

Ouvidoria de Justiça

Relatório Geral da Ouvidoria Judiciária



JULHO 2011 – MARÇO 2015



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Tribunal de Justiça

Relatório Geral da Ouvidoria

2011-2015

OUVIDORIA JUDICIÁRIA
2011-2015

Ouvidora de Justiça: *Magistrada Olivia Maria Alves Ribeiro*
Ouvidor Substituto: *Magistrado Elcio Sabo Mendes Júnior*
Coordenador: *Marcos Antonio Cavalcante Vitorino*
Atendentes: *José Wladimir Lima Martins - Técnico Judiciário*
Anderson Silva de Almeida - estagiário
Lucas Albuquerque Silva - estagiário
Mariane Martins do Nascimento - estagiária

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria de Justiça, órgão com estrutura permanente, atribuições específicas e quadro de pessoal próprio, foi instituída pelo Conselho de Administração do Tribunal de Justiça Acre, através da Res. nº 24, em 06 de abril de 2011, tendo completado 04 (quatro) anos no dia 06 do mês em curso.

Seu primeiro Ouvidor de Justiça, magistrado **Elcio Sabo Mendes Júnior**, foi eleito pelo Tribunal Pleno Administrativo (Processo nº. 0000597-82.2011.8.01.0000), e nomeado pela Presidência do Tribunal de Justiça, em 8 de julho de 2011, através da Portaria nº. 1938, pelo período de 2 (dois) anos, a contar de 28 de julho de 2011.

Através de decisão do Tribunal Pleno Administrativo (Processo Administrativo nº. 0100543-85.2015.8.01.0000) e Portaria nº. 505, de 07/04/15, da Presidência do Tribunal de Justiça, a magistrada **Olivia Maria Alves Ribeiro** foi designada para exercer a função de Ouvidora de Justiça, para o biênio 2015-2017, conjuntamente com o magistrado Elcio Sabo Mendes Júnior, na condição de Ouvidor Substituto.

Em que pese não esteja previsto na Resolução nº. 24/2011 a obrigatoriedade de apresentação do presente relatório, mas considerando o disposto no art. 3º, inciso V, da Resolução referida e art. 6º, inciso I, da Lei de Acesso à Informação (12.527/2011), o presente Relatório Geral tem por fim apresentar um apanhado de todas as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria nesses quatro anos de instalação (06/04/2011 a 06/04/2015), dando, assim, publicidade aos seus atos, em particular aos dados estatísticos e demais atividades desenvolvidas durante o período, bem como apontar as dificuldades vivenciadas até aqui, com sugestões para melhoria e ampliação de suas atividades, com fins de alcançar sua missão que é ***“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 articulada com a Ouvidoria Nacional de Justiça”***.

Nesse propósito, o presente relatório deverá ser disponibilizado no link da Ouvidoria, com encaminhamento de cópia à Presidência do Tribunal de Justiça do Estado do Acre – TJ/AC, e ao Conselho Nacional de Justiça – CNJ.

