



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

**Relatório Bimestral da Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Acre –
maio e junho de 2012.**

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.

Relatório encaminhado à Presidência do Tribunal de Justiça do Estado do Acre – TJ, e ao Conselho Nacional de Justiça – CNJ, em cumprimento ao disposto no artigo 3º, incisos V e VI, da Resolução nº. 24/2011, dando publicidade aos dados estatísticos relativos às atividades desenvolvidas durante o período de **01 de maio a 30 de junho de 2012.**

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. DO FUNCIONAMENTO DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO E DOS DADOS ESTATÍSTICOS.....	3
1. 1. Internet (Formulário Eletrônico).....	3
1. 2. E-mail (ouvidoria@tjac.jus.br).....	3
1. 3. Teleatendimento (0800).....	7
1. 4. Atendimento Pessoal.....	9
2. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	12





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

DO FUNCIONAMENTO DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO E DOS DADOS ESTATÍSTICOS

A Ouvidoria foi projetada para receber demandas/manifestações dos usuários, por meio de cinco canais de comunicação: Internet (Formulário Eletrônico), disponível em <http://www.tjac.jus.br/ouvidoria/>; e-mail (ouvidoria@tjac.jus.br); Teleatendimento (0800 721 3040); Carta Postal (pré-selada); e Atendimento Pessoal na própria Unidade, localizada na Rua Benjamin Constant, nº.1.209, Bairro Centro, ao lado do Fórum Barão do Rio Branco.

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

INTERNET (FORMULÁRIO ELETRÔNICO)

O Sistema Eletrônico da Ouvidoria, como já fora abordado em relatórios anteriores, segue apresentando diversas falhas no seu modo de funcionamento. O problema relatado no relatório anterior (março/abril) persiste, com o erro no campo do formulário relativo ao CPF do usuário. Assim sendo, devido a este problema de ordem técnica, não foram registradas demandas válidas advindas do Formulário Eletrônico.

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

O e-mail (ouvidoria@tjac.jus.br), em razão dos problemas apresentados no Formulário Eletrônico, continua sendo o principal canal de comunicação e encaminhamento das manifestações dos usuários. Está disponível e encontra-se em funcionamento, podendo ser acessado e receber demandas diariamente.





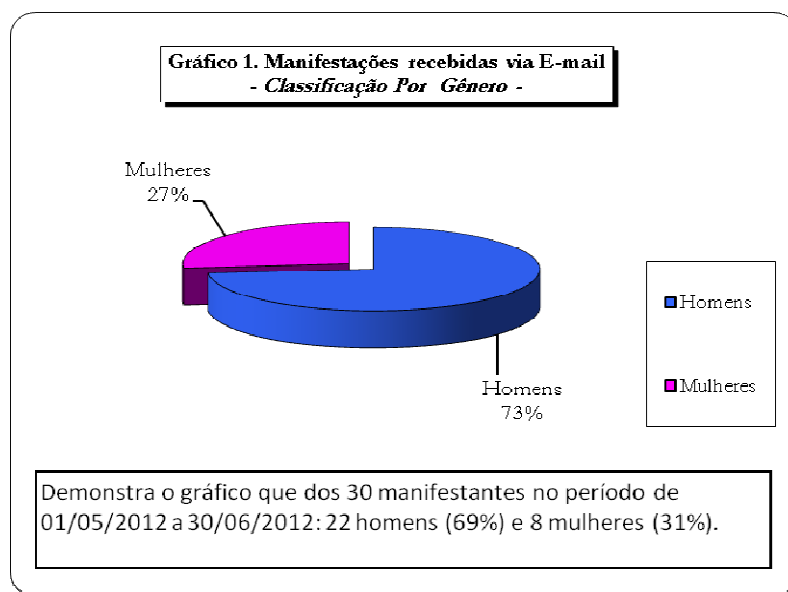
PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Chegou-se às seguintes informações, depois de feitas contagem e tabulação das demandas recebidas:

QUADRO I
Manifestações recebidas por e-mail
- Por Gênero -

Gênero dos usuários	Quantitativo	Providência adotada
Homens	22	Atendimento concluído
Mulheres	8	Atendimento concluído
Total de manifestações recebidas	30	-

