



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

1º Relatório Bimestral da Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Acre – agosto/setembro de 2011.

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. 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.

Este relatório é encaminhado à Presidência do Tribunal de Justiça do Estado do Acre e ao Conselho Nacional de Justiça – CNJ, em cumprimento ao disposto no artigo 3º, V e VI, da Resolução nº. 24/2011, dando publicidade aos dados estatísticos relativos às atividades desenvolvidas durante o período de 28 de julho a 30 de setembro de 2011.

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.





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	03
2. DO PROJETO, DAS CONDIÇÕES DE ENTREGA E DAS PRIMEIRAS ATIVIDADES DA EQUIPE.....	06
2.1. DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO E DOS DADOS ESTATÍSTICOS.....	18
2.1.1. Internet (Formulário Eletrônico).....	18
2.1.2. E-mail (ouvidoria@tjac.jus.br).....	25
2.1.3. Tele Atendimento (0800).....	28
2.1.4. Carta Postal (Pré-Selada).....	29
2.1.5. Atendimento Pessoal.....	30
2.2. DA LOCALIZAÇÃO E DA ESTRUTURA FÍSICA.....	33
2.2.1. Das Condições Iniciais da Ouvidoria.....	33
2.2.2. Das Condições Internas de Trabalho.....	48
2.2.3. Da Equipe de Servidores.....	51
2.2.4. Dos equipamentos de informática.....	51
3. DO SISTEMA ELETRÔNICO UTILIZADO PELA OUVIDORIA.....	56
3.1. Do Treinamento dos Servidores.....	56
3.2. Das Falhas de Acentuação nos Textos do Sistema.....	56
3.3. Das Dificuldades para Cadastrar no Sistema.....	57
3.4. Falhas de Encaminhamento do Sistema.....	57
3.5. Queima do Servidor e Perdas de Dados.....	58
3.6. Retorno do Sistema e Recadastramento.....	58
4. SUGESTÃO PARA O DESENVOLVIMENTO DE SISTEMA PRÓPRIO PARA A OUVIDORIA.....	59
5. SUGESTÃO DE USO DE REDES SOCIAIS E DEMAIS TECNOLOGIAS DE COMUNICAÇÃO VIRTUAL NA OUVIDORIA.....	71
6. DA NECESSIDADE DE REGIMENTO INTERNO.....	75
7. PROJETO DE DIVULGAÇÃO DOS SERVIÇOS DA OUVIDORIA.....	94
8. SUGESTÃO DE APERFEIÇOAMENTO DO SITE DO TRIBUNAL.....	118
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	124





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

APRESENTAÇÃO

No dia 28 de julho de 2011 inaugurou-se a Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Acre, o que representa um marco histórico interessante, encharcado, portanto, de múltiplas tensões e desafios, os quais sempre tocam a cada um de nós de diversas maneiras.

A instituição de uma Ouvidoria de Justiça, sem dúvidas, entusiasma e apaixona, por sua importância como canal de acesso da sociedade.

A ciência da Administração demonstra que instituições de excelência se pautam em métodos técnicos, em pesquisas constantes, na aquisição de novas tecnologias, na qualificação de pessoal, na definição clara de novos conceitos, na fixação de padrões de qualidade e, especialmente, na opinião e satisfação do usuário final.

O usuário, como termômetro da instituição, sabe-se que deseja uma Justiça mais próxima do cidadão, e à Ouvidoria caberá recepcionar sua opinião acerca dos serviços prestados pelo Tribunal de Justiça, colaborando para elevar o nível das atividades necessárias à prestação jurisdicional, sugerindo medidas de aprimoramento e buscando soluções para os problemas apontados. E digo mais, é necessário enfrentar esse debate.

Nesse diapasão, é a Ouvidoria a instância de relacionamento entre cidadão e Tribunal. Relacionamento regulamentado e disciplinado, daí a razão pela qual a Ouvidoria pauta suas ações com base na Resolução nº. 24/2011² do CONAD, e subsidiariamente na Resolução nº. 103/10³ do CNJ.

² Disponível em: http://www.tjac.jus.br/downloads/pdf/resolucoes/2011/Resolucao_Conad_24_11.pdf. Acessado em 27/09/11.

³ Disponível em: http://www.cnj.jus.br/images/stories/docs_cnj/resolucao/rescnj_103.pdf. Acessado em 27/09/11.





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

As atribuições da nova Unidade estão delimitadas nos arts. 3º e 4º da Resolução nº. 24/2011. Com destaque, o art. 4º, inc. III, da Resolução nº. 24/2011⁴ do CONAD, por seu turno, desautorizam o recebimento de reclamações, críticas ou denúncias que sejam anônimas.

Ressalte-se, ainda, que não compete a Ouvidoria de Justiça receber demandas referentes à morosidade processual, conforme dispõe o art. 4º, inciso I, da Resolução nº 24/2011, do Conselho de Administração deste Tribunal de Justiça – CONAD, *in literis*:

Art. 4º. Não serão admitidas pela Ouvidoria:

I - consultas, reclamação, denúncia e postulações que exijam providência ou manifestação da competência do Tribunal Pleno Administrativo ou da Corregedoria - Geral da Justiça;

Assim, compete à Corregedoria Geral de Justiça receber demandas referentes à morosidade processual, conforme inteligência do art. 54, inciso III, do Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado Acre, *in verbis*:

Art. 54. Ao Corregedor Geral da Justiça compete:

III- conhecer de reclamações sobre o andamento dos processos na primeira instância, a exação do cumprimento dos deveres funcionais, execução de diligências e outras, que por natureza não estejam compreendidas na competência do Tribunal; (Grifamos)

De outra banda, cabe à Ouvidoria a responsabilidade de “sugerir aos demais órgãos do Poder Judiciário do Estado a adoção de medidas administrativas tendentes à melhoria e ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas (...)”⁵.

⁴ Disponível em: http://www.tjac.jus.br/downloads/pdf/resolucoes/2011/Resolucao_Conad_24_11.pdf. Acessado em 27/09/11.





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Por último, cumpre registrar que a instituição da Ouvidoria de Justiça é experiência desafiadora, que muito entusiasma, mas que pouco ou quase nada dispomos em se tratando de referências bibliográficas.

Magistrado Elcio Sabo Mendes Júnior

Ouvidor de Justiça

⁵ Inciso IV, art. 3º, da Resolução nº. 24/2011, CONAD.





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

DO PROJETO, DAS CONDIÇÕES DE ENTREGA E DAS PRIMEIRAS ATIVIDADES DA EQUIPE

O projeto de Ouvidoria foi pensado e desenvolvido pelos seguintes setores: Núcleo de Estatística e Gestão Estratégica – NEGEST; Equipe do Escritório de Projetos – EPROJ⁶; Diretoria Administrativa – DAD; Conselho de Administração – CONAD; Assessoria de Comunicação – ASCOM; Diretoria de Tecnologia da Informação – DTI; Diretoria de Recursos Humanos – DRH; e, como Gestor do Projeto, o Magistrado Laudivon de Oliveira Nogueira, Juiz Auxiliar da Presidência.

A instalação da Ouvidoria faz parte de “uma nova cultura institucional, que busca focar a atuação administrativa no destinatário da atividade: o cidadão”⁷. Mas não é só isso. Essa instalação é ato da Administração Superior em cumprimento ao art. 9º, *caput*, da Resolução nº. 103, de 24 de fevereiro de 2010, do Conselho Nacional de Justiça – CNJ⁸. Conforme dispõe o prefalado artigo, os Tribunais Estaduais deveriam criar suas Ouvidorias de Justiça no prazo de sessenta dias, com estrutura permanente e adequada ao atendimento das demandas dos usuários, e com atribuições específicas.

O Escritório de Projetos deste Tribunal, porém, veio a entregar a Sede da Ouvidoria aproximadamente nos dez dias que antecederam a inauguração, dia 28 de julho de 2011. Com a pré-entrega da Sede, foram constatadas algumas situações merecedoras de soluções urgentes, as quais serão devidamente relatadas no tempo oportuno.

⁶ O Escritório de Projetos – EPROJ elaborou o projeto de criação e instalação da Ouvidoria, por determinação da Presidência/TJ nos autos do Processo Administrativo nº. 0000263-48-2011.8.01.0000.

⁷ TOLEDO, Carlos J. T. de. **A posição peculiar dos ouvidores públicos e o dever de sigilo**. In: Revista Prisma Jurídico. São Paulo, v. 8. nº.01, p. 163-183, Janeiro/Junho, 2009. Disponível em: <http://www4.uninove.br/ojs/index.php/prisma/article/viewFile/901/1327>. Acesso em: 26/09/11.

⁸ Disponível em: http://www.cnj.jus.br/images/stories/docs_cnj/resolucao/rescnj_103.pdf. Acessado em: 26/09/11.





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

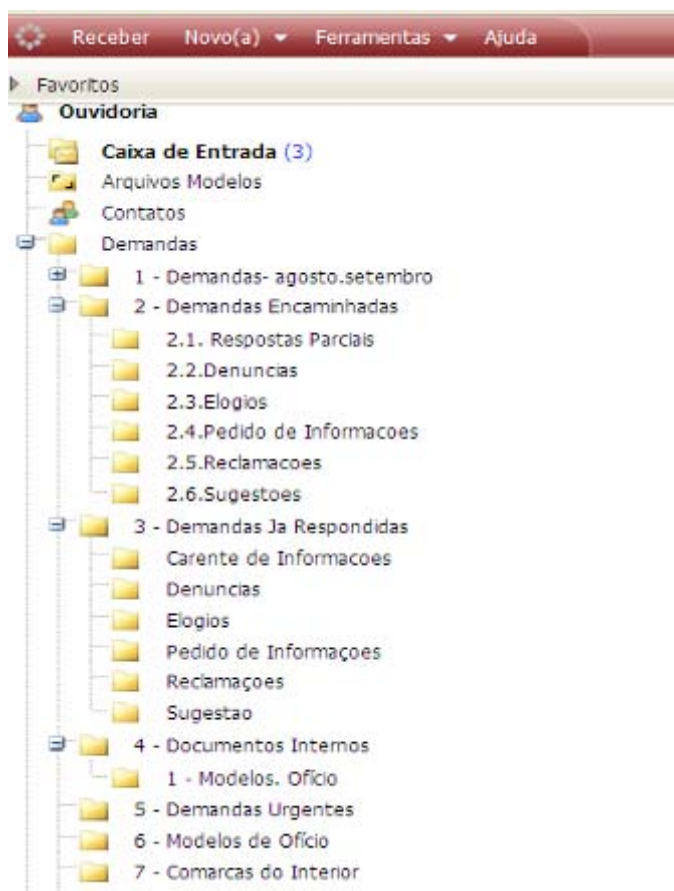
Inicialmente, cumpre destacar as primeiras atividades da Equipe da Ouvidoria: organização interna, distribuição de missões, racionalização da rotina de trabalho, documentos expedidos, visitas realizadas, etc.

DAS PRIMEIRAS ATIVIDADES DA EQUIPE

CONFIGURAÇÃO DO E-MAIL

No dia 31 de julho de 2011, foi configurado pela equipe o e-mail ouvidoria@tjac.jus.br, no formato que hoje continua sendo utilizado.

- I) Elaboração da Plataforma de Trabalho, Recebimento e Triagem das demandas via e-mail, no formato conforme imagem abaixo:





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

II) Alteração da senha do e-mail ouvidoria@tjac.jus.br

CONTATO COM CNJ E OUVIDORIA DO TJDF

Contato com CNJ.

No dia 01/08/11, entrou-se em contato telefônico com a Coordenadora Nacional da Ouvidoria do CNJ, Dra. Cristiana Gontijo Bastos, com a finalidade de informar acerca da instalação da Ouvidoria do TJ/AC e solicitar colaboração para o desenvolvimento da missão institucional.

Contato com a Ouvidoria do TJDF.

No dia 02/08/11, realizou-se contato telefônico com a Coordenadora da Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, Ana Cristina Pupe de Brito, com a finalidade de solicitar colaboração institucional.

ELABORAÇÃO DE ORGANOGRAMA

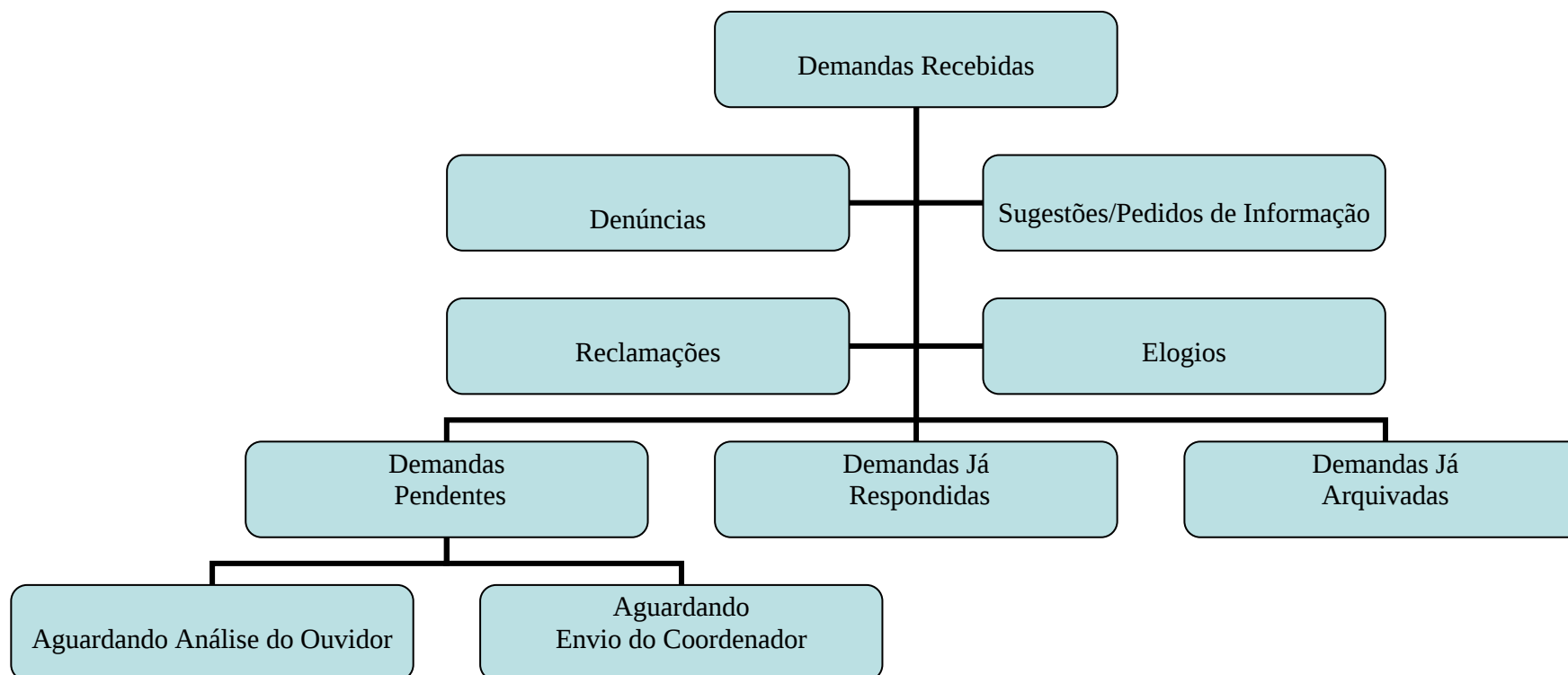
Para a triagem, controle e acompanhamento das demandas, elaborou-se organograma simplificado, conforme imagem a seguir:





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

ORGANOGRAMA DE TRIAGEM, CONTROLE E ACOMPANHAMENTO DAS DEMANDAS

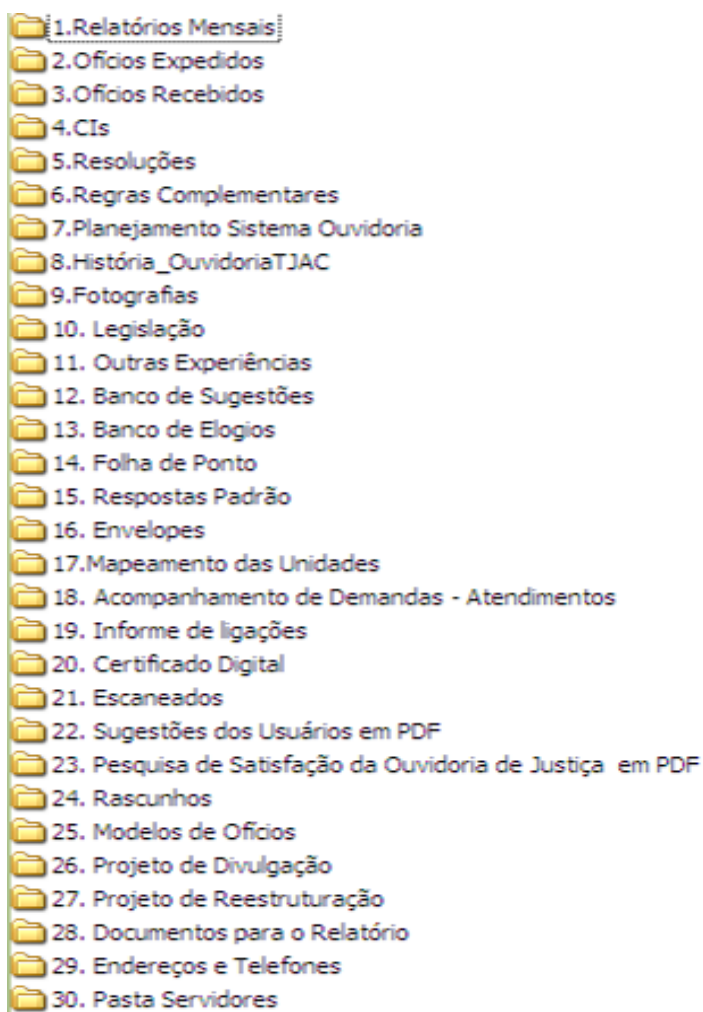




PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

CRIAÇÃO E COMPARTILHAMENTO DE ARQUIVOS EM REDE

- I) Foi criada a Pasta Ouvidoria para uso compartilhado entre os membros da Equipe, com subpastas, conforme imagem abaixo:





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

DOCUMENTOS EXPEDIDOS

Comunicados Internos – CIs, expedidos.

I – No período de 28/07/11 a 30/09/11, foram expedidas 52 CIs, conforme imagem abaixo:

CI n.01 - DTI	CI n.35 - Diretoria Geral e outros
CI n.02 - Almoхарifado	CI n.36 - Informes referente ao e-mail
CI n.03 - Almoхарifado	CI n.37 - Comunica fragilidade da porta
CI n.04 - Almoхарifado_Bebedouro	CI n.38 - Escala de férias
CI n.05 - Logística	CI n.39 - Almoхарifado, Pastas AZ
CI n.06 - Logística_limpeza ar	CI n.40 - DTI. Senhas E-Governo
CI n.07 - RH	CI n.41 - DG. Mudança de 0800
CI n.08 - Biblioteca	CI n.42 - Solicita Autenticação Única
CI n.09 - Direção do Foro	CI n.43 - Solicita instalação de 0800
CI n.10 - Retificação de nome	CI n.44 - Solicita informações quanto à desconto
CI n.11 - Almoхарifado	CI n.45 - Escala de férias retificada
CI n.12 - Almoхарifado	CI n.46 - Solicita Placa Externa
CI n.13 - Patrimônio_Mesa	CI n.47 - DTI. Autenticação única
CI n.14 - Patrimônio_Quadro Magnético	CI n.48 - DTI. Backup
CI n.15 - DTI	CI n.49 - Cinete. Película Fumê.
CI n.16 - DTI	CI n.50 - Diretoria do Fórum.
CI n.17 - Setor Psicossocial	CI n.51 - DTI. Mapeamento
CI n.18 - DTI	CI n.52 - Logística
CI n.19 - DRH	
CI n.20 - DTI	
CI n.21 - DG. Solicita Certificação Digital	
CI n.22 - CPAG. Solicita Forders	
CI n.23 - NEGEST. Observância.	
CI n.24 - NEGEST. Retifica CI nº.23	
CI n.25 - Informa problema 0800	
CI n.26 - Galão de tinta. Logística.	
CI n.27 - Retifica CI nº.22 - CPAG	
CI n.28 - RH Pontos	
CI n.29 - DG	
CI n.30 - Reitera NEGEST	
CI n.31 - Responder CI N. 0622011 - DAD	
CI n.32 - Logística. Película Fumê	
CI n.33 - CI - INVÁLIDA!	
CI n.34 - CI - INVÁLIDA!	



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Ofícios Expedidos pelo Ouvidor de Justiça.

II) No dia 28 de julho de 2011, data da inauguração da Ouvidoria, foram expedidos os seguintes ofícios:

a) 54 ofícios aos magistrados de todo o Estado. Assunto: Encaminhando a Resolução nº. 24/2011 do Conselho de Administração do TJ/AC, bem como a Resolução nº. 103/2010 do CNJ, as quais instituem as Ouvidorias de Justiça no âmbito do Poder Judiciário, para conhecimento e divulgação; bem como solicita a indicação de nome, e-mail e telefone do serventuário da unidade, responsável em responder eventuais demandas da Ouvidoria.

Segue imagem abaixo dos ofícios expedidos pelo Ouvidor aos magistrados:

Ofício n.01 - Gustavo Sirena	Ofício n.35 - Marcos Thadeu de Andrade Matias
Ofício n.02 - Anastácio Lima de Menezes Filho	Ofício n.36 - Afonso Braña Muniz
Ofício n.03 - Laudivon de Oliveira Nogueira	Ofício n.37 - Pedro Luis Longo
Ofício n.04 - Cloves Augusto Alves Cabral Ferreira	Ofício n.38 - Fernando Nóbrega da Silva
Ofício n.05 - Raimundo Notato da Costa Maia	Ofício n.39 - Leandro Leri Gross
Ofício n.06 - Marcelo Coelho de Carvalho	Ofício n.40 - Lilian Deise Braga paiva
Ofício n.07 - Maha Kouzi Manasafi e Manasafi	Ofício n.41 - Rogéria José Epaminondas Tomé
Ofício n.08 - Romário Divino Faria	Ofício n.42 - Zenair Ferreira Bueno Vasques Arantes
Ofício n.09 - Regina Célia Ferrari Longuini	Ofício n.43 - Maria Cezarinete
Ofício n.10 - Giordane de Souza Dourado	Ofício n.44 - Francisco Djalma
Ofício n.11 - Edinaldo Muniz dos Santos	Ofício n.45 - Denise Castelo Bonfim
Ofício n.12 - Thaís Queiroz Borges de Oliveira	Ofício n.47 - Luís Vítório Camolez
Ofício n.13 - Luana Claudia de Albuquerque Campos	Ofício n.48 - José Augusto Cunha da Silva
Ofício n.14 - Gilberto Matos de Araujo	Ofício n.49 - Júnior Alberto Ribeiro
Ofício n.15 - Clóvis de Souza Lodi	Ofício n.50 - Lois Carlos Arruda
Ofício n.16 - Andréa da Silva Brito	Ofício n.51 - Luiz Gustavo Alcade Pinto
Ofício n.17 - Robson Ribeiro Aleixo	Ofício n.52 - Erik da Fonseca Farhat
Ofício n.18 - Danniel Gustavo Bomfim Araújo da Silva	Ofício n.53 - Louise Kristina Lopes de Oliveira Santana
Ofício n.19 - Shirlei de Oliveira Hage Menezes	Ofício n.54 - Hugo Barbosa Torquato Ferreira
Ofício n.20 - Francisco das Chagas Vilela Júnior	Ofício n.56 - Conselheiro TCU
Ofício n.21 - José Wagner Freitas Pedrosa Alcântara	Ofício n.57 - Florindo Poersch
Ofício n.22 - Zenice Mota Cardozo	Ofício n.58 - Dion Nóbrega Legal
Ofício n.23 - Alesson José Santos Braz	Ofício n.59 - Antonia Maria Silva de Oliveira
Ofício n.24 - Evelin Campos Cerqueira	Ofício n.60 - Ouvidoria MP
Ofício n.25 - Larissa Pinho de Alencar Lima	Ofício n.61 - Superintendente Federal
Ofício n.26 - Manoel Simões Pedrosa	Ofício n.62 - Comandante da Polícia Militar
Ofício n.27 - Maria Rosinete dos Reis Silva	Ofício n.63 - Diretor Penal
Ofício n.28 - Adamarcia Machado Nascimento	Ofício n.64 - Carlos Barcelar
Ofício n.29 - Joelma Ribeiro Nogueira	Ofício n.65 - Presidência, Encaminha Relatório
Ofício n.30 - Ivete Tabalipa	
Ofício n.31 - Adimauro Souza da Cruz	
Ofício n.32 - Olivia Maria Alves Ribeiro	
Ofício n.33 - Marcelo Badaró Duarte	
Ofício n.34 - Mirla Regina da Silva Cutrim	





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Com a expedição dos referidos ofícios, cada unidade jurisdicional e administrativa indicou um servidor para responder eventuais demandas da Ouvidoria. Durante os meses de agosto e setembro formou-se um banco de dados com os nomes dos servidores indicados pelos magistrados. Em seguida, encaminhou-se, por e-mail, cópia da Resolução nº. 24/2011 do Conselho de Administração do TJ/AC, bem como da Resolução nº. 103/2010 do CNJ, para tais serventuários, solicitando que as encaminhasse – também por e-mail – a todos os servidores da unidade, para conhecimento.

Em 14/09/11, através da CI nº. 51, encaminhou-se referido banco de dados à Diretoria de Tecnologia da Informação – DTI, para inserção das informações no Sistema-Ouvidoria.

