



Relatório da Ouvidoria

JANEIRO, FEVEREIRO E MARÇO DE 2014



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

1º Relatório Trimestral da Ouvidoria

Janeiro, Fevereiro e Março de 2014





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.”*¹

É órgão com estrutura permanente, atribuições específicas e quadro de pessoal próprio. Seu primeiro Ouvidor de Justiça, Magistrado Elcio Sabo Mendes Júnior, foi 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, do Conselho de Administração do Tribunal de Justiça do Estado do Acre, c/c art. 6º, inciso I, da Lei de Acesso à Informação (12.527/2011), dando publicidade aos dados estatísticos relativos às atividades desenvolvidas durante o período de **01 de janeiro a 31 de março de 2014**.

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.



SUMÁRIO

1. DOS DADOS ESTATÍSTICOS.....	5
1.1. Demandas Recebidas dos Usuários.....	5
1.1.1. Por Gênero.....	5
1.1.2. Por Tipo.....	6
1.2. Demandas recepcionadas pela Ouvidoria de Justiça.....	7
1.3. Encaminhamento para unidades organizacionais administrativas e jurisdicionais, e Órgãos Externos.....	8
1.3.1. Áreas de Solução Interna.....	8
1.3.2. Áreas de Solução Externa.....	12
1.4. Demandas por canais de acesso.....	13
2. ATIVIDADES EXTERNAS.....	14
2.1. Visita à Ouvidoria do TJ/Rondônia.....	15
2.2. Visita à Ouvidoria do Ministério Público Estadual/Rondônia.....	15
2.3. Visita à Ouvidoria do TJ/Amazonas.....	15
2.4. Visita à Ouvidoria do TJ/Paraná.....	16
2.5. Visita à Ouvidoria do Ministério Público Estadual/Paraná.....	16
2.6. Palestras.....	17
3. PROPOSTA DE PROJETO DE REALIZAÇÃO DE SIMPÓSIO.....	18
3.1. Conteúdo da proposta.....	18
3.2. Estágio atual da proposta.....	19

- DOS DADOS ESTATÍSTICOS -

DEMANDAS RECEBIDAS DOS USUÁRIOS

A Ouvidoria recebe 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 (ouvid@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, Centro, ao lado do Fórum Barão do Rio Branco.

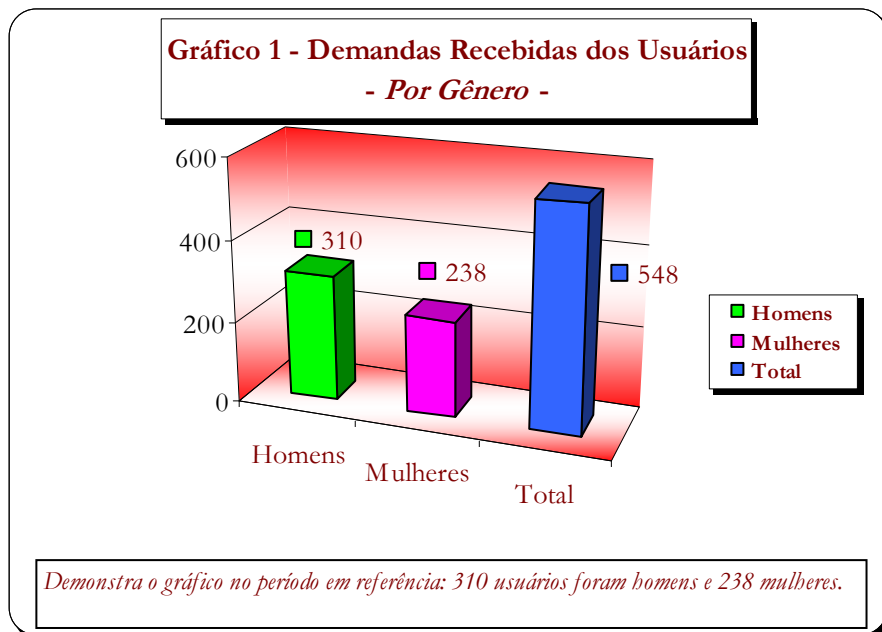
QUADRO I

Demandas Recebidas dos Usuários²

-Por Gênero-

Gênero dos usuários	Quantitativo	Providência adotada
Masculino	310	Encaminhamento realizado
Feminino	238	Encaminhamento realizado
Total de demandas recebidas	548	-