- Gráfico 1 -





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

QUADRO II

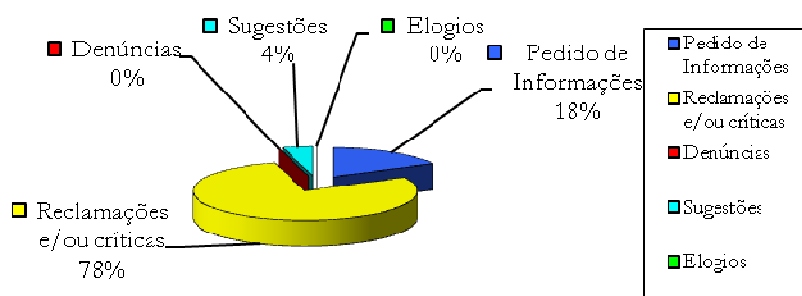
Manifestações recebidas por e-mail

- Por Tipo -

Tipo de manifestação	Quantitativo	Providência adotada
Pedidos de Informação	06	Atendimento concluído
Reclamações e/ou críticas	22	Atendimento concluído
Denúncias	00	Atendimento concluído
Sugestões	01	Atendimento concluído
Elogios	01	Atendimento concluído
Total de manifestações recebidas	30	-

- Gráfico 2 -

Gráfico 02 - Manifestações recebidas via e-mail
- Classificação Por Tipo -



Demonstra o gráfico que das 23 manifestações recebidas no período de 01/05/2012 a 30/06/2012: 4 Pedidos de Informação (17%); 18 Reclamações e/ ou Críticas (79%) e 01 Sugestão (4%). Não foram registradas Denúncias e Elogios neste período.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

QUADRO III
Manifestações encaminhadas pela Ouvidoria de Justiça
- Por e-mail -

Unidade de destino	Tipo de manifestação encaminhada				
	Pedido de Informações	Reclamação e/ou crítica	Denúncia	Sugestão	Elogio
DTI	02	03	00	00	00
DIRETORIA-GERAL	01	02	00	00	00
JUIZ AUXILIAR DA PRESIDÊNCIA	03	04	00	00	00
ÓRGÃOS EXTERNOS (Ouvidoria Defensoria/AC ² , Ouvidoria do MPE ³ ,	01	01	00	00	00
COGER	00	04	00	01	00
COORDENADOR JUIZADOS ESPECIAIS CIVIS	00	06	00	00	00
VARA DE REGISTRO PÚBLICO	00	01	00	00	00
USUÁRIOS / ou AUXÍLIO JURÍDICO	05	25	00	00	00
3º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL	00	02	00	00	00
1º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL	00	01	00	00	00
PRESIDÊNCIA	01	01	00	01	00
DIRETORIA DO FORO	00	02	00	00	00
COMARCA DE					

² Ouvidoria da Defensoria Pública Estadual: 01(um) reclamação.

³ Ouvidoria do Ministério Público Estadual: 01 (um) reclamação.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

EPITACIOLÂNDIA	00	01	00	00	00
NOTA PÚBLICA NO CONSELHO REGIONAL DE PSICOLOGIA DA 20ª REGIONAL/SEÇÃO-AC	00	00	00	00	01
SUBTOTAL	13	53	00	01	01

TELEATENDIMENTO (0800 721 3040)

O serviço de teleatendimento, um dos meios à disposição do usuário, é usualmente procurado com o propósito de obter informações, tais como situação de andamento de processos, localização de Unidades, horário de funcionamento, número de telefones de determinados setores do TJ/AC, auxílio jurídico, localização de órgãos externos, dentre outros. Nesse sentido, sugere-se melhor divulgação do telefone do Balcão de Informações.

Durante o período de **01/05/2012 a 30/06/2012**, ocorreram os seguintes registros de manifestações:

QUADRO I

Manifestações recebidas via Teleatendimento

- Por Tipo -

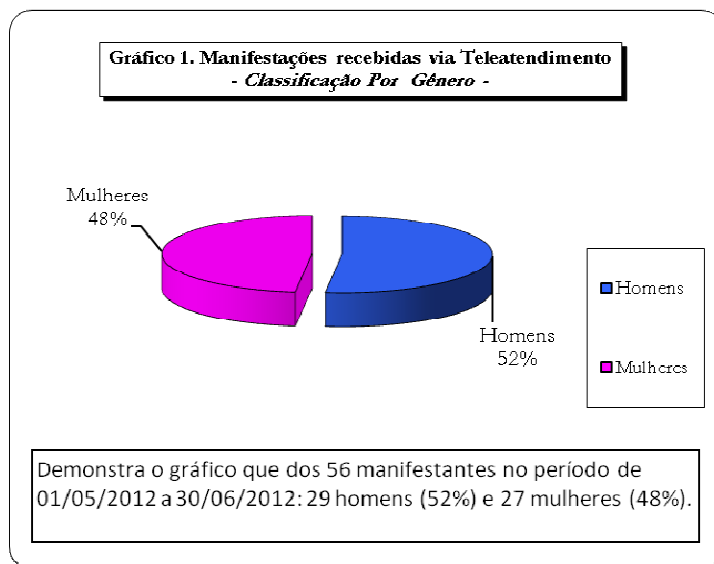
Tipo de manifestação	Quantitativo	Providência adotada
Pedido de Informações por telefone	55	Atendimento concluído
Reclamações e/ou críticas	00	Atendimento concluído
Denúncias	00	Atendimento concluído
Sugestões	00	Atendimento concluído
Elogios	01	Atendimento concluído
Total de manifestações recebidas	56	-



