



# Relatório da Ouvidoria

**JULHO, AGOSTO E SETEMBRO DE 2014**



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE  
Ouvidoria de Justiça

---

# 3º Relatório Trimestral da Ouvidoria

Junho, Agosto e Setembro de 2014



2014 - 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

## 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. 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 julho a 30 de setembro de 2014**.

---

<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.

## **SUMÁRIO**

<b>1. DOS DADOS ESTATÍSTICOS.....</b>	<b>6</b>
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
<b>2. PROPOSTA DE PROJETO DE REALIZAÇÃO DE SIMPÓSIO.....</b>	<b>10</b>
3.1. Conteúdo da proposta.....	11
3.2. Estágio atual da proposta.....	11
<b>3. ATIVIDADES EXTERNAS.....</b>	<b>12</b>
3.1. Palestras.....	12

## **- 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); Teletendimento (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.

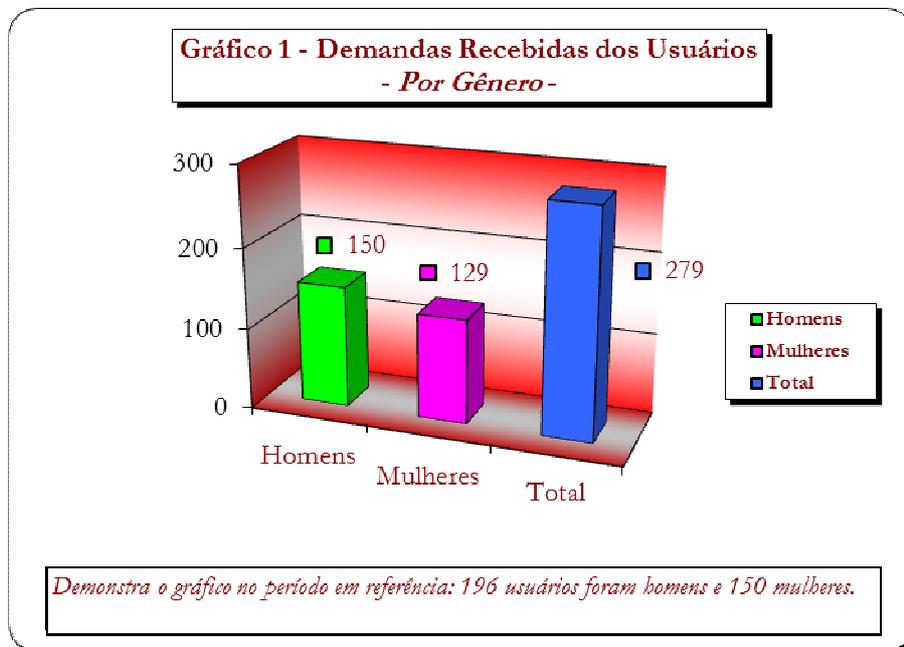
#### **QUADRO I**

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

##### **-Por Gênero-**

<b>Gênero dos usuários</b>	<b>Quantitativo</b>	<b>Providência adotada</b>
Masculino	150	Encaminhamento realizado
Feminino	129	Encaminhamento realizado
<b>Total de demandas recebidas</b>	<b>279</b>	-