- Gráfico 1 -



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

QUADRO II

Demandas Recebidas dos Usuários

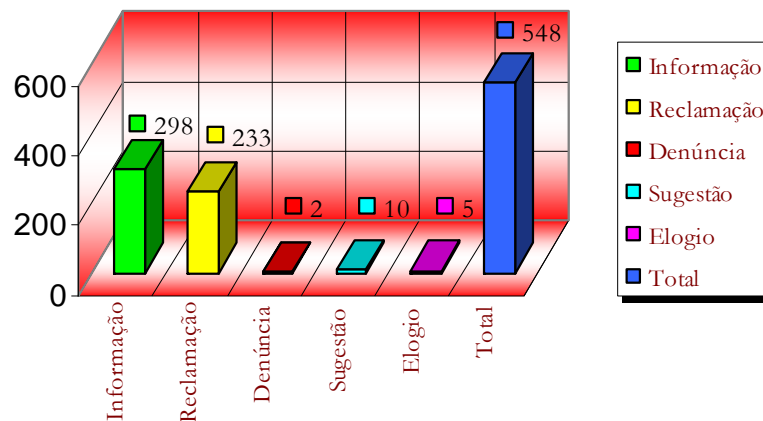
- Por Tipo -

Tipo de manifestação	Quantitativo
Informação	298
Reclamação	233
Denúncia	2
Sugestão	10
Elogio	05
Total de demandas recebidas	548

- Gráfico 2 -

Produtividade

Gráfico 2 - Demandas Recebidas dos Usuários
- Por Tipo -



Demonstra o gráfico no período em referência: das 548 demandas recebidas, sendo que: 298 correspondem a Pedidos de Informação.

QUADRO III

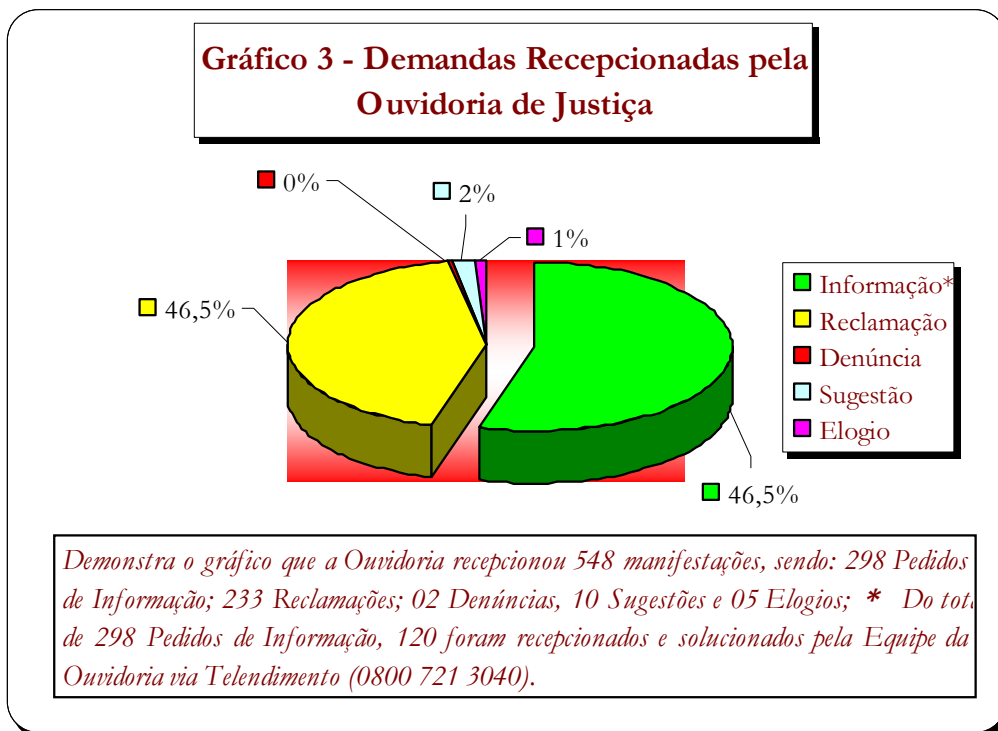
Demandas Recepcionadas pela Ouvidoria de Justiça³