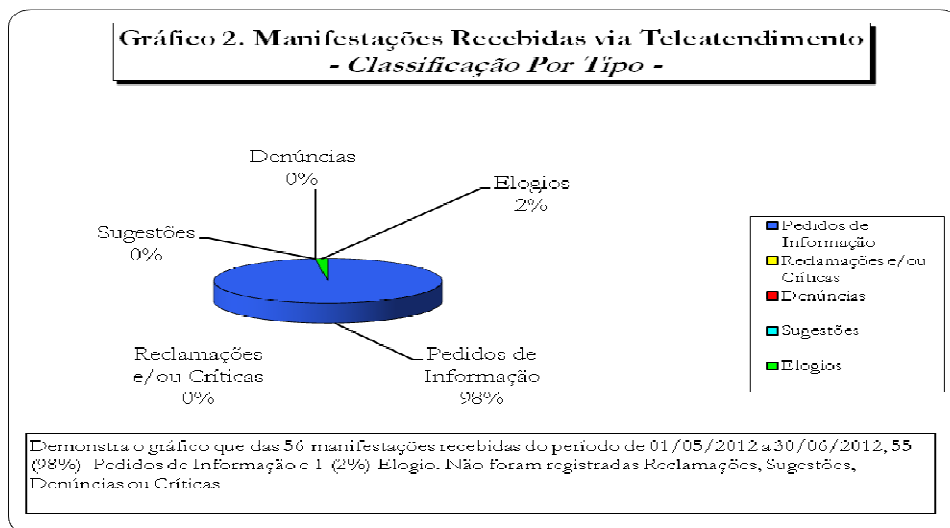


PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

- Gráfico 1 -



- Gráfico 2 -





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

ATENDIMENTO PESSOAL

É comum a opção pelo Atendimento Pessoal, devido à localização física e proximidade da Ouvidoria com o Fórum Barão do Rio Branco.

Quanto aos dados estatísticos, cumpre relatar que no período de 01 de maio a 30 de junho de 2012, foram realizados 07 atendimentos na sede da Ouvidoria, conforme classificação demonstrada nos quadros abaixo:

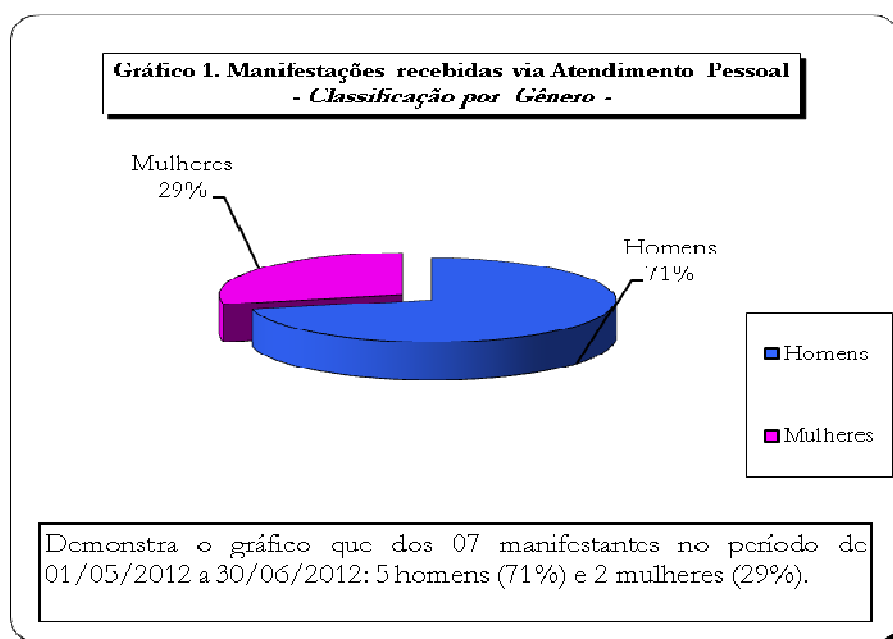
QUADRO I
Atendimento Pessoal Realizado na Sede da Ouvidoria
- Por Gênero -

