

Ouvidoria de Justiça

1º Relatório Trimestral de 2015



JANEIRO, FEVEREIRO E MARÇO



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Tribunal de Justiça



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

1º Relatório Trimestral da Ouvidoria

Janeiro, Fevereiro e Março de 2015



2015 - Ouvidoria Judiciária

Coordenador: Marcos Antonio Cavalcante Vitorino
Atendentes: José Wladimir Lima Martins - servidor
Anderson Silva de Almeida - estagiário
Lucas Albuquerque Silva - estagiário
Mariane Martins do Nascimento - estagiária

EXPEDIENTE

Revisão: Marcos Antonio Cavalcante Vitorino

Arte, Design, e Arte de Capa: José Wladimir Lima Martins
Gráficos: Marcos Antonio Cavalcante Vitorino
Tabulação: Anderson Silva de Almeida
Lucas Albuquerque Silva



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 2015**.

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.....	6
1.1. Demandas Recebidas dos Usuários.....	6
1.1.1. Por Gênero.....	6
1.1.2. Por Tipo.....	7
1.2. Demandas recepcionadas pela Ouvidoria de Justiça.....	8
1.3. Áreas de Solução Interna e Externa.....	9
1.4. Demandas por canais de acesso.....	9
2. PROPOSTA DE PROJETO DE REALIZAÇÃO DE SIMPÓSIO.....	10
2.1. Conteúdo da proposta.....	10
2.2. Estágio atual da proposta.....	11

- 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.

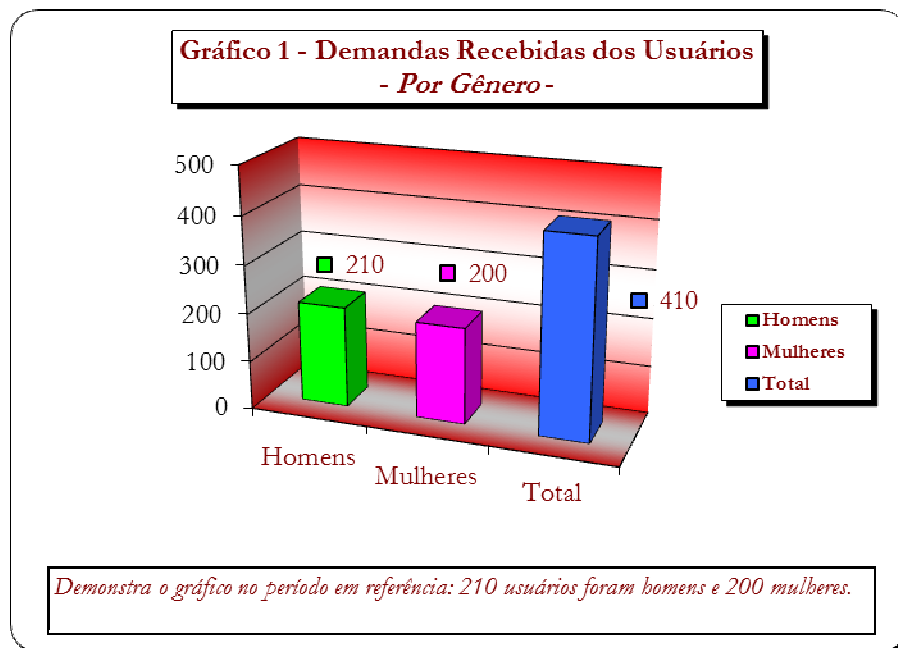
QUADRO I

Demandas Recebidas dos Usuários²

-Por Gênero-

Gênero dos usuários	Quantitativo	Providência adotada
Masculino	210	Encaminhamento realizado
Feminino	200	Encaminhamento realizado
Total de demandas recebidas	410	-