Ofícios Expedidos pela Coordenação da Ouvidoria.

III) Durante o período de 28/07/11 a 30/09/11 foram expedidos os seguintes ofícios pela Coordenação da Ouvidoria:

-  Ofício n.01 - Vara de Delitos de Drogas
-  Ofício n.02 - Detran
-  Ofício n.03 - Juizado Especial
-  Ofício n.04 - Diretoria do Tribunal
-  Ofício n.05 - Diretoria do Tribunal
-  Ofício n.06 - DRH
-  Ofício n.07 - Diretoria
-  Ofício n.08 - Diretoria de Planejamento
-  Ofício n.09 - DTI
-  Ofício n.10 - Diretoria do Fórum
-  Ofício n.11 - Diretoria Judiciário
-  Ofício n.12 - DRH
-  Ofício n.13 - Reencaminha Ofício
-  Ofício n.14 - RBTRANS
-  Ofício n.15 - 1ª Vara Cível
-  Ofício n.16 - 1ª Vara da Infância
-  Ofício n.17 - 2ª Vara da Infância
-  Ofício n.18 - Vara de Órfãos e Sucessões
-  Ofício n.19 - 1º Juizado Especial Cível
-  Ofício n.20 - DAD
-  Ofício n.21 - Coordenadoria de Logística





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

PRIMEIRAS DEMANDAS RECEBIDAS

Início dos Atendimentos Pessoais

- a) No primeiro dia de funcionamento, 29 de julho de 2011: três atendimentos, os quais tratavam de morosidade processual.
- b) No dia 01 de agosto de 2011: dois atendimentos pessoais, na sede da Ouvidoria. Um dos quais a pessoa portadora de necessidades especiais.
- c) No dia 03 de agosto de 2011 ocorreram três atendimentos: J. R. R. da S. (demanda: pedido de informações ou orientação jurídica); M. E. S. (demanda: pedido de informações ou orientação jurídica. Encaminhamento: Defensoria Pública Estadual); e F.O. (demanda: morosidade processual. Encaminhamento: Justiça Federal).

Ocorrência quanto ao Tele Atendimento 0800 721 0001.

- a) O número 0800 721 0001 foi instalado efetivamente no dia 01 de agosto de 2011, e neste mesmo dia foram recebidas aproximadamente quinze ligações de clientes do Banco do Brasil S/A buscando informações, afirmando ser tal número do referido banco.
- b) No dia 02/03 de agosto, o problema persistiu.
- c) Até o dia 03/08/2011, durante teste, o número 0800 721 0001 não recebia ligação de telefone celular, tanto da operadora vivo, como da operadora claro.





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

d) Pesquisando referido número no sistema de busca da internet, *Google*, constatou-se que o mesmo já pertenceu a outras empresas, como Banco do Brasil S/A.

E-mail (ouvidoria@tjac.jus.br)

As demandas recebidas por e-mail são processadas e respondidas através do próprio e-mail. O e-mail ouvidoria@tjac.jus.br apresentou, no início dos trabalhos da Ouvidoria, erros ao enviar respostas às demandas. O ocorrido foi relatado à Diretoria de Tecnologia da Informação – DTI, e o problema foi resolvido em 02 de agosto de 2011 pelo próprio diretor da DTI, Roberto Romanholo.

Algumas dificuldades no manejo do Formulário Eletrônico

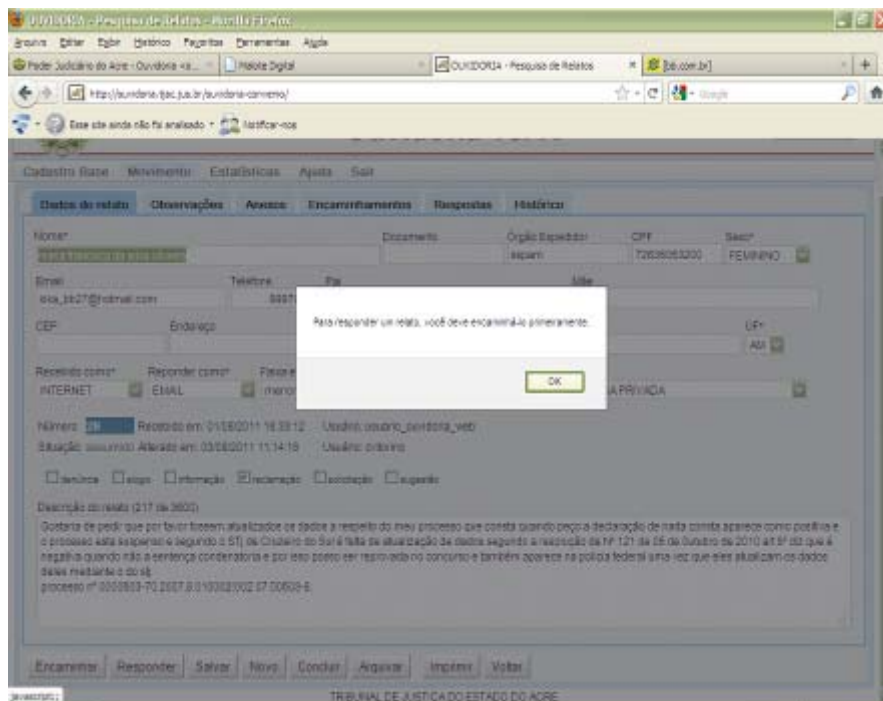
a) No Sistema-Ouvidoria foi constatada a impossibilidade de filtrar a demanda. O Sistema não oferece a possibilidade de responder ou filtrar a demanda ainda em fase preliminar. Em muitos casos, há apenas demandas com pedido de informação, como por exemplo: “onde fica a 1ª vara de família?”. Neste caso, não há necessidade de encaminhar a demanda para a unidade jurisdicional para posterior resposta, devendo a mesma ser respondida/filtrada pela própria equipe da Ouvidoria.





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Ver a captura de tela abaixo:



b) O Sistema não possibilita à equipe da Ouvidoria que *delete* demandas repetidas pelo mesmo usuário. Tem acontecido que, o mesmo usuário, registra ou envia duas vezes a mesma demanda, resultando que, como a equipe não pode encaminhá-la duas vezes para a mesma unidade jurisdicional, uma ficará pendente. Conseqüentemente, para fins estatísticos, ao final do mês, restarão demandas pendentes.

c) No item “ocupação”, as opções são limitadas, não tendo, por exemplo, a opção “vendedor”, “autônomo”, obrigando a equipe da Ouvidoria a registrar apenas como “não informado”.





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

d) O Formulário Eletrônico permite a marcação de dois tipos de relato, como por exemplo, reclamação e solicitação, ao mesmo tempo. A contagem, para fins de estatística, porém, não se sabe como o sistema processará tal situação.

Ver abaixo *Print screen* da tela principal do Sistema Ouvidoria, no dia 08/08/2011, onde constam 13 manifestações:

A imagem é uma captura de tela do sistema de Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado do Acre. No topo, há uma barra de navegação com links como 'Início', 'Ajuda', 'Sobre', 'Contato', etc. Abaixo, há um formulário para registrar uma manifestação, com campos para 'Assunto', 'Descrição', 'Procedido como', 'Tipo de relato', 'Relatante', 'Destino', 'Email' e 'Responsável'. À direita do formulário, há uma seção 'Marcar como' com botões para marcar a manifestação como encerrada, em andamento, etc. Abaixo do formulário, há uma tabela com 13 registros de manifestações. A tabela possui as seguintes colunas: 'Nº', 'Recebido em', 'Classificação', 'Assunto', 'Relatante', 'Responsável' e 'Situação'. Os registros listados são:

Nº	Recebido em	Classificação	Assunto	Relatante	Responsável	Situação
37	05/08/2011 20:28:18	reclamação	relato não encaminhado	marcelo leal fern		encerrado (08/08/2011)
38	05/08/2011 12:46:21	reclamação	relato não encaminhado	Francisco Milton Jacata		ido (05/08/2011)
39	05/08/2011 12:38:02	reclamação	relato não encaminhado	Francisco Milton Jacata		ido (05/08/2011)
34	05/08/2011 12:38:23	reclamação	relato não encaminhado	Francisco Milton Jacata		ido (05/08/2011)
33	04/08/2011 11:58:33	reclamação	relato não encaminhado	Regiane Maria Cavalcante		ido (04/08/2011)
32	04/08/2011 11:18:12	reclamação	relato não encaminhado	Paula Carla Moreira	Carla Moreira	assumido (04/08/2011)
31	03/08/2011 17:48:18	solicitação	relato não encaminhado	Silvia Vilas Boas	Silvia Vilas Boas	ido (04/08/2011)
30	03/08/2011 17:48:01	solicitação	relato não encaminhado	Silvia Vilas Boas	Silvia Vilas Boas	ido (04/08/2011)
29	03/08/2011 11:38:55	reclamação	relato não encaminhado	Francisco Milton Jacata	Francisco Milton Jacata	assumido (03/08/2011)
28	01/08/2011 08:33:12	reclamação	relato não encaminhado	Regiane Maria Cavalcante	Regiane Maria Cavalcante	assumido (03/08/2011)
6	28/07/2011 16:52:00	reclamação	relato não encaminhado	Alcides Aparecido da Silva Santiago	Alcides Aparecido da Silva Santiago	assumido (28/07/2011)
4	28/07/2011 14:57:41	sugestão	relato não encaminhado	João César do Amaral Neto	João César do Amaral Neto	assumido (28/07/2011)
3	28/07/2011 12:16:48	denúncia	relato não encaminhado	Viviane da Oliveira Silva	Viviane da Oliveira Silva	ido (28/07/2011)



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO E DOS DADOS ESTATÍSTICOS

Importante destacar os canais de comunicação. A Ouvidoria foi projetada para receber demandas/manifestações dos usuários através de cinco canais de comunicação: Internet (Formulário Eletrônico), disponível em <http://www.tjac.jus.br/ouvidoria/>; e-mail (ouvidoria@tjac.jus.br); Tele atendimento (0800); carta postal pré-selada; e Atendimento Pessoal na própria unidade, localizada na Rua Benjamin Constant. nº.1.209, Centro, ao lado do Fórum Barão do Rio Branco.

Observe-se agora cada um destes canais, suas condições de funcionamento, bem como as manifestações e dados estatísticos.

INTERNET (FORMULÁRIO ELETRÔNICO)

O Sistema-Ouvidoria (<http://ouvidoria.tjac.jus.br/ouvidoria-convenio/Login.jsp>), que disponibiliza o Formulário Eletrônico na internet, foi cedido ao Tribunal de Justiça do Estado do Acre pelo Conselho Nacional de Justiça – CNJ, através de Termo de Uso nº. 004/2011. Referido Termo foi publicado no Diário de Justiça Eletrônico, de 14 de julho de 2011, Edição nº. 129, pág. 06.

O Formulário Eletrônico, que pode ser acessado em <http://www.tjac.jus.br/ouvidoria/>, contudo, desde o dia 28 de julho de 2011, data da inauguração e funcionamento da Ouvidoria, apresentou erros de funcionamento, e, atualmente, é o canal menos usado pelos usuários. Apresenta frequentes erros na operacionalização e, por conta disso, não é a ferramenta confiável para o levantamento de dados estatísticos. Daí que, hoje, não constitui a principal ferramenta de comunicação da Ouvidoria. Seguem imagens de erro de funcionamento do sistema.





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

OUVIDORIA - Poder Judiciário do Estado do Acre

Arquivo Editar Exibir Histórico Favoritos Ferramentas Ajuda

http://ouvidoria.tj-ac.jus.br/ouvidoria-convenio/

Esse site ainda não foi analisado

OUVIDORIA - Pesquisa de Relatos

Ouvidoria TJAC

Cadastro Base Movimento Estatísticas Ajuda Sair

Erro: Ocorreu um erro: br.jus.cnj.Nejon.modelo.service.ServiceException: Erro ao gerar estatística por tipo de relato e assunto: org.springframework.orm.jpa.JpaSystemException: java.lang.IndexOutOfBoundsException: Remember that ordinal parameters are 1-based; nested exception is javax.persistence.PersistenceException: java.lang.IndexOutOfBoundsException: Remember that ordinal parameters are 1-based

basecd
Informe o período de datas desejado

De Até

Tipo de Estatística
Tipo de relato por assunto ☐

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO ACRE

Apache Tomcat/7.0.14 - Error report - Available at http://

Arquivo Editar Exibir Histórico Favoritos Ferramentas Ajuda

http://ouvidoria.tj-ac.jus.br/ouvidoria-convenio/ouvidoriaRelato/RecebeFormulario

Esse site ainda não foi analisado

Apache Tomcat/7.0.14 - Error report

HTTP Status 404 - /ouvidoria-convenio/ouvidoriaRelato/RecebeFormulario

500 Status report

Message: /ouvidoria-convenio/ouvidoriaRelato/RecebeFormulario

Description: The requested resource (/ouvidoria-convenio/ouvidoriaRelato/RecebeFormulario) is not available.

Apache Tomcat/7.0.14

Consulte

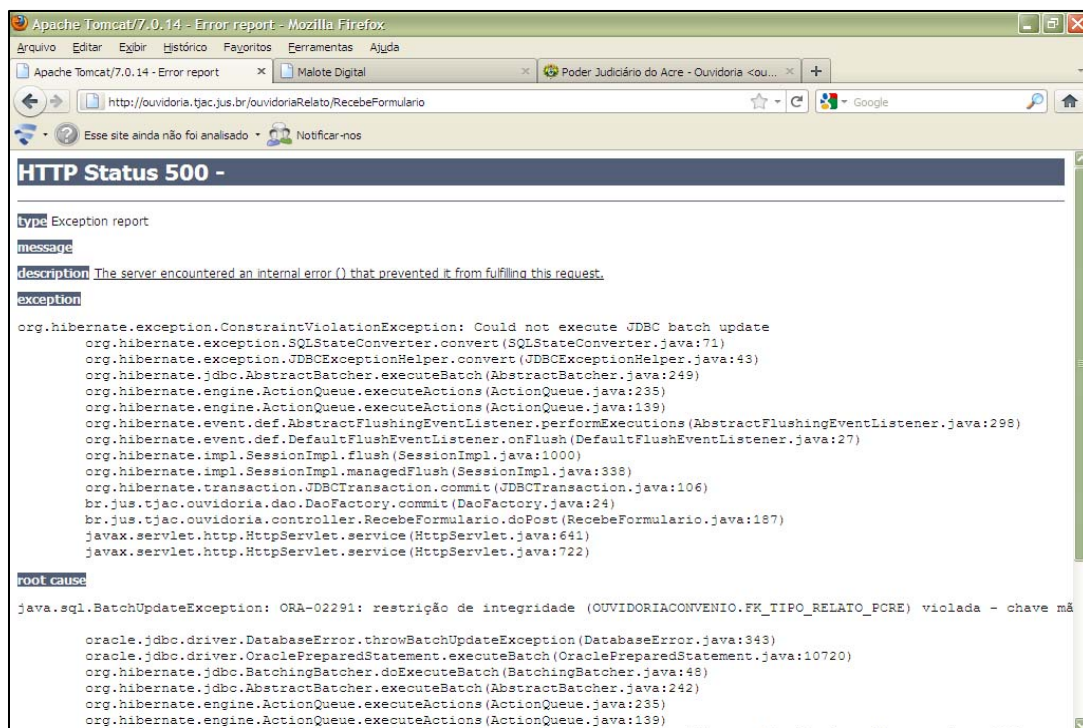
Iniciar 2. Atualizar Navegador 3. Planejamento Sistema... 4. Apache Tomcat/7.0.14

Segunda-Feira, 20 de agosto de 2013 11:27





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça



Durante o primeiro mês de trabalho constatou-se que as demandas encaminhadas às unidades jurisdicionais para resposta, efetivamente, não chegavam. Foi feito o seguinte teste: encaminhou-se como usuário externo um Pedido de Informações, preenchendo o Formulário Eletrônico, e após assumir (receber) a manifestação no Sistema Interno, e tentar encaminhá-la ao destinatário, verificou-se que a mensagem não chegava ao e-mail da unidade. Várias diligências foram empreendidas para a solução da situação, porém, até o momento, o Formulário e o Sistema Ouvidoria apresentam dificuldades para operar.





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Referidas situações foram comunicadas por e-mail ao Diretor de Tecnologia da Informação do Tribunal de Justiça do Estado do Acre Roberto Romanholo (romanholo@tjac.jus.br), ao técnico da DTI Juceir Rocha de Souza (juceir@tjac.jus.br), ao Analista Judiciário RosfranLins Borges (rosfran.borges@cnj.jus.br), do Núcleo de Gestão de Sistemas – NGS, do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, bem como à Coordenadora Nacional da Ouvidoria do CNJ, Dra. Cristiana Gontijo Bastos (cristiana.bastos@cnj.jus.br).

Da data de 28/07/2011 até 08/08/2011 haviam 13 relatos registrados no Sistema Ouvidoria, contudo, por falha de encaminhamento encontrada no Sistema, não foi possível fazer o envio das demandas utilizando-se dele. Destes relatos, sete constavam como reclamação, duas solicitações, uma denúncia, uma sugestão, um pedido de informação e outro não classificado (foi encontrado um erro no sistema que permite que o usuário não marque uma das opções de motivo de contato, o que dificulta o processo de geração de estatística futura). Pela incapacidade de enviar as demandas aos setores de destino através do sistema, os relatos tiveram que ser enviados manualmente através de email: extraindo as informações contidas no Formulário e inserindo-as no e-mail ouvidoria@tjac.jus.br, para posterior encaminhamento.

Até a data de 11/08/2011 todas as demandas que estavam registradas no Sistema-Ouvidoria foram devidamente encaminhadas aos setores responsáveis. Na data de 12/08/2011 os servidores da Ouvidoria constataram que o Sistema estava inoperante, como demonstrado na captura de tela realizada no referido dia, demonstrada abaixo:

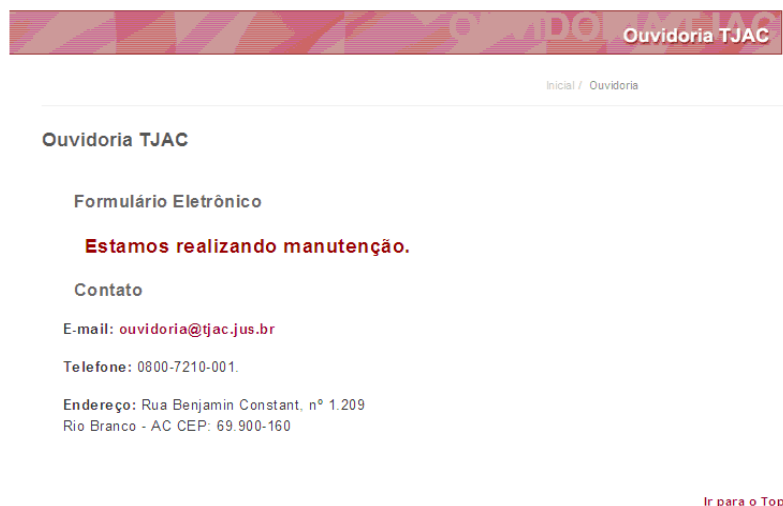




PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Foi comunicado pelo técnico responsável da DTI que o computador/servidor em que o Sistema estava funcionando sofreu danos devidos às constantes quedas de energia. O processo de recebimento de relatos pelo Sistema ficou suspenso, tornando o e-mail da Ouvidoria a única forma de escoamento das manifestações dos usuários. Por uma falta de medidas preventivas como *backup*, as informações contidas no Sistema foram perdidas definitivamente, o que as tornou irrecuperáveis. A ocorrência foi comunicada à Coordenadora Nacional da Ouvidoria do CNJ, Dra. Cristiana Gontijo Bastos, em 17/08/2011.

A captura de tela abaixo demonstra o Sistema em manutenção.



Aproximadamente, uma semana depois, foi informado que o Sistema estava operante novamente, contudo, ausentes os dados dos setores previamente cadastrados. Após a realização de testes feitos pela equipe da Ouvidoria, percebeu-se que alguns erros apontados em relatórios anteriores ainda estavam presentes no Sistema, como, por exemplo, a falha de encaminhamento dos relatos para as unidades.





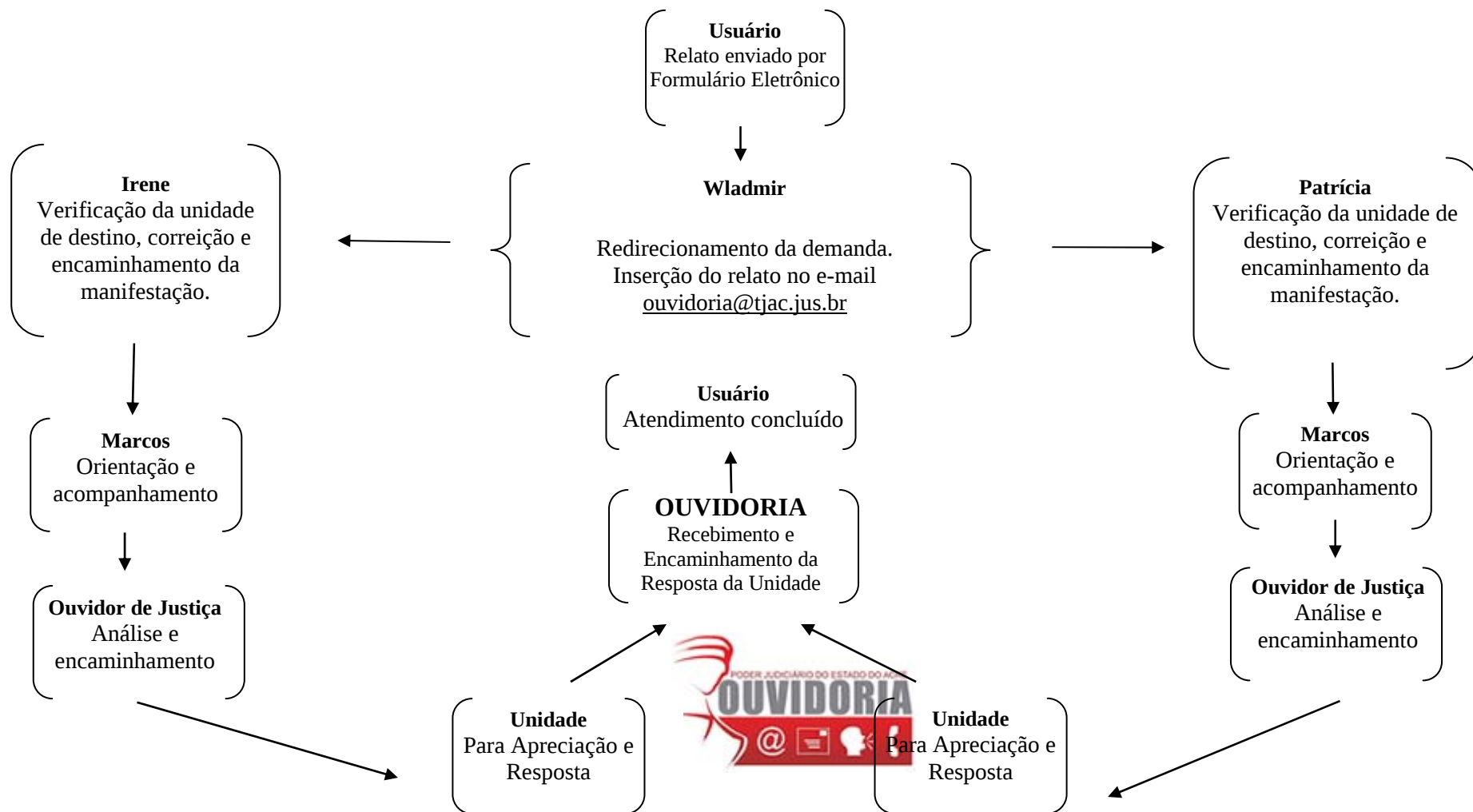
PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Tendo em vista que até o presente momento o Sistema só oferece utilidade para a equipe como um meio unicamente de entrada de dados, decidiu-se realizar uma reunião no dia 15/09/2011 entre os servidores da Ouvidoria com o objetivo de criar mecanismo/fluxo de redirecionamento das demandas que dão entrada pelo Sistema, como demonstrado no diagrama a seguir:



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

**FLUXO DAS DEMANDAS RECEBIDAS ATRAVÉS DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO E REDIRECIONADAS E
ENCAMINHADAS POR E-MAIL**





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

E-MAIL (ouvidoria@tjac.jus.br)

O e-mail (ouvidoria@tjac.jus.br) em razão dos problemas apresentados no Formulário Eletrônico é, atualmente, o principal canal de comunicação e encaminhamento das manifestações dos usuários. Está disponível e, conforme teste, encontra-se apto e operante, podendo ser acessado e receber demandas diariamente. Recebida a manifestação por meio do Formulário Eletrônico, as encaminhou-se através do e-mail.

O e-mail, porém, apresenta algumas limitações. Não permite, por exemplo, o acompanhamento eficaz e contínuo da demanda, observando os prazos para resposta por parte da unidade. Dificulta, também, o levantamento estatístico e gráfico das manifestações dos usuários. Nesse caso, é necessário esforço e triagem manual de uma a uma das mensagens recebidas durante o período de 28/07/2011 a 30/09/2011, o que demanda tempo e atenção em detrimento de outras atividades; ao contrário do sistema eletrônico, caso estivesse em pleno funcionamento, faria o levantamento estatístico automaticamente e com reduzidas probabilidades de erro.

Em cumprimento ao disposto no artigo 3º, V, da Resolução nº. 24/2011, CONAD, que dispõe: “compete à Ouvidoria apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas”, procedeu-se manualmente ao levantamento estatístico das manifestações recebidas no e-mail ouvidoria@tjac.jus.br.