Gênero dos usuários	Quantitativo	Providência adotada
Homens	05	Atendimento concluído
Mulheres	02	Atendimento concluído
Total de manifestações recebidas	07	-



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

- Gráfico 1 -



QUADRO II

Atendimento Pessoal Realizados na Sede da Ouvidoria

- Por Tipo -

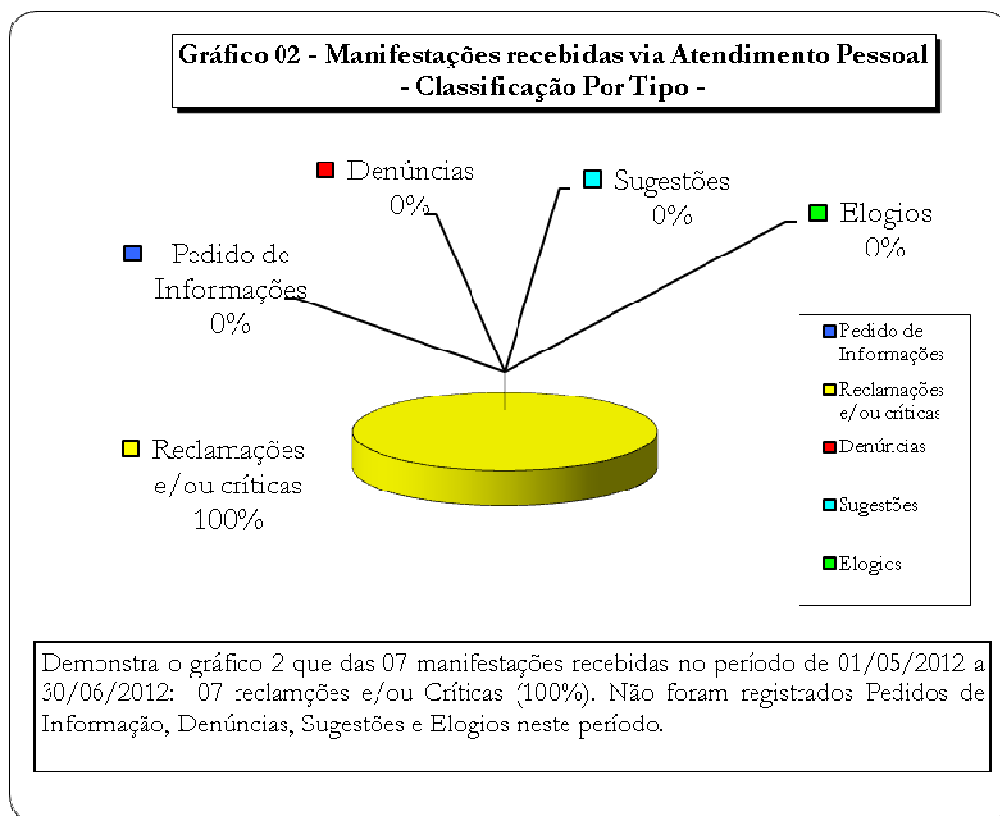
Tipo de manifestação	Quantitativo	Providência adotada
Reclamações e/ou críticas ⁴	07	Atendimento concluído
Pedido de Informações	00	Atendimento concluído
Denúncias	00	Atendimento concluído
Sugestões	00	Atendimento concluído
Elogios	00	Atendimento concluído
Total de manifestações recebidas	07	-

⁴ A Ouvidoria não presta orientação jurídica.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

- Gráfico 2 -



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 e denúncia.

Por todo o exposto, conclui-se que é preciso melhorar as formas de divulgação da Ouvidoria, por parte da Assessoria de Comunicação Social – ASCOM, deste Tribunal.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

CONSIDERAÇÕES FINAIS

II Jornada de Estudos – ESMAC: 17/05/2012

A Ouvidoria participou da II Jornada de Estudos da ESMAC, apresentando palestra intitulada “A Historiografia e o Tema Ouvidoria: Repercussões e Desafios”.





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Minuta da palestra

O slide possui um fundo branco com uma moldura vermelha. No topo, há o brasão do Estado do Acre e o texto "PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE". Abaixo, um logotipo vermelho e branco da Ouvidoria de Justiça, com o nome "OUVIDORIA" em letras grandes e ícones de comunicação (@, menu, fone de ouvido, megafone). O título principal do slide é "A Historiografia e o Tema Ouvidoria: Repercussões e Desafios".

PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO ACRE

OUVIDORIA

@ [ícone de menu] [ícone de fone de ouvido] [ícone de megafone]

**A Historiografia e o Tema Ouvidoria:
Repercussões e Desafios**





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Introdução

A Ouvidoria brasileira é resultado da colonização portuguesa, deste período existindo farto registro historiográfico.

