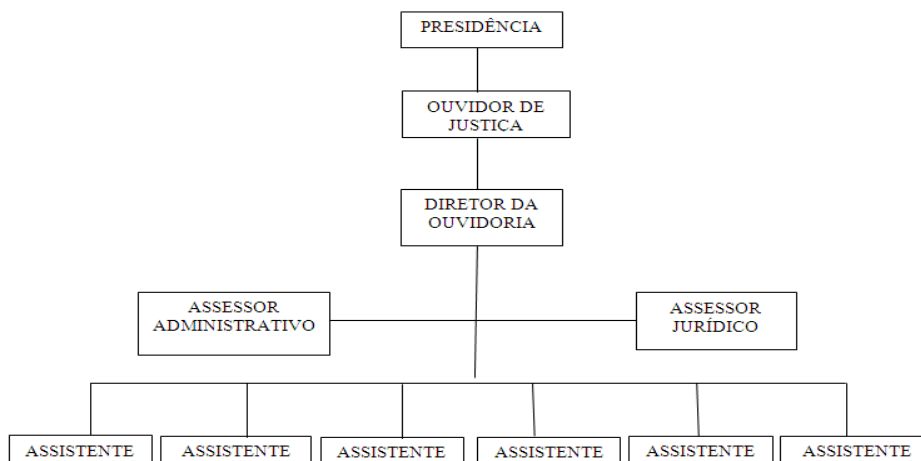




PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE  
**Ouvidoria de Justiça**

As *oportunidades de melhoria* indicadas pela Equipe foram:

- I – Necessidade de reforma/construção/ampliação/mudança da Sede da Ouvidoria;
- II – Aquisição de equipamentos novos de informática;
- III – Aquisição de sistema informatizado de Ouvidoria desenvolvido para o TJAC, pois o atual foi cedido pelo Conselho Nacional de Justiça – CNJ, e não funciona adequadamente;
- IV – Estrutura organizacional maior, conforme o organograma a seguir:



No dia 10/10/2011 a Fundação Getúlio Vargas (FGV) realizou encontro com instituições externas ao Tribunal de Justiça do Estado do Acre. Um dos objetivos da reunião consistiu, além de *ouvir* tais órgãos, em obter informações sobre o relacionamento com o Poder Judiciário, colher subsídios e conhecer eventuais oportunidades de melhoria.





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

---

**Visita à Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado do Acre – DATA: 17/10/2011**

No dia 17/10/11, realizou-se reunião com a Ouvidoria-Geral da DPE. Presente a Ouvidora-Geral, Antonia Maria Silva de Oliveira. O propósito da reunião foi conhecer a estrutura e funcionamento.

A Ouvidoria-Geral da DPE não dispõe de Teletendimento (0800). Entretanto, através do telefone (68) 3223-0745 (ramal 209), e-mail [ouvidoria.defensoria@ac.gov.br](mailto:ouvidoria.defensoria@ac.gov.br), ou do endereço eletrônico <http://www.tre-ac.jus.br/institucional/ouvidoria-1> qualquer cidadão poderá encaminhar sua manifestação.

**Visita à Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Acre – DATA: 20/10/2011**

No dia 20/10/11, uma quinta-feira, às 09h40min., realizou-se reunião com a equipe da Ouvidoria do MP/AC. Presente o Ouvidor-Geral, Dr. Álvaro Luiz Araújo Pereira. O propósito da reunião foi conhecer o funcionamento da Ouvidoria-Geral/MP, levando em consideração, principalmente, o recebimento das denúncias anônimas, possíveis ações de divulgação conjunta, conhecer o SAJ-MP, o sistema de gravação de voz e a normatização da Ouvidoria/MP.

A Ouvidoria-Geral/MP foi instituída em 14/03/2011, por meio do Ato nº 02/2011 da Procuradoria-Geral de Justiça. Através do e-mail [ouvidoria.mpe@ac.gov.br](mailto:ouvidoria.mpe@ac.gov.br) ou do endereço eletrônico <http://webserver.mp.ac.gov.br/ouvidoria/>, qualquer cidadão poderá encaminhar sua comunicação.





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

---

**Visita à Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Acre – TRE/AC – DATA: 27/10/2011**

No dia 27/10/2011 fora realizada reunião com a equipe da Ouvidoria do TRE/AC. Presentes os servidores Maydano Fernandes de Miranda, Arilton Silva de Oliveira e Clicia Quintela Freitas (os dois últimos da DTI/TRE).

