

CARTILHA



OUVIDORIA DE JUSTIÇA



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ACRE



Desa. Regina Ferrari

Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Acre

Des. Luís Camolez

Vice-Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Acre

Des. Samoel Evangelista

Corregedor Geral da Justiça

Des. Júnior Alberto

Ouvidor do Poder Judiciário

Desa. Eva Evangelista

Ouvidora da Mulher

Sumário

- 03** | **Funções dos Agentes da Justiça**
- 07** | **O que é Ouvidoria?**
- 08** | **Qual a função do ouvidor?**
- 08** | **Qual é o objetivo da Ouvidoria?**
- 09** | **Quais são as principais funções da Ouvidoria?**
- 10** | **Como entrar em contato com a Ouvidoria?**
- 11** | **Pode-se registrar uma denúncia ou reclamação de forma anônima?**
- 11** | **O que não compete à Ouvidoria?**
- 12** | **O que compete à Ouvidoria receber?**
- 12** | **Quem pode entrar em contato com a Ouvidoria do Tribunal de Justiça?**
- 13** | **Quem pode entrar em contato com a Ouvidoria da Mulher?**
- 13** | **Como devo proceder para efetuar uma manifestação?**
- 14** | **Em quanto tempo receberei minha resposta?**
- 14** | **Qual o destino da documentação física encaminhada pelo cidadão à Ouvidoria?**

Inicialmente, precisamos entender quais as FUNÇÕES DOS AGENTES DA JUSTIÇA! São eles...

Além de Juízes e Desembargadores, a boa administração da Justiça depende da atuação de outros profissionais que exercem funções essenciais para o Poder Judiciário. Conheça o papel desempenhado pelos magistrados e por outros importantes agentes da Justiça.

DESEMBARGADOR

Desembargador é o nome que se dá a cada um dos magistrados que integram os Tribunais de Justiça dos Estados, que são os tribunais de Segunda Instância. São os Desembargadores que, entre outras funções, julgam os recursos interpostos às sentenças proferidas pelos juízes da Primeira Instância. Os Juízes podem ser promovidos a Desembargadores por antiguidade ou merecimento. Também podem se tornar Desembargadores membros egressos do Ministério Público e da classe de advogados.





JUIZ DE DIREITO

Ao entrar com um processo na Justiça Comum, os cidadãos terão suas causas julgadas pelo Juiz de Direito. É ele quem dá a primeira decisão - sentença - no processo. Assim como os Desembargadores, os Juízes atuam para a efetivação e o cumprimento das leis no Brasil, seguindo a Constituição Federal.

PROMOTOR DE JUSTIÇA

Os Promotores de Justiça são membros do Ministério Público Estadual responsáveis pela iniciativa de ação penal pública (processos criminais onde o delito é considerado grave o suficiente para que seja apurada a culpa independente da vontade ou iniciativa da vítima). Além disso, atuam na defesa do patrimônio público, dos direitos dos consumidores, do direito econômico, do meio ambiente, do patrimônio histórico-cultural brasileiro e dos hipossuficientes, como crianças, idosos e minorias.



PROCURADOR DE JUSTIÇA

Assim como os Promotores de Justiça, são membros do Ministério Público Estadual. O cargo de Procurador de Justiça é a evolução do cargo de Promotor de Justiça, que pode alcançá-lo por antiguidade ou por merecimento. Enquanto os Promotores de Justiça atuam nas Varas (Primeira Instância da Justiça), os Procuradores de Justiça atuam na Segunda Instância.

DEFENSOR PÚBLICO

Ao Defensor Público cabe a função de prestar assistência jurídica integral e gratuita às pessoas que não podem pagar por um advogado. Além dessa função típica, há casos em que o Defensor Público atua independentemente da condição financeira do assistido - por exemplo, quando o réu não constituiu um advogado para defendê-lo. O Defensor Público pode também ajuizar ações civis públicas em prol do interesse de grupos hipossuficientes, como idosos e crianças. São membros da Defensoria Pública.



ADVOGADO

Os Advogados são os profissionais liberais que representam os interesses das pessoas físicas ou jurídicas em juízo ou fora dele. São bacharéis em Direito e autorizados pelas instituições competentes do nosso país para exercer em juízo a representação dos legítimos interesses das pessoas físicas ou jurídicas.

SERVENTUÁRIO

São os vários profissionais que servem à Justiça - funcionários e auxiliares do juízo, como os diretores de secretaria, os oficiais de justiça, os psicólogos judiciais e os assistentes sociais.

AGORA QUE JÁ CONHECEMOS OS AGENTES QUE IMPULSIONAM AS DEMANDAS JUDICIAIS, COMO POSSO:

Tirar uma **Dúvida**? Fazer uma **Reclamação**? Dar uma **Sugestão**? Fazer uma **Denúncia**? Ou ainda **elogiar**?