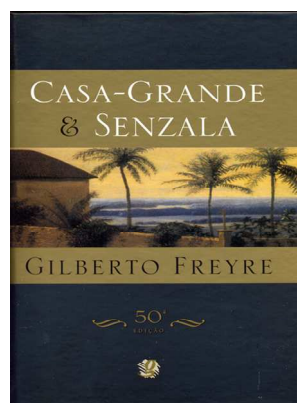
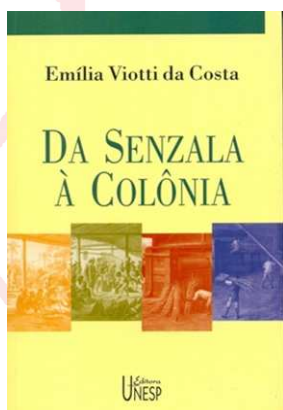
A literatura e as artes são boas fontes de pesquisa, porque contribuíram, em diferentes níveis, para retratar o Brasil Colônia.

No campo da literatura jurídica ou propriamente da História do Direito brasileiro, entretanto, é evidente a escassez de estudos específicos acerca das instituições jurídicas do Período Colonial.

Em linhas gerais, pode-se afirmar que muito foi dito quanto ao Brasil Colônia e seus respectivos temas, da vida urbana ou rural. Pouco, porém, foi dito quanto às estruturas judiciárias da época colonial, como a Ouvidoria.



O tema “Colônia” na Literatura Histórica





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Nas Artes

A sagração do tema



Obra de Victor Meirelles. *A primeira missa no Brasil*, 1861. Museu Nacional de Belas Artes.



Nas Artes

Tema na pintura Oitocentista



Jean-Baptist Debret, *Vendedoras de Milho Verde*, c.1825





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Nas Artes

O tema “civilização”



Obra de Benedito Calixto, *Fundação de São Vicente*, 1900.



Nas Artes

O tema “descobrimento”