Saliente-se que cada manifestação (recebida via e-mail) gera aproximadamente dois ou mais encaminhamentos por parte da Ouvidoria. Assim, torna-se natural que o número de encaminhamentos promovidos pela Ouvidoria seja superior ao número de demandas recebidas. Outra questão que merece destaque é o fato de que praticamente todas as demandas recebidas através do Atendimento Pessoal são também encaminhadas por e-mail. Portanto, é comum que o volume de trabalho via e-mail seja sempre elevado, à vista dos outros canais de comunicação.

Após contagem e tabulação chegou-se às seguintes informações:





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

QUADRO I

Manifestações recebidas pela Ouvidoria de Justiça

Tipo de manifestação	Total de Atendimentos	Providência adotada
Pedido de Informações ⁹	23 ¹⁰	Atendimento concluído
Reclamações e/ou críticas	12 ¹¹	Atendimento concluído
Denúncias	10 ¹²	Atendimento concluído
Sugestões	4 ¹³	Atendimento concluído
Elogios	2	Atendimento concluído
Total de manifestações recebidas	51¹⁴	-

QUADRO II

Manifestações encaminhadas pela Ouvidoria de Justiça

Unidade de destino	Tipo de manifestação encaminhada				
	Pedido de Informações ⁹	Reclamação e/ou crítica	Denúncia	Sugestões	Elogio
Presidência do Tribunal de Justiça/TJAC	5				
Juiz Auxiliar da Presidência	2			2	
Desembargadora Eva Evangelista				1	
Diretoria Geral - DG	2	1		1	
Diretoria de Recursos Humanos - DRH	2	1			

⁹ A Ouvidoria não presta orientação jurídica.

¹⁰ Desses vinte e três pedidos de informação, um refere-se à reiteração de e-mail.

¹¹ Desses doze pedidos de reclamação, quatro referem-se à reiteração de e-mail.

¹² Desses dez pedidos de denúncia, sete referem-se à reiteração de e-mail.

¹³ Estas foram encaminhadas para as seguintes unidades: 1ª Vara de Família, Diretoria de Tecnologia da Informação, 3º Juizado Especial Cível, Coordenação dos Juizados e Diretoria Geral.

¹⁴ Da soma do quadro I obtiveram-se 51 manifestações, sendo que, subtraindo 12 reiterações, tem-se total de 39 manifestações.





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Diretoria de Tecnologia da Informação - DTI	5	2		1	
Centro de Capacitação e Aperfeiçoamento dos Servidores do Poder Judiciário -CECAP	6				
Diretoria Administrativa - DAD	3				
Conselho da Magistratura - COMAG	1				
Diretoria de Planejamento e Orçamento - DPO	1				
Unidades Judiciárias ¹⁵	4	8		3	
Órgãos Externos ¹⁶	1		3		
Diretoria do Fórum Barão do Rio Branco	1				
Serventia de Registro e Distribuição do Tribunal de Justiça do Estado do Acre	1				
Projeto Cidadão do Tribunal de Justiça do Estado do Acre	1				
Assessora-chefe de Comunicação Social do Tribunal de Justiça	1				
Total Geral de Manifestações Encaminhadas	59				

¹⁵ Sugestões enviadas aos três Juizados Especiais Cíveis da Comarca de Rio Branco/AC, bem como manifestações encaminhadas para as seguintes unidades do Poder Judiciário: duas mensagens via e-mail para 1ª Vara Cível, duas para 3ª Vara Cível, duas para a 4ª Vara Cível e duas para 2ª Vara de Família; além do Juizado Especial Cível da Comarca de Cruzeiro do Sul, Vara de Execuções Penais e Medidas Alternativas de Rio Branco – VEPMA.

¹⁶ Alguns desses pedidos referem-se a pedido de auxílio jurídico. A Ouvidoria não presta orientação jurídica. Foram encaminhadas quatro manifestações aos seguintes Órgãos: Defensoria Pública do Estado do Acre, Secretaria do Estado de Justiça e Direitos Humanos do Acre, Procurador-Chefe da Procuradoria da República no Acre e Superintendência Regional da Polícia Federal no Acre



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

TELE ATENDIMENTO (0800)

O Tele atendimento foi inicialmente instalado com o número 0800-721-0001, contudo, inexistentes os necessários equipamentos de recepção e gravação de voz. O número da linha telefônica pertenceu ao Banco do Brasil S/A, Banco Bradesco S/A e supostamente da Caixa Econômica Federal, face às frequentes ligações de clientes, de vários estados do Brasil, buscando por tais instituições financeiras e buscas realizadas no Google.

Durante o período de 28/07/2011 a 15/09/2011, não houve registro de nenhuma manifestação, através do 0800-721-0001, com exceção dos referidos clientes em busca dos bancos. A situação foi informada à Diretoria Geral – DG, e ao Juiz Auxiliar da Presidência, Laudivon de Oliveira Nogueira, através dos Comunicados Internos nº. 25, de 08/08/2011, e nº. 41, de 18/08/2011; bem como ao técnico da Embratel Senhor Wendel Barros Marino, através do e-mail: marinow@embratel.com.br.

O contato com a Diretora Geral, Senhora Ana Lúcia Lemos Lovisaro do Nascimento, foi constante tanto por telefone, como através do e-mail: analemos@tjac.jus.br.

Do Comunicado Interno nº. 25, de 08/08/2011, restou informado que, repetidamente, eram recebidas ligações de usuários do Rio de Janeiro, São Paulo, Bahia, Rio Grande do Sul, dentre outros estados do Brasil, afirmando ser tal número do Banco do Brasil S/A.. Até aquele momento, nenhum usuário em potencial, quer dizer, jurisdicionado, havia ligado para tal número formalizando reclamação, sugestão, denúncia ou elogio, embora o mesmo tocasse ininterruptamente. A equipe da Ouvidoria fez testes a partir das linhas telefônicas móveis das operadoras Vivo e Claro (ambos sem saldo/créditos) e constatou que o número 0800 721 0001 não tocava. Diante da situação, sugeriu-se que o número 0800 721 0001 fosse o quanto antes substituído por número novo, com terminal exclusivo.





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Foi sugerido à Diretoria Geral – DG, e ao Juiz Auxiliar da Presidência, por meio de Comunicado Interno nº. 41, de 18/08/2011, que a empresa concessionária (Embratel) fornecesse três números de 0800 disponíveis, para que - de posse dos mesmos – realizaria *a priori* à decisão de escolha, após diligências junto ao Google. Assim fazendo, possivelmente, evitar-se-ia o uso de número que, no passado recente ou remoto, fora utilizado por instituições públicas ou privadas de elevada notoriedade.

Após essas diligências, o representante da Embratel Senhor Wendel Barros Marino forneceu três números: a) 0800-721-3010; b) 0800-721-3020 e c) 0800-721-3040. Após investigação realizada no sistema de busca/pesquisa Google, verificou-se que não existiam ocorrências de resultados relevantes vinculando-os a qualquer órgão ou empresa de elevada notoriedade. Assim, encaminhado o Comunicado Interno nº. 43, de 22/08/2011, sugerindo a instalação do 0800-721-3040, por apresentar-se de melhor memorização em face da seqüência 21-3040. No dia 15/09/2011, o 0800-721-3040 foi instalado e, atualmente, encontra-se em pleno funcionamento, recebendo, aliás, ligações de terminais celulares.

CARTA POSTAL (PRÉ-SELADA)

O encaminhamento de carta postal pré-selada, também, é procedimento permitido e, inclusive, previsto no art. 7º, da Resolução nº. 24/2011, do Conselho de Administração deste Tribunal – CONAD, que dispõe:

Art. 7º - O acesso à Ouvidoria poderá ser realizado pessoalmente, na sede, por carta, por ligação telefônica ou por meio de formulário eletrônico disponível na página do Tribunal de Justiça na internet. (Grifamos).





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Entretanto, até o momento não foi recebida nenhuma manifestação, através desse meio. É possível supor que, tal causa, seja a preferência dos usuários pelos meios digitais e o conseqüente desuso da carta postal, ou a ausência de divulgação em massa desse meio de contato. Seja como for, sugere-se que a Assessoria de Comunicação Social – ASCOM, deste Tribunal, amplie/melhore a divulgação dos serviços da Ouvidoria.

A carta postal foi, por muitos anos, o principal e mais econômico meio de comunicação entre pessoas e instituições. E atualmente encontra-se em relativo desuso, face às inegáveis vantagens do correio eletrônico (e-mail). Todavia, a carta ainda constitui um meio de diálogo para muitas pessoas, sobretudo aquelas que não dispõem de acesso aos modernos meios de comunicação, o qual merece boa divulgação.

ATENDIMENTO PESSOAL

Por último, tem o usuário a opção do Atendimento Pessoal. Importante destacar que o Poder Judiciário vem buscando melhorias na administração interna no tocante à satisfação do usuário, priorizando a modernidade e excelência no atendimento ao público de forma a atender as expectativas dos usuários com eficiência e qualidade. Iniciativa esta que deve aplaudir com louvor, porém, ainda há muito a ser feito.

Com instalação da Ouvidoria de Justiça no dia 28 de julho de 2011, instituída através da Resolução nº 24/2011, o Tribunal de Justiça demonstra que pretende alcançar inovações e melhorias na prestação jurisdicional, objetivando o estreitamento nas relações de atendimento entre os jurisdicionados e às unidades do Poder Judiciário.

Nesse sentido, a Ouvidoria de Justiça é o canal de diálogo com a sociedade, exercendo o seu papel institucional realizando atendimentos pessoais e pesquisas de satisfação, recebendo manifestações, através de Formulário Eletrônico, e-mails, telefone e cartas postais pré-seladas.





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Além disso, no momento em que são detectadas pela equipe da Ouvidoria que algumas manifestações dizem respeito a assunto de atribuição de outros Órgãos Institucionais, tais manifestações são encaminhadas aos mesmos, como, por exemplo, Ouvidoria da Defensoria Pública Estadual e Ouvidoria do Ministério Público Estadual.

Quanto aos dados estatístico, cumpre relatar que no período de 28 de julho a 30 de setembro foram realizados 35 atendimentos na sede da Ouvidoria, conforme classificação demonstrada no quadro abaixo:

Atendimentos realizados na Sede da Ouvidoria

Tipo de manifestação	Total de Atendimentos	Providência adotada
Pedido de Informações ¹⁷	12	Encaminhados e respondidos
Reclamação e/ou crítica	19	Encaminhadas e respondidas
Denúncia	1	Encaminhadas e respondidas
Sugestão	2	Encaminhadas
Elogio	1	Encaminhado
Total de manifestações	35 ¹⁸	-

Alguns dos usuários atendidos por meio de Atendimento Pessoal apresentam níveis diversos de humor, graus de escolaridade variada, relativa ausência de conhecimento processual e faixa etária acima de 40 anos. Esses usuários, em sua grande maioria, não dispõem de e-mail ou acesso à internet, dispondo, no entanto, de telefone celular ou residencial. Como consequência, a equipe de Atendentes da Ouvidoria não tem alternativa para comunicar-se com tais pessoas, salvo por meio de contato telefônico. Durante o referido período não recebeu-se, pessoalmente, pessoas com necessidade especiais em situação de cadeirante.

¹⁷ Alguns desses Pedidos de Informações referem-se à Pedido de Auxílio Jurídico, os quais são encaminhados aos órgãos competentes, em observância ao § 2º, do art. 4º, da Resolução nº.24/2011 – CONAD.

¹⁸ Dados relativos ao período de 28/07/11 a 30/09/11.





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Logo, o Atendimento Pessoal é o segundo canal de acesso mais usado pelos usuários em geral, certamente devido à localização física e proximidade da Ouvidoria com o Fórum Barão do Rio Branco. É o principal canal mais usado pelas camadas sociais menos prestigiadas.

De todo o arrazoadado, sugere-se que seja ampliado o atendimento pessoal, com a inclusão de atendimento via **chat**, ou dispositivo que possibilite ao usuário, a partir de sua residência ou trabalho ter acesso *online* e postar sua reclamação, sugestão, elogio, crítica, denúncia, bem como pedido de informações, ou outros esclarecimentos e dúvidas que o cidadão possa estar apresentando naquele momento.





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

LOCALIZAÇÃO E ESTRUTURA FÍSICA

Das Condições Iniciais Da Ouvidoria

A Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Acre está localizada no prédio onde funcionou desde 05/12/2008, até início do presente ano, a Coordenadoria de Engenharia, Arquitetura e Manutenção do Tribunal, na Rua Benjamin Constant, s/nº, em frente à Diretoria de Tecnologia da Informação – DTI, no Centro de Rio Branco.

Sua localização física no perímetro central da cidade, ao lado do próprio Fórum Barão do Rio Branco, portanto, é estratégica e condiz com uma de suas finalidades que é prestar Atendimento Pessoal ao maior número possível de jurisdicionados. Porquanto, no Fórum Barão do Rio Branco funcionam as seguintes unidades: Balcão de Informações, Central de Mandados, Central de Guias, Direção do Foro, 1ª Vara Cível, 2ª Vara Cível, 3ª Vara Cível, 4ª Vara Cível, 1ª Vara de Família, 2ª Vara de Família, 3ª Vara de Família, 1ª Vara da Fazenda Pública, 2ª Vara da Fazenda Pública, Vara de Registros Públicos, Vara de Órfãos e Sucessões, Vara de Delitos de Drogas e Acidentes de Trânsito, 1ª Vara do Tribunal do Júri, 2ª Vara do Tribunal do Júri e Auditoria Militar, Assessoria Militar – ASMIL, Espaço Cultural, Parque Gráfico, Contadoria, Serventia de Registro e Distribuição, Atendimento Psicossocial, Protocolo, ASMAC e Copa.

Portanto, resta possível afirmar que no tocante à localização física, diga-se de passagem, dentro do perímetro urbano, a nova unidade atende relativamente ao requisito *acessibilidade*.

Cumpre destacar que como uma das missões da Ouvidoria é aproximar o cidadão do Judiciário, não pode esta ser local inacessível ou de difícil acesso, para, inclusive pessoas portadoras de alguma necessidade especial, visual ou motora.





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Inicialmente, a nova Unidade apresentava seriíssimo problema de acesso, sobretudo para pessoas idosas e/ou de necessidades especiais. Sua calçada de acesso era constituída de tábuas de madeira desgastada e pedras de brita, o que já obstaculizava a entrada de pessoas de necessidades especiais.

Pensando assim, é patente que a nova Unidade não oferecia ótimas condições de acesso para esse grupo específico de indivíduos, conforme se vê nas imagens abaixo. Daí sugeriu-se, de imediato, providências dos setores competentes para refazer a calçada de acesso à Ouvidoria.





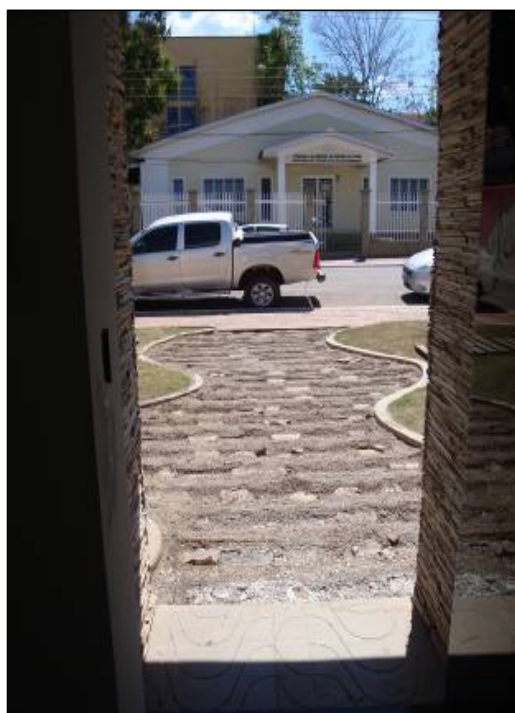
PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

A situação foi relatada em Relatório específico e encaminhada à Presidência do Tribunal de Justiça do Estado do Acre. A partir disso, os setores administrativos responsáveis foram acionados, e uma rampa de acesso adequada foi construída. Conforme imagens abaixo:





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça



Acima se vê foto da porta de acesso à Ouvidoria. Referida porta é estreita e prejudica a passagem de pessoas com dificuldades de locomoção.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Abaixo, imagens da calçada de acesso à Ouvidoria sendo construída, após o encaminhamento de Relatório específico à Presidência do TJ/AC.





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

ANTES



DEPOIS





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

ANTES



DEPOIS





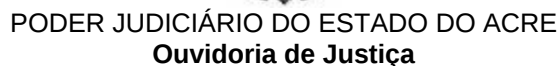
PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

ANTES



DEPOIS






REPUBLICA DEBOLIVIANA
Ministério de Justiça do Tribunal de Justiça do Estado de Acre

DE Cuiabá, 02 de agosto de 2018.

Boa tarde, 02 de agosto de 2018.

Senhora Desembargadora,

De ordem do Conselho de Justiça, HJM, Juri Elcio Andre Mendonça Junior, e considerando a intimação e funcionamento do Conselho de Justiça deste Tribunal desde o dia 20 de julho de 2018:

Considerando que um dos canais de acesso à Ouvidoria é o Atendimento Especial para o qual as solicitações de los estam sendo

Considerando que não dispomos de cronograma específico para atender Juntas e Pessoas Excepcionais;

Considerando, por fim, a evidente necessidade da Ouvidoria, bem como a necessidade de estrutura-la adequadamente, para prestar, de forma adequada, aos cidadãos, o acesso a Justiça, solicito que Vossa Senhoria intente a criação, implementação e execução de duas vagas para atender Juntas e Pessoas Excepcionais em nome a Sede do Conselho de Justiça deste Tribunal de Justiça, à Rua Benjamin Constant, nº 1.186, Centro, no bairro Filarmônico de Boa Vista.

Atenciosamente,

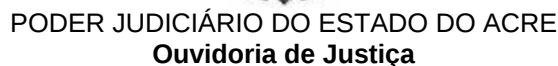

Marcos Antonio Gaudêncio Vianini
Conselheiro do Conselho

A Sua Senhoria Senhora Desembargadora
Senhora Juiz de Direito
Desembargadora - Conselho de Justiça do Estado de Mato Grosso - DEJUS/MT


02/08/2018
14:04

1 - Via: Rua de São Paulo, São Francisco Xavier, 1100, Centro - CEP 05001-002 - São Paulo - SP - Brasil - SP.

PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
OUIDORIA





PODER JUDICIÁRIO - JUSTIÇA DO TRABALHO

Divisão de Justiça do Tribunal de Justiça do Estado do Acre

CEJ/CoordCiv/07.04

Rio Branco, 23 de agosto de 2011.

Sessão Diazoa Superintendente

De ordem do Chefe de Justiça, MM. Juiz Elcio Sato Mendes Junior, e em atenção ao ofício nº 780, de 07/08/2011, da Diretoria Geral do Departamento Estadual de Trânsito do Estado do Acre, solicito que informe o andamento do Pedido de Emparelhamento e Retificação de Atos, segue para análise. Ignorante e Retorno, encaminhado em favor à Sede da Diretoria de Justiça do Tribunal de Justiça, a Rua Benjamin Constant, nº. 1.168, Centro, ao lado do Fórum Raulo de Fátima Ilacina, conforme solicitado no CEJ/CoordCiv/07.02/2011, encaminhado a esta Superintendência - segue em anexo.

Assinatura manuscrita

Marcos Antônio Cavalcante Vianna
Coordenador da Diretoria

Assinatura manuscrita

A Sua Senhoria o Senhor
Ricardo Lopes Torres
Diretor Superintendente da DETRANS - Superintendência Municipal de Trânsito e Trânsito.

João Batista de Rio Branco, Rua Benjamin Constant, 1168, Centro, CEP 69000-000, Fone 0800-010590, Rio Branco-AC



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BRANCO
Superintendência Municipal de Transportes e Trânsito - RBTRANS

Ofício n.º 542/2011/GBSJP

Rio Branco, 13 de setembro de 2011.

Ao Senhor
Marcos Antonio Cavalcante Vitorino
Coordenador da Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Acre

Senhor Coordenador,

Em atenção Of/CoordOuv/ n.º 14, informamos a Vossa Senhoria que a solicitação foi atendida dia 11 de setembro do corrente ano.

Atenciosamente,



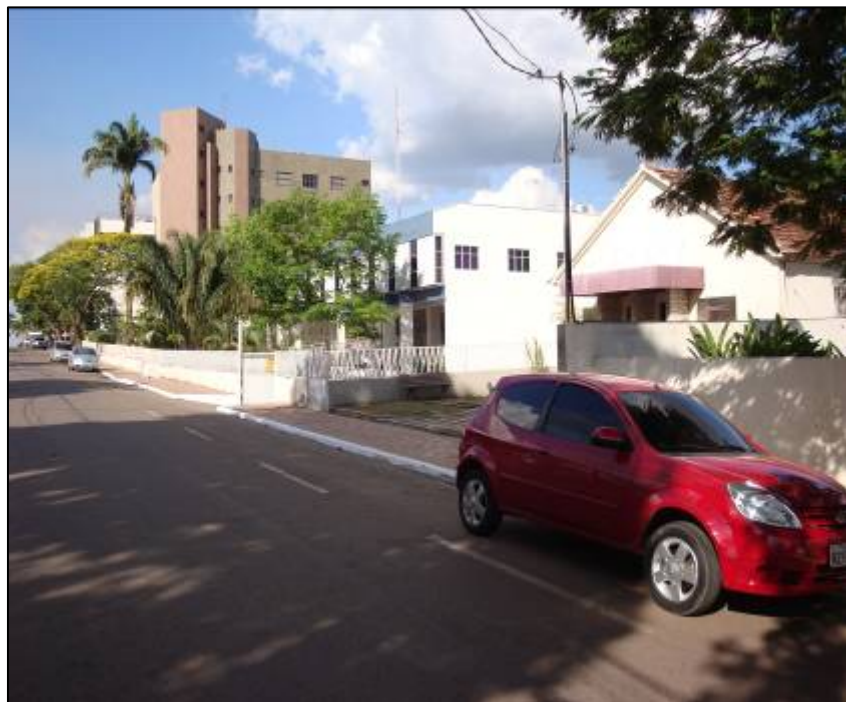
Eng. **Izão Cesar Soares de Medeiros**
Superintendente em Exercício



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

FOTOGRAFIA DO ESTACIONAMENTO PREFERENCIAL

ANTES



DEPOIS





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

FOTOGRAFIA DO ESTACIONAMENTO PREFERENCIAL

IMAGENS ATUAIS





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

FOTOGRAFIAS DE ATENDIMENTO PREFERENCIAL – ESPAÇO INTERNO





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

DAS CONDIÇÕES INTERNAS DE TRABALHO

Inicialmente a nova Unidade apresentava condições relativamente inadequadas de trabalho, conforme se vê nas fotos abaixo do ar-condicionado em péssimas condições de uso, conservação e funcionamento, pois não funcionava satisfatoriamente. Fotografias realizadas em 25/07/2011.





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Quanto à Estrutura Física interna, a Ouvidoria dispõe de quatro mesas novas em formato de L (Patrimônio TJ Tombo nº. 038840, nº. 038841, nº. 038842, nº. 038843); um pequeno armário de 02 portas (Patrimônio TJ Tombo nº. 038844); uma cadeira nova TP Diretor Giratória (Patrimônio TJ Tombo nº. 040560); três novas cadeiras giratórias (Patrimônio TJ Tombo nº. 040565, nº. 040566, nº. 040567); e quatro novas cadeiras TP Diretor Fixa (Patrimônio TJ Tombo nº. 040561, nº. 040562, nº. 040563, nº. 040564). Além de um bebedouro novo, marca Esmaltec (Patrimônio TJ Tombo nº. 033007). Abaixo se vê imagens do espaço interno da Ouvidoria:





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Mediante solicitação ao Setor de Patrimônio e à Diretoria de Tecnologia da Informação – DTI, a nova unidade já dispõe de um *scanner* e um bebedouro – comunicados internos (CIs nº. 01/2011 e nº. 04/2011), conforme imagens a seguir:



Cumpre citar, ainda, que a parede interna foi apenas rebocada e que, segundo afirmação do pedreiro que a rebocou, referido reboco tem durabilidade de seis a dez meses.

Por último, ressalte-se que a nova unidade dispõe de um banheiro interno, 20 lâmpadas fluorescentes (tamanho grande), e um refrigerador central usado (Patrimônio TJ Tombo nº. 029181).



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

À vista do exposto, necessário se faz que algumas das situações ora apontadas sejam verificadas pelos setores competentes, tais como: segurança do Prédio, face à ausência de grades e a porta de vidro; equipamentos de informática novos; construção de cobertura no espaço externo para resguardo dos usuários.

DA EQUIPE DE SERVIDORES

A Equipe é constituída pelos servidores *José Wladimir Lima Martins e Maria Irene Ferreira Maia*, nomeados através da Portaria nº. 192 e 193 de 15/07/2011, respectivamente, da Diretoria de Recursos Humanos – DRH, publicada no Diário da Justiça de 19/07/2011, edição nº. 4.478; pela servidora *Patrícia Silva de Oliveira*, nomeada através da Portaria nº 203 de 17 de agosto de 2011, pela Diretoria de Recursos Humanos – DRH; pelo servidor *Marcos Antonio Cavalcante Vitorino*, Coordenador da Ouvidoria, nomeado através da Portaria nº. 1972 de 15/07/2011, pela Presidência do Tribunal; e, finalmente, pelo magistrado Ouvidor de Justiça *Elcio Sabo Mendes Júnior*, nomeado através da Portaria nº. 1938, de 08/07/2011, pelo Tribunal Pleno Administrativo.