-Por e-mail-

Ordem de acesso	Tipo de demanda apreciada					Total
	Informação	Reclamação	Denúncia	Sugestão	Elogio	
Quantitativo	298	233	2	10	5	548

- Gráfico 3 -

Produtividade



³ Incluindo demandas recebidas via teleadendimento.

PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

QUADRO IV

**Encaminhamentos para Unidades Organizacionais Administrativas e Jurisdicionais,
e Órgãos Externos**

- Encaminhamento realizado por e-mail⁴ -

(ÁREAS DE SOLUÇÃO INTERNA)	Tipo de demanda encaminhada					
	Informação	Reclamação	Denúncia	Sugestão	Elogio	Total
ÁREA ADMINISTRATIVA SOLUCIONADORA OU RESPONSÁVEL PELA APRECIÇÃO DA DEMANDA						
Conselho da Justiça Estadual COJUS						
Presidência PRESI		9				
Gabinete do Presidente GAPRE	5	10		2	5	22
Gabinete dos Juízes Auxiliares da Presidência GAAUX	15	12		6	2	35
Assessoria de Controle Interno ASCOI						
Assessoria Jurídica ASJUR						
Assessoria Militar ASMIL						
Secretaria de Apoio aos Órgãos Julgadores, Administrativos e Comissões SEAPO						
Secretaria de Relações Públicas e Cerimonial SEREP						
Secretaria de Programas Sociais SEPSO						
Secretaria de Precatórios SEPRES						
Vice-Presidência VPRES						
Gabinete do Vice-Presidente GAVIC						
Corregedoria Geral da Justiça COGER	60	130	2	5	3	200
<i>Gabinete do Corregedor-Geral da Justiça GACOG</i>						
<i>Gabinete dos Juízes Auxiliares da Corregedoria GAAUC</i>						
<i>Gerência de Fiscalização Judicial GEFIJ</i>						
<i>Gerência de Fiscalização Extrajudicial GEFEX</i>						
<i>Gerência de Serviços Auxiliares GEAUX</i>						
Ouvidoria (Disque 0800) OUVID	120					
Escola do Poder Judiciário ESJUD						
<i>Gerência de Administração do Ensino GEADE</i>						
<i>Gerência de Planejamento e Execução do Ensino GEPEE</i>						
<i>Gerência de Avaliação do Ensino GEAVE</i>						
Diretoria de Logística DILOG						
<i>Gerência de Bens e Materiais GEMAT</i>						

⁴ A mesma demanda pode ser encaminhada, concomitantemente, para duas ou mais áreas solucionadoras ou responsáveis (Áreas de Solução); como resultado, haverá número de encaminhamentos superior à quantidade de demandas efetivamente recebidas dos usuários.

PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

<i>Gerencia de Instalações GEINS</i>						
<i>Gerencia de Contratação GECON</i>						
Diretoria de Gestão de Pessoas DIPES	20	3			2	25
<i>Gerencia de Cadastro e Remuneração GECAD</i>						
<i>Gerencia de Desenvolvimento de Pessoas GEDEP</i>						
<i>Gerencia de Qualidade de Vida GEVID</i>						
Diretoria de Finanças e Informações de Custos DIFIC						
<i>Gerencia de Execução Orçamentária GEEEXE</i>						
<i>Gerencia de Informações de Custos GEINF</i>						
<i>Gerencia de Contabilidade GECTL</i>						
Diretoria de Tecnologia e Informação DITEC	65	73				138
<i>Gerência de Sistemas GESIS</i>						
<i>Gerência de Bancos de Dados e Segurança GEBAN</i>						
<i>Gerência de Rede GERES</i>						
Diretoria de Gestão Estratégica DIGES						
<i>Gerencia de Planejamento Estratégico e Orçamento GEPLA</i>						
<i>Gerencia de Processos GEPRO</i>						
<i>Gerencia de Projetos GEPRJ</i>						
Diretoria de Informação Institucional DIINS						
<i>Gerencia de Comunicação GECOM</i>	15	10				25
<i>Gerencia de Acervos GEACE</i>						
<i>Gerência de Normas e Jurisprudência GENOR</i>						
Diretoria Regional de Rio Branco DRRBR						
Contadoria RBCON		1				1
Mandados RBMAN		5				5
Distribuição RBDIS						
Diretoria Regional de Cruzeiro do Sul DRCZS						
Contadoria CZCON						
Mandados CZMAN						
Distribuição CZDIS						
TOTAL de diligências realizadas pela Ouvidoria de Justiça	300	253	2	13	12	580

PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

(ÁREAS DE SOLUÇÃO INTERNA) ÁREA JURISDICIONAL SOLUCIONADORA OU RESPONSÁVEL PELA APRECIACÃO DA DEMANDA	Tipo de demanda encaminhada					
	Informação	Reclamação	Denúncia	Sugestão	Elogio	Total
Tribunal Pleno Jurisdicional TPJUD						
1ª Câmara CAM01						
2ª Câmara CAM02						
3ª Câmara CAM03						
1ª Turma Recursal TUR01						
2ª Turma Recursal TUR02						
Secretaria das Turmas Recursais SETUR		2				2
Diretoria Judiciária DIJUD						
Gerência de Feitos Judiciais SEJUD						
Gerência de Distribuição SEDIS						
Gerência de Apoio às Sessões SESES						
1ª Vara Cível de Rio Branco RBCIV01		5				5
2ª Vara Cível de Rio Branco RBCIV02		6				6
3ª Vara Cível de Rio Branco RBCIV03						
4ª Vara Cível de Rio Branco RBCIV04		15				15
5ª Vara Cível de Rio Branco RBCIV05		5				5
1ª Vara de Família de Rio Branco RBFAM01		4				4
2ª Vara de Família de Rio Branco RBFAM02		1				1
3ª Vara de Família de Rio Branco RBFAM03						
1ª Vara de Fazenda Pública de Rio Branco RBFAM01		2				2
2ª Vara de Fazenda Pública de Rio Branco RBFAM02		3				3
Vara de Execução Fiscal de Rio Branco RBVEF00						
Vara de Órfãos e Sucessões de Rio Branco RBORF00						
Vara de Registros Públicos e de Cartas Precatórias Cíveis de Rio Branco RBREG00		1				1
1ª Vara da Infância e Juventude de Rio Branco RBJUV01						
2ª Vara da Infância e Juventude de Rio Branco RBJUV02						
1ª Vara Criminal de Rio Branco RBCRI01						
2ª Vara Criminal de Rio Branco RBCRI02						
3ª Vara Criminal de Rio Branco RBCRI03						
4ª Vara Criminal de Rio Branco RBCRI04						
1ª Vara do Tribunal do Júri de Rio Branco RBJUR01						
2ª Vara do Tribunal do Júri e Auditoria Militar de Rio Branco RBJUR02						
Vara de Execuções Penais de Rio Branco RBVEP00						
Vara de Execuções de Penas e Medidas Alternativas de Rio Branco RBALT00						

PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Vara de Delitos de Drogas e Acidentes de Trânsito de Rio Branco RBDRG00						
Vara de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher de Rio Branco RBMUL00						
1º Juizado Especial Cível de Rio Branco RBJEC01		4	1			5
2º Juizado Especial Cível de Rio Branco RBJEC02		2				2
3º Juizado Especial Cível de Rio Branco RBJEC03	7	15	1	1		24
Juizado Especial de Fazenda Pública de Rio Branco RBJFP00		3				3
1º Juizado Especial Criminal de Rio Branco RBJCR01						
2º Juizado Especial Criminal de Rio Branco RBJCR02						
Juizado de Trânsito de Rio Branco RBJTR00						
Núcleo de Conciliação Faculdade de Rio Branco RBNCF						
CEJUS - Porto Acre RBCEJ01						
CEJUS - Santa Rosa do Purus RBCEJ02						
CEJUS - Vila do V RBCEJ03						
CEJUS - Vila Campinas RBCEJ04						
1ª Vara Cível de Cruzeiro do Sul CZCIV01		1				1
2ª Vara Cível de Cruzeiro do Sul CZCIV-2		1				1
1ª Vara Criminal de Cruzeiro do Sul CZCRI01						
2ª Vara Criminal de Cruzeiro do Sul CZCRI02						
Juizado Especial Cível e de Fazenda Pública de Cruzeiro do Sul CZJEC00						
Central de Medidas e Penas Alternativas de Cruzeiro do Sul CZALT00						
Vara Cível de Brasília BRCIV00						
Vara Criminal de Brasília BRCRI00					1	1
Vara Cível de Feijó FJCIV00						
Vara Criminal de Feijó FJCRI00						
Vara Cível de Placido de Castro PCCIV00						
Vara Criminal de Placido de Castro PCCRI00						
Vara Cível de Sena Madureira SMCIV00						
Vara Criminal de Sena Madureira SMCRI00						
Vara Cível de Senador Guimard SGCIV00						
Vara Criminal de Senador Guimard SGCRI00						
Vara Cível de Tarauacá TRCIV00						
Vara Criminal de Tarauacá TRCRI00						
Vara Única de Acrelândia ALVAR00						
Vara Única de Assis Brasil ABVAR00						
Vara Única de Bujari BJVAR00						
Vara Única de Capixaba CPVAR00						
Vara Única de Epitaciolândia EPVAR00					1	1
Vara Única de Mancio Lima MLVAR00						
Vara Única de Manoel Urbano MUVAR00						

PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

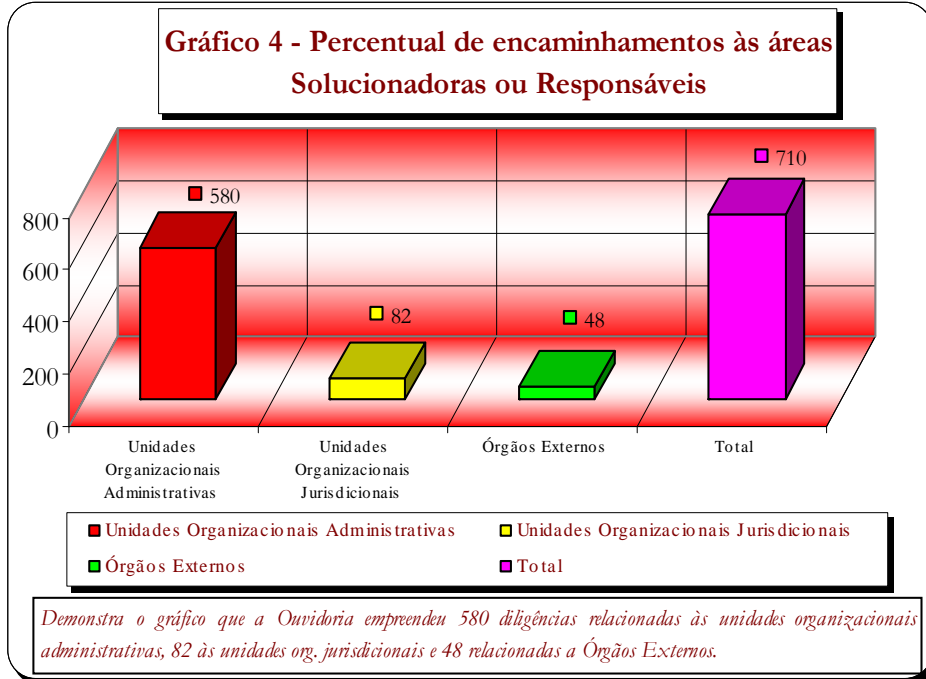
Vara Única de Xapuri XPVAR00						
Vara Única de Jordão JRVAR00						
Vara Única de Marechal Taumaturgo MTVAR00						
Vara Única de Porto Walter PWVAR00						
TOTAL de diligências realizadas pela Ouvidoria de Justiça	7	70	2	1	2	82