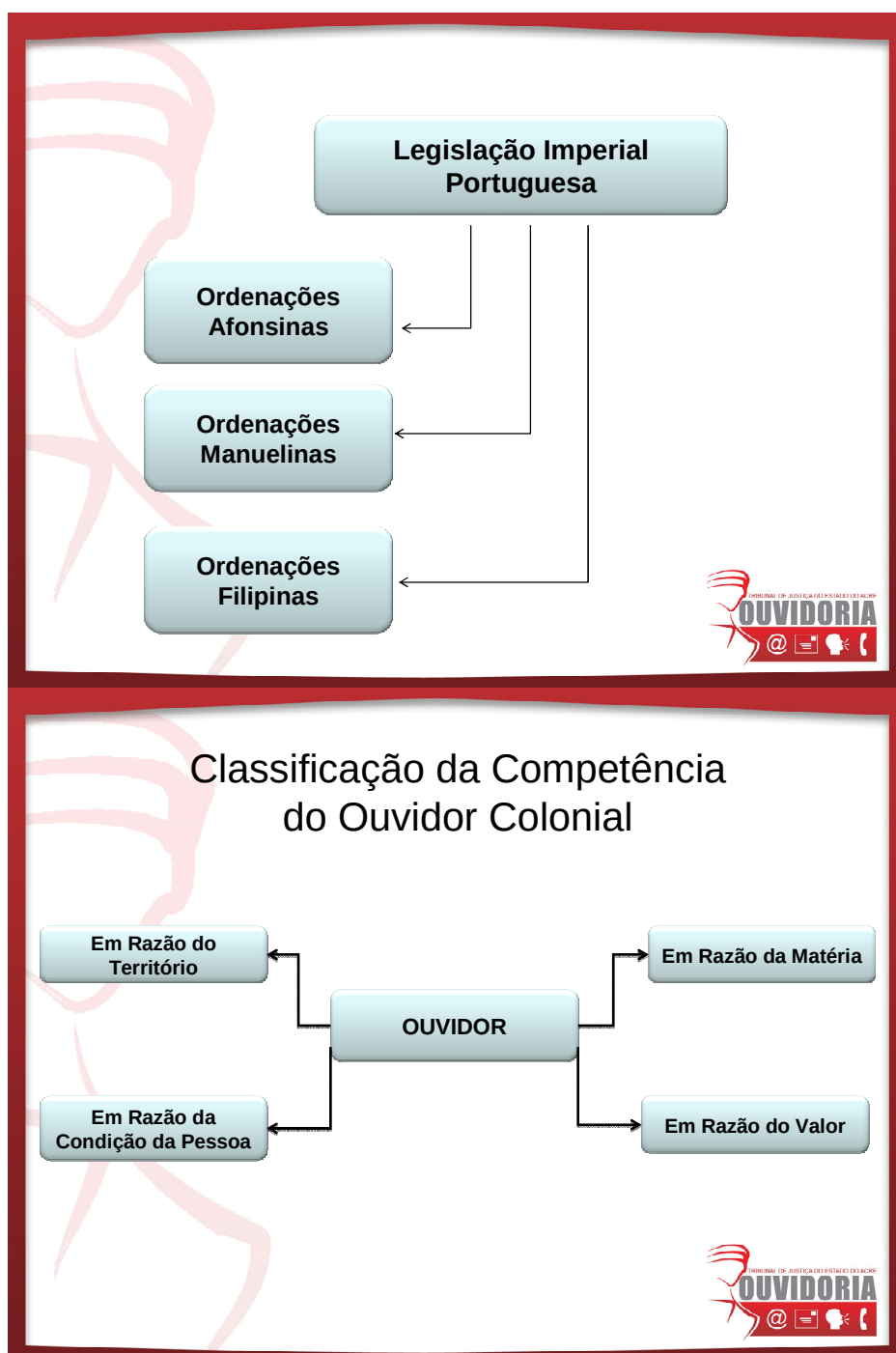


Desembarque de Pedro Álvares Cabral, em Porto Seguro em 1500. Óleo sobre tela de Oscar Pereira da Silva (1904)





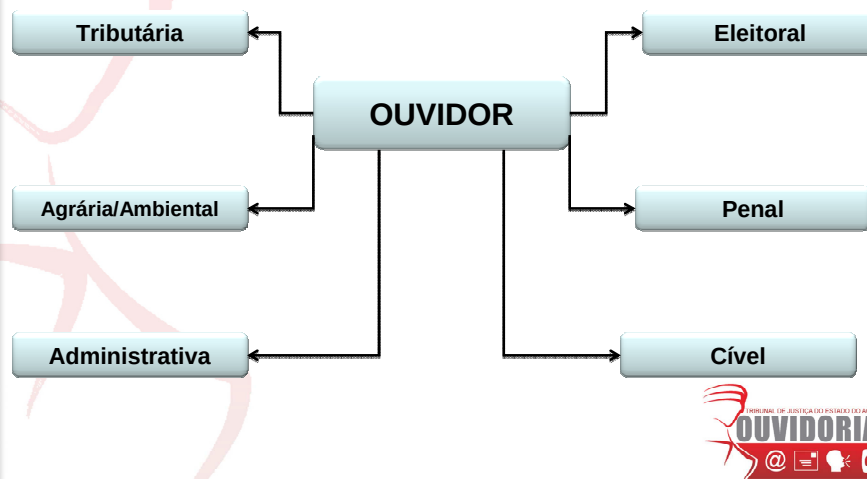
PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça



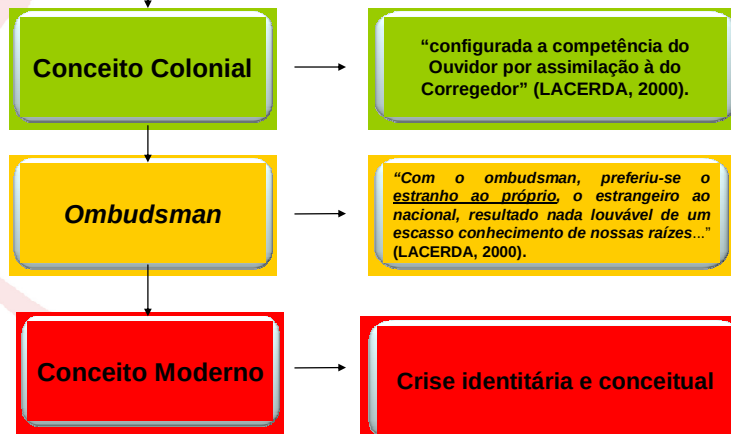


PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Competências do Ouvidor Colonial – em Razão da Matéria