DOS EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA

Na nova unidade constam os seguintes equipamentos de informática: quatro CPUs, marca Itautec InfoWay (Patrimônio TJ Tombo nº. 027524, nº. 025922, nº.027526, nº. 027525); quatro monitores marca Itautec InfoWay, tipo LCD (Patrimônio TJ Tombo nº. 026295, nº. 028123, nº. 026220, nº. 028139); quatro teclados sem marca aparente (Patrimônio TJ Tombo nº. 021495, nº. 024591, nº. 021507, nº. 020049); quatro mini caixas de áudio e quatro mouses, sem marca aparente e numeração de tombo; uma impressora marca Lexmark, modelo multifuncional (Patrimônio TJ Tombo nº. 024364); um scanner marca Fujitsu (Patrimônio TJ Tombo nº. 024143); e dois telefones com fio, marca Intelbras Tc 20 (Patrimônio TJ Tombo nº. 038822 e nº. 038823).





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Os equipamentos, por não serem novos, merecem algumas observações. Daí que se sugere melhor adequação e aparelhamento da Ouvidoria, com equipamentos novos de informática. Analisando cada um dos computadores e seus componentes, verificou-se a necessidade de fazer as seguintes observações:

APARÊNCIA EXTERNA DOS EQUIPAMENTOS

Algumas das CPU's apresentam marcas de sujeira e possíveis avarias externas devido a choques ou condições ruins de armazenamento anterior; e um dos monitores apresenta singela marca de arranhado na base de sustentação.



Unidade de Processamento com singelas avarias externas. Rio Branco – Acre, 26/07/2011.

PRESENÇA DE RUÍDOS NAS CPU'S

Dentre os quatro computadores instalados, dois apresentam ruídos provenientes de componentes internos, como *cooler* de resfriamento do processador, disco rígido e demais peças mecânicas, que podem ser resultado de acúmulo de sujeira nas mesmas. Durante alguns testes, constatou-se que



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

um dessas CPUs chega a silenciar após alguns minutos de uso, porém, dado um intervalo de tempo o ruído volta a ocorrer.

IMPRESSORA LEXMARK X646e

Equipamento Impressora marca Lexmark, modelo X646e, visivelmente gasto, com marcas de sujeira pelas partes laterais e traseira. O equipamento está funcionando corretamente, e atenderá as necessidades da Ouvidoria. Ressalte-se que o referido merece recondicionamento e limpeza.





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

CONDIÇÃO DO *SCANNER*

A Ouvidoria dispõe de um *Scanner* Marca Fujitsu, modelo ScanSnap S510. Foi cedido após solicitação, por intermédio do Comunicado Interno nº. 01, de 19/07/2011, à Diretoria de Tecnologia da Informação – DTI.

Embora com aparência de equipamento usado, referido aparelho encontra-se funcionando corretamente e, certamente, atenderá as necessidades. Contudo, por ser um recurso imprescindível às demandas da Ouvidoria, um aparelho apenas, provavelmente, não será suficiente. Assim, sugerimos seja cedido outro *scanner*, bem como duas unidades de armazenamento móvel – *pendrives*, de 8GB.



***Scanner*, marca Fujitsu, modelo ScanSnap S510.**

Embora com aparência de equipamento usado, o mesmo está funcionando corretamente.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

SUGESTÕES:

À vista do exposto, sugerimos que algumas das situações ora apontadas sejam verificadas pelos setores competentes, tais como:

- Troca urgente dos computadores instalados por equipamentos novos;
- Recondicionamento e limpeza da impressora Lexmark, modelo X646e.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

DO SISTEMA UTILIZADO PELA OUVIDORIA DE JUSTIÇA DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO ACRE

DO TREINAMENTO DOS SERVIDORES

Segundo a cláusula terceira do Termo de Cessão de uso nº. 04/2011, que trata da disponibilização do Sistema cedido pelo CNJ, o órgão que estará fazendo uso do sistema (no caso o TJ/AC, representado pela DTI) é responsável pelo treinamento dos funcionários que o utilizarão:

Cláusula Terceira – Para a consecução do objeto estabelecido neste instrumento, o CESSIONÁRIO compromete-se a instalar o Sistema de Ouvidoria nas suas dependências, arcando com todos os ônus e obrigações a ele inerentes, bem como **promover o treinamento de seus servidores.** (Grifamos).

O treinamento que foi disponibilizado para três dos funcionários da Ouvidoria, em um único dia, no horário de 09h00 até 12h00, consistiu em uma rápida explanação do funcionamento básico do sistema, ministrada pelo técnico da DTI, Juceir Rocha de Souza, seguida de uma aula prática realizando registros de relatos em um banco de dados de teste. Vale ressaltar que o Coordenador não recebeu treinamento a contento, tendo aprendido a operar o sistema no uso cotidiano.

DAS FALHAS DE ACENTUAÇÃO NOS TEXTOS DO SISTEMA

Nos primeiros dias de utilização do sistema percebeu-se que os relatos que chegavam permaneciam prejudicados, pois quando partes do texto eram acentuadas tornavam a leitura de difícil compreensão. O problema foi passado ao técnico responsável para que as devidas providências fossem tomadas. A dificuldade foi, posteriormente, sanada.





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

DAS DIFICULDADES PARA CADASTRAR NO SISTEMA

Alguns cadastros no sistema podiam ser realizados pelo coordenador da Ouvidoria, como por exemplo, cadastro de setor de destino e associação entre este e um funcionário cadastrado, responsável em responder por eventuais demandas dirigidas àquela unidade jurisdicional ou administrativa. Porém, o cadastro deste funcionário somente estava sendo realizado pelo técnico da DTI responsável pelo desenvolvimento e manutenção do sistema.

Entretanto, existe um problema nesta forma de cadastro. No dia 28 de julho de 2011 foram enviados ofícios para todas as unidades jurisdicionais do Estado, bem como as unidades administrativas da Capital para que Magistrados, Diretores, Coordenadores e demais chefes, indicassem nome, e-mail e telefones dos serventuários que seriam os responsáveis em receber e responder as eventuais demandas da Ouvidoria. Acontece que tais indicações estão chegando aos poucos, ou seja, o processo de mapeamento e cadastramento das unidades implicou em várias visitas reiteradas de funcionários da Ouvidoria ao prédio da DTI, para fins de acréscimo de novos dados.

FALHAS DE ENCAMINHAMENTO DO SISTEMA

Após o encaminhamento de algumas demandas, percebeu-se uma demora para a resposta. A equipe da Ouvidoria realizou alguns testes no sentido de encaminhar demandas de avaliações para própria Ouvidoria, daí, constatou-se que as mesmas não chegavam ao e-mail institucional (ouvidoria@tjac.jus.br). Posteriormente o problema foi passado ao conhecimento do técnico responsável Juceir Rocha de Souza, que através de testes também constatou este problema.





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

QUEIMA DO SERVIDOR E PERDA DE DADOS

Segundo o que foi informado pelo técnico da DTI, responsável pelo sistema, uma queda de energia, ocorrida na sexta feira, dia 12 de agosto de 2011, resultou na perda do sistema e de todas as demandas (relatos dos usuários: reclamações, denúncias, críticas, elogios, pedidos de informações) que tinham sido cadastrados nos dias anteriores. Não foram feitas cópias de segurança (backup). Assim sendo, o formulário eletrônico da Ouvidoria foi removido do site do Tribunal de Justiça do Acre e ficou indisponível por algum tempo.

RETORNO DO SISTEMA E RECADASTRAMENTOS

Após alguns dias, na data de 22 de agosto de 2011, foi informado pelo Diretor da DTI que o sistema estava operante. Porém, ante a ausência de medida de segurança para preservação das demandas, as informações desde a data da inauguração contidas no Sistema-Ouvidoria foram perdidas e todos os cadastros tiveram de ser realizados novamente. **Atualmente, a parte do sistema responsável pelo encaminhamento continua problemática, não sendo possível enviar as demandas da Ouvidoria para outros setores.**





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

SUGESTÃO PARA O DESENVOLVIMENTO DE SISTEMA PRÓPRIO PARA A OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ACRE

Justificativa

Tendo em vista que o sistema atualmente usado foi desenvolvido para atender outra realidade, ficou notório que o mesmo teve de passar por um processo de adaptação para que pudesse ser utilizado pela Ouvidoria deste Tribunal. Porém, após alguns dias de uso, notou-se que havia certa dificuldade em fazê-lo funcionar de forma satisfatória, o que trouxe transtornos para a realização de algumas tarefas desenvolvidas pela equipe da Ouvidoria quanto à manipulação do sistema.

Alguns cadastros só podiam ser utilizados pelo técnico da DTI responsável pelo sistema, e as demandas não podiam ser enviadas aos setores responsáveis enquanto este cadastro não fosse feito. Como os dados para cadastro tinham de ser fornecidos pela equipe da Ouvidoria, isso demandou várias visitas do Coordenador Marcos Antônio Cavalcante Vitorino ao prédio da DTI.

Apresentação

Esta proposta de sistema, baseado em uma mescla de características do **SISOUV 2.0**, utilizado pelo **Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios**; e do sistema atualmente em operação na Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Acre, tem como objetivo ser eficiente e de fácil operação, com a organização de todas as opções comumente utilizadas, de modo que fiquem dispostas mais facilmente para acesso do usuário.

Este documento **não tem por finalidade** ser um guia definitivo e imutável para o desenvolvimento deste sistema, cabendo também às pessoas responsáveis por desenvolvê-lo, propor características e/ou funcionalidades pertinentes.





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Características do Sistema

- Envio de demandas para até quatro setores diferentes, sendo um obrigatório e os quatro subsequentes opcionais.
- Cadastro de setores e funcionários responsáveis realizado de forma simultânea (no sistema atualmente utilizado o cadastro consiste na realização de três etapas distintas: cadastro de setor, cadastro de funcionário responsável pelas demandas e, por fim, criar uma associação entre um setor e um usuário cadastrados.)
- Estipulação de prazos e datas de cobrança (cada tipo de relato conta com um prazo próprio para ser enviado ou para ser cobrado pelo membro da equipe que o assumiu. Algumas demandas por serem mais complexas podem necessitar de um tempo maior para análise e posterior encaminhamento).

Sugestões para desenvolvimento

Através de uma análise feita pelos servidores que atuam na Ouvidoria, foram levantados alguns requisitos, funcionalidades e modos de organização de interface, que podem ser integrados neste software. Levando este levantamento em consideração, seguem as sugestões.





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Tela de Login

Através da interface, o servidor da Ouvidoria, previamente cadastrado, realizará o processo de *login* para ter acesso à tela inicial do sistema.



A imagem mostra a interface de login da Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Acre. No topo, há o brasão do estado. Abaixo dele, o texto "OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO ACRE" em letras maiúsculas. Centralizado, há um formulário com dois campos de entrada: "Nome de Usuário :" e "Senha :". Abaixo dos campos, há dois botões: "Cancelar" e "Entrar".

Tela de Menu Principal

Após o processo de verificação de usuário e senha, o funcionário é levado a tela de menu principal, contendo as cinco categorias; ALERTA DE PENDÊNCIAS, RELATOS, CADASTROS, PESQUISAS e ESTATÍSTICAS, que serão explicadas a seguir. Além destes, há ainda o botão SAIR, que leva de volta a tela de *login*.





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça



ALERTA DE PENDÊNCIAS

Atualmente não há pendências.

RELATOS

VERIFICAR RELATOS

NOVO RELATO

ARQUIVADOS

CADASTROS

SETOR

ASSUNTO

SERVIDOR DA OUVIDORIA

PESQUISAS

SETORES

SERVIDORES DA OUVIDORIA

ASSUNTOS

ESTATÍSTICAS

SETORES/DESTINO

RELATOS

FUNCIONARIOS

GÊNERO

ASSUNTOS

FAIXA ETÁRIA

SAIR

Alerta de Pendências

Através desta categoria, mostrada na figura 3, os usuários ao entrarem no sistema ficarão cientes se existe alguma pendência de determinado relato que não tenha sido devidamente assumido, ou encaminhado. A partir desta tela, qualquer usuário pode clicar no botão e resolver esta pendência (assumindo, encaminhando, etc). Os prazos de encaminhamento, resposta e cobrança são cadastrados na seção ASSUNTO, da categoria CADASTROS, e serão detalhados posteriormente.

ALERTA DE PENDÊNCIAS

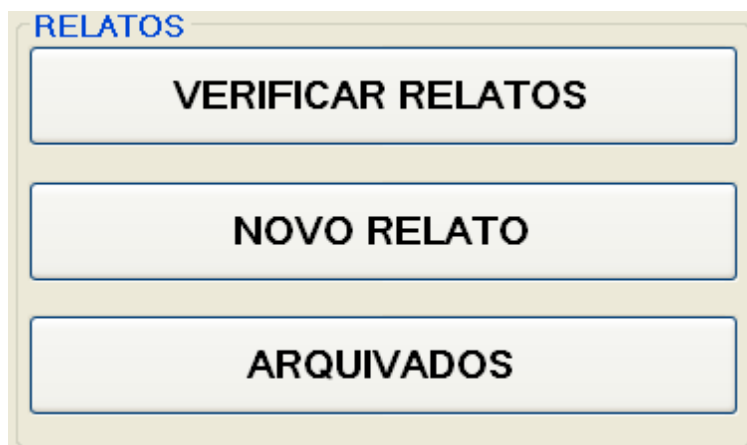
Atualmente não há pendências.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Relatos

Dentro desta categoria encontram-se as três seções que provavelmente serão as mais utilizadas durante a operação do sistema.



Verificar Relatos

Através da interface que será aberta, o usuário do sistema terá acesso à tela contendo os relatos, bem como ferramentas de busca e filtragem. Quando se seleciona um relato, uma tela semelhante à de NOVO RELATO é aberta, porém, com os dados devidamente preenchidos.

Opções de Filtragem

☒ Criados	☐ Servidor Responsável	Selecione
☒ Lidos	☐ Assunto	Selecione
☐ Arquivados	☐ Tipo de Manifestação	Selecione
☐ Encaminhados		
☐ Para o Setor	Selecione	

N. Acompanhamento	Data de Criação	Tipo	Relatante	Responsável	Setor de Destino	Situação	Status Atual
-------------------	-----------------	------	-----------	-------------	------------------	----------	--------------





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Novo Relato

Através desta interface, o usuário poderá cadastrar um novo relato no sistema. Dentro desta, existem as quatro subcategorias: ‘Dados do Usuário’, ‘Dados Sobre a Manifestação’, ‘Encaminhamento’ e ‘Controle’. A partir desta tela é possível salvar um novo relato, e encaminhá-lo para até quatro setores, ou, ainda, arquivá-lo.

A subcategoria ‘Dados do Usuário’ contém os campos que devem ser preenchidos com os dados da pessoa que está se manifestando, e também o modo de contato que ele gostaria de ser respondido.

Em ‘Dados Sobre a Manifestação’ é possível escolher o tipo de manifestação (sugestão, elogio, reclamação, crítica, denúncia e pedido de informações) e o assunto relacionado (morosidade, mau atendimento, etc.). Os campos ‘Relato e número do processo’ são as partes relativas à manifestação do cidadão. Nesta subcategoria é possível salvar o relato e encaminhá-lo.

Através da subcategoria ‘Encaminhamento’ o usuário do sistema escolhe o(s) setor(es) para onde a demanda deve ser encaminhada, mas o relato deve ser primeiramente salvo e assumido.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Os campos contidos na subcategoria ‘Controle’ não são preenchidos pelo usuário do sistema. Eles são criados automaticamente pelo sistema.

Dados Sobre o Usuário		Dados Sobre a Manifestação	
Nome		Tipo de Manifestação	Selecione
N. Documento	Selecione	Assunto	Selecione
Gênero	Selecione Faixa Etária Selecione	Relato	
Profissão	Selecione	N. Processo (opcional)	
Endereço		Forma de Recebimento	Selecione
Município	Selecione	ASSUMIR RELATO Responsável atual: Salvar Relato	
Telefone	Opcional	Encaminhamento (somente o primeiro é obrigatório)	
E - mail		Setor 1 Selecione	
Forma de Contato para Resposta	Selecione	☐ Setor 2 Selecione	
		☐ Setor 3 Selecione	
		☐ Setor 4 Selecione	
Controle Número de Acompanhamento Data de Criação Status Atual Setor(es) de Destino		ARQUIVAR MANIFESTAÇÃO ENCAMINHAR!	

Através desta tela ainda é possível realizar o arquivamento do relato, através do botão ‘ARQUIVAR MANIFESTAÇÃO’. Um menu de confirmação é aberto para concluir o processo.

MOTIVO DO ARQUIVAMENTO

☐ RELATO INVÁLIDO

☐ RESPONDIDO - CONCLUÍDO

☐ RESPONDIDO - NÃO É DE COMPETÊNCIA DA OUVIDORIA

☐ Adicionar Comentário



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Aquivados

Este campo mostra a relação de todos os relatos que foram arquivados durante o tempo de operação do sistema e oferece opções de filtragem para pesquisa. A partir desta parte os usuários podem desarquivar os relatos, caso seja necessário.

Opções de Filtragem

☐ Servidor Responsável

☐ Assunto

☐ Tipo de Manifestação

☐ Para o Setor

agosto de 2011

dom	seg	ter	qua	qui	sex	sáb
31	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10

☐ Hoje: 27/8/2011

Filtrar

N. Acompanhamento	Tipo	Relatante	Responsável	Setor de Destino
☐ REC.030.2011	RECLAMAÇÃO	José Pedro Simões	José Wladimir	Ouvidoria

DESARQUIVAR SELECIONADOS

Fechar

Cadastros

Nesta categoria serão realizados os cadastros dos assuntos, setores e servidores da ouvidoria.

CADASTROS

SETOR

ASSUNTO

SERVIDOR DA OUVIDORIA





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Cadastro de Setor

Para se realizar o cadastro de um setor necessita-se do nome, pelo menos o número de um telefone; nome do servidor responsável pelas demandas e do e-mail do mesmo. Clicando o botão 'Salvar' as informações serão guardadas no banco de dados. Clicando no botão 'Pesquisar setores Cadastrados' abre-se uma tela de busca.

Nome do Setor		Pesquisar Setores Cadastrados
Telefone(s)		
Responsável Pelas Demandas		
E-mail do Responsável		
		Salvar

Cadastro de Assunto

Para cadastrar assuntos são necessários nome do assunto; prazo para envio (tempo necessário para análise do relato); prazo para cobrança (número de dias que este relato pode permanecer em espera) e prazo para envio de resposta (tempo máximo para que uma resposta seja enviada para o cidadão). Os botões 'Salvar' e 'Pesquisar Assuntos Cadastrados' têm funções semelhantes aos do tópico anterior.

Nome do Assunto		Pesquisar Assuntos Cadastrados
Prazo Para Envio		
Prazo Para Cobrança		
Prazo Para Envio de Resposta		
		Salvar





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Cadastro de Servidor da Ouvidoria

Para se cadastrar um servidor no sistema da Ouvidoria deve-se digitar o nome do usuário, e-mail, matrícula, senha e o tipo de conta (administrador, coordenador, simples, etc.).

Nome do Servidor		Pesquisar Servidores Cadastrados
E-mail		
Matrícula		
Senha		
Tipo de Conta	Selecione ▼	Salvar

Pesquisas

Ferramentas disponíveis para realizar pesquisa de informações cadastradas no sistema.

Pesquisa por Setor

Pesquisar por...		PESQUISAR!	MOSTRAR TODOS
☐ Nome do Setor			
☐ Responsável			
Resultados			
Fechar			



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Pesquisa por Assunto

Pesquisar por...

☐ Nome do Assunto

☐ Prazo Pra Envio

☐ Prazo de Cobrança

☐ Prazo para Resposta

PESQUISAR!

MOSTRAR TODOS

Resultados

Fechar

Pesquisa por Servidor da Ouvidoria

Pesquisar por...

☐ Nome

☐ Matrícula

☐ Tipo de Conta

Selecione

PESQUISAR!

MOSTRAR TODOS

Resultados

Fechar



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Estatísticas

Esta categoria contém botões que, quando clicados, geram um arquivo contendo as informações relativas à escolha.

ESTATÍSTICAS

SETORES/DESTINO	RELATOS
FUNCIONÁRIOS	GÊNERO
ASSUNTOS	FAIXA ETÁRIA



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

SUGESTÃO DE USO DE REDES SOCIAIS E DEMAIS TECNOLOGIAS DE COMUNICAÇÃO VIRTUAL NA OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO ACRE

Usando de redes sociais e tecnologias de informação interativas, tem-se o objetivo de disponibilizar novos canais de comunicação para aumentar a interatividade entre usuários e Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Acre.

Numa primeira etapa, fazendo uso de redes sociais (Orkut, Facebook, Twitter, etc.), os membros da equipe da Ouvidoria ficariam encarregados de divulgar *links* com matérias de interesse da população, bem como tornar públicas as ações da Ouvidoria ou outros setores do Tribunal de Justiça do Acre.

Posteriormente, numa segunda etapa, seria interessante verificar com os responsáveis pela DTI a possibilidade de adicionar chat no espaço reservado a Ouvidoria no site do Tribunal de Justiça do Estado de Acre, de modo que os usuários possam entrar em contato com Membros da Equipe da Ouvidoria com propósito de serem atendidos ou sanar dúvidas.

Por meio destas ações, certamente será ampliado o acesso por número maior de usuários, seguindo tendência tecnológica que é adotada por número crescente de empresas e instituições.

Como exemplo de instituição que faz uso de redes sociais para divulgação de trabalho pode-se citar o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que em sua página inicial faz menção aos canais existentes em redes sociais, como ilustrado na figura 1.





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça



FIGURA 1 – Cabeçalho do site do Conselho Nacional de Justiça.

As figuras 2, 3 e 4, respectivamente, mostram perfis de usuários criados pelo CNJ no Twitter, Facebook e Youtube



FIGURA 2 – Mensagens postadas pelo perfil do CNJ no Twitter.





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE Ouvidoria de Justiça



FIGURA 3 – Perfil do CNJ no Facebook



FIGURA 4 – Perfil de usuário do CNJ no Youtube





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Pontos Favoráveis:

- Ampliação das possibilidades de atendimento;
- Adequação às novas tendências tecnológicas de comunicação inovadoras;
- Redução de tempo gasto pelo usuário na hora de sanar dúvidas simples;
- Transmissão de informações através da internet é dada de forma rápida, efetiva e objetiva.

Pontos Desfavoráveis:

- Este tipo de serviço restringe o acesso por parte de alguns usuários (que não utilizam internet);
- A atual estrutura da Ouvidoria possivelmente não está preparada para realizar todos os atendimentos a contento, pois a carga de demandas pode vir a ser alta e sobrecarregar a equipe.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

DA NECESSIDADE DE REGIMENTO INTERNO

Constata-se, ainda, a real necessidade de implementar um Regimento Interno com possibilidade de adequações futuras, mas não se esquecendo de delinear aspectos estruturais e funcionais necessários para o desenvolvimento atual, com destaque para as rotinas de trabalho desenvolvidas e informações colhidas.

Usando dessas premissas, a Ouvidoria de Justiça pesquisou modelos de outros Estados da Federação sobre o tema, onde alicerçou, primordialmente, a sua base jurídica nos ensinamentos extraídos na minuta formulada pelo Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso, a título de sugestão.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

RESOLUÇÃO N.º

Aprova o Regimento Interno da Ouvidoria de Justiça do Estado do Acre.

O EGRÉGIO TRIBUNAL PLENO DO ESTADO DO ACRE, no uso de suas atribuições legais (no artigo 14, § 1º, da Lei Complementar Estadual n.º 221 de 30 de dezembro de 2010)¹⁹;

CONSIDERANDO o artigo 103 – B, § 7.º, da Constituição Federal, e Resolução n.º _____, _____, do egrégio Conselho de Administração do Tribunal de Justiça do Estado do Acre;

CONSIDERANDO a decisão proferida em Sessão _____ em _____, nos autos Proposição n.º _____,

R E S O L V E:

Art. 1º - Aprovar o Regimento Interno da Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Acre (anexo a esta Resolução).

Art. 2º - Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio Branco-AC,

¹⁹ Disponível em <http://www.tjac.jus.br/leis/estaduais.jsp>. Acessado em 30/09/2011.





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Regimento Interno da Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Acre

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1.º Fica instituída a Ouvidoria de Justiça, como parte elementar da Presidência do Tribunal de Justiça do Estado do Acre, com 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 no tocante aos assuntos relacionados à defesa da cidadania, procedimentos judiciais e trâmites administrativos.

Parágrafo único. Esta atuação obedecerá aos princípios constitucionais da legalidade, da moralidade, da impessoalidade, da publicidade, da eficiência, da equidade, da economicidade e da transparência.

Art. 2.º As reclamações recebidas pela Ouvidoria possuem as seguintes limitações, não sendo admitidas:

I – consultas, reclamações, denúncias e postulações que exijam providência ou manifestação da competência do Tribunal Pleno Administrativo ou da Corregedoria-Geral da Justiça;

II – notícias de fatos que constituam crimes, tendo em vista as competências institucionais do Ministério Público e das polícias nos termos dos arts. 129, inciso I, e 144 da Constituição Federal;

III – reclamações críticas ou denúncias anônimas;

§ 1º nas hipóteses previstas nos incisos I e II, a manifestação será devolvida ao remetente com a devida justificação e orientação sobre o seu adequado direcionamento; na hipótese do inciso III a manifestação será arquivada.





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

§ 2º As reclamações, sugestões e críticas relativas a órgãos não integrantes do Poder Judiciário serão remetidas aos respectivos órgãos, comunicando-se essa providência ao interessado.