OLIVIA MARIA ALVES RIBEIRO
Ouvidora de Justiça

SUMÁRIO

1. INSTALAÇÃO DA OUVIDORIA JUDICIÁRIA TJ/AC	06
1.1. Solenidade de instalação	06
1.2. Normatização da Ouvidoria	07
1.3. O Primeiro Ouvidor de Justiça	07
1.4. A Atual Ouvidora de Justiça	07
1.5. A Equipe de Servidores	08
1.6. Canais de atendimento disponíveis	09
2. RELATÓRIOS E DADOS ESTATÍSTICOS 2011-2015	09
2.1. Demandas Recebidas dos Usuários	09
2.1.1. Por Gênero	09
2.1.2. Por Tipo	10
2.1.3. Por Ordem de Acesso	11
2.2. Áreas de Solução Interna e Externa	12
2.4. Demandas por canais de acesso	13
3. PALESTRAS DA OUVIDORIA	14
3.1. Parceria com escolas públicas	14
3.2. Parceria com a ESJUD	17
3.3. Parceria com a OCA	20
4. INTERCAMBIO DE EXPERIÊNCIAS	21
4.1. Ouvidoria da Defensoria Pública Estadual do Acre	21
4.2. Ouvidoria do Ministério Público Estadual do Acre	21
4.3. Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Acre	21
4.4. Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Rondônia	22
4.5. Ouvidoria do Ministério Público de Rondônia	22
4.6. Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Amazonas	23
4.7. Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Paraná	23
4.8. Ouvidoria do Ministério Público do Paraná	23
5. INTERIORIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA OUVIDORIA	24
5.1. Comarcas e municípios visitados	24
5.1.1. Comarca de Tarauacá	25
5.1.2. Comarca de Feijó	25
5.1.3. Comarca de Brasília	25
5.1.4. Comarca de Epitaciolândia	25
5.1.5. Comarca de Assis Brasil	26
5.2. Participação da Seccional da OAB/AC	26
6. ENTREVISTAS AOS MEIOS DE COMUNICAÇÃO	27
6.1. Rádio Difusora de Tarauacá	27
6.2. Rádio Difusora de Feijó	27
6.3. Rádio Difusora Acreana	28
7. PROPOSTAS DE PROJETOS	28
7.1. I Simpósio Regional de Ouvidorias	28
7.2. Criação de Sistema Eletrônico Próprio Para a Ouvidoria	29
7.3. Utilização de Mídias Sociais e Tecnologias de Comunicação pela Ouvidoria	31
7.4. Divulgação e interiorização dos serviços da Ouvidoria	32
7.5. Sugestão de Aperfeiçoamento do Site do TJAC	33
7.6. Projeto de Reestruturação da Ouvidoria	34
8. PROPOSTAS E SUGESTÕES DE MELHORIAS PARA A GESTÃO – BIÊNIO 2015 – 2017	35
8.1. Audiências Públicas	35
8.2. Intensificação e interiorização dos serviços e atividades da Ouvidoria com as Comarcas do interior	35
8.3. Sugestão e estímulo de criação de Ouvidorias no âmbito do Executivo e Legislativo	35
8.4. Retomada das palestras nas escolas para divulgação dos serviços e atividades da Ouvidoria	35
8.5. Melhoria na Divulgação dos e-mails das Unidades Institucionais	35
8.6. Melhoria do Sistema de Atendimento da Ouvidoria	36
8.7. Criação do Disk-Ouvidoria	36
8.8. Criação do Ouvimulher	36
8.9. Criação do Mediador Voluntário	36
8.10. Criação do Programa de Rádio – A Hora da Ouvidoria	36
09. PEDIDOS NÃO ATENDIDOS	37
9.1. Ar Condicionado Novo	37
9.2. Notebook e Datashow	37
9.3. Projeto de Divulgação da Ouvidoria no Interior do Estado	37

1. INSTAÇÃO DA OUVIDORIA JUDICIÁRIA TJ/AC

1.1. SOLENIDADE DE INSTALAÇÃO

Em solenidade conduzida pelo Desembargador-Presidente, Adair Longuini, e pelo Juiz-Ouvidor, Elcio Sabo, o Tribunal de Justiça do Acre instalou no dia 28 de Julho de 2011 a Ouvidoria de Justiça, conforme matéria publicada no site institucional, que pode ser acessada através do link: <http://www.tjac.jus.br/noticias/noticia.jsp?texto=12491>

Quinta-feira, 28 de Julho de 2011

TJAC instala Ouvidoria de Justiça

Em solenidade conduzida pelo Desembargador-Presidente Adair Longuini e pelo Juiz-Ouvidor Elcio Sabo, o Tribunal de Justiça do Acre instalou nesta quinta-feira (28) a Ouvidoria de Justiça.

"Estamos dando início hoje às atividades desse novo órgão, que vem em uma boa hora, neste Estado onde as pessoas sabem exigir os seus direitos. Pretendemos, com isso, ampliar o acesso dos cidadãos à Justiça, tornar o Judiciário Acreano mais transparente e aperfeiçoar os nossos serviços", disse Adair Longuini.



Elcio Sabo assinalou a contribuição do povo acreano, para que o novo setor fosse implementado. "Eu vejo como estrela desta cerimônia o povo do Acre, que provocou a instalação da Ouvidoria. A intenção é que, por meio desse órgão, possamos sugerir à Presidência do TJAC encaminhamentos, propostas e mudanças, advindas dos cidadãos, com o intuito de melhorar o nosso trabalho e, conjuntamente, construirmos um Judiciário mais forte e melhor", afirmou o Juiz-Ouvidor.

1.2. NORMATIZAÇÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria foi instituída por determinação do Conselho Nacional de Justiça - CNJ (Resolução nº 103, de 24/02/2010), através da Resolução nº 24 de 06 de abril de 2011 do Conselho de Administração do Tribunal de Justiça do Estado do Acre.

1.3. O PRIMEIRO OUVIDOR DE JUSTIÇA

Seu primeiro Ouvidor de Justiça, magistrado **Elcio Sabo Mendes Júnior**, foi eleito pelo Tribunal Pleno Administrativo (Processo nº. 0000597-82.2011.8.01.0000), e nomeado pela Presidência do Tribunal em 8 de julho de 2011, através da Portaria nº. 1938, para o período de dois anos.