- 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

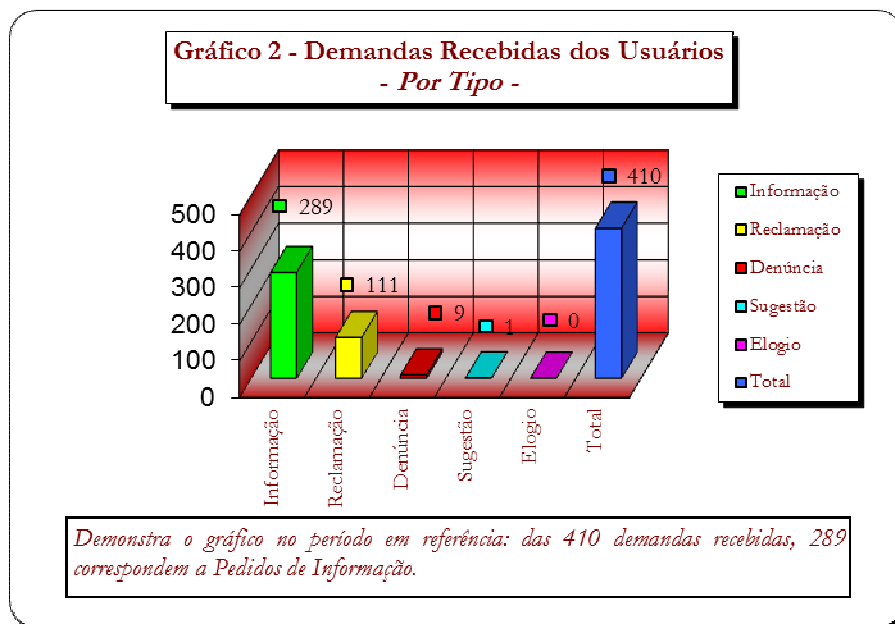
Demandas Recebidas dos Usuários

- Por Tipo -

Tipo de manifestação	Quantitativo
Informação	289
Reclamação	111
Denúncia	09
Sugestão	01
Elogio	00
Total de demandas recebidas	410

- Gráfico 2 -

Produtividade



QUADRO III

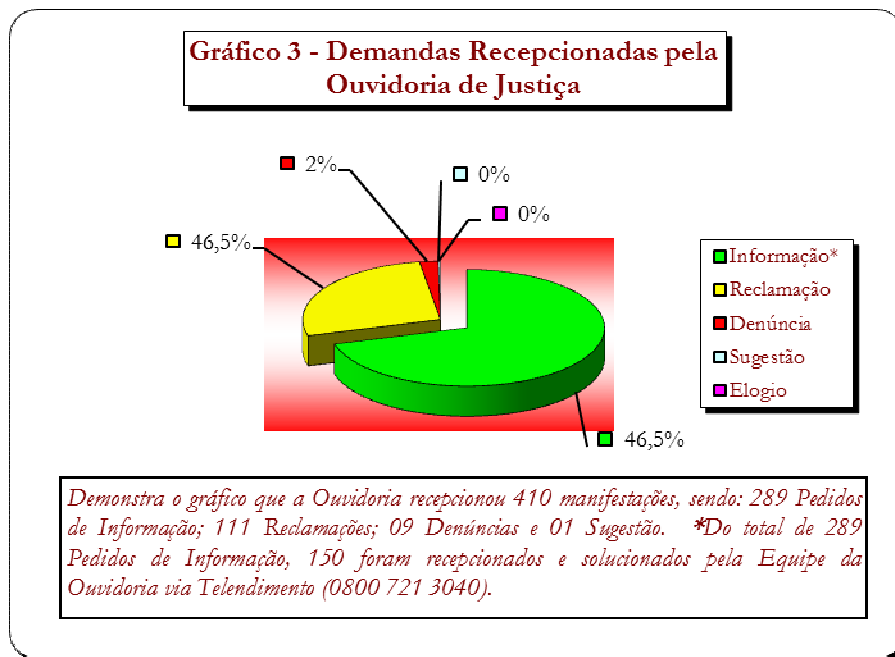
Demandas Recepcionadas pela Ouvidoria de Justiça³

-Por ordem de acesso-

Ordem de acesso	Tipo de demanda apreciada					Total
	Informação	Reclamação	Denúncia	Sugestão	Elogio	
Quantitativo	289	111	09	01	00	410