Art. 3.º A Ouvidoria de Justiça terá acesso a todas as áreas do Tribunal de Justiça e das Comarcas, tendo os magistrados e servidores o dever de apoiá-la e de prestar, em caráter prioritário e emergencial, as informações e os documentos que sejam solicitados no desempenho de suas atribuições legais.

§ 1.º As informações, documentos e esclarecimentos solicitados pelo Ouvidor de Justiça deverão ser fornecidos no prazo de 5 (cinco) dias, permitida a prorrogação por até igual período, desde que justificado o pedido.

§ 2.º A omissão injustificada no atendimento às solicitações da Ouvidoria ou o cerceio das atividades inerentes ao exercício de suas atribuições legais poderão, a juízo do Ouvidor, ser comunicadas, mediante representação, ao órgão competente para processá-la e julgá-la.

CAPÍTULO II
DAS FINALIDADES

Art. 4.º A Ouvidoria de Justiça tem por finalidade atuar administrativamente na defesa dos direitos e interesses dos cidadãos no âmbito do Poder Judiciário/AC.

§ 1.º Acionar de maneira adequada os diversos setores do Tribunal de Justiça e das Comarcas na busca de informações, que serão analisadas, avaliadas e repassadas aos usuários quando solicitadas;





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

§ 2.º Encaminhar as reclamações contra servidores do Tribunal da Justiça à Diretoria-Geral e, contra servidores das comarcas, aos respectivos Juízes Diretores dos Fóruns, sempre após as informações;

§ 3.º Encaminhar, nos casos omissos, a reclamação a quem julgar competente de direito;

§ 4.º A Ouvidoria de Justiça usufrui de independência funcional em relação às outras áreas do Poder Judiciário, atuando em regime de cooperação.

CAPÍTULO III
DA COMPOSIÇÃO E ORGANIZAÇÃO

Art. 5.º A Ouvidoria de Justiça, com sede na Capital do Estado, funcionando junto à Presidência do Tribunal de Justiça do Estado do Acre, a quem ficará direta e funcionalmente vinculada, compõe-se de um Magistrado integrante do Poder Judiciário do Estado do Acre, com a denominação de Ouvidor de Justiça.

Art. 6.º O Ouvidor de Justiça será designado pelos Membros do Tribunal Pleno Administrativo, por um período de 02 (dois) anos, admitida a recondução.

§ 1.º A indicação deverá ocorrer até o último dia útil do mês de fevereiro do biênio.

§ 2.º A recondução para o cargo de Ouvidor de Justiça dar-se-á nos moldes da primeira indicação;

Art. 7.º O Ouvidor de Justiça contará com um Ouvidor substituto que atuará nos casos de impedimentos, suspeição e ausências do titular, sendo indicado pelo Tribunal Pleno.





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Art. 8.º Na hipótese de impedimentos, suspeição ou ausências do Ouvidor de Justiça e do Substituto, no mesmo período, assumirá as funções um Magistrado indicado pelo Conselho da Magistratura.

Art. 9.º Independentemente do tempo de mandato decorrido, havendo vacância, proceder-se-á nova designação, nos termos do *caput* do art. 6.º, ficando o Ouvidor substituto exercendo provisoriamente a função até a posse do novo Ouvidor.

Art. 10. Durante o exercício do mandato, o Ouvidor não ficará impedido de cumular cargos ou funções no Poder Judiciário.

Art. 11. O exercício do mandato do Ouvidor dar-se-á sem prejuízo da remuneração de seu cargo efetivo.

Art. 12. O Ouvidor poderá ser destituído do cargo em caso de abuso de poder, conduta incompatível e grave omissão nos deveres que lhe são inerentes, observando-se os procedimentos legais.

Art. 13. O Tribunal Pleno poderá determinar o afastamento do Ouvidor enquanto perdurar o procedimento de destituição.

CAPÍTULO IV
DA ESTRUTURA, ORGANIZAÇÃO E EXPEDIENTE

Art. 14. Integram a estrutura administrativa da Ouvidoria de Justiça²⁰:

I - Ouvidor de Justiça Titular;

²⁰ A ausência de fixação de número de integrantes da Ouvidoria se deve ao fato de que tais encaminhamentos deverão ser dados através de medida resolutiva, em tempo oportuno, o que não impede a aprovação do regimento.





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

II - Ouvidor de Justiça Substituto;

III - Diretor;

IV - Assessor Administrativo;

V- Assessor Jurídico;

VI – Assistentes.

Art. 15. A Ouvidoria de Justiça funcionará, no mesmo horário que a Secretaria do Tribunal e procederá ao atendimento dos registros de ocorrências pelos próprios assistentes, de segunda a sexta-feira.

Parágrafo único. O expediente dos servidores poderá ser antecipado ou prorrogado, de acordo com as necessidades e conveniências de serviço.

Art. 16. O atendimento ao público se dará por meio dos seguintes canais de acesso:

I - Via sistema 0800;

II - ouvidor virtual, via site do TJ e e-mail;

III - correspondência;

IV - fax;

V - atendimento pessoal;

VI - caixa coletora.

Parágrafo único. Admitir-se-á denúncia sigilosa, que será averiguada à medida que contiver dados suficientes à investigação, salvo as situações de vedações contidas no Regimento Interno de Competência do Tribunal Pleno ou Corregedoria. Se houver condições de resposta, a Ouvidoria procederá ao ato, assegurando o sigilo da informação.





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

CAPÍTULO V
DOS CARGOS E PROVIMENTO

Art. 17. São privativos de servidores efetivos do Poder Judiciário a totalidade dos cargos da Ouvidoria de Justiça do Tribunal de Justiça do Estado do Acre.

Art. 18. Os cargos em comissão serão providos mediante indicação do Ouvidor de Justiça e nomeados pelo Presidente do Tribunal de Justiça.

CAPÍTULO VI
DAS ATRIBUIÇÕES

SEÇÃO I

Art. 19. Compete à Ouvidoria de Justiça:

- I - receber dúvidas, sugestões, críticas, reclamações e elogios da população usuária do Poder Judiciário do Estado do Acre sobre os serviços prestados;
- II - promover, de imediato, quando o caso assim o requerer, todo e qualquer tipo de pesquisa necessária ao pronto atendimento do usuário;
- III - receber sugestões e projetos destinados ao aperfeiçoamento da atividade jurisdicional e administrativa e encaminhá-los aos setores competentes para análise e implementação;





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

IV - autuar reclamações ou representações inerentes à violação de direitos e liberdades fundamentais, ilegalidades ou abuso de poder, mau funcionamento dos serviços judiciários e administrativos do Tribunal de Justiça, das Comarcas e também dos serviços extrajudiciais;

V – receber e examinar as reclamações, denúncias, representações, críticas, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões sobre as atividades do Poder Judiciário que lhe forem

dirigidas e encaminhá-las aos setores competentes, com vista a correções e, quando cabível, para instauração de sindicâncias, de processo administrativo disciplinar e de auditorias;

VI – elaborar e encaminhar ao Presidente do Tribunal, relatório trimestral contendo a síntese das reclamações, críticas, comentários, elogios, pedidos de informações e das sugestões;

VII - garantir a todos aqueles que procurarem a Ouvidoria o retorno das solicitações apresentadas com o relato das providências adotadas, a partir de sua intervenção, e os resultados alcançados, para isso:

- a) o meio utilizado para o fornecimento do retorno será o mais célere possível, considerando, no entanto, a segurança com que alguns questionamentos devam ser tratados;
- b) toda e qualquer solicitação será mantida num banco de dados, de forma sigilosa e atualizada, catalogada de forma lógica e sistemática para posterior localização;
- c) as informações contidas no banco de dados serão analisadas e avaliadas, de forma sistemática, com o objetivo de serem divulgadas e/ou publicadas somente aquelas que não ferirem os princípios constitucionais que as sustentam.

VIII - garantir às partes caráter de discrição e de fidedignidade dos assuntos que lhe forem transmitidos;





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

IX - sugerir medidas de aprimoramento da prestação de serviços jurisdicionais, para sanar as violações, as ilegalidades e os abusos constatados, com base nas reclamações, denúncias e sugestões recebidas, visando a garantir que os problemas detectados não se tornem objeto de repetições contínuas;

X - organizar e manter atualizado o arquivo da documentação relativa às manifestações recebidas;

XI - recomendar a anulação ou correção de atos contrários à lei ou às regras da boa administração, representando, quando necessário, aos órgãos superiores competentes;

XII - produzir relatórios e publicações no sentido de divulgar e suscitar ações que indiquem a possibilidade de aprimoramento das atividades das diversas áreas afetas ao Poder Judiciário;

XIII - promover a realização de pesquisas, seminários e treinamentos sobre assuntos relativos ao exercício dos direitos e deveres do cidadão;

XIV - zelar pelo aprimoramento dos trabalhos judiciais e administrativos;

XV - criar um processo permanente de divulgação do serviço da Ouvidoria de Justiça junto ao público, para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados alcançados, bem como disponibilizar os meios de acesso à Ouvidoria;

XVI - divulgar as principais atribuições e competências do Poder Judiciário do Estado do Acre de forma facilitada e compreensiva ao usuário, como órgão judicante e responsável por atividades administrativas a ele vinculadas;

XVII - desenvolver outras atividades correlatas.

Art. 20. São atribuições do Ouvidor de Justiça:





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

- I - promover a intercomunicação ágil e dinâmica entre o cidadão e a Justiça Estadual;
- II - defender e representar internamente os direitos do cidadão, em particular os dos jurisdicionados e usuários dos serviços da Instituição;
- III - receber e impulsionar a investigação das reclamações e denúncias de cidadãos contra o mau atendimento, abusos e erros de seus membros e servidores e, restando estas procedentes, propor as soluções e a eliminação das causas;
- IV - exercer amplos poderes investigatórios, gozando das garantias funcionais necessárias a assegurar a independência e autonomia da Ouvidoria de Justiça do Estado do Acre;
- V - receber e encaminhar as manifestações dos servidores da Instituição;
- VI - analisar os dados estatísticos das manifestações e respectivos encaminhamentos;
- VII - esclarecer dúvidas e auxiliar os cidadãos acerca dos serviços prestados pelo Poder Judiciário do Estado do Acre, atuando na prevenção e solução de conflitos;
- VIII - zelar pelo nome da Instituição, protegendo-a de críticas injustas, acusações infundadas e atos de má-fé;
- IX - requisitar informações e documentos a qualquer órgão ou servidor do Poder Judiciário do Estado do Acre;
- X - ter acesso a processos administrativos e judiciais, mesmo os sujeitos a segredo de justiça ou sob sigilo;





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

XI - consultar atos e contratos administrativos, bem como sugerir a invalidação ou revogação daqueles considerados ilegais, inconvenientes ou inoportunos;

XII - sugerir ao Presidente do Tribunal de Justiça e Juízes Diretores do Foro a instauração de sindicância, procedimentos administrativos e a promoção de diligências, quando necessárias;

XIII - determinar, motivadamente, o arquivamento de denúncias ou reclamações no âmbito da ouvidoria quando manifestamente improcedentes;

XIV - atuar na melhoria da qualidade do serviço prestado, devendo estabelecer uma parceria interna em prol da qualidade, em busca da eficiência e da austeridade administrativa;

XV – diligenciar no sentido de manter e aumentar a credibilidade do Poder Judiciário;

XVI - apresentar ao Presidente do Tribunal de Justiça o relatório anual dos serviços de atendimentos efetuados pela Ouvidoria.

SEÇÃO II

Art. 21. São atribuições do Diretor da Ouvidoria de Justiça:

I - acompanhar o cumprimento das decisões do Ouvidor de Justiça, viabilizando os mecanismos operacionais para o bom desempenho das atividades afetas à Ouvidoria e ao Tribunal de Justiça;

II - controlar o treinamento de pessoal, transportes e viagens;

III - observar o cumprimento das metas e formular estratégias para a melhoria da qualidade dos serviços juntamente com o Ouvidor;





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

IV - acompanhar o processo contínuo de modernização, fazendo análises funcionais com verificação do nível de burocracia e de agilidade nas funções desempenhadas, e executar a implantação de postos da Ouvidoria;

V - organizar seminários, encontros, palestras, cursos de aperfeiçoamento e outros, a pedido do Ouvidor;

VI - supervisionar a garantia do retorno das solicitações apresentadas com relato das providências adotadas a partir da intervenção da Ouvidoria e os resultados alcançados por modalidade de atendimento;

VII - proceder às investigações determinadas pelo Ouvidor, verbais ou de ofício;

VIII - criar processos permanentes de divulgação do serviço da Ouvidoria junto ao público interno e externo a fim de facilitar o acesso e o desempenho da Ouvidoria de Justiça;

IX - elaborar relatórios anuais e mensais dos atendimentos desenvolvidos pela Ouvidoria;

X - receber e proceder à distribuição, para pesquisa e resposta, das reclamações e denúncias feitas via fac-símile, e-mail, caixa coletora e telefone;

XI - coordenar os serviços de atendimento ao público em geral;

XII - administrar a agenda do Ouvidor, para efeito de atendimento ao público, contatos internos e externos, viagens e outros compromissos funcionais;

XIII - zelar pela limpeza, manutenção, guarda e conservação dos espaços físicos e do patrimônio material da Ouvidoria, comunicando ao Ouvidor as eventuais irregularidades constatadas;





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

XIV - organizar e manter os arquivos da Ouvidoria, inclusive o de documentos armazenados em meio eletrônico, os quais deverão, periodicamente, ser submetidos a *backup*, observado o necessário resguardo das informações.

SEÇÃO III

Art. 22. Compete à Assessoria Administrativa da Ouvidoria de Justiça:

I - providenciar a atualização do sistema de informática;

II - enviar os ofícios de reclamações que não são de competência da Ouvidoria de Justiça do Estado do Acre aos respectivos órgãos;

III - auxiliar em todos os trabalhos solicitados pelo Diretor da Ouvidoria;

IV - elaborar e manter atualizado relatório estatístico anual, semestral e mensal, por meio de acesso, por natureza de assunto, por qualificação dos autores da manifestação, por situação, por órgão alvo, dos serviços de atendimento desenvolvidos;

V - auxiliar o Coordenador da Ouvidoria na elaboração de serviços, palestras e encontros não-jurídicos;

VI - receber correspondências e expedientes, observando, quando necessário, o devido registro, e encaminhando-os ao Ouvidor;

VII - acompanhar o atendimento dos pedidos formulados pelo Ouvidor e o cumprimento das decisões dele emanadas;

VIII - manter atualizado o registro de nomes e endereços de autoridades, entidades ou pessoas, para fins de correspondência e de outros contatos;





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

IX – receber, quando necessário, o público que solicitar o atendimento pessoal do Ouvidor, consultando o Diretor da Ouvidoria sobre a disponibilidade daquele;

X - auxiliar o Diretor da Ouvidoria no serviço de encaminhamento de ofícios, fac-símiles, controle de horário das ligações, avaliação mensal da produtividade dos assistentes e do relatório estatístico dos atendimentos;

XI - atender às solicitações e necessidades administrativas do Ouvidor e da Direção, responsabilizando-se pelas ordens deles emanadas.

SEÇÃO IV

Art. 23. Compete à Assessoria Jurídica da Ouvidoria de Justiça:

I - atualizar o Código de Organização Judiciária Estadual, Estatuto e Regimento Interno em assuntos pertinentes à Ouvidoria;

II - desenvolver informativos para divulgar à sociedade as ações administrativas adotadas pelo Poder Judiciário e que guardem relação com a intervenção da Ouvidoria, obedecendo aos princípios constitucionais;

III - fazer pesquisas quanto aos procedimentos jurídicos a serem adotados em cada caso, registrando-os no sistema para posterior consulta da equipe da Ouvidoria;

IV - opinar nos processos que tramitarem pela Ouvidoria;

V - atender às solicitações do Coordenador quanto às respostas dos registros, se necessário;





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

VI - auxiliar a Direção da Ouvidoria na elaboração de seminários, palestras e encontros jurídicos;

VII - redigir despachos, relatórios, mapas e gráficos estatísticos, correspondências explicativas ou de encaminhamento, submetendo-os à consideração do Ouvidor e providenciar a expedição das correspondências;

VIII - proceder as pesquisas técnico-jurídicas, de dados ou informações, com vistas à definição do melhor encaminhamento que deva ser dado às manifestações recebidas ou para efeito de instrução das respostas aos interessados.

SEÇÃO V

Art. 24. Compete ao Assistente da Ouvidoria Judiciária do Estado do Acre:

I - desenvolver trabalho de auxiliar técnico-administrativo no apoio das ações da Ouvidoria, intermediando a elaboração e montagens de estudos e documentos dos trabalhos da Ouvidoria;

II - atender chamadas telefônicas;

III - receber o interessado, registrar todos os tipos de manifestações e respondê-las;

IV - encaminhar o expediente para parecer do Assessor Jurídico;

V - realizar outras atribuições que lhe forem determinadas;

VI – atender com atenção e cordialidade as pessoas que buscarem os serviços da Ouvidoria, tomando por termo as suas declarações e classificando seu conteúdo para efeito de controle de dados e informações.





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

CAPÍTULO VII
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS, FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 25. As dúvidas que surgirem na execução deste Regimento, assim como os casos omissos, serão resolvidos pelo Ouvidor ou, sendo inviável essa alternativa, levadas à análise e deliberação do e. Conselho da Magistratura.

Art. 26. Nos casos omissos serão subsidiários deste Regimento os do Tribunal de Justiça do Estado do Acre, do Superior Tribunal de Justiça e do Supremo Tribunal Federal.

Art. 27. O Ouvidor poderá criar um Manual de Procedimentos, a fim de orientar os serviços, para o bom desempenho por parte de todos os servidores da Ouvidoria.

Art. 28. Este regimento poderá ser alterado pelo e. Tribunal Pleno, na medida da necessidade e conveniência do funcionamento da Ouvidoria.



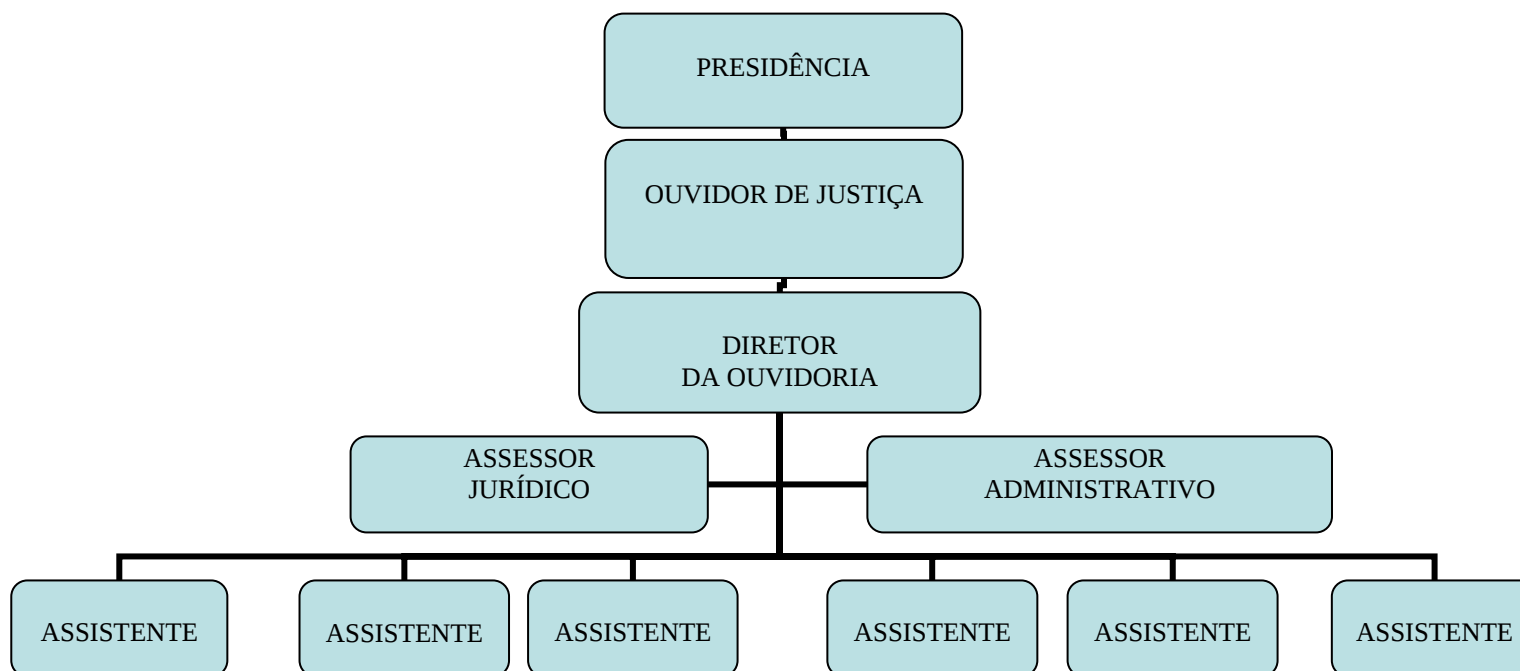
PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

ORGANOGRAMA DA OUVIDORIA DE JUSTIÇA





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

PROJETO DE DIVULGAÇÃO DOS SERVIÇOS DA OUVIDORIA NAS COMARCAS DO INTERIOR DO ESTADO DO ACRE

Da Justificativa

A Ouvidoria de Justiça foi instituída em observância ao art. 9º, da Resolução nº. 103, de 24 de fevereiro de 2010, do Conselho Nacional de Justiça – CNJ. 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 e nomeado pela Presidência do Tribunal em 08 de julho de 2011, através da Portaria nº. 1938, para o período de dois anos.

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.*”²¹

Para cumprir essa missão é imprescindível que a Ouvidoria divulgue seus serviços, levando ao conhecimento da sociedade as vantagens deste importante canal de comunicação.

A divulgação, portanto, é uma necessidade. Não basta a inauguração do Canal, é preciso exercitá-lo cotidianamente, através da participação direta e efetiva do usuário/jurisdicionado. É preciso colher/ouvir a preciosa colaboração do usuário da Justiça, seja reclamação, crítica, denúncia, sugestão, pedido de informações ou elogio.

²¹ 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

Por essas razões, e tendo em vista que é dever da Ouvidoria o papel de aproximar Judiciário, serventuários e usuários/cidadãos, visando o aprimoramento das atividades administrativas e da prestação jurisdicional; e, ainda, levando em conta que existe uma grande distância espacial entre as Comarcas do interior e a Sede Administrativa na Capital, o que dificulta a troca de experiências de êxito; considerando, por fim, que não deve a Ouvidoria ser órgão privilegiado da população que reside na capital, devendo, também, ser levado ao conhecimento da população dos municípios, sugerimos a divulgação dos seus serviços nas comarcas do interior do estado.

Para tal divulgação é necessário deslocamento da Equipe da Ouvidoria, com a presença do Ouvidor de Justiça, Magistrado Elcio Sabo Mendes Júnior, para expor o assunto aos serventuários e dialogar com os magistrados.

A Equipe ficará responsável pelo transporte e entrega de aproximadamente trinta *kits*, contendo “Caixas de Coletoras”, as quais serão instaladas em todas as unidades jurisdicionais, bem como dois mil *folders* contendo pesquisa de satisfação. Importante destacar que as Caixas Coletoras já estão prontas.

Assim, para que as metas sejam cumpridas, é fático que sejam adotadas medidas imprescindíveis, não só de gabinete, mas também no quesito trabalho de campo, através da presença direta da Equipe, bem como do Ouvidor de Justiça, em todas as unidades jurisdicionais do interior.

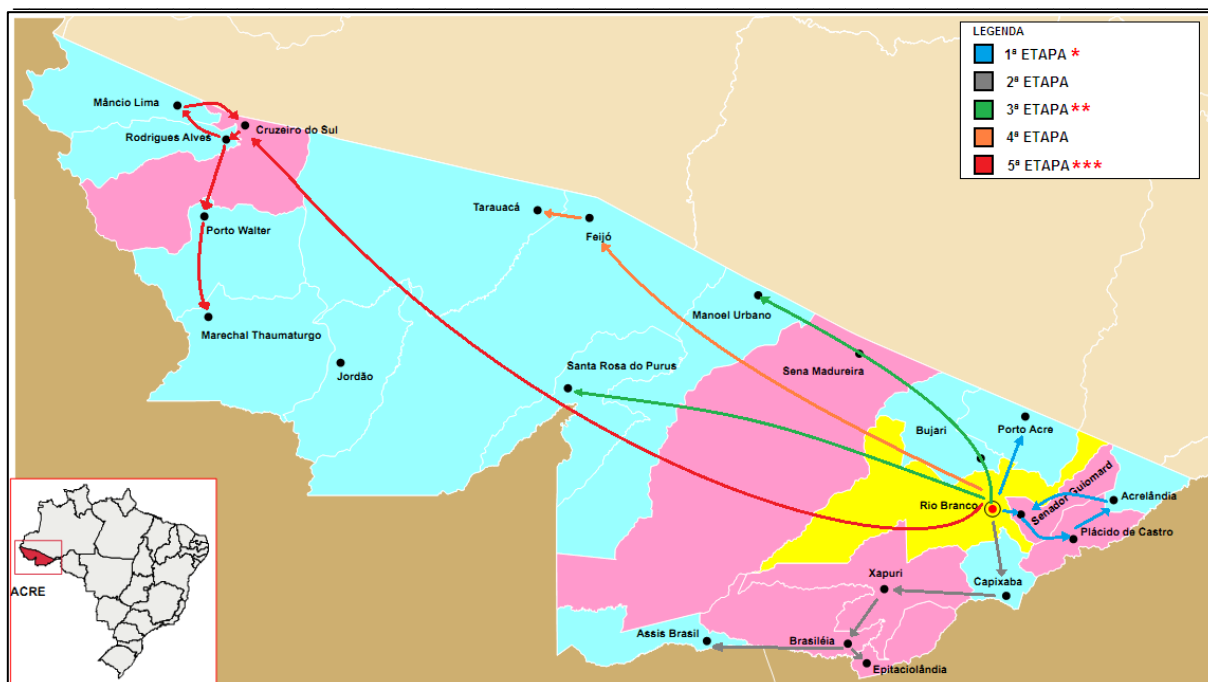
Da Metodologia de Trabalho.