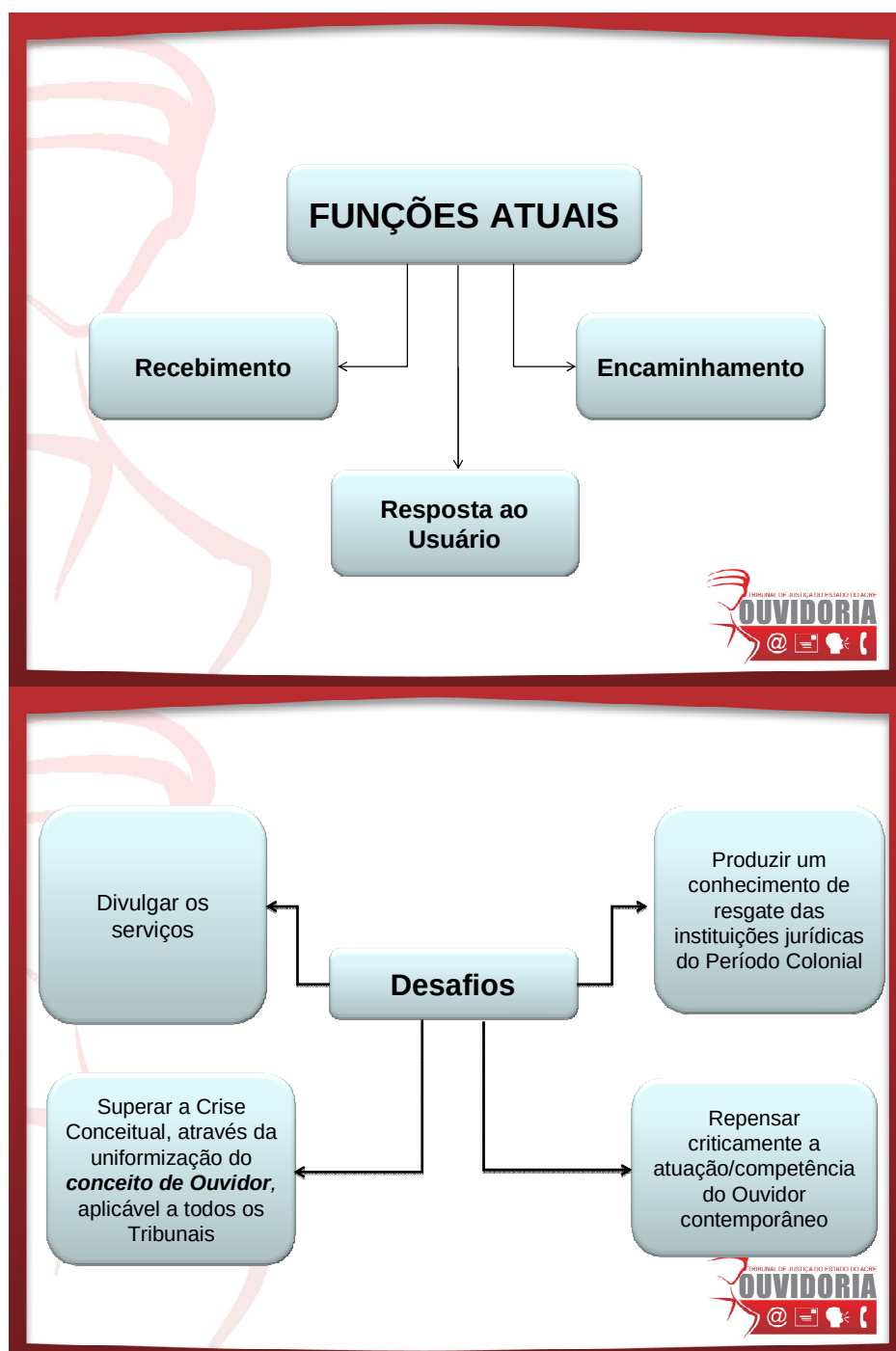


Crise Conceitual





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Referências

- ACRE. Conselho de Administração do Tribunal de Justiça. **Resolução nº. 24, institui a Ouvidoria de Justiça no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Acre.** Diário da Justiça Eletrônico, Rio Branco, 30/05/2011, Ed. 4.444, p. 33.
- ACRE. Tribunal de Justiça do Estado. **Regimento Interno.** Publicado no DJ nº. 696-A de 06/12/95. Art. 54, II e III.
- BARREIRO, A. E. A.; PASSONE, E.; PEREZ, J. R. R. **Construindo a Ouvidoria no Brasil: Avanços e Perspectivas.** Campinas: UNICAMP/Ouvidoria, 2011.
- BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução nº. 103, dispõe sobre as atribuições do CNJ, e determina a criação de Ouvidorias no âmbito dos Tribunais.** Publicada no DOU, Brasília, DF, seção 01, em 19/03/2010, p. 165.
- CENTURIÃO, Alberto. **Ombudsman: A Face da Empresa Cidadã.** São Paulo: Editora Educator. 2003.
- LACERDA, Arthur Virmond de. **As Ouvidorias do Brasil Colônia.** Curitiba: Editora Juruá. 2000.
- VISMONA, Edson Luiz. **A Ouvidoria Brasileira.** São Paulo: Imprensa Oficial de São Paulo. 2005.