VOCÊ PODE PROCURAR A **OUVIDORIA DA JUSTIÇA!**

1 O que é Ouvidoria?

É um canal direto de comunicação criado para atender ao usuário dos serviços prestados pelas Varas e Juizados da Capital, pelo Tribunal de Justiça, Turmas Recursais, além das Varas e Juizados das Comarcas do interior do Estado, com o objetivo de defender seus direitos, buscando a melhoria na prestação jurisdicional, além de promover a transparência através da recepção da Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011).

A Ouvidoria não possui atribuição correccional, nem substitui a Corregedoria-Geral da Justiça, e seu trabalho não se confunde com o dos advogados, Promotores e Juizes.



2

Qual a função do ouvidor?

O Ouvidor tem como função receber informações, sugestões, reclamações e denúncias dos usuários sobre as atividades do Poder Judiciário, encaminhando tais manifestações aos setores administrativos competentes, além de propor melhorias para os serviços prestados pela Instituição, na busca constante da eficiência e da transparência administrativa, sendo suas ações norteadas em princípios éticos, morais e constitucionais.

3

Qual é o objetivo da Ouvidoria?

Tem o objetivo de contribuir para elevar continuamente os padrões de transparência, prestação e segurança das atividades desenvolvidas pela Instituição, bem como ser o elo entre a sociedade e o Poder Judiciário no tocante aos assuntos relacionados à defesa da cidadania, procedimentos judiciais e trâmites administrativos.



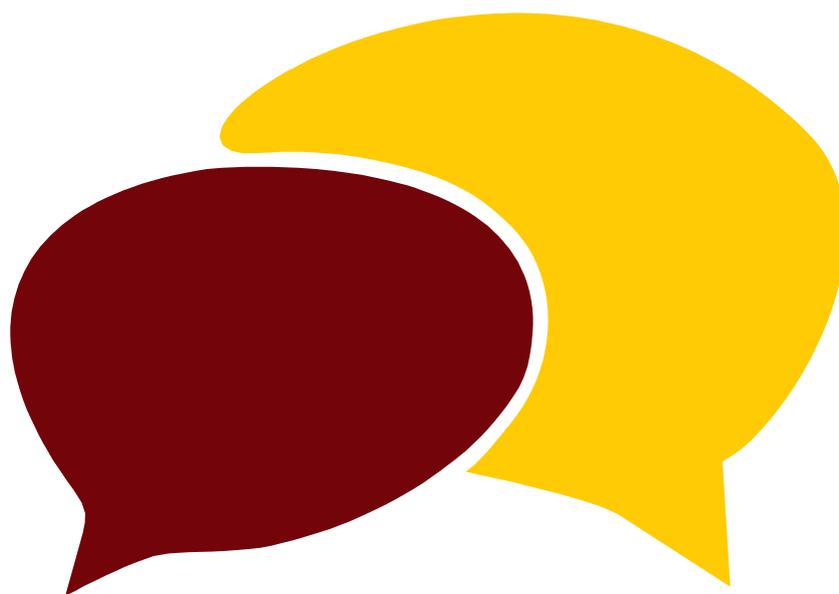
4

Quais são as principais funções da Ouvidoria?

A atuação da Ouvidoria pode ser resumida em dois principais focos:

I. A primeira atribuição é registrar e dar o tratamento adequado às reclamações, pedidos de informação, sugestões, denúncias e elogios sobre os serviços prestados pelo Poder Judiciário, garantindo a todos que procuram por este canal um retorno à sua manifestação, não se confundindo com o trabalho de Advogados, Promotores e Juízes.

II. O segundo grande foco é sugerir melhorias, tanto gerenciais como de procedimento, mediante análise e interpretação das percepções dos usuários, dentro da legalidade, com produção de relatórios gerenciais, destinados à Direção do Tribunal de Justiça, nos quais são apontadas as principais deficiências ou irregularidades, sob o ponto de vista dos cidadãos.



5

Como entrar em contato com a Ouvidoria?

Para facilitar o atendimento, o Tribunal de Justiça criou vários canais de acesso:

Ouvidoria do Poder Judiciário do Acre:

(Tribunal de Justiça/Turmas Recursais, Juizados Especiais e Comarcas da Capital e Interior)

Email: ouvid@tjac.jus.br (OUVIDORIA DO PODER JUDICIÁRIO)

ouvidoriadamulher@tjac.jus.br (OUVIDORIA DA MULHER)

Telefones: [\(68\) 3211-5535](tel:(68)3211-5535)
[0800 7213040](tel:08007213040)
[\(68\) 99971-7851](tel:(68)99971-7851)

Atendimento Pessoal: Cidade da Justiça—Fórum dos Juizados Especiais Cíveis, Rua Paulo Lemos de Moura Leite, 878—Portal da Amazônia.

CEP: 69915-777 - Rio Branco, Acre



6 **Pode-se registrar uma denúncia ou reclamação de forma anônima?**

Nos termos da Resolução nº 432 do CNJ, as ouvidorias públicas podem e devem receber comunicações de irregularidades (informações de origem anônima, sem identificação do manifestante), tratá-las e dar-lhes encaminhamento, desde que existam elementos mínimos (provas razoáveis de autoria e materialidade) que permitam a apuração dos fatos.