A Equipe visitará as unidades jurisdicionais do interior do estado em duas etapas, conforme mapas e cronograma ilustrados a seguir:





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça



A 1ª etapa está dividida em dois momentos. No primeiro momento serão contemplados os municípios de Senador Guomard, Plácido de Castro e Acrelândia; no segundo momento, será visitado o município de Porto Acre, conforme código de legenda em cor azul*. A 2ª etapa serão os municípios de Capixaba, Xapuri, Brasiléia, Epitaciolândia e Assis Brasil visitados, conforme código de legenda em cor cinza. A 3ª etapa será executada em único momento: Bujari, Sena Madureira e Manoel Urbano, conforme código de legenda em cor verde**. A 4ª etapa, indicada pelo código de legenda em cor alaranjada, a Equipe visitará Feijó e Tarauacá. Por último, a 5ª etapa também será executada em único momento: Cruzeiro do Sul, Rodrigues Alves e Mâncio Lima, conforme ilustrado pelo código de legenda em cor vermelha***. O município de Jordão não será visitado, tendo em vista que o magistrado responsável reside na Comarca de Tarauacá, e ademais, dispõe apenas de um serventuário.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Síntese das etapas:

ETAPAS	QUANTIDADE DE DIAS
ETAPA 1 - A Acrelândia Plácido de Castro Senador Guiomard	2 dias
ETAPA 1 - B Porto Acre	1 dia
ETAPA 2 Brasiléia Assis Brasil Epitaciolândia Capixaba Xapuri	3 dias
ETAPA 3 Bujari Sena Madureira Manoel Urbano	2 dias
ETAPA 4 Feijó Tarauacá	2 dias
ETAPA 5 Cruzeiro do Sul Rodrigues Alves Mâncio Lima	3 dias



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

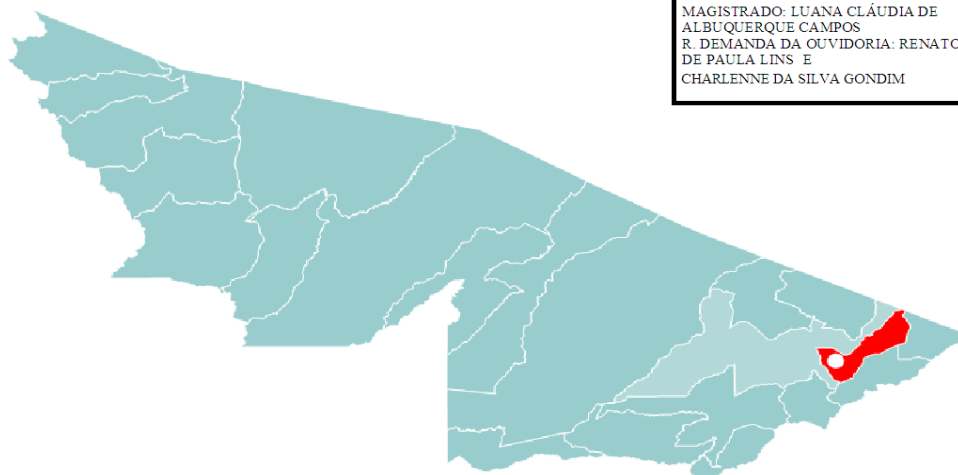
As visitas às unidades jurisdicionais serão realizadas conforme as imagens a seguir:

Primeira Etapa - A:

Senador Guimard

DIA 18 DE NOVEMBRO DE 2011

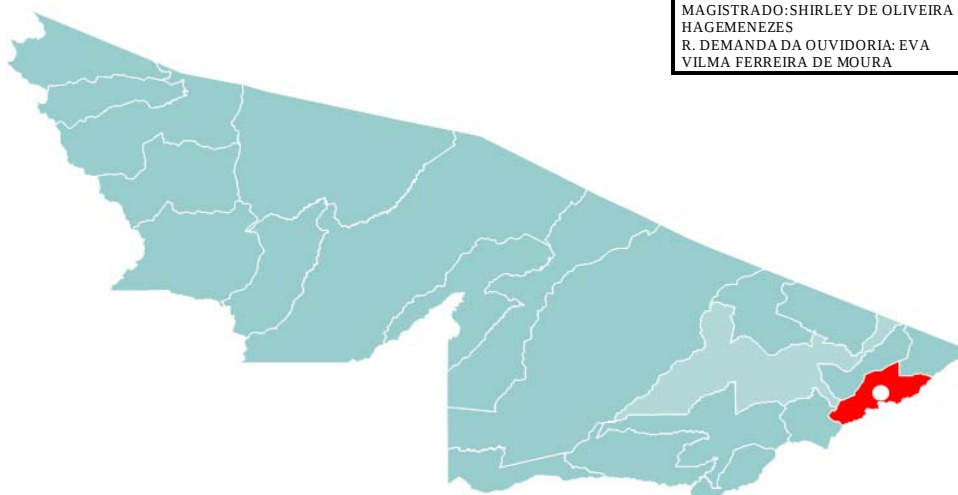
FÓRUM DES. ANANIAS GADELHA
FILHO
MAGISTRADO: LUANA CLÁUDIA DE
ALBUQUERQUE CAMPOS
R. DEMANDA DA OUVIDORIA: RENATO
DE PAULA LINS E
CHARLENNE DA SILVA GONDIM



Plácido de Castro

DIA 18 DE NOVEMBRO DE 2011

FÓRUM DES. LOURENÇO FURTADO
PORTUGAL
MAGISTRADO: SHIRLEY DE OLIVEIRA
HAGEMENEZES
R. DEMANDA DA OUVIDORIA: EVA
VILMA FERREIRA DE MOURA



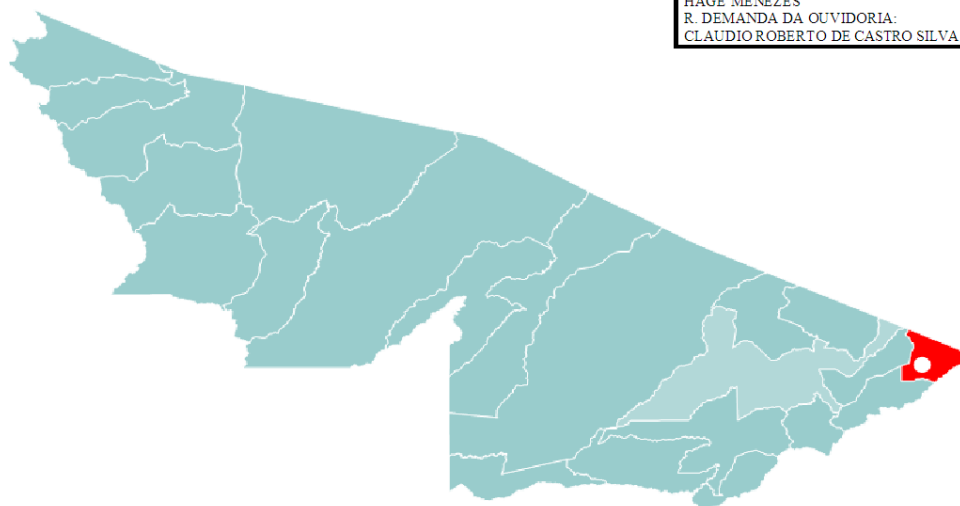


PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Acrelândia

DIA 18 DE NOVEMBRO DE 2011

FÓRUM DR. JOÃO OLIVEIRA DE PAIVA
MAGISTRADA: SHIRLEY DE OLIVEIRA
HAGE MENEZES
R. DEMANDA DA OUVIDORIA:
CLAUDIO ROBERTO DE CASTRO SILVA

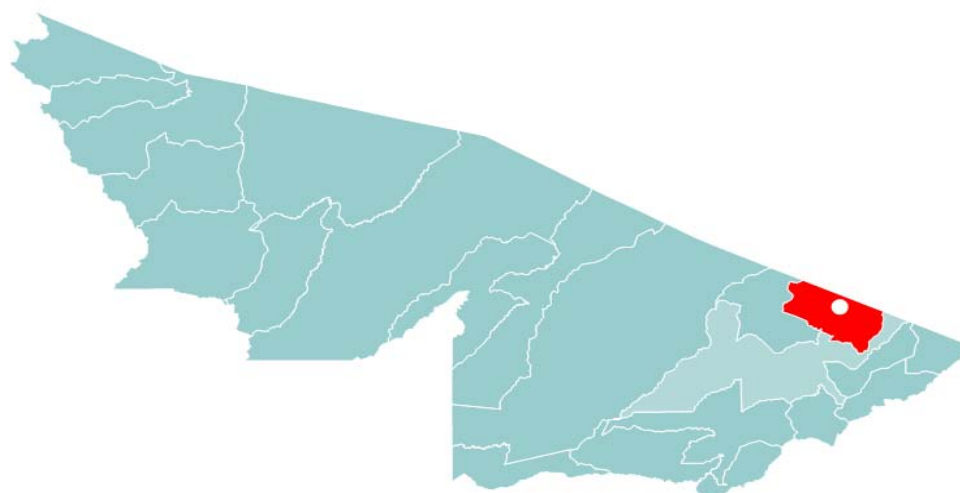


Primeira Etapa – B:

Porto Acre

DIA 25 DE NOVEMBRO DE 2011

QUEM RESPONDE: COMARCA DE RIO
BRANCO





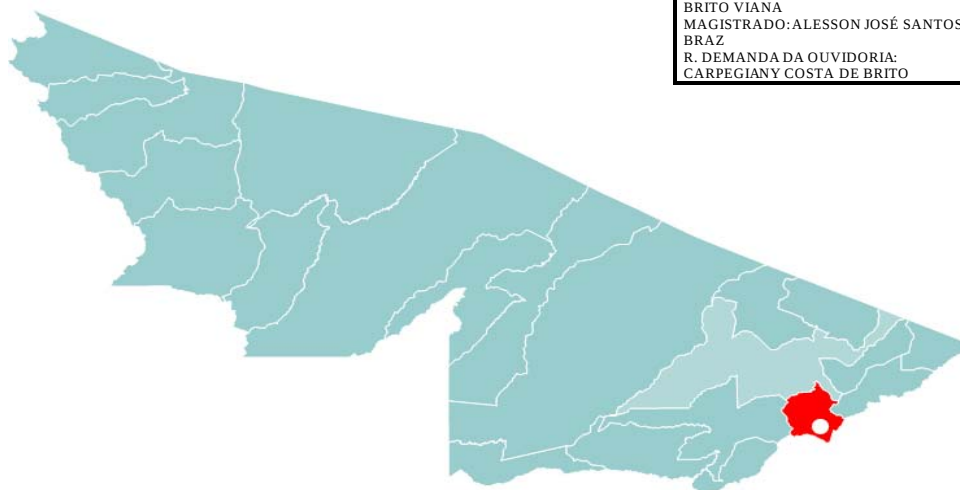
PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Segunda Etapa:

Capixaba

DIA 02 DE DEZEMBRO DE 2011

FÓRUM JUÍZ DE DIREITO ÁLVARO DE
BRITO VIANA
MAGISTRADO: ALESSON JOSÉ SANTOS
BRAZ
R. DEMANDA DA OUVIDORIA:
CARPEGIANY COSTA DE BRITO



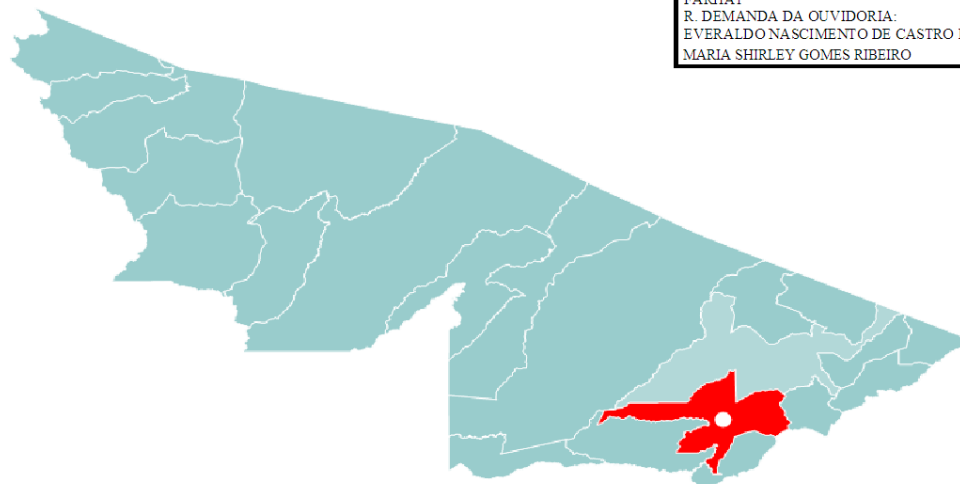


PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Xapuri

DIA 02 DE DEZEMBRO DE 2011

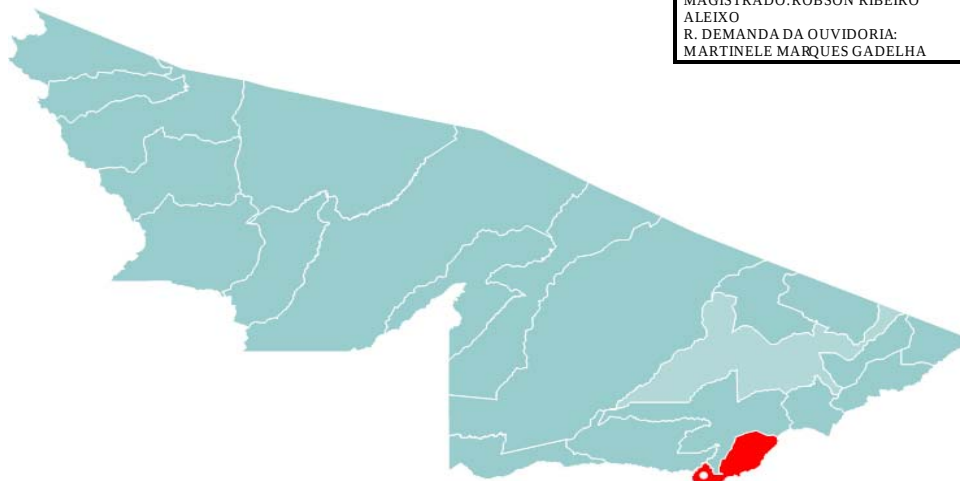
FÓRUM DE XAPURI
MAGISTRADO: ERIK DA FONSECA
FARHAT
R. DEMANDA DA OUVIDORIA:
EVERALDO NASCIMENTO DE CASTRO E
MARIA SHIRLEY GOMES RIBEIRO



Epitaciolândia

DIA 02 DE DEZEMBRO DE 2011

FÓRUM DE EPITACIOLÂNDIA –
CENTRO INTEGRADO DE CIDADANIA
MAGISTRADO: ROBSON RIBEIRO
ALEIXO
R. DEMANDA DA OUVIDORIA:
MARTINELE MARQUES GADELHA



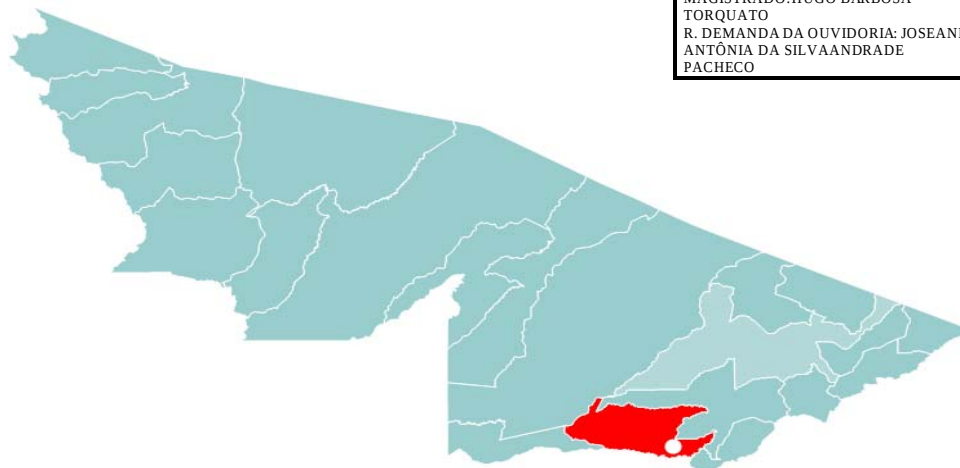


PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Brasiléia

DIA 02 DE DEZEMBRO DE 2011

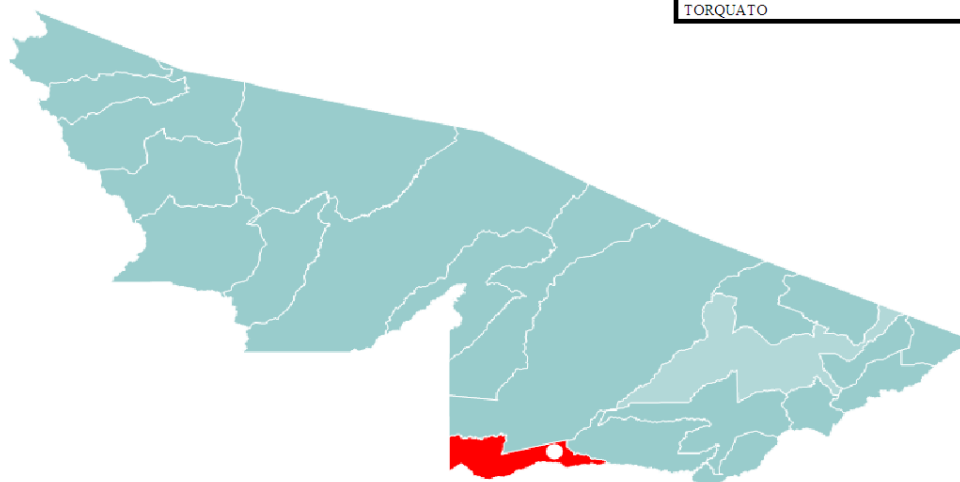
FÓRUM DR. EVALDO DE ABREU DE
OLIVEIRA
MAGISTRADO: HUGO BARBOSA
TORQUATO
R. DEMANDA DA OUVIDORIA: JOSEANE
ANTÔNIA DA SILVA ANDRADE
PACHECO



Assis Brasil

DIA 01 DE DEZEMBRO DE 2011

CENTRO INTEGRALIZADO DE
CIDADANIA
MAGISTRADO: HUGO BARBOSA
TORQUATO





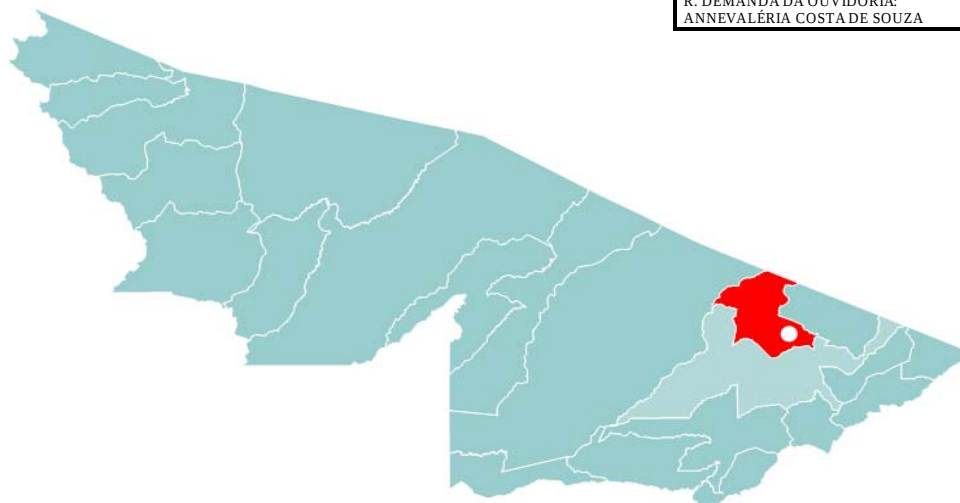
PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Terceira Etapa:

Bujari

DIA 09 DE DEZEMBRO DE 2011

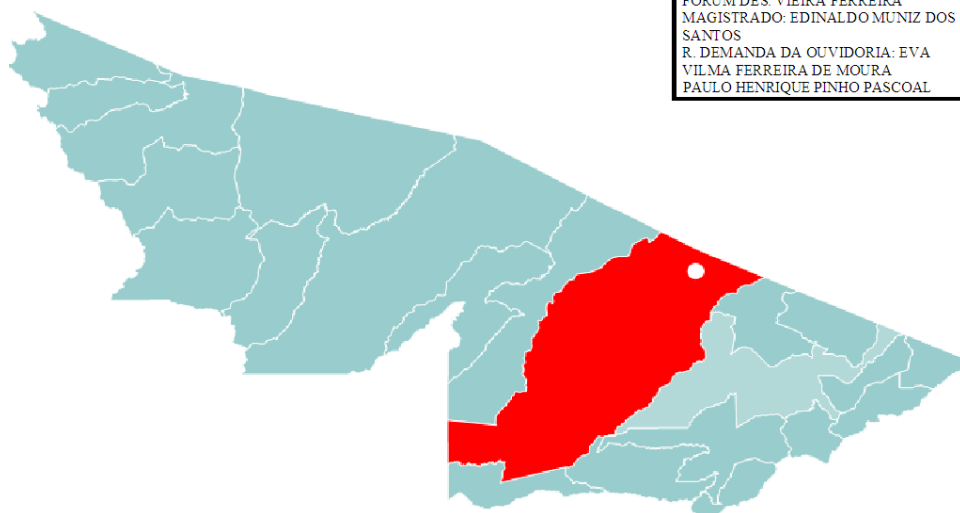
FÓRUM DES. PAULO ITAMAR TEIXEIRA
MAGISTRADO: MANOEL PEDROGA
R. DEMANDA DA OUVIDORIA:
ANNEVALÉRIA COSTA DE SOUZA



Sena Madureira

DIA 09 DE DEZEMBRO DE 2011

FÓRUM DES. VIEIRA FERREIRA
MAGISTRADO: EDINALDO MUNIZ DOS
SANTOS
R. DEMANDA DA OUVIDORIA: EVA
VILMA FERREIRA DE MOURA
PAULO HENRIQUE PINHO PASCOAL



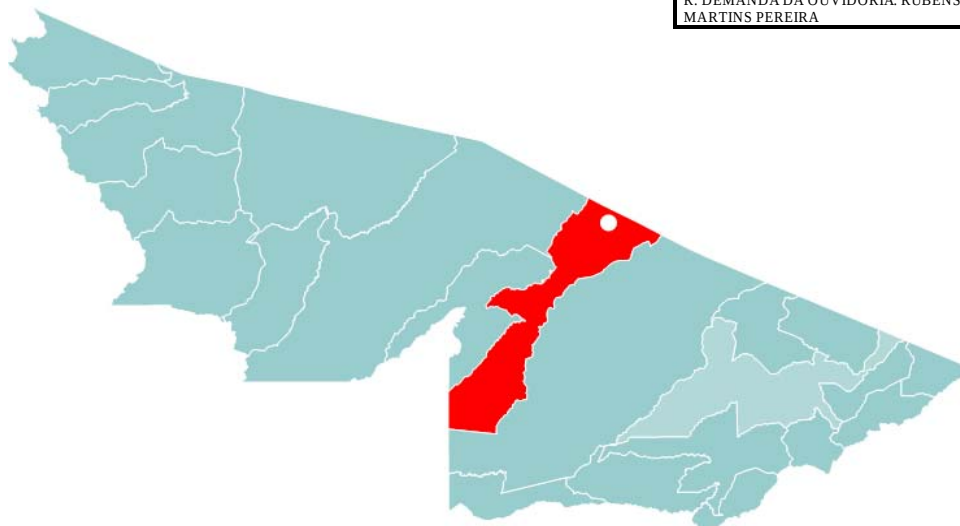


PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Manoel Urbano

DIA 09 DE DEZEMBRO DE 2011

DISTRITO JUDICIÁRIO DE MANOEL
URBANO
MAGISTRADO: IVETE TABALIPA
R. DEMANDA DA OUVIDORIA: RUBENS
MARTINS PEREIRA





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Quarta Etapa:

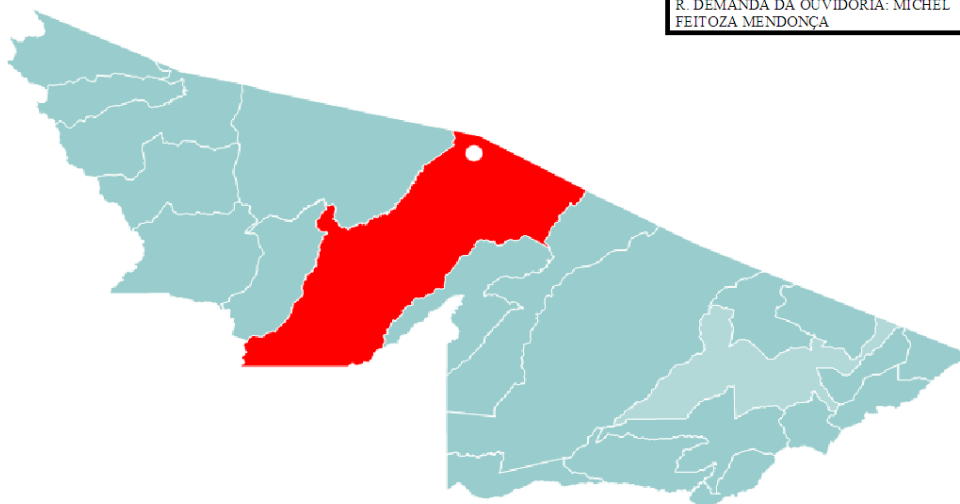
Feijó

DIA 16 DE DEZEMBRO DE 2011

FÓRUM DR. QUIRINO LUCAS DE
MORAES

MAGISTRADO: GUSTAVO SIRENO

R. DEMANDA DA OUVIDORIA: MICHEL
FEITOZA MENDONÇA

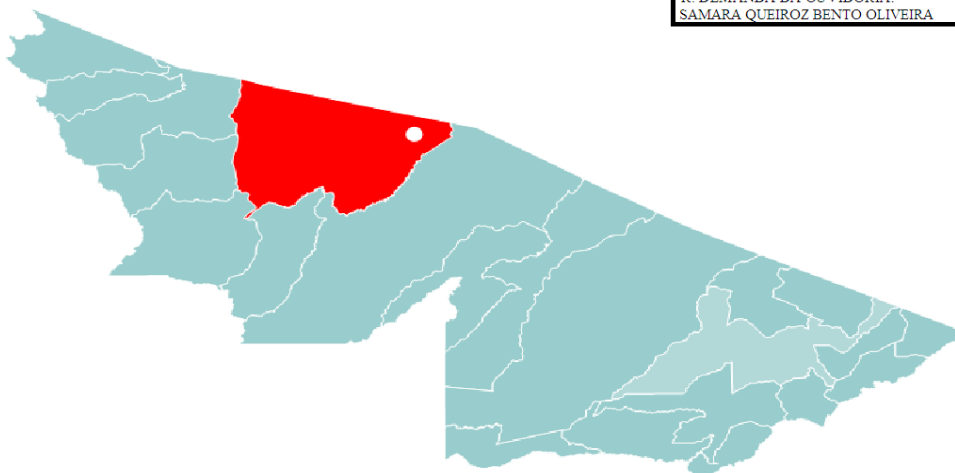


Tarauacá

DIA 16 DE DEZEMBRO DE 2011

FÓRUM DES. MÁRIO STRANO
MAGISTRADO: JOELMA RIBEIRO
NOGUEIRA

R. DEMANDA DA OUVIDORIA:
SAMARA QUEIROZ BENTO OLIVEIRA





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

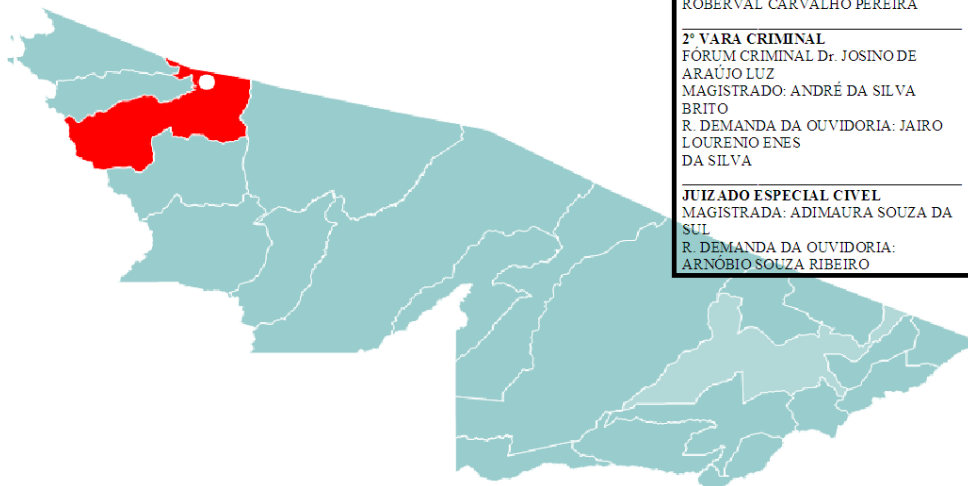
Quinta Etapa:

Cruzeiro do Sul

DIA 12.13.14 DE ABRIL DE 2012
FÓRUM CIVEL DR. CAIO VALLADARES
FILHO –
1º CIVEL
MAGISTRADO: Dr. FRANCISCO DAS
CHAGAS VILELA JUNIOR
R. DEMANDA DA OUVIDORIA:
ROBERVAL CARVALHO PEREIRA

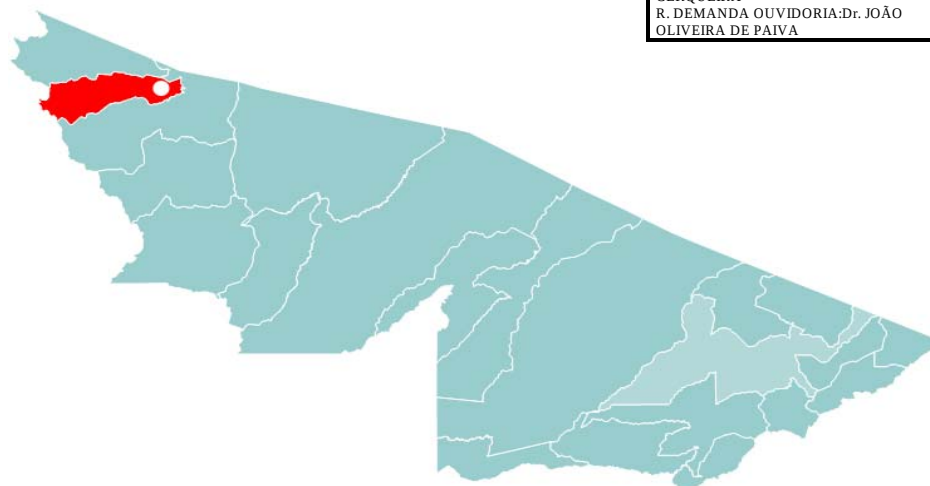
2º VARA CRIMINAL
FÓRUM CRIMINAL Dr. JOSINO DE
ARAÚJO LUZ
MAGISTRADO: ANDRÉ DA SILVA
BRITO
R. DEMANDA DA OUVIDORIA: JAIRO
LOURENTO ENES
DA SILVA

JUIZADO ESPECIAL CIVEL
MAGISTRADA: ADIMAURA SOUZA DA
SUL
R. DEMANDA DA OUVIDORIA:
ARNÓBIO SOUZA RIBEIRO



Rodrigues Alves

DIA 12.13.14 DE ABRIL DE 2012
RESPONDE
FÓRUM DE MÂNCIO LIMA
MAGISTRADO: EVELIN CAMPOS
CERQUEIRA
R. DEMANDA OUVIDORIA: Dr. JOÃO
OLIVEIRA DE PAIVA



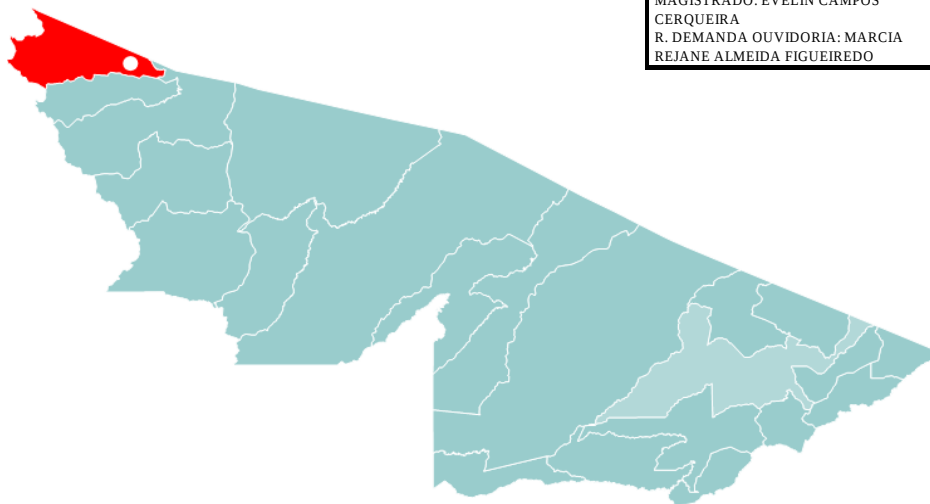


PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Mâncio Lima

DIA 12.13.14 DE ABRIL DE 2012

FÓRUM DE MÂNCIO LIMA
MAGISTRADO: EVELIN CAMPOS
CERQUEIRA
R. DEMANDA OUVIDORIA: MARCIA
REJANE ALMEIDA FIGUEIREDO





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

DO MATERIAL E APOIO A SER UTILIZADO

É claro que ainda existe uma grande distância entre o ideal e o real, mas o Tribunal através dos seus colaboradores vem ao longo dos anos trabalhando para que esse sonho seja concretizado, ou seja, a aglutinação entre o real e o ideal.

A Ouvidoria é sabedora de que o Tribunal de Justiça ainda não dispõe do ideal, mas está convicta de que se encontra bem próximo. *A priori* sugere disponibilidade em mãos para desenvolver inicialmente os trabalhos das seguintes matérias; *folders*; cartaz; caixa coletoras; notebook; data show; caixa de som pequena; CDs; carro e motorista.

Notoriamente, ao se deslocar, a equipe necessitará de alimentação e, em algumas ocasiões, hospedagem, fazendo-se necessário gasto justificado que levar à contento o seu trabalho, tornando-se imprescindível tal observação.

DA NECESSIDADE DE APRESENTAÇÃO DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO E DOS CANAIS DISPONÍVEIS PARA ACESSO À OUVIDORIA

Além do trabalho supramencionado, também objetiva-se apresentar o sistema da Ouvidoria com intuito de fazer multiplicadores, explicando sobre formulário eletrônico, ferramenta importante de comunicação. É através dele que os usuários de todos os municípios do estado terão a possibilidade de enviar seus relatos, os quais serão armazenados no sistema eletrônico, analisados e posteriormente enviados aos setores responsáveis. Quando a resposta é passada para a Ouvidoria, esta se encarrega de dar ciência ao usuário.

O formulário eletrônico da Ouvidoria pode ser acessado através do site do Tribunal de Justiça do Estado do Acre, <http://www.tjac.jus.br/>, e em seguida clicando-se no link no canto direito, destacado em vermelho na figura abaixo:





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
TRIBUNAL DE JUSTIÇA



- PÁGINA INICIAL >
- SOBRE O JUDICIÁRIO >
- TRIBUNAL DE JUSTIÇA >
- PRESIDÊNCIA >
- VICE-PRESIDÊNCIA >
- CORREGEDORIA >
- ADMINISTRAÇÃO >
- OUVIDORIA >
- TRANSPARÊNCIA >
- LEGISLAÇÃO >
- COMARCAS >
- MAGISTRATURA >
- LICITAÇÕES >
- CONSULTAS >



TJAC homenageia Luiz Saraiva Correia com a Medalha do Mérito Judiciário

1 01 02 03 04 05 06 07 08 09 10

NOTÍCIAS

Clipping diário
Sexta-feira, 16 de Setembro de 2011

» Consulta Processual

☐ 1º Grau ☐ 2º Grau

Pesquisar por:

Número do Processo

Comarca:

Rio Branco / Justiça Comum

Número do Processo:

Buscar



OUVIDORIA
Canal de Acesso



PORTAL e-SAJ
Portal de Serviços do SAJ

Em seguida será apresentada outra tela mostrando os canais de comunicação disponíveis. Para que se possa acessar o formulário eletrônico é necessário se clicar em um dos links em destaque, como demonstrado na figura a baixo:





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

- PÁGINA INICIAL > - SOBRE O JUDICIÁRIO > - TRIBUNAL DE JUSTIÇA > - PRESIDÊNCIA > - VICE-PRESIDÊNCIA > - CORREGEDORIA > - OUVIDORIA > - ADMINISTRAÇÃO > - TRANSPARÊNCIA > - LEGISLAÇÃO > - COMARCAS > - MAGISTRATURA > - LICITAÇÕES > - CONSULTAS > - AGÊNCIA TJAC > ABC a a a - Intranet - Portal do Magistrado - Portal do Servidor - Malote Digital - Contato - Mapa do Portal	Ouvidoria TJAC Inicial / Ouvidoria Ouvidoria de Justiça Apresentação A Ouvidoria do Poder Judiciário do Acre é o canal de comunicação da sociedade com a Justiça Acreana. É um serviço posto à disposição do cidadão para que esclareça dúvidas, reclame, denuncie, elogie ou apresente sugestões sobre os serviços prestados pelo Judiciário e as demais atividades por ele desenvolvidas. Ao ouvir e registrar as manifestações da comunidade acerca dos seus serviços, acolhendo críticas e sugestões, o Poder Judiciário terá a oportunidade de promover mudanças que possam melhorar e aperfeiçoar a prestação jurisdicional e o atendimento ao cidadão. Em síntese, a Ouvidoria do TJAC constitui-se em instrumento de controle social e participação popular na administração pública, assim como mecanismo de melhoria de gestão institucional. Canais de atendimento O cidadão interessado em entrar em contato com a Ouvidoria de Justiça do Acre terá a sua disposição os seguintes canais de atendimento: Internet Formulário Eletrônico - www.tjac.jus.br/ouvidoria/contato.jsp	Ouvidoria Formulário Eletrônico 
---	---	--





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Ao clicar em um dos *links*, a tela de formulário será mostrada, conforme demonstrado na figura abaixo:

Formulário de Contato

Os campos com (*) são obrigatório

Informe o tipo de manifestação *

☐ Denúncia ☐ Elogio ☐ Informação ☐ Reclamação ☐ Solicitação ☐ Sugestão

Nome *:

Sexo *:

Tipo de Documento (Informe CPF e/ou RG) * Campo Obrigatório

CPF: RG: Orgão Exp.:

Ocupação *:

☐ Maior de 60 anos

☐ Portador de necessidade especial / Doença grave

Email *:

Confirmar *:

Telefone:

Cidade *: UF *:

Dados do Relato (*) Campos Obrigatórios

Descrição *:

Em respeito à Resolução que institui a Ouvidoria do TJAC, é vedado o anonimato, logo, para que se possa enviar o relato, o usuário deve primeiramente identificar-se. Além do campo nome, os demais itens marcados com um sinal de (*) são campos considerados obrigatórios, tanto com o propósito de confirmar a identidade do usuário, como também para que a Ouvidoria possa entrar em contato e informar ao usuário o encaminhamento que fora dado.





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

TABELA DE RECURSOS:

Matéria	Quantidade
<i>Folders</i>	2.000
Cartazes	500
Caixas Coletoras de Pesquisa de Satisfação	37
Notebook	01
Data Show	01
Caixa de som pequena	01
CDs	10
Carro- camionete tracionada ou equivalente com ar-condicionado	01
Combustível	A verificar pelo Setor de Transportes.
Passagens aéreas	A contratar.
Motorista	01



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

CRONOGRAMA DE VIAGENS

A ação de divulgação iniciará a partir da primeira quinzena do mês de novembro/2011, conforme cronograma abaixo:

Dia /Mês	Comarca	Equipe	Meio de transporte	Quant. passagens aéreas
18 de novembro de 2011	Acrelândia /Plácido de Castro/ Senador Guimard Etapa 1 – A	Dr. Elcio Sabo Mendes Júnior/ Marcos Antonio Cavalcante Vitorino/ Maria Irene Ferreira Maia	Terrestre	-
25 de novembro de 2011	Porto Acre Etapa 1 - B	Dr. Elcio Sabo Mendes Júnior/ Marcos Antonio Cavalcante Vitorino/ Maria Irene Ferreira Maia	Terrestre	-
01 e 02 de dezembro de 2011	Capixaba/Xapuri/Epitaciolândia/Brasiléia/Assis Brasil Etapa 2	Dr. Elcio Sabo Mendes Júnior/ Marcos Antonio Cavalcante Vitorino/ Maria Irene Ferreira Maia	Terrestre	-
09 de dezembro de 2011	Bujari/ Sena Madureira/ Manoel Urbano Etapa 3	Dr. Elcio Sabo Mendes Júnior/ Marcos Antonio Cavalcante Vitorino/ Patricia Silva de Oliveira	Terrestre	-
16 de dezembro de 2012	Feijó/ Tarauacá 4ª Etapa	Dr. Elcio Sabo Mendes Júnior/ Marcos Antonio Cavalcante Vitorino	Terrestre/Aéreo	2 passageiros/ ida e volta
12/13/14 de abril de 2012	Cruzeiro do Sul/ Rodrigues Alves/Mâncio Lima 5ª Etapa	Dr. Elcio Sabo Mendes Júnior/ Marcos Antonio Cavalcante Vitorino	Terrestre/Aéreo	2 passageiros/ ida e volta





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

DOS RESULTADOS ALMEJADOS

O objetivo da Ouvidoria com a divulgação é apresentar de forma concreta a unidade para que os servidores e usuários sintam-se mais próximos da instituição. Quanto ao servidores das comarcas, saberão que existe um canal direto, através do qual poderão expor suas sugestões, elogios, críticas, reclamações e dúvidas.

No que diz respeito ao usuário externo, este tomará conhecimento de que a Ouvidoria existe para que possa sentir-se mais próximo da Justiça, exigindo e contribuindo para uma prestação jurisdicional mais eficiente, tendo certeza que os seus direitos estão sendo isonomicamente observados. Além disso, saberá da existência de um canal aberto para demonstrar sua satisfação ou descontentamento, assim como um canal onde pode expor suas idéias para melhoria da qualidade no serviço prestado por este poder e pretendidos por eles.

Entretanto, para alcançar essas metas a Ouvidoria ao se “deslocar” para as comarcas orientará os servidores, habilitando-os a receber/encaminhar as manifestações dos usuários externos.

Com a divulgação dos serviços da Ouvidoria, espera-se orientar 1.427(mil e quatrocentos e vinte e sete) servidores, habilitando-os a receber/encaminhar as críticas, denúncias, sugestões, elogios e pedidos de informação dos jurisdicionados.





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Assim, pretende-se, com a divulgação da Ouvidoria alcançar as seguintes comarcas e servidores:

Municípios	Quantidades de servidores
Cruzeiro do Sul	104
Epitaciolândia	23
Senador Guimard	36
Sena Madureira	23
Acrelândia	15
Assis Brasil	10
Bujari	18
Capixaba	15
Feijó	38
Mâncio Lima	16
Manoel Urbano	13
Plácido de Castro	24
Xapuri	32
Brasiléia	50
Rodrigues Alves	03
Porto Acre	01
Porto Walter	01
Jordão	01
Marechal Thaumaturgo	02
Rio Branco	1.002

Atingindo todos estes servidores que somam 1.427(mil e quatrocentos e vinte e sete), a Ouvidoria tem o intuito de melhor servir aos usuários, que mais cedo ou mais tarde procurariam esse tipo de serviço, necessitando assim de um apoio mais próximo da sua localidade.





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Com a multiplicação do conhecimento sobre os serviços e os canais de acesso da Ouvidoria, repassados através de breves exposições dialogadas – ministradas pela própria equipe da Ouvidoria, planeja-se obter parceiros no trabalho executado pelo Poder Judiciário.

Em síntese, pretende-se com a divulgação, realizar um *feedback* dos servidores e usuários, proporcionando uma avaliação com mais precisão do trabalho realizado nas comarcas do estado. Como resultado, poderão se ventilar as experiências de êxito dentro do Tribunal, bem como setores/unidades que apresentem dificuldades/deficiências, contribuindo, dessa forma, para eliminar pontos frágeis da atual parte administrativa, onde ou por que tal fragilidade ocorre, gerando a oportunidade de fortalecer essas unidades, para uma melhor prestação jurisdicional.





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

CAIXAS COLETORAS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Pretende-se também, com as visitas, instalar formalmente as Caixa Coletoras de pesquisa de satisfação em todas as unidades jurisdicionais. Estas caixas já estão prontas, aptas para a devida instalação.

A seguir seguem fotografias das referidas caixas.





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

SUGESTÃO DE APERFEIÇOAMENTO DO SITE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO ACRE

O site do Tribunal de Justiça do Estado do Acre sofre dificuldade de organização de conteúdo. A quantidade de informações distribuída em vários menus e submenus laterais que aparecem na tela do usuário na mesma página resultam em desorientação quando se está buscando por algo específico.

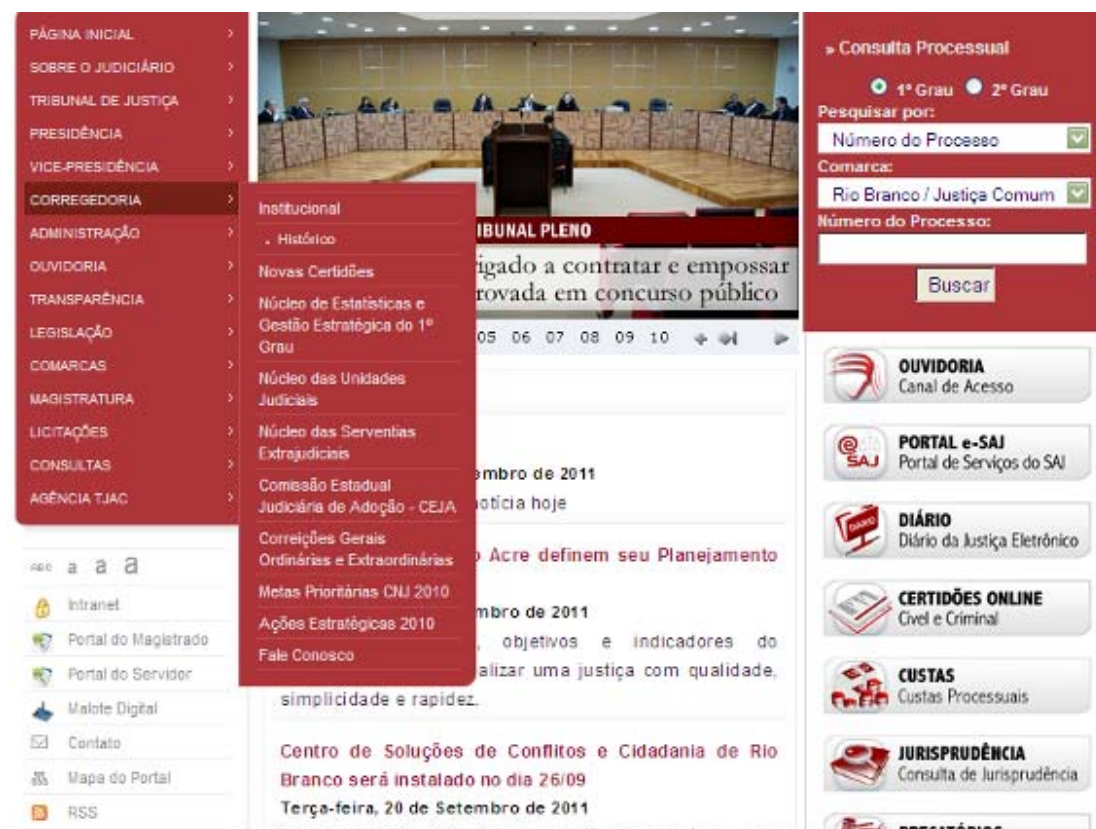


FIGURA 1 – Captura de tela do site do Tribunal de Justiça do Acre





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

À primeira vista, a atual formatação do site, apesar de aparentemente organizada, esconde uma grande quantidade de submenus (mais de sessenta) dentro dos quinze itens de menus localizados na parte lateral superior esquerda.

Para sanar esta dificuldade, propõe-se um redesenho estrutural do site, de modo que a disposição dos itens facilite a localização das informações desejadas por parte do usuário.

Uma alternativa para tornar essa reestruturação viável, seria adotar modelo semelhante ao utilizado pelo site do Tribunal Regional Federal da Primeira Região (TRF1), onde na tela inicial do site são dispostos apenas quatro itens: **consulta processual**, **sistema de peticionamento eletrônico**, **sistema de citação e intimação eletrônica** e link para o **portal do TRF1**. Neste tipo de modelo, os itens de utilização mais comum ficam dispostos na tela inicial, com ícones em tamanhos grandes, para facilitar a localização e serem visualizados rapidamente pelo usuário.



FIGURA 2 - Tela Inicial do Site do Tribunal Regional Federal da Primeira Região





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Clicando-se no ícone Portal do “TRF1”, o usuário é conduzido à tela do portal do Tribunal Regional Federal da Primeira Região, demonstrada na figura 3.

FIGURA 3 – Tela do Portal do Tribunal Regional Federal da Primeira Região

Fazendo o uso desse modelo, as informações do site do Tribunal de Justiça do Estado do Acre poderiam ser reorganizadas em pequenos portais, de modo a tornar o visual muito mais agradável e limpo, evitando que grande quantidade de informação se aglomere em uma mesma tela, facilitando a vida dos usuários.

A estratégia adotada para aplicar esta reorganização ao site do TJAC consistiria em colocar, além das partes mais utilizadas, as seções que contam com vários elementos cada uma em um portal distinto, como por exemplo, as páginas da ESMAC.





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

O espaço reservado para a ESMAC conta com mais de quinze itens, localizados no canto direito. Aplicando-se nele o modelo, os itens de menus que aparecem na lateral esquerda desapareceriam, e os menus da direita poderiam ser redistribuídos de forma mais uniforme e organizada, propiciando um visual mais agradável.