O propósito da reunião foi conhecer o funcionamento da Ouvidoria Eleitoral, levando em consideração principalmente o recebimento das manifestações através do sistema eletrônico, o espaço físico e a normatização da Ouvidoria/MP.

Constatou-se que o local onde funciona a Ouvidoria Eleitoral é dentro do mesmo espaço em que funciona a Corregedoria. **Destaque-se também que, ao contrário do Sistema Informatizado desta Ouvidoria de Justiça, o sistema da Ouvidoria Eleitoral funciona a contento; que, aliás, um dos colaboradores na criação do referido sistema foi o funcionário Neyvo Pinheiro, lotado na DTI do TJ/AC,** segundo informações prestadas pelo próprio órgão.

A Ouvidoria Eleitoral – TRE/AC foi instituída em 26/07/2011, por meio da Resolução nº 649/2011 do Tribunal Regional Eleitoral do Acre. Embora não disponha de Teleatendimento (0800), através do telefone (68) 3212-4460 ou do endereço eletrônico <http://www.tre-ac.jus.br/institucional/ouvidoria-1> qualquer cidadão poderá encaminhar sua manifestação.





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

**Palestra na Organização em Centrais de Atendimento – OCA – DATA: 21/11/2011**

A palestra com tema “O papel da Ouvidoria” abordou o seguinte: fundamento constitucional, a figura do Ouvidor x *Ombudsman*; formas de acesso e as Resoluções nº 103/CNJ e nº 24 CONAD/TJ.

A ação foi divulgada no *site* do Tribunal e pode ser consultada no endereço eletrônico:  
<http://www.tjac.jus.br/noticias/noticia.jsp?texto=13422>

Quinta-feira, 24 de Novembro de 2011

**Parceria garante divulgação da Ouvidoria de Justiça na OCA Rio Branco**

A Ouvidoria de Justiça do Acre, no intuito de facilitar o acesso do cidadão aos seus serviços e incentivar a participação da comunidade na melhoria das atividades jurisdicionais, iniciou na última segunda-feira (21) uma parceria com a Organização de Centrais de Atendimento (OCA) de Rio Branco.

A partir de então, na OCA Rio Branco está sendo realizada a divulgação da Ouvidoria de Justiça do Acre, por meio de caixas coletoras de denúncia, reclamação, elogio, crítica, sugestão ou dúvida sobre a Justiça, além da distribuição de panfletos informativos.

Para subsidiar esse trabalho, o coordenador da Ouvidoria, Marcos Vitorino, reuniu-se com a equipe de servidores da OCA que atuam na área de atendimento ao cidadão, para explicar a criação, objetivo e o funcionamento do órgão do Tribunal de Justiça Acreano, instalado em 26 de julho deste ano.

“Podemos constatar que os serviços da Ouvidoria são fundamentais tanto para servidores como cidadãos que buscam a OCA”, disse Marcos Vitorino sobre a importância da parceria interinstitucional.

As caixas coletoras da Ouvidoria permanecerão na OCA por aproximadamente um mês. Após esse período, o coordenador Marcos Vitorino explica que será avaliada a quantidade e o teor das demandas, o que servirá de base para, se necessário for, alteração de estratégia e expansão dos serviços da Ouvidoria.

As coordenações da Ouvidoria e da OCA Rio Branco definirão a realização de uma nova reunião em fevereiro do próximo ano, quando serão definidas as próximas ações da parceria.



**Atuação da Ouvidoria de Justiça**

Por meio da Ouvidoria de Justiça, o cidadão pode reclamar, denunciar, criticar, elogiar, esclarecer suas dúvidas e apresentar sugestões sobre os serviços e atividades do Judiciário.

As manifestações recebidas são encaminhadas aos setores administrativos competentes e o interessado são informados sobre as providências adotadas.

Seu propósito é atender às demandas dos cidadãos, tornar mais transparente e aperfeiçoar a prestação jurisdicional.

Segundo as normas que criaram o órgão – Resolução nº 103, do Conselho Nacional de Justiça, e Resolução nº 24, do Conselho de Administração do TJAC –, não são recebidas consultas, reclamações, denúncias e postulações que exijam providência ou manifestação de competência do Plenário ou da Corregedoria Geral de Justiça.

Os registros também não poderão ser anônimos. Não serão recebidas denúncias de fatos que constituam crimes, por serem de competência do Ministério Público e das polícias.