##### **- Gráfico 1 -**



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

## QUADRO II

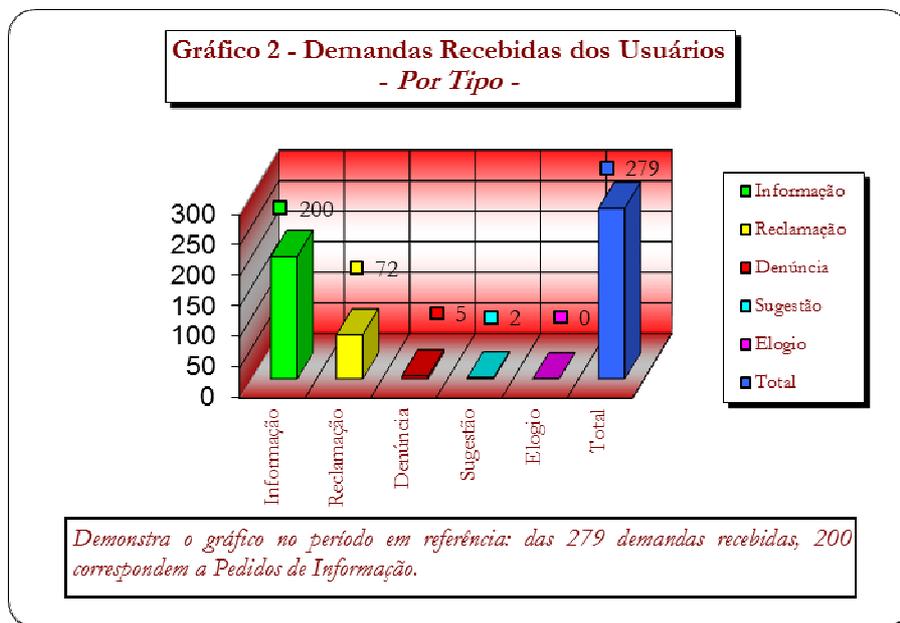
### Demandas Recebidas dos Usuários

- Por Tipo -

Tipo de manifestação	Quantitativo
Informação	200
Reclamação	72
Denúncia	5
Sugestão	2
Elogio	0
<b>Total de demandas recebidas</b>	<b>279</b>

- Gráfico 2 -

### Produtividade



### QUADRO III

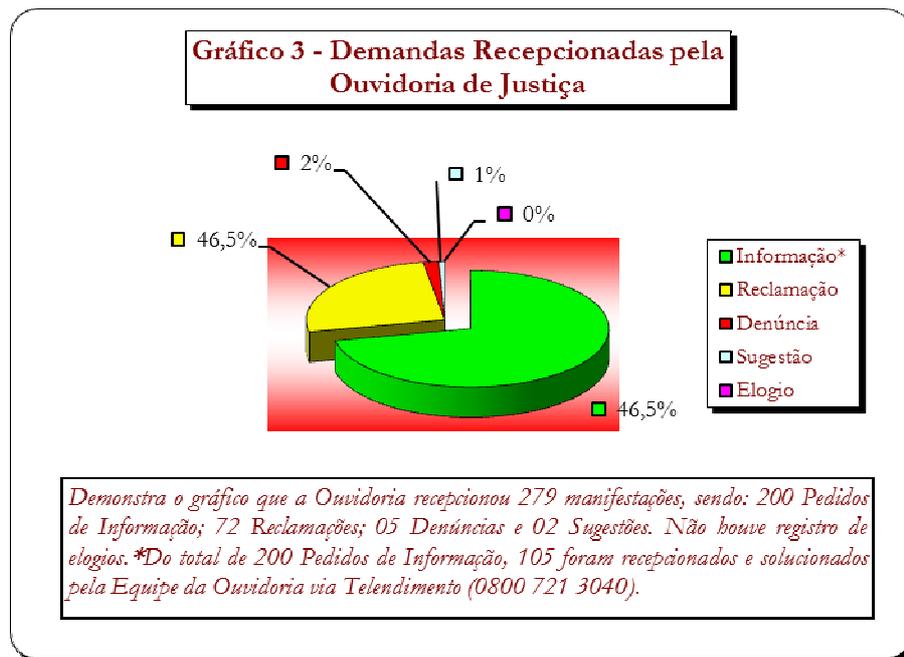
#### Demandas Recepcionadas pela Ouvidoria de Justiça<sup>3</sup>

*-Por e-mail-*

Ordem de acesso	Tipo de demanda apreciada					Total
	Informação	Reclamação	Denúncia	Sugestão	Elogio	
Quantitativo	200	72	5	2	0	279