PÁGINA INICIAL >

SOBRE O JUDICIÁRIO >

TRIBUNAL DE JUSTIÇA >

PRESIDÊNCIA >

VICE-PRESIDÊNCIA >

CORREGEDORIA >

OUVIDORIA >

ADMINISTRAÇÃO >

TRANSPARÊNCIA >

LEGISLAÇÃO >

COMARCAS >

MAGISTRATURA >

LICITAÇÕES >

CONSULTAS >

AGÊNCIA TJAC >

ABC

a

a

a

Intranet

Portal do Magistrado

Portal do Servidor

Malote Digital

Contato

Mapa do Portal

Escola Superior da Magistratura do Acre

Inicial / Esmac

Apresentação

ESMAC

Uma história de desafios e conquistas

O primeiro passo voltado à criação da Escola Superior da Magistratura do Estado do Acre (ESMAC) ocorreu em 1987, de iniciativa da Desembargadora Miracele de Souza Lopes Borges, quando Presidente da Associação dos Magistrados Acreanos (ASMAC), que ofereceu o projeto respectivo ao Pleno do Tribunal de Justiça e aprovado por unanimidade, adveio a Resolução nº 34, de 5 de março de 1987, ao tempo em que o TJAC era presidido pela Desembargadora Eva Evangelista de Araújo Souza, incentivadora da idéia.

Portanto, a demanda pela melhoria da formação dos magistrados, que há muito existia, finalmente obteve o reconhecimento do Tribunal de Justiça oportunizando aos magistrados acreanos a vivência de sua Escola Judicial. Inicialmente com foco na preparação de candidatos ao concurso de Juiz de Direito teve como marco inicial de suas atividades, em 18 de maio de 1988, o *I Encontro de Estudos Jurídicos da Escola*, promovido pela ESMAC, evento com a participação dos Ministros Ilmar Nascimento Galvão, do Supremo Tribunal Federal, na qualidade de Presidente de Honra do Encontro, e de Humberto Gomes de Barros, do Superior Tribunal de Justiça. Prestigiada pela classe jurídica, a primeira atividade da ESMAC reuniu desembargadores, juizes, procuradores, promotores, advogados, além de professores,

Apresentação

Agenda de Atividades - 2011

I Jornada de Estudos - 2011

» Programação

» Trabalhos e Artigos Científicos de Magistrados

II Jornada de Estudos - 2011

» Programação

III Jornada de Estudos - 2011

» Programação

Agenda de Atividades - 2010

Cursos Credenciados na ENFAM

Portarias ENFAM

Estrutura Organizacional

Finalidade

Galeria de Diretores

Indicadores de Resultados - 2009

Objetivos

Outras Atividades Relevantes

Notícias ESMAC - Bimestral

Livros ESMAC

Relatórios de Gestão

Contato

FIGURA 4 – Tela da Área reservada para a ESMAC no site do TJAC





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Utilizando-se como exemplo as seções e conteúdos contidos no site do Tribunal de Justiça do Estado do Acre, poderia ser feita uma adequação para página inicial de conteúdo, ilustrada na figura 5:



FIGURA 5 – Imagem conceitual do portal principal do novo site do TJAC

Ao clicar no ícone “PORTAL TJAC” o usuário será redirecionado à tela do portal principal, com algumas características da versão original, porém com um visual mais limpo, com o objetivo de comportar apenas as informações mais relevantes. O visual que se propõe seria semelhante com o demonstrado na figura 6.





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça



FIGURA 6 – Imagem conceitual do Portal TJAC

Para os demais mini-portais, o mesmo modelo então seria adaptado, adequando os elementos das páginas conforme necessário. Através desta forma de organização espera-se além de dar às páginas um visual mais limpo e organizado, reduzir o tempo de carregamento das mesmas, pois um número menor de elementos seria carregado pelo navegador, e somente os itens de interesse do usuário.





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

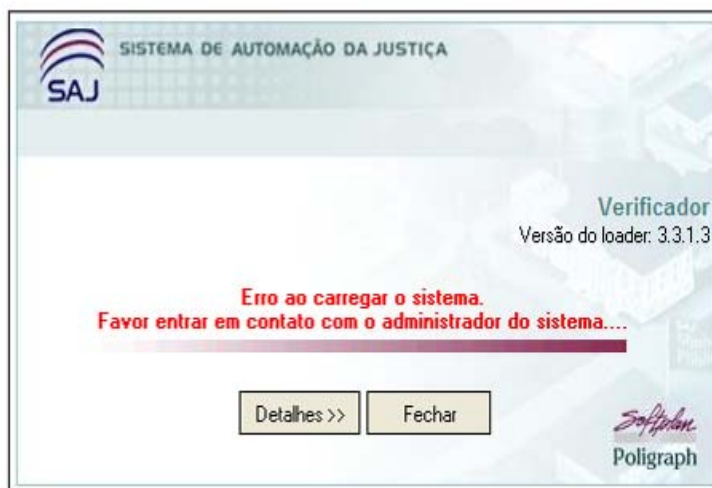
É importante frisar que esta sugestão **não tem por finalidade** ser um guia definitivo e imutável para o desenvolvimento desse sistema, cabendo, também, às pessoas responsáveis por desenvolvê-lo, propor características e/ou funcionalidades pertinentes.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Importante destacar outras ações realizadas pela equipe da Ouvidoria, as quais merecem uma exposição mais genérica e menos exaustiva.

Reunião com Ministério Público Estadual

Dia 23/09/11 a equipe da Ouvidoria, bem como o Ouvidor de Justiça Magistrado Elcio Sabo Mendes Júnior, realizaram na Sede da Unidade reunião com a equipe de servidores do Ministério Público Estadual, liderada pelo Promotor Público Talles Fonseca Tranin, para tratar de problemas na transmissão de dados do Sistema de Automação da Justiça – SAJ/PG5.





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça



Resultados Esperados da Reunião

A reunião presidida pelo Magistrado da Vara de Delitos de Drogas e Acidentes de Trânsito e Ouvidor de Justiça Elcio Sabo Mendes Júnior, com a equipe do Ministério Público Estadual, liderada pelo Promotor Titular da 3ª Promotoria de Justiça Criminal, Dr. Tales Fonseca Tranin, teve o propósito de alinhar a integração entre os referidos órgãos, identificar as atuais dificuldades enfrentadas pelos usuários do sistema e apontar melhorias para otimização do mesmo. Participaram, também, os assessores, Sr. Gleidson Souza de Andrade, Srta. Nicolle Damasceno Craveiro, Srta. Janaína Silva Pacheco (3ª Promotoria) e Sra. Maria Erinelda Lins da Costa (Diretora de Secretaria da Vara de Delitos de Drogas), juntamente com as equipes de DTI do Tribunal de Justiça e Ministério Público Estadual, representados pelo Sr. Juceir e Sr. Paulo, respectivamente.





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Atualmente, segundo a Diretora de Secretaria da Vara de Delitos de Drogas e Acidentes de Trânsito, existe inconsistência entre o número de processos eletrônicos enviados à 3ª Promotoria e os que estão na unidade. Segundo lista entregue na reunião, haveriam 59 processos enviados pela Vara e que estariam aguardando resposta do MP, sendo que, na Promotoria, existiriam apenas **31 processos** na fila de "Recebidos", dentro do fluxo de trabalho.

Após a reunião, o Senhor Danilo Botelho Lima, Analista de Suporte de Sistema, se deslocou até a 3ª Promotoria e realizou análise do relatório feito pela Srta. Janaína, baseado em lista enviada anteriormente pela Vara e que não teriam sido recebidos no sistema. A partir da reunião foi possível ampliar a discussão em torno dos problemas enfrentados diariamente no manejo do SAJ/PG5, tanto pela Vara de Delitos de Drogas e Acidentes de Trânsito, como pela 3ª Promotoria. Com o confronto de informações e dados, as equipes passarão à análise de tal situação para identificar o erro detectado na remessa e recebimento de processos (inquéritos e ações penais), se o mesmo encontra-se no momento do envio pela Vara, se no recebimento pela Promotoria, se erro de usuário ou de sistema.

Padronização no tratamento das demandas recebidas/encaminhadas por e-mail

Inicialmente, todas as manifestações recebidas eram encaminhadas pela Ouvidoria através de e-mail eletrônico. O que ocasionava excessivo trabalho, por tratar-se de textos razoavelmente longos, além dos devidos cuidados em respeito à língua portuguesa e à norma culta. A simplificação do procedimento se impôs. Pensando assim, e com a logomarca já elaborada, o processo de recebimento/envio de demandas foi simplificado. Veja imagem abaixo:





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Internet: www.tjac.jus.br/ouvidoria **E-mail:** ouvidoria@tjac.jus.br **Telefone:** (68) 3211-5562 / 5563 / 0800-721-3040 **Endereço:**
Rua Benjamin Constant, nº 1.168 - Centro Rio Branco.AC CEP 69.900-160

No dia 21/09/11 ocorreu a simplificação e padronização da rotina de trabalho para o seguinte formato: eliminados os ofícios, todos os relatos recebidos por e-mail serão encaminhados ao Ouvidor para análise, e em seguida encaminhados à Unidade a que se refere à manifestação, com cópia ao usuário. Na mensagem de encaminhamento constará apenas: os seguintes itens: Assunto; Relato do Usuário; Dados do Usuário; e Resposta da Unidade, conforme captura de tela abaixo:

Mensagem

Enviar Salvar Opções Normal Usar SmartAttach HTML

Para:

Cc:

Cco:

Assunto:

Anexos:

Anejar arquivo Item

Parágrafo



Internet: www.tjac.jus.br/ouvidoria
E-mail: ouvidoria@tjac.jus.br
Telefone: (68) 3211-5562 / 5563 / 0800-721-3040
Endereço: Rua Benjamin Constant, nº 1.209 - Centro
Rio Branco.AC CEP 69.900-160

PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Acre

ASSUNTO:

RELATO DO(A) USUÁRIO(A):

DADOS DO(A) USUÁRIO(A):

RESPOSTA:





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Pesquisa de Satisfação

No dia 09 de setembro do corrente ano, a equipe da Ouvidoria dirigiu-se até os Juizados Especiais Cíveis e Fórum Criminal, ambos da Comarca de Rio Branco, com o propósito de realizar Pesquisa de Satisfação nas referidas Unidades Judiciárias.

A Pesquisa foi realizada a partir do preenchimento dos *folders* pelos próprios usuários, na qual os mesmos escreviam e/ou simplesmente marcavam nos campos péssimo, ruim, bom e ótimo, indicando suas críticas, reclamações, sugestões e elogios.

Além disso, observou-se que há muito descontentamento dos usuários em relação ao atendimento nos setores de recepção dos Juizados Especiais e Fórum Criminal. Nesse sentido, realizou-se outra Pesquisa de Satisfação no dia 29 de setembro, deslocando-se a equipe da Ouvidoria ao Fórum Barão do Rio Branco. Na oportunidade, pessoas que estavam na fila da Serventia de Registro e Distribuição responderam a Pesquisa, expondo seus anseios, críticas, reclamações, sugestões e elogios.

No período de 09 a 29 de setembro de 2011 entrevistou-se mais de 76 usuários, através de Formulário de preenchimento pessoal, conforme manifestações demonstradas no quadro abaixo:





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Pesquisa de Satisfação realizada pela Equipe da Ouvidoria de Justiça

Tipo de Pesquisa	Unidades Pesquisadas	Data	Providência adotada	Quantidade/Entrevistas
Pesquisa de Satisfação	Juizado Especial Cível e Fórum Criminal	09/09/2011	Encaminhada	47 manifestações
Pesquisa de Satisfação	Fórum Barão do Rio Branco	29/09/2011	Encaminhada	30 manifestações
Total Geral	-	-	-	77 manifestações

Verificou-se que alguns dos usuários que participaram da pesquisa de satisfação, afirmaram que no momento de verificar o andamento de seus processos, estes têm dificuldade, pois não sabem navegar no site do TJ/AC. Assim, mais uma vez, confirma-se o papel fundamental da Pesquisa de Satisfação, que constitui importante instrumento de avaliação institucional, pois evidencia o nível de estreitamento ou distanciamento entre o cidadão e o Poder Judiciário.

Nos dias 09 e 29/09/11, foram convertidos para o formato PDF os *folders* da Pesquisa de Satisfação realizada pela equipe da Ouvidoria, contendo Reclamação, Crítica e Sugestões dos usuários das unidades jurisdicionais pesquisadas. Os *folders* foram encaminhados aos seguintes setores do TJ/AC: Presidência, Corregedoria e Direção do Foro.





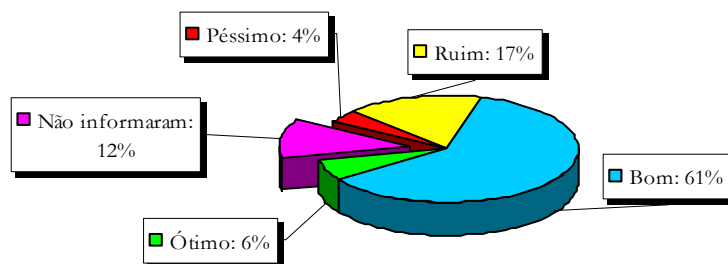
PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Encaminhamento dos *Folders* de Pesquisa de Satisfação

Tipo de Pesquisa	Unidades Pesquisadas	Data	Quantidade de entrevistados	Providência adotada
Pesquisa de Satisfação	Juizados Especiais Cíveis e Fórum Criminal	09/09/2011	47 manifestações	Encaminhamento: Presidência, Corregedoria e Direção do Foro
Pesquisa de Satisfação	Fórum Barão do Rio Branco	29/09/2011	30 manifestações	Encaminhamento: Presidência, Corregedoria e Direção do Foro

Seguem os gráficos que demonstram o índice de satisfação de usuários entrevistados nos dias 09 e 29 de setembro de 2011, nos Juizados Especiais Cíveis, Fórum Criminal e Fórum Barão do Rio Branco.

Gráfico 1 - Índice de Satisfação de Atendimento ao Público *



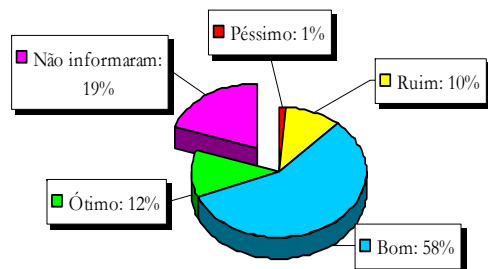
* Pesquisa realizada nos dias 09 e 29 de setembro/2011. Locais: Juizados Especiais Cíveis, Fórum Criminal e Fórum Barão do Rio Branco. Quantidade: 77 entrevistados. Demonstra o gráfico acima que dos 77 entrevistados, 4% afirmaram que o atendimento ao Público está péssimo; 17% afirmaram ruim; 61% bom; 6% ótimo; e 12% não informaram.





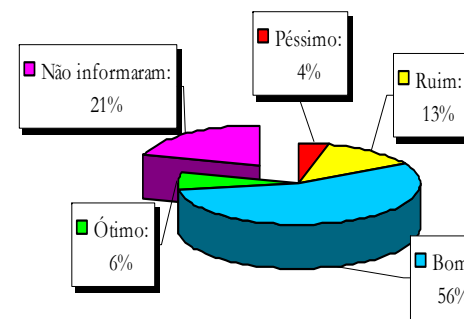
PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Gráfico 2 - Índice de Satisfação quanto à disponibilidade de Informações Processuais*



* Pesquisa realizada nos dias 09 e 29 de setembro/2011. Locais: Juizados Especiais Cíveis, Fórum Criminal e Fórum Barão do Rio Branco. Quantidade: 77 entrevistados. Demonstra o gráfico acima que dos 77 entrevistados, 1% afirmou que a disponibilidade de informações processuais está péssima; 10% afirmaram ruim; 58% bom; 12% ótimo; e 19% não informaram.

Gráfico 3 - Índice de Satisfação quanto às Instalações Físicas do Poder Judiciário *

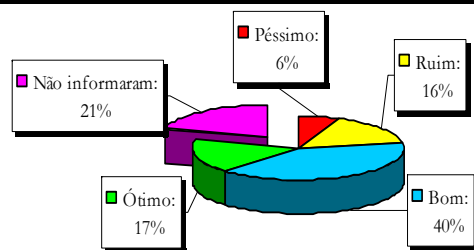


* Pesquisa realizada nos dias 09 e 29 de setembro/2011. Locais: Juizados Especiais Cíveis, Fórum Criminal e Fórum Barão do Rio Branco. Quantidade: 77 entrevistados. Demonstra o gráfico acima que dos 77 entrevistados, 4% classificaram as instalações físicas do Poder Judiciário como péssimas; 13% afirmaram ruim; 56% bom; 6% ótimo; e 21% não informaram.



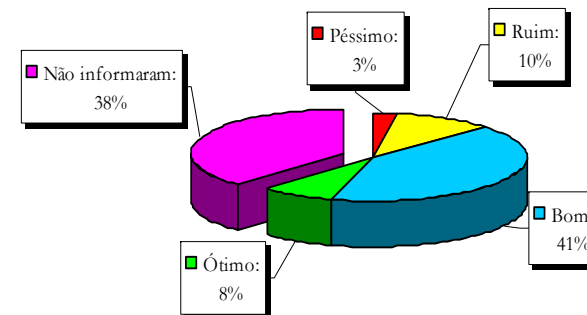
PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Gráfico 4 - Índice de Satisfação quanto ao Controle de Acesso às Dependências do Poder Judiciário*



*Pesquisa realizada nos dias 09 e 29 de setembro/2011. Locais: Juizados Especiais Cíveis, Fórum Criminal e Fórum Barão do Rio Branco. Quantidade: 77 entrevistados. Demonstra o gráfico acima que dos 77 entrevistados, 6% afirmaram que o controle de acesso às dependências do Poder Judiciário está péssimo; 16% afirmaram ruim; 40% bom; 17% ótimo; e 21% não informaram.

Gráfico 5 - Índice de Satisfação quanto a Pesquisa de Jurisprudência*

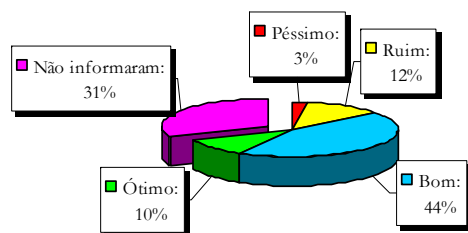


*Pesquisa realizada nos dias 09 e 29 de setembro/2011. Locais: Juizados Especiais Cíveis, Fórum Criminal e Fórum Barão do Rio Branco. Quantidade: 77 entrevistados. Demonstra o gráfico acima que dos 77 entrevistados, 3% afirmaram que a pesquisa de Jurisprudência está péssima; 10% afirmaram ruim; 41% bom; 8% ótimo; e 38% não informaram.



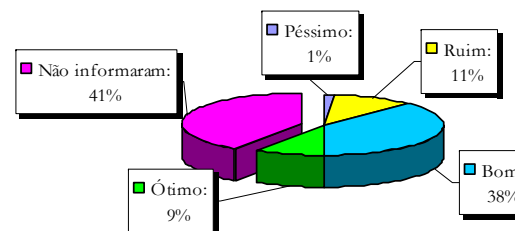
PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Gráfico 6 - Índice de Satisfação quanto à Expedição de Certidões Judiciais *



*Pesquisa realizada nos dias 09 e 29 de setembro/2011. Locais: Juizados Especiais Cíveis, Fórum Criminal e Fórum Barão do Rio Branco. Quantidade: 77 entrevistados. Demonstra o gráfico acima que dos 77 entrevistados, 3% afirmaram que o serviço de expedição de certidões judiciais está péssimo; 12% afirmaram ruim; 44% bom; 10% ótimo; e 31% não informaram.

Gráfico 7 - Índice de Satisfação quanto ao Serviço de Pesquisa de Legislação*

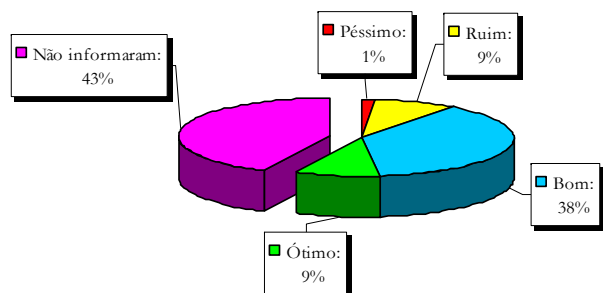


*Pesquisa realizada nos dias 09 e 29 de setembro/2011. Locais: Juizados Especiais Cíveis, Fórum Criminal e Fórum Barão do Rio Branco. Quantidade: 77 entrevistados. Demonstra o gráfico acima que dos 77 entrevistados, 1% afirmou que o serviço de Pesquisa de Legislação está péssimo; 11% afirmaram ruim; 38% bom; 9% ótimo; e 41% não informaram.



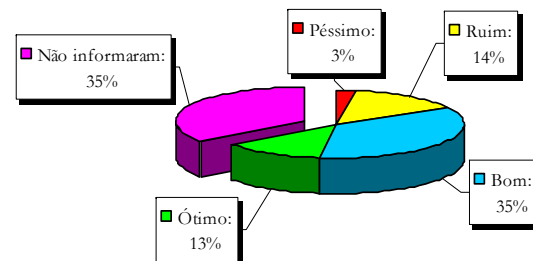
PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Gráfico 8 - Índice de Satisfação quanto ao Serviço de Protocolo de Petições*



*Pesquisa realizada nos dias 09 e 29 de setembro/2011. Locais: Juizados Especiais Cíveis, Fórum Criminal e Fórum Barão do Rio Branco. Quantidade: 77 entrevistados. Demonstra o gráfico acima que dos 77 entrevistados, 1% afirmou que o Protocolo de Petições está péssimo; 9% afirmaram ruim; 38% bom; 9% ótimo; e 43% não informaram.

Gráfico 9 - Índice de Satisfação quanto ao Serviço de Peticionamento Eletrônico*

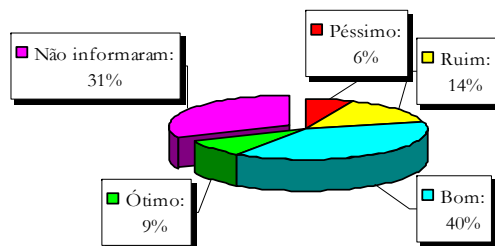


*Pesquisa realizada nos dias 09 e 29 de setembro/2011. Locais: Juizados Especiais Cíveis, Fórum Criminal e Fórum Barão do Rio Branco. Quantidade: 77 entrevistados. Demonstra o gráfico acima que dos 77 entrevistados, 3% afirmaram que o serviço de peticionamento eletrônico é péssimo; 14% afirmaram ruim; 35% bom; 13% ótimo; e 35% não informaram.



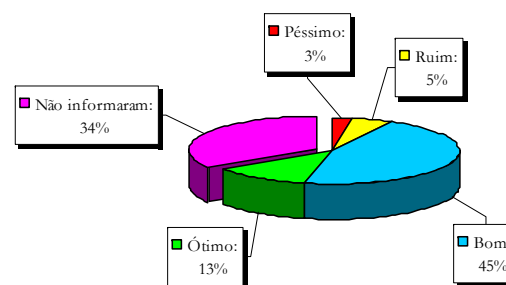
PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Gráfico 10- Índice de Satisfação quanto aos Serviços Cartorários*



*Pesquisa realizada nos dias 09 e 29 de setembro/2011. Locais: Juizados Especiais Cíveis, Fórum Criminal e Fórum Barão do Rio Branco. Quantidade: 77 entrevistados. Demonstra o gráfico acima que dos 77 entrevistados, 6% afirmaram que o serviço cartorário é péssimo; 14% afirmaram ruim; 40% bom; 9% ótimo; e 31 % não informaram.

Gráfico 11 - Índice de Satisfação quanto ao Site do TJAC*

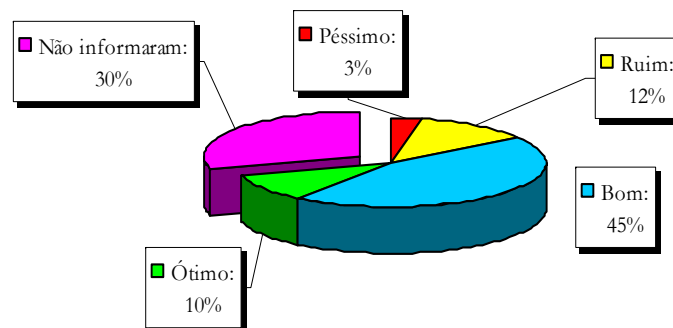


*Pesquisa realizada nos dias 09 e 29 de setembro/2011. Locais: Juizados Especiais Cíveis, Fórum Criminal e Fórum Barão do Rio Branco. Quantidade: 77 entrevistados. Demonstra o gráfico acima que dos 77 entrevistados, 3% afirmaram que o site do TJAC é péssimo; 5% afirmaram ruim; 45% bom; 13% ótimo; e 34% não informaram.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouidoria de Justiça

Gráfico 12 - Índice de Satisfação Geral quanto aos Serviços Prestados pelo TJ/AC*



* Pesquisa realizada nos dias 09 e 29 de setembro/2011. Locais: Juizados Especiais Cíveis, Fórum Criminal e Fórum Barão do Rio Branco. Quantidade: 77 entrevistados. Demonstra o gráfico acima que dos 77 entrevistados, 3% afirmaram que os serviços prestados pelo TJ/AC são péssimos; 12% afirmaram ruim; 45% bom; 10% ótimo; e 30% não informaram.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Rio Branco – Acre, 11 de outubro de 2011.

Magistrado Elcio Sabo Mendes Júnior
Ouvidor de Justiça

Equipe:

Marcos Antonio Cavalcante Vitorino
Coordenador

José Wladmir Lima Martins

Maria Irene Ferreira Maia

Patrícia Silva de Oliveira