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

**Palestra aos novos estagiários do Tribunal de Justiça do Estado do Acre - DATA: 28/11/2011**

A palestra com tema “O papel da Ouvidoria” abordou o seguinte: fundamento constitucional, a figura do Ouvidor x *Ombudsman*; formas de acesso e as Resoluções nº 103/CNJ e nº 24 CONAD/TJ.

A ação foi divulgada no *site* do Tribunal e pode ser consultada no seguinte endereço eletrônico:  
<http://www.tjac.jus.br/noticias/noticia.jsp?texto=13503>

Quarta-feira, 14 de Dezembro de 2011

**Novos estagiários são capacitados para atuar nas unidades administrativas e jurisdicionais do Poder Judiciário**

O Tribunal de Justiça do Acre, por meio do seu Centro de Capacitação de Servidores (CECAP), promoveu no final do mês de novembro a capacitação de 46 novos estagiários, aprovados e convocados no último processo seletivo para atuar na Comarca de Rio Branco (**Edital de Convocação nº 07/2011 e Edital nº 06/2011**).

As atividades de capacitação foram realizadas durante os dias 28 e 29 de novembro passado, no próprio CECAP, envolvendo palestras sobre temas diversos. O primeiro facilitador foi o coordenador da Ouvidoria, servidor Marcos Vitorino, que trabalhou tópicos ligados à **Resolução nº 24/2011**, que instituiu a Ouvidoria do TJAC, e a **Resolução nº 103/2010**, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que orienta a criação de ouvidorias nos tribunais em todo o País.

Os estagiários conheceram os objetivos e o funcionamento do órgão, assim como discutiram a importância da Ouvidoria para a melhoria das relações entre o Poder Judiciário e seus públicos interno e externo, além do aprimoramento dos serviços jurisdicionais.

Logo em seguida, o assessor jurídico do TJAC, Alexandre Bomfim, abordou o tema “Conhecendo o Poder Judiciário: aspectos teóricos e práticos”. A facilitadora Gardene Araújo, bacharel em línguas e servidora do Tribunal, ministrou a oficina “Português e redação oficial”.

Ainda no primeiro dia de capacitação, a coordenadora da Seção de Estágio Probatório do TJAC, Goreth Amorim, ministrou palestra sobre “A importância da ética profissional nas relações humanas”.

Já no segundo dia, os estagiários conheceram o Sistema de Automação da Justiça (SAJ), tendo como facilitadores o chefe do Setor de Automação Judiciário, Alexandre Prado, o analista de sistema Vinícius Paiva, e o auxiliar judiciário Alessandro Mendonça, todos do quadro técnico da Diretoria de Tecnologia da Informação.

Concluída a agenda de capacitação, o CECAP encaminhou a distribuição dos novos estagiários, que já estão colaborando em diversas unidades administrativas e jurisdicionais do Poder Judiciário na Comarca de Rio Branco.





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

---

### Minuta das Palestras

A divulgação dos serviços da Ouvidoria constitui uma das principais preocupações da Ouvidoria de Justiça. As palestras são desenvolvidas e/ou apoiadas nos seguintes *slides*:





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

## Apresentação

- A **Ouvidoria do Poder Judiciário do Acre** é o canal de comunicação da sociedade com a Justiça Acreana.
- É um serviço posto à disposição do cidadão para que esclareça **dúvidas, reclame, denuncie, elogie ou apresente sugestões** sobre os serviços prestados pelo Judiciário.
- Ao **ouvir e registrar as manifestações** da comunidade acerca dos seus serviços, acolhendo críticas e sugestões, o Poder Judiciário terá a oportunidade de promover mudanças que **possam melhorar e aperfeiçoar a prestação jurisdicional** e o atendimento ao cidadão.
- É instrumento de controle social e **participação popular** na administração pública.
- É mecanismo de **melhoria de gestão** institucional.



## Fundamento Constitucional

**Art. 37.** A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de **legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência** e, também, ao seguinte: *(Redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998):*

[...]

§ 3º A lei disciplinará as **formas de participação do usuário na administração pública** direta e indireta, regulando especialmente:

I – as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;





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

## Resoluções de instituição da Ouvidoria

- Resolução nº. 103/2010 CNJ;
- Resolução nº. 24/2011 CONAD/TJ.