(ÁREAS DE SOLUÇÃO EXTERNA)	Tipo de demanda encaminhada					
	Informação	Reclamação	Denúncia	Sugestão	Elogio	Total
ÓRGÃOS EXTERNOS						
Ouvidoria do Ministério Público do Acre	2	5	1			8
Ouvidoria da Defensoria Pública do Acre	10	3				13
OAB, Seccional Acre	6	9	2			17
Ouvidoria Ministério Público de Rondônia	1					1
Ouvidoria Tribunal de Justiça do Paraná	3					3
Ouvidoria Tribunal de Justiça de Manaus	3					3
Ouvidoria Ministério Público do Paraná	3					3
Conselho Nacional de Justiça						
TOTAL de diligências realizadas pela Ouvidoria de Justiça						48

Destaque-se que a mesma demanda pode ser encaminhada, concomitantemente, para duas ou mais áreas solucionadoras ou responsáveis (Áreas de Solução); como resultado, haverá número de encaminhamentos superior à quantidade de demandas efetivamente recebidas dos usuários.

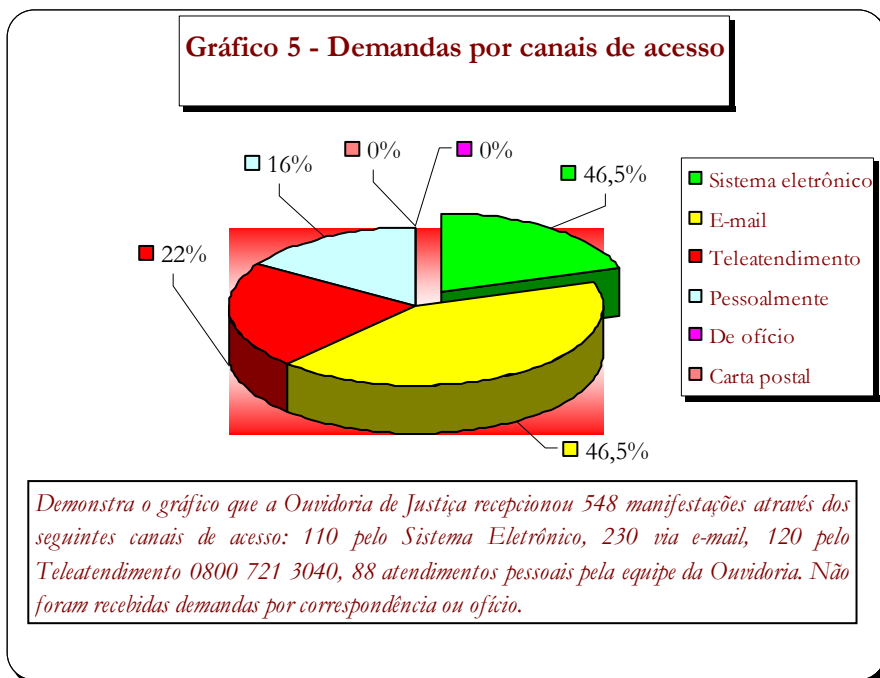
- Gráfico 4 -

Áreas de Solução Interna e Externa



- Gráfico 5 -

Demandas por canais de acesso



O gráfico permite observar a evolução da procura pela forma de comunicação mais comum com a Ouvidoria, que é a virtual, com 110 manifestações recebidas pelo sistema eletrônico de atendimento na internet, e 230 por correio eletrônico, 120 recebidas por ligação telefônica e 88 pessoalmente. Não foram recebidas demandas por correspondência ou ofício.

