



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO ACRE  
Ouvidoria de Justiça

---



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE  
Tribunal de Justiça



# Relatório da Ouvidoria

Setembro e Outubro de 2012



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE  
Ouvidoria de Justiça

---

# Relatório Bimestral da Ouvidoria

Setembro e Outubro 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 setembro a 31 de outubro 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>1. DOS DADOS ESTATÍSTICOS.....</b>	<b>5</b>
1. Demandas Recebidas dos Usuários.....	5
1.1. Por Gênero.....	5
1.2. Por Tipo.....	6
2. Demandas Apreciadas pelo Ouvidor de Justiça.....	7
3. Demandas encaminhadas para Unidades do TJ/AC e Órgãos Externos.....	8
4. Áreas Mais Demandadas Pelos Usuários.....	10
<b>2. VISITA ÀS COMARCAS DE TARAUACÁ E FEIJÓ.....</b>	<b>11</b>



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE  
Ouvidoria de Justiça

### DEMANDAS RECEBIDAS DOS USUÁRIOS

A Ouvidoria pode receber demandas dos usuários por meio de cinco canais de comunicação: Internet, por meio de Formulário Eletrônico e e-mail, disponível em <http://www.tjac.jus.br/ouvidoria/>; e-mail (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.

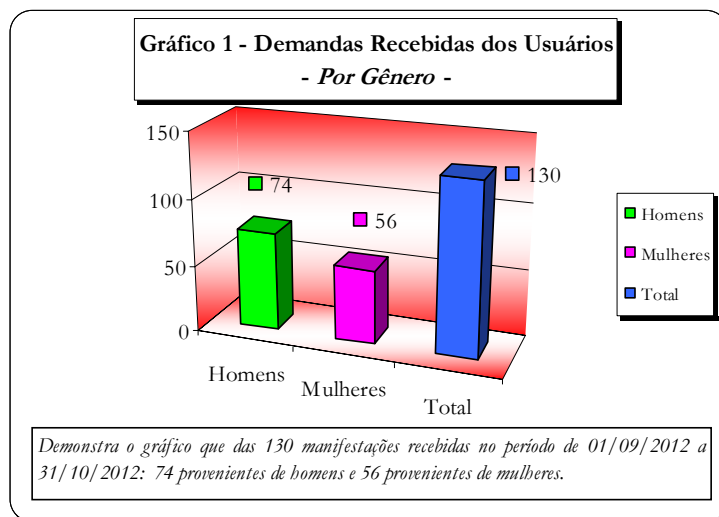
#### QUADRO I

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

*-Por Gênero-*

Gênero dos usuários	Quantitativo	Providência adotada
Masculino	74	Encaminhamento realizado
Feminino	56	Encaminhamento realizado
<b>Total de demandas recebidas</b>	<b>130</b>	-

- Gráfico 1 -



<sup>2</sup> Resultado de todos os canais de acesso: Formulário Eletrônico e e-mail (ouvidoria@tjac.jus.br); Teleatendimento (0800 721 3040); Carta Postal (pré-selada); e Atendimento Pessoal na própria Ouvidoria.

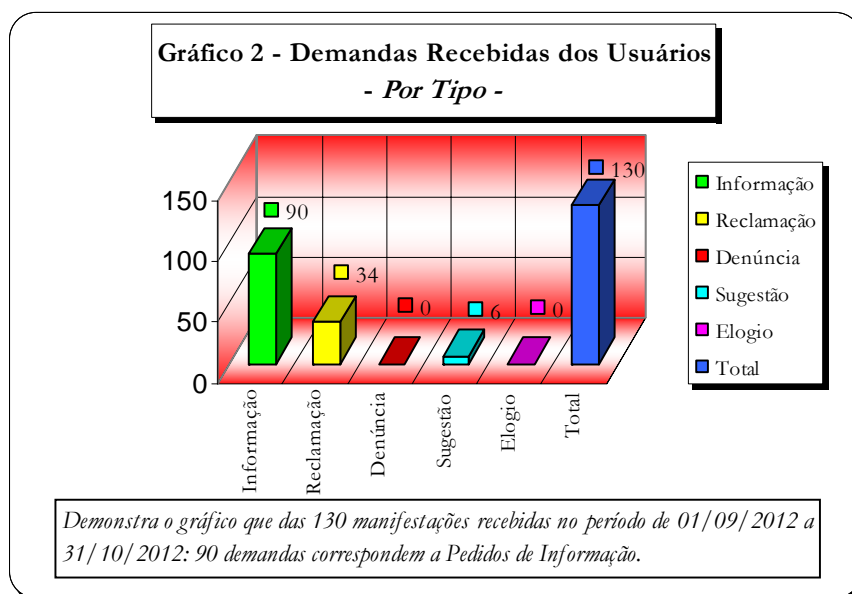


PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE  
Ouvidoria de Justiça

**QUADRO II**  
**Demandas Recebidas dos Usuários**  
*- Por Tipo -*

Tipo de manifestação	Quantitativo
Informação	90
Reclamação	34
Denúncia	0
Sugestão	6
Elogio	0
<b>Total de demandas recebidas</b>	<b>130</b>