Magistrado Elcio Sabo Mendes Júnior
Ouvidor de Justiça

Marcos Antonio Cavalcante Vitorino
Coordenador

José Wladimir Lima Martins
Auxiliar Judiciário

Maria Irene Ferreira Maia
Auxiliar Judiciário

Patricia Silva de Oliveira
Auxiliar Judiciário

Jéssica Soares da Silva
Estagiária

Max Elias da Silva Araújo
Estagiário





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

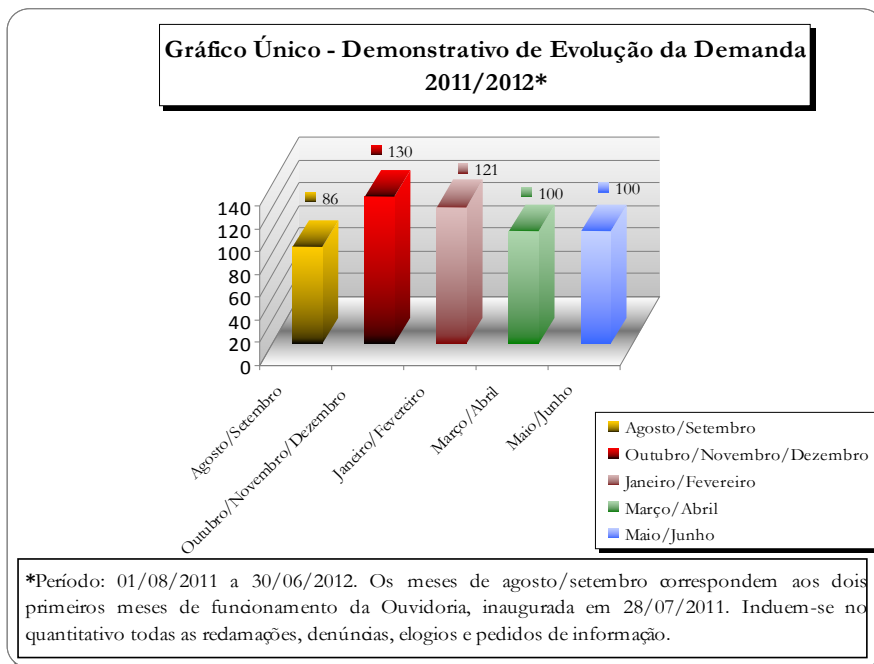
Palestras da Ouvidoria em Escolas Públicas – Heloísa Mourão Marques, Mário de Oliveira (04/06/2012) e Armando Nogueira (11/06/2012).

Nos dias 04 e 11 de junho foram ministradas palestras nas escolas Mário de Oliveira, Heloísa Mourão Marques e Armando Nogueira, explicando aos alunos as formas de se ter acesso aos serviços da Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Acre.

Gráfico de Atendimentos da Ouvidoria

No período de 10/05/2012 a 30/06/2012, foram realizados atendimentos na Sede da Ouvidoria, Teletendimento (0800 721 3040), internet via e-mail, entretanto, o atendimento via Formulário Eletrônico foi prejudicado em razão do não funcionamento. Assim, o número de atendimento não obteve o êxito desejado por essa instituição pelos motivos já expostos.

Segue gráfico demonstrando a procura pela Ouvidoria, a partir de sua inauguração em 28/07/2011.





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Observe-se que a segunda coluna – legenda vermelha – apresenta o quantitativo de 130 demandas, em três meses. Vale ressaltar que, de janeiro a junho de 2012 houve regularidade na procura pela Ouvidoria com média de 100 manifestações bimestrais. Merece destacar que o Formulário Eletrônico (disponível em <http://www.tjac.jus.br/ouvidoria/contato.jsp>) apresentou falhas e não recepcionou demandas durante os meses de março/abril/maio/junho de 2012, embora tal problema tenha sido comunicado à Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI), por meio de Comunicado Interno, para que solucionasse – CI nº 02/2012, de 26/01/2012 e CI nº 55/2011, de 24/10/2011.

Rio Branco – Acre, 16 de junho de 2012.

Magistrado Elcio Sabo Mendes Júnior

Ouvidor de Justiça

Equipe

Marcos Antonio Cavalcante Vitorino

Coordenador

José Wladimir Lima Martins

Auxiliar Judiciário

Maria Irene Ferreira Maia

Auxiliar Judiciário

Patrícia Silva de Oliveira

Auxiliar Judiciário

Jéssica Soares da Silva

Estagiária

Max Elias da Silva Araújo

Estagiário