- ATIVIDADES EXTERNAS -

**Visita à Ouvidoria
Judiciária do TJ de
Rondônia – 13/02/2014**



O coordenador da Ouvidoria do TJAC foi recebido pelo Juiz Enio Salvador Vaz (Ouvidor Geral) e pela coordenadora Eliana Rocha Meira.

**Visita à Ouvidoria do Ministério Público
Estadual de Rondônia – 13/02/2014**



Em Porto Velho, o coordenador da Ouvidoria do TJAC foi recebido pelo coordenador Vicente Anastácio Ferreira Neto.

**Visita à Ouvidoria Judiciária do TJ
do Amazonas – 17/02/2014**



O coordenador da Ouvidoria TJAC foi recebido pela Ouvidora-Auxiliar Juíza de Direito Dra. Onilza Abreu Gerth, acompanhada da coordenadora Renata Carvalho Bezerra e sua equipe, formada pelas servidoras Glúcia Mendes da Silva, Lilian Fabiane Guerra da Silva e Luciana Lima Augusto (Atendentes).

**Visita à Ouvidoria Judiciária do TJ
do Paraná – 12/03/2014**



O coordenador da Ouvidoria do TJAC foi recebido pelo Juiz Ouvidor substituto Guilherme Frederico Hernandez Denz, e a coordenadora Cláudia Sabatoski. A visita foi publicada no site institucional do Tribunal de Justiça do Paraná, através do link: http://www.tjpr.jus.br/noticias/-/asset_publisher/9jZB/content/id/3733167

**Visita à Ouvidoria do Ministério Público do
Paraná – 12/03/2014**



O Ouvidor-Geral do Ministério Público do Paraná, Procurador de Justiça Antonio Cesar Cioffi de Moura, recebeu o coordenador da Ouvidoria do TJAC.

PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

O objetivo das visitas foi aproximar as Ouvidorias Judiciárias e apresentar proposta de realização conjunta do I Simpósio Regional de Ouvidorias que ocorrerá em novembro de 2016, na sede do Tribunal de Justiça do Acre.

Palestra “As Ouvidorias e os novos direitos no Brasil” – 18/03/2014

Local: ESJUD



Palestra realizada na Escola do Poder Judiciário, cujo conteúdo programático abordou: ***Ouvidorias:*** História, origem, antecedentes; diferenças e semelhanças entre os meios não judiciais de solução de controvérsias; apontamentos sobre as características essenciais de cada meio (Ouvidoria, Ombudsman, Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, Call Center, etc); normatização e constitucionalidade; competências e atribuições; possibilidades de contribuições de melhoria (dos meios a instituição/empresa); benefícios à cidadania e ao estado democrático de direito. ***‘Novos’ Direitos no Brasil:*** Conceito, surgimento e fases históricas; “gerações” ou “dimensões” dos ‘novos’ direitos; a importância das ouvidorias e outros meios não judiciais de solução de controvérsias para a efetividade de alguns dos ‘novos’ direitos; ouvidorias e o ‘novo’ direito de acesso à informação – Lei 12.527/11; as ouvidorias, os serviços de atendimento ao consumidor e o Código de Defesa do Consumidor – CDC; a ouvidoria judicial, o CDC e a prestação do serviço jurisdicional: repercussões, limites e desafios em face do CDC; as ouvidorias como garantia do “novo” direito à adequada e eficaz prestação dos serviços públicos.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