7 **O que não compete à Ouvidoria?**

- I. Interferir diretamente na tramitação de processos judiciais. Cabe à unidade onde tramita o processo, após receber comunicação por parte da Ouvidoria, posicionar-se sobre reclamação relacionada a prazo judicial;
- II. Tratar de questões jurídicas que dizem respeito ao mérito dos processos. A Ouvidoria não possui competência para rever ou modificar decisões judiciais, cabendo ao usuário, através de advogado constituído, interpor o recurso processual apropriado;
- III. Auxiliar de forma correcional, investigativa e punitiva, podendo, entretanto, encaminhar reclamações e denúncias à Corregedoria, unidade competente para tratar dessas questões;
- IV. Receber manifestações com notícias de fatos que constituam crime, tendo em vista que compete ao Ministério Público e às Polícias atuarem nesses casos.
- V. Receber denúncias de irregularidades administrativas referentes à Defensoria Pública, ao Ministério Público, aos membros da Polícia Civil e Militar e aos advogados em geral uma vez que se tratam de instituições que não compõem a estrutura organizacional do TJAC.

8

O que compete à Ouvidoria receber?

- I. Receber reclamações, sugestões e elogios quanto a atendimento, serviços prestados e/ou instalações físicas das unidades administrativas, judiciais e extrajudiciais vinculadas ao Poder Judiciário do Estado do Acre;
- II. Solicitações de informações institucionais de interesse público;
- III. Denúncias contra abusos e irregularidades administrativas cometidas por seus membros e servidores;
- IV. Dúvidas acerca da organização, do funcionamento, da estrutura e ações ligadas à atuação dos órgãos que compõem a Justiça do Acre.

9

Quem pode entrar em contato com a Ouvidoria do Tribunal de Justiça?

Qualquer cidadão poderá contatar com a Ouvidoria para reclamar, pedir informações, elogiar, denunciar, criticar ou sugerir acerca dos serviços prestados pelos **Fórums e Juizados das Comarcas da Capital e do Interior, Turmas Recursais e o próprio Tribunal de Justiça**. Desta forma, o cidadão pode enviar quantas manifestações entender necessárias. Não há limitação de informações.

10

Quem pode entrar em contato com a Ouvidoria da Mulher?

Qualquer cidadão poderá contatar com a Ouvidoria da Mulher para reclamar, pedir informações, elogiar, denunciar, criticar ou sugerir acerca dos serviços prestados envolvendo a política de proteção à mulher contra a violência doméstica.

Desta forma, o cidadão pode enviar quantas manifestações entender necessárias. Não há limitação de manifestações.

11

Como devo proceder para efetuar uma manifestação?

Procure narrar sua manifestação de forma clara, simples e objetiva. O ideal é que a Ouvidoria receba um relato completo do assunto, no qual conste informações como número do processo, a circunscrição, o nome de eventuais servidores envolvidos no fato, bem como tudo o que possa servir de subsídios para viabilizar o encaminhamento da solução.



12

Em quanto tempo receberei minha resposta?

A Ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo máximo, 30 dias, prorrogado de forma justificada por uma única vez, por igual período. No caso de pedidos baseados na Lei de Acesso à Informação, o prazo para resposta será de até 20 dias, conforme previsão do art. 11, §1º, da Lei 12.527/2011. Temos por princípio atuar de maneira rápida e eficaz. Entretanto, cada demanda requer um tempo diferente de resposta, dependendo de sua complexidade e dos encaminhamentos que precisarão ser feitos até que seja considerada concluída. Tenha a certeza de que o cientificaremos sempre que necessário e, enquanto não houver resposta, a Ouvidoria não arquivará sua manifestação.

13

Qual o destino da documentação física encaminhada pelo cidadão à Ouvidoria?

Os documentos eventualmente encaminhados quando do registro de uma manifestação (denúncia, reclamação, sugestão e elogio) pelo cidadão são arquivados em sistema próprio, na página de seu e-mail e, em breve, em sistema próprio de dados.

Os documentos físicos recebidos são arquivados em pastas, cujo prazo de guarda é de 5 (cinco) anos.

Para mais informações e para manter-se atualizado, visite o site: <https://www.tjac.jus.br/ouvidoria/>

TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Sede Administrativa
Rua Tribunal de Justiça, s/n. Via Verde.
69.915-631 - Rio Branco-AC
Telefone:  (68) 3302-0408
e-mails: ouvid@tjac.jus.br e ouvidoriadamulher@tjac.jus.br

OUVIDORIA DA JUSTIÇA E OUVIDORIA DA MULHER

ATENDIMENTO PESSOAL / ENDEREÇO PARA ENVIO DE CARTAS
Cidade da Justiça—Fórum dos Juizados Especiais Cíveis, Rua Paulo
Lemos de Moura Leite, 878—Portal da Amazônia.
CEP: 69915-777 - Rio Branco, Acre



**PODER
JUDICIÁRIO**
DO ESTADO DO ACRE