**- Gráfico 3 -**

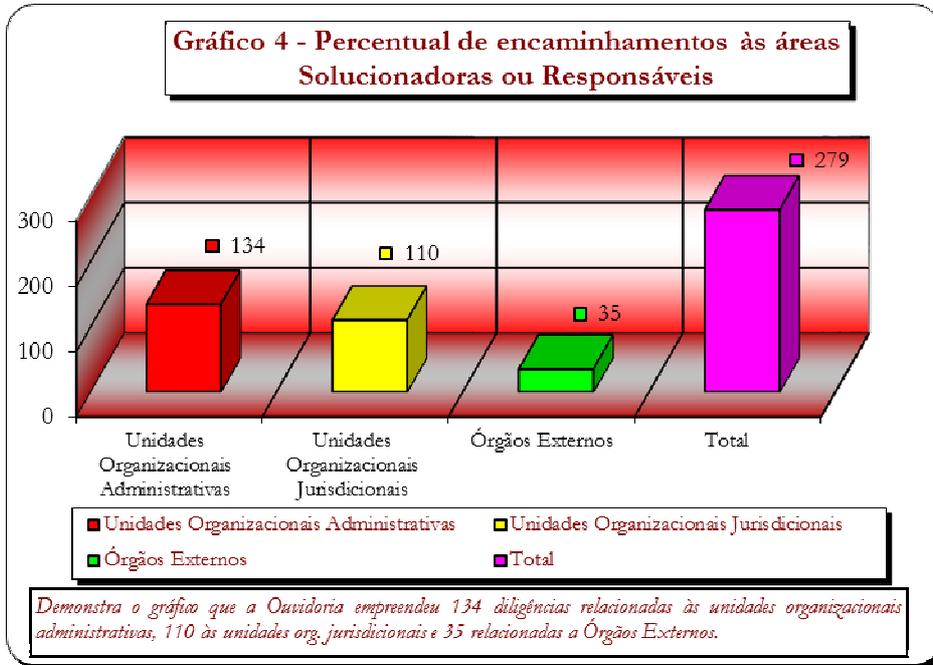
**Produtividade**



<sup>3</sup> Incluindo demandas recepcionadas via teledendimento.

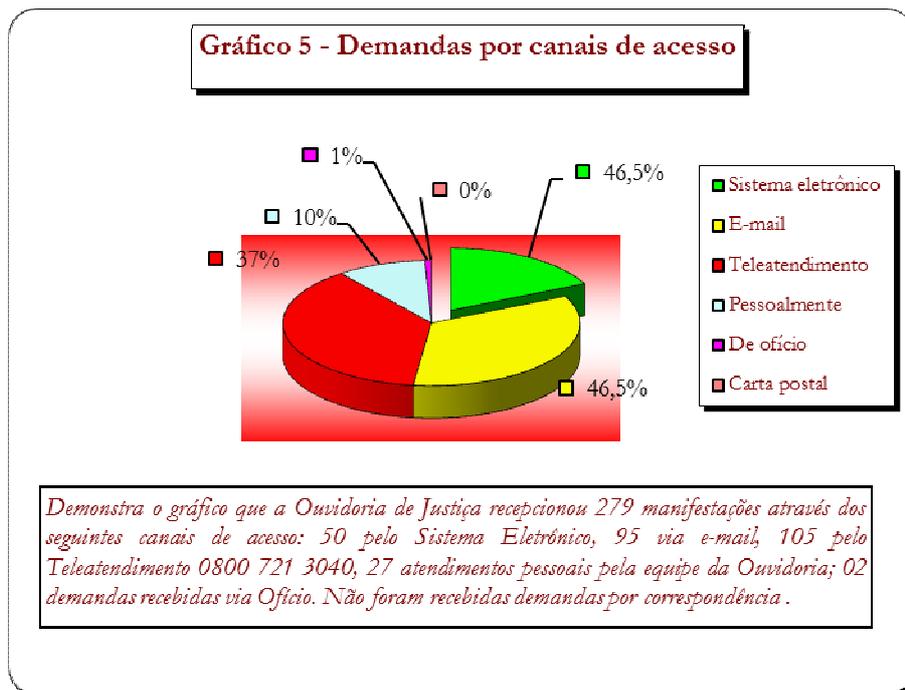
- Gráfico 4 -

**Áreas de Solução Interna e Externa**



- Gráfico 5 -

**Demandas por canais de acesso**



## **- 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](mailto: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	: <b>Processo Administrativo</b>
Assunto	: Atos Administrativos
Distribuição	: 14/04/2014
Órgão	: Presidência
Relator	: <b>DES. ROBERTO BARROS</b>
Obj. da ação	: Simpósio Regional de Ouvidorias
Requerente	: <b>Escola do Poder Judiciário - Esjud</b>
Requerido	: <b>Tribunal de Justiça do Estado do Acre</b>



## ATIVIDADES EXTERNAS

### - PALESTRAS DA OUVIDORIA -



**Palestra “As Ouvidorias e os novos direitos no Brasil” – 28 e 29/07/2014**

**Local: ESJUD**



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE  
Ouvidoria de Justiça

---

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.

Rio Branco – Acre, 01 de outubro de 2014.

**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