**- Gráfico 2 -**





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE  
Ouvidoria de Justiça

**DEMANDAS APRECIADAS PELO OUVIDOR DE JUSTIÇA**

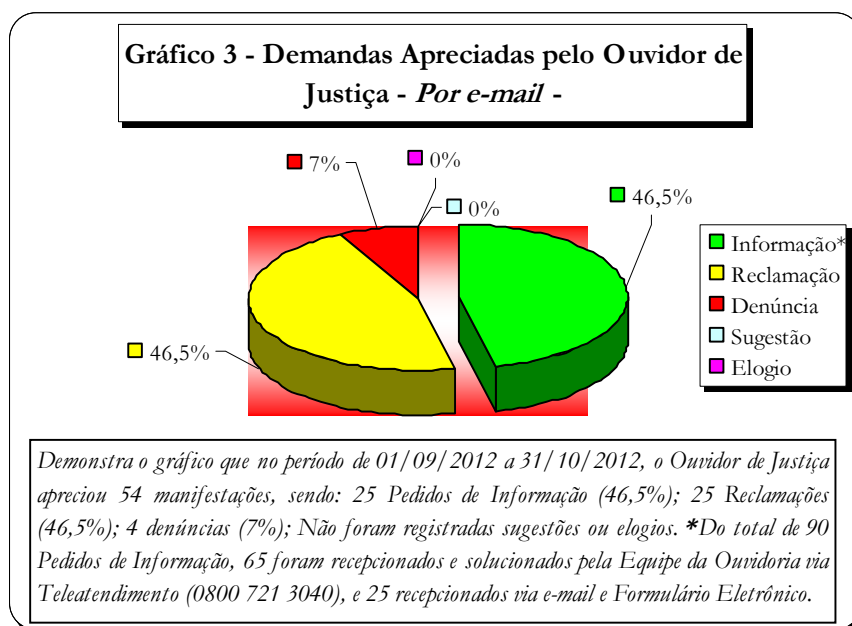
**QUADRO III**

**Demandas Apreciadas pelo Ouvidor de Justiça<sup>3</sup>**

*-Por E-mail-*

Ordem de acesso	Tipo de demanda apreciada					Total
	Informação	Reclamação	Sugestão	Elogio	Denúncia	
Quantitativo	25	25	4	0	0	54

**- Gráfico 3 -**



<sup>3</sup> Excluindo Demandas recebidas Via Teletendimento.



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 IV**

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

Área Solucionadora ou Responsável pela apreciação da demanda <sup>4</sup>		Tipo de demanda encaminhada					Total
		Informação	Reclamação	Denúncia	Sugestão	Elogio	
Unidades de 2º grau	Presidência	1	6	0	1	0	8
	Corregedoria	0	8	1	0	0	9
	Coordenação dos Juizados Especiais	1	1	0	0	0	2
	Juiz Auxiliar da Presidência	2	1	0	0	0	3
	Gab. Des. Francisco Djalma	0	0	0	1	0	1
Unidades Administrativas	Diretoria Geral – DG	4	0	0	2	0	6
	Diretoria do Fórum Barão do Rio Branco – DIREF	2	3	0	0	0	5
	Diretoria de Tecnologia da Informação – DTI	6	3	0	0	0	9
	Diretoria de Recursos Humanos – DRH	4	2	0	0	0	6
	Centro de Capacitação dos Servidores – CECAP	1	1	0	1	0	3

<sup>4</sup> Demandas são encaminhadas, concomitantemente, para duas ou mais áreas solucionadoras ou responsáveis pela apreciação.