## Competência da Ouvidoria. Resolução nº. 124, do CONAD/TJ

Art. 3º À Ouvidoria de Justiça compete:

- I – **receber consultas**, diligenciar junto aos setores administrativos competentes e prestar informações e esclarecimentos sobre os atos praticados no âmbito do Poder Judiciário do Estado.
- II – **Receber informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios** sobre as atividades do Poder Judiciário do Estado e encaminhar tais manifestações aos setores administrativos competentes, mantendo o interessado sempre informado sobre as providências adotadas;





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

- III – **promover a apuração das reclamações acerca de deficiências** na prestação dos serviços, abusos e erros cometidos por servidores e magistrados, observada a competência da Corregedoria geral da Justiça;
- IV – **sugerir aos demais órgãos** do Poder Judiciário do Estado a adoção de medidas administrativas tendentes à melhoria e ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base nas informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios recebidos;



## Vedações

Art. 4º Não serão admitidas pela Ouvidoria:

- I – consultas, reclamações, denúncias e postulações que exijam providência ou manifestação da competência do Tribunal Pleno Administrativo ou da Corregedoria-Geral da Justiça;
- II – **notícias de fatos que constituam crimes**, tendo em vista as competências institucionais do Ministério Público e das polícias nos termos dos arts. 129, inciso I, e 144 da Constituição Federal;
- III – reclamações críticas ou denúncias **anônimas**;





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

## Objetivos

- Aproximar o cidadão da Justiça;
- Contribuir para o aprimoramento do Judiciário;
- Encaminhar os manifestos do cidadão: críticas, denúncias, elogios, sugestões e pedidos de informação;
- Levantar dados estatísticos (pesquisas de satisfação);
- Promover um processo educativo que possibilite ao cidadão o conhecimento básico de seus direitos fundamentais.



**Ouvidoria = resultado da mudança de mentalidade dentro da Administração Pública**

- Busca por uma **nova cultura institucional**;
- Busca por uma **Gestão Estratégica**;
- Busca por **Parcerias Institucionais**: interligação de *softwares* e bancos de dados, circulação de informações, intercâmbio técnico.





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

## Benefícios para a Sociedade

- **Acesso gratuito;**
- **Resposta formal** da manifestação (Pedido de informação, reclamação, denúncia, elogio ou sugestão);
- Canais de **fácil acesso;**
- Registro das demandas dos usuários que são analisadas também para definir **novos parâmetros/estratégias de gestão administrativa** do Poder Judiciário.



## Sede da Ouvidoria





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

**Sede da Ouvidoria**



**Espaço Interno**



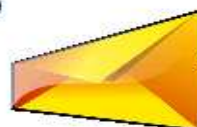




PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE  
**Ouvidoria de Justiça**

## Formas de Acesso

- Carta Postal – (Pré-Selada)
- E-mail - [ouvidoria@tjac.jus.br](mailto:ouvidoria@tjac.jus.br)
- Formulário Eletrônico - <http://www.tjac.jus.br/ouvidoria>
- Tele-Atendimento - **0800-721-3040**
- Atendimento Pessoal – [Sede da Ouvidoria](#)



## Referências

- ACRE. Conselho de Administração do Tribunal de Justiça. **Resolução nº. 24, institui a Ouvidoria de Justiça no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Acre**. Diário da Justiça Eletrônico, Rio Branco, 30/05/2011, Ed. 4.444, p. 33.
- BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução nº. 103, dispõe sobre as atribuições do CNJ, e determina a criação de Ouvidorias no âmbito dos Tribunais**. Publicada no DOU, Brasília, DF, seção 01, em 19/03/2010, p. 165.
- LACERDA, Arthur Virmond de. **As Ouvidorias do Brasil Colônia**. Curitiba: Juruá, 2000.





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

---

### **Projeto de Divulgação da Ouvidoria nas Comarcas**

Trata-se de projeto com foco nas Comarcas do Interior do Estado. A proposta é, em síntese, visitar Juízes e servidores das Comarcas, prestando-lhes orientações e esclarecimentos acerca do papel da Ouvidoria, divulgar os canais de acesso e instalar Caixas de Coleta.

O cronograma previa o início das atividades de divulgação a partir de 18 de novembro de 2011, contemplando Senador Guiomard, Plácido de Castro e Acrelândia, porém a programação de divulgação foi transferida para o exercício financeiro de 2012, em virtude da falta de disponibilidade financeira, conforme despacho do Presidente do Tribunal Desembargador Adair José Longuini:





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

**ASSUNTO: PROJETO DE DIVULGAÇÃO DOS SERVIÇOS DA  
OUVIDORIA.**

Olá Ana, bom dia.