**- A PROPOSTA DE REALIZAÇÃO DO I SIMPÓSIO REGIONAL DE
OUVIDORIAS -**

- Conteúdo da proposta -

Com a proposta de Simpósio, a Ouvidoria TJAC pretende avançar, em âmbito regional, com as discussões promovidas no I Simpósio Nacional de Ouvidorias Judiciárias, realizado no STJ, em Brasília-DF, em 02/12/13 (<http://www.youtube.com/watch?v=8iz4VcEqn1Q>). O tema central do I Simpósio Regional de Ouvidorias será "Os Novos direitos no Brasil: Conflituosidades, Limites e Desafios", com previsão para acontecer em 2016.

A atual proposta de Simpósio engloba cinco conferências acerca de temas relacionados à Ouvidoria, quais sejam: Impressões do Brasil Colônia e as Instituições Judiciais Portuguesas; Os "novos" direitos da mulher: Legislação, Disque Denúncia e outras garantias; Os "novos" direitos do consumidor e os meios não judiciais de solução de controvérsias; O "novo" direito de acesso à informação (LAI 12.527/2011): Conflituosidades e Limites; e Os "novos" direitos das pessoas idosas: Legislação, Disque Denúncia e outras garantias.

Todos estes assuntos estão relacionados ao tema Ouvidoria, Ombudsman, SACs, *Call Center*, Disque-Denúncia, e outros meios não judiciais de solução de controvérsias.

Paralelas às conferências acontecerá uma mesa temática, onde cada expositor disporá de 15 minutos para explorar oralmente o tema (conforme Proposta de Exposição), seguida de debate entre os participantes, mediado por coordenadores.

O tema da Mesa Temática será: BOAS PRÁTICAS E OUTRAS EXPERIÊNCIAS DE SIMPLICIDADE E INFORMALIDADE, na qual haverá duas Linhas Temáticas: I - Juizados Especiais Cíveis: Limites e Desafios para a Efetividade dos Direitos; II - Meios não judiciais de solução de controvérsias: Ouvidoria, Ombudsman, Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC, Procon, Call Center e outras experiências pautadas na cultura de paz (mediação e conciliação).





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça


Desde dezembro de 2013 a Ouvidoria está trabalhando no projeto. O cronograma prevê para o mês de abril de 2016 a publicação da Convocatória do Simpósio, após o aperfeiçoamento do projeto e conclusão dos diálogos na busca de apoio de setores internos do Tribunal e instituições externas interessadas.

O Simpósio destina-se a magistrados, promotores, defensores públicos, advogados, estagiários, acadêmicos, servidores e gestores públicos, ativistas envolvidos na defesa dos direitos humanos e sociais, e em prol da melhoria dos serviços públicos e da distribuição da Justiça, assim como todos aqueles que pretendam fomentar reflexões em torno do tema.

Sugestões poderão ser encaminhadas: ouvid@tjac.jus.br

- Estágio atual da proposta -

A proposta de realização conjunta do I Simpósio Regional de Ouvidorias foi registrada e autuada como Processo Administrativo sob nº. 0100179-50.2014.8.01.0000. Encontra-se em fase de quantificação, aperfeiçoamento do projeto e levantamento de custos. Segue digitalização da capa do processo:

Tribunal de Justiça do Estado do Acre	
	
0100179-50.2014.8.01.0000	
Classe	: Processo Administrativo
Assunto	: Atos Administrativos
Distribuição	: 14/04/2014 Volume : 1 de 1
Órgão	: Presidência
Relator	: DES. ROBERTO BARROS
Obj. da ação	: Simpósio Regional de Ouvidorias
Requerente	: Escola do Poder Judiciário - Esjud
Requerido	: Tribunal de Justiça do Estado do Acre

Rio Branco – Acre, 31 de março de 2014.

Marcos Antonio Cavalcante Vitorino
Coordenador





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

José Wladimir Lima Martins

Técnico Judiciário

Lucas Albuquerque Silva

Estagiário de Direito

Andson Silva de Almeida

Estagiário de Direito