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE  
Ouvidoria de Justiça

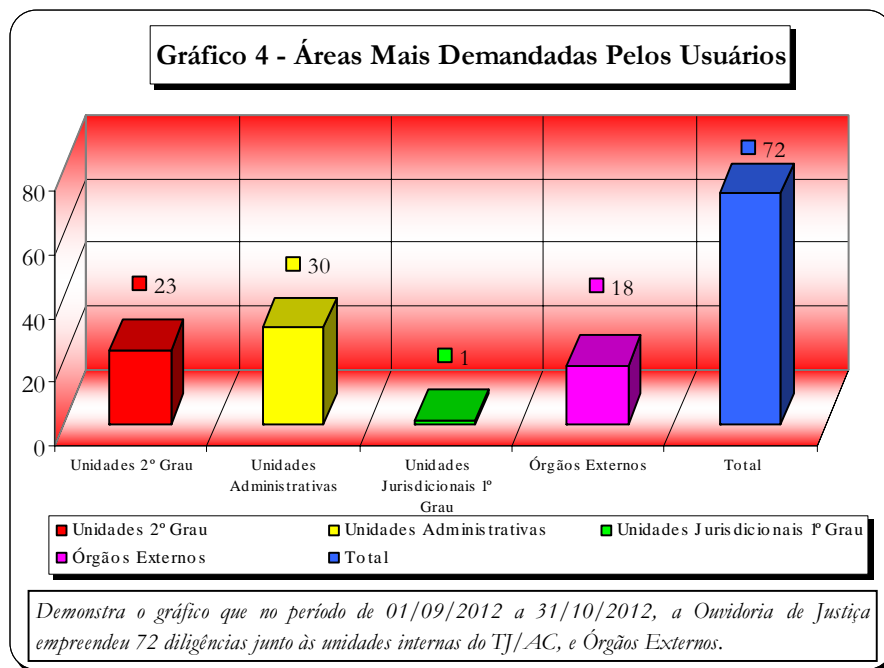
	Escola Superior da Magistratura - ESMAC	0	0	0	1	0	1
Unidades Jurisdicionais de 1º grau	2ª Vara da Infância e Juventude	1	0	0	0	0	1
Órgãos Externos	Ouvidoria - CNJ	0	4	0	0	0	4
	Ouvidoria - Tribunal de Justiça do Estado da Bahia	0	1	0	0	0	1
	Ouvidoria - Defensoria Pública do Estado do Acre	3	0	0	0	0	3
	Ouvidoria - Ministério Público do Estado do Acre	1	1	0	0	0	2
	Ordem dos Advogados do Brasil – OAB, Seccional Acre	1	0	0	0	0	1
	Conselho Regional de Odontologia - CRO	2	0	0	0	0	2
	MPF	0	1	0	0	0	1
	Defensoria Pública	0	1	0	0	0	1
	Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins	1	0	0	0	0	1
	Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão	2	0	0	0	0	2
<b>Total de diligências realizadas pela Ouvidoria de Justiça</b>		<b>32</b>	<b>33</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>72</b>



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE  
Ouvidoria de Justiça

- Gráfico 4 -

Áreas Mais Demandadas Pelos Usuários





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE  
Ouvidoria de Justiça

**VISITA ÀS COMARCAS DE TARAUCÁ E FEIJÓ - 20 e 21/09/2012.**

Com o propósito de divulgar, prestar entrevistas nas rádios locais e instalar Caixas de Coleta. A ação teve a colaboração da OAB/Seccional Acre, e foi divulgada no site institucional, cujo link é: <http://www.tjac.jus.br/noticias/noticia.jsp?texto=15539>.

Segunda-feira, 24 de Setembro de 2012

**Ouvidoria de Justiça visita as comarcas de Feijó e Tarauacá**

A Ouvidoria do Poder Judiciário do Acre esteve presente nas comarcas de Feijó e Tarauacá, como forma de aproximar magistrados e servidores dos serviços oferecidos pelo órgão.



As visitas foram conduzidas pelo coordenador Marcos Vitorino, que também procedeu com a instalação de caixas de coleta de manifestações nas unidades de recepção dos respectivos fóruns de Feijó e Tarauacá.



Na quinta-feira (20), a visita aconteceu na Comarca de Feijó, onde ele esteve reunido com o juiz titular Gustavo Sirena e sua equipe. Também estiveram presentes o presidente e o vice-presidente da Ordem dos Advogados do Brasil-Seccional Acre (OAB/AC), Florindo Poersch e Marcos Jardim, que manifestaram apoio e incentivo ao uso da Ouvidoria por parte dos servidores e da sociedade em geral.



O juiz Gustavo Sirena agradeceu pelo empenho da Ouvidoria em ajudar a melhorar a qualidade da prestação jurisdicional e também a gestão dos procedimentos administrativos.

Em seguida, o coordenador da Ouvidoria, Marcos Vitorino, falou aos presentes sobre os principais pontos que regem o funcionamento do órgão, sua estrutura e os tipos de demanda que recebe.

Por fim, foram ouvidas as manifestações dos servidores da comarca. Entre as principais delas, estão a sugestão de oferecimento de um curso de Direito Administrativo, em caráter de capacitação, e a contratação de novos servidores.

Na sexta-feira (21), o coordenador da Ouvidoria visitou a Comarca de Tarauacá, onde foi recebido pela juíza Joelma Ribeiro e sua equipe de servidores. Na cidade Marcos Vitorino participou de entrevistas conjuntas com a participação do presidente e do vice presidente da OAB/AC nas rádios Nova Era e Difusora Acreana.





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

---

Rio Branco – Acre, 23 de novembro 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

**Jéssica Soares da Silva**

Estagiária de Direito