Em anexo segue o Relatório Bimestral da Ouvidoria. Nele, a partir do Sumário, você verificará que consta o Projeto de Divulgação dos Serviços da Ouvidoria, para as Comarcas do Interior; conforme havíamos conversado anteriormente.

Assim, solicito seus bons préstimos no sentido de fazer os encaminhamentos necessários à concretização do mesmo.

Saudações e agradecimentos,

Marcos Vitorino

*A pasta de divulgação  
financeira deverá ser  
transferrida para o  
R.B. 25.10.11*

*habilidade  
financeira  
prévia*

*Mi*

*Ouvidoria de Justiça  
Presidente*

25/10/2011 19:38





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

**Instalação das Caixas de Coleta da Ouvidoria**

Conforme autorização do Diretor do Foro, as Caixas de Coleta serão instaladas nos Prédios do Fórum Barão do Rio Branco, Fórum Criminal, Juizados Especiais Cíveis e Juizados Especiais Criminais.

AUTORIZADO.  
em 22.12.2011

PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE  
COMUNICADO INTERNO N. 72/2011  
(Resolução n. 03/05 - Conselho de Administração)

Para: Direção do Fórum Barão do Rio Branco.

Cc: ---

De: Ouvidoria de Justiça.

Data: 12/12/2011.

Referência: Instalação das Caixas da Ouvidoria de Justiça.

*Simão Nóbrega da C. Maia*  
JUIZ DE DIREITO

Excelentíssimo Senhor Diretor:

Com meus cordiais cumprimentos, e visando buscar melhoria para o Poder Judiciário, solicito os bons préstimos de Vossa Excelência, no sentido de autorizar a instalação de Caixas de Coleta nos Prédios do Fórum Barão do Rio Branco, Fórum Criminal, Juizados Especiais Cíveis e Juizados Especiais Criminais.

Informo que a instalação das Caixas de Coleta (imagens em anexo) visa receber denúncias, reclamações, críticas, elogios e sugestões por parte de servidores, usuários da Justiça e população em geral. A coleta, transporte, triagem, tabulação e levantamento estatístico serão de responsabilidade desta Ouvidoria.

Por derradeiro, informo que o Relatório Bimestral da Ouvidoria está disponível para *download* no site do Tribunal, na página da Ouvidoria (<http://www.tjac.ac.br/ouvidoria/>). Nesse Relatório consta Projeto de Divulgação dos Serviços da Ouvidoria (páginas 94-117).

Na oportunidade, renovo meus protestos de elevado respeito e distinta consideração.

Respeitosamente,

*Marcos Antonio Cavalcanti Vitorino*  
Marcos Antonio Cavalcanti Vitorino  
Coordenador da Ouvidoria de Justiça





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

### Parque Gráfico

Merecem destaque, e elogio, os esforços da equipe da Coordenadoria do Parque Gráfico – CPAG, os quais têm colaborado no trabalho de divulgação da Ouvidoria.

### ASCOM

Destaque-se que a divulgação dos serviços da Ouvidoria é matéria fundamental, por tratar-se de serviço de interesse público. A equipe da Assessoria de Comunicação Social – ASCOM, do Tribunal, tem se esforçado na divulgação; definiu, aliás, como estratégia de divulgação uma menção, ao final de cada matéria divulgada, do link Ouvidoria, o qual redireciona o usuário para a página da Ouvidoria, como demonstra a figura abaixo:

**Leia mais:**

*\* 01.12.2011 - **Processo Seletivo para Estagiários: TJAC convoca mais 16 aprovados na Comarca de Rio Branco**  
Convocados devem comparecer no prazo de cinco dias úteis ao CECAP, munidos da documentação necessária à contratação.*

*20.11.2011 - **Processo Seletivo para Estagiários: TJAC convoca 30 aprovados na Comarca de Rio Branco***

*\* Os estudantes de nível superior aprovados deverão comparecer no prazo de cinco dias úteis ao CECAP.*

AGÊNCIA TJAC  
ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL - ASCOM

 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**

---

Vale lembrar que algumas situações estão situadas no 1º Relatório Bimestral, o qual se encontra disponível para *download* no endereço eletrônico <http://www.tjac.jus.br/ouvidoria/>.

Rio Branco – Acre, 12 de março 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

**Max Elias da Silva Araújo**

Estagiário