- Gráfico 3 -

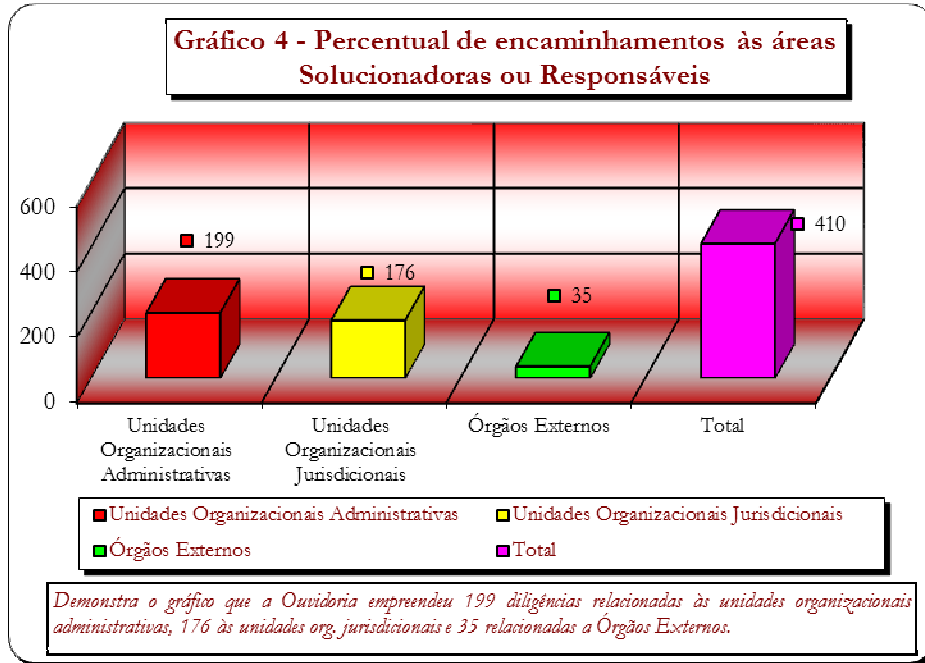
Produtividade



³ Incluindo demandas recepcionadas via teleatendimento.

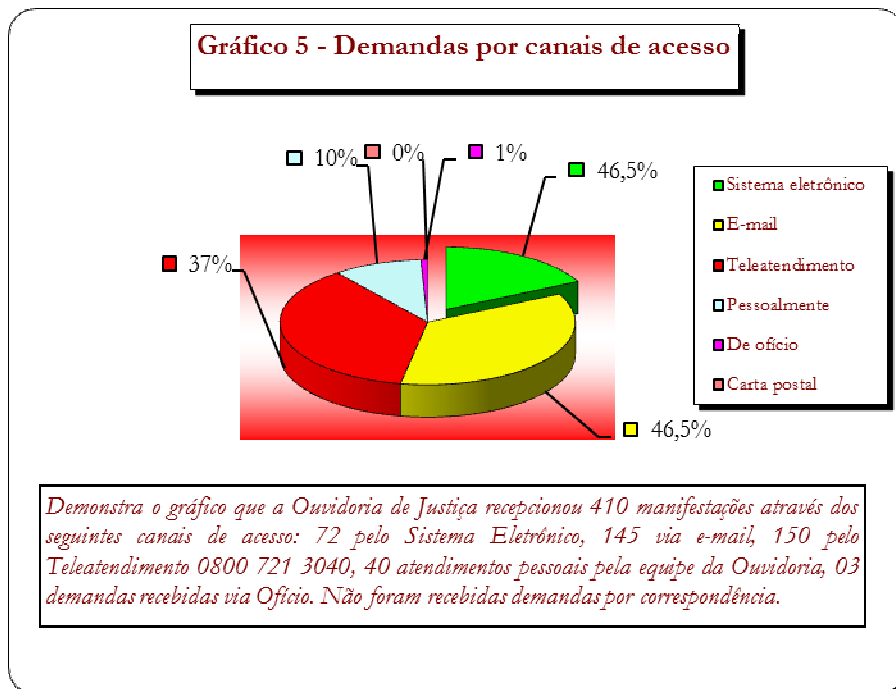
- Gráfico 4 -

Áreas de Solução Interna e Externa



- Gráfico 5 -

Demandas por canais de acesso



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).

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.




PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

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 n°. 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 2015.

Marcos Antonio Cavalcante Vitorino
Coordenador

José Wladimir Lima Martins
Técnico Judiciário

Andson Silva de Almeida
Estagiário

Lucas Albuquerque Silva
Estagiário

Mariane Martins do Nascimento
Estagiária