1.4. A ATUAL OUVIDORA DE JUSTIÇA

A atual Ouvidora de Justiça, magistrada **Olívia Maria Alves Ribeiro**, foi eleita pelo Tribunal Pleno Administrativo (Processo nº. 0100543-85.2015.8.01.0000), e nomeada pela Presidência do Tribunal de Justiça, em 07.04.2015, através da Portaria nº. 505, para o biênio 2015/2017.



1.5. EQUIPE DE SERVIDORES

Marcos Antônio Cavalcante Vitorino

Função: Coordenador.

Período de Trabalho na Ouvidoria: 2011 - atualmente

José Wladimir Lima Martins

Função: Atendente

Período de Atuação na Ouvidoria: 2011 - atualmente

Maria Irene Ferreira Maia

Função: Atendente

Período de Atuação na Ouvidoria: 2011 - 2013

Patrícia Silva de Oliveira

Função: Atendente

Período de Atuação na Ouvidoria: 2011 - 2012

Max Elias da Silva Araújo

Função: Atendente

Período de Atuação na Ouvidoria: 2011 - 2013

Jéssica Soares da Silva

Função: Estagiária

Período de Atuação na Ouvidoria: 2012 - 2014

Mariane Martins do Nascimento

Função: Estagiária

Período de Atuação na Ouvidoria: 2015 - atualmente

Andson Silva de Almeida

Função: Estagiário

Período de Atuação na Ouvidoria: 2014 - atualmente

Lucas Albuquerque Silva

Função: Estagiário

Período de Atuação na Ouvidoria: 2013 - atualmente

1.6. CANAIS DE ATENDIMENTO DISPONÍVEIS

A Ouvidoria foi projetada para receber demandas/manifestações dos usuários, por meio de cinco canais de comunicação, sendo eles: **Internet** (Formulário Eletrônico), disponível em <http://www.tjac.jus.br/ouvidoria/>; **e-mail** (ouvid@tjac.jus.br); **Teleatendimento** (0800 721 3040); **Atendimento Pessoal** na própria Unidade ou **Carta Postal** pré-selada que poderá ser enviada para Rua Benjamin Constant, nº. 1.209, Bairro Centro, ao lado do Fórum Barão do Rio Branco, CEP: 69.900-043, em Rio Branco – Acre.

2. RELATÓRIOS E DADOS ESTATÍSTICOS (2011 – 2015)

2.1. DEMANDAS RECEBIDAS DOS USUÁRIOS

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

QUADRO I

Demandas Recebidas dos Usuários¹

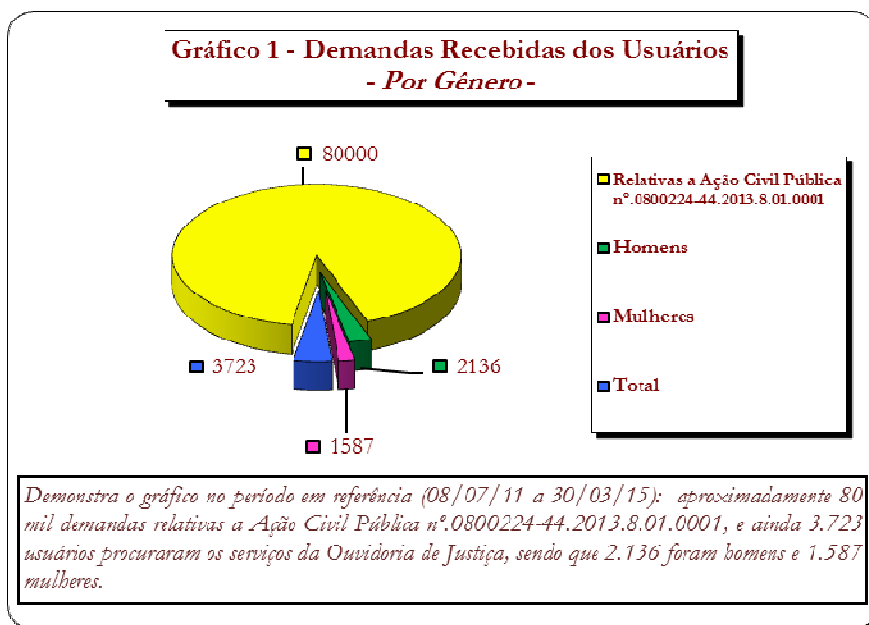
2.1.1 - Por Gênero -

Gênero dos usuários	Quantitativo	Providência adotada
Masculino	2136	Demanda concluída
Feminino	1587	Demanda concluída
Total de demandas recebidas	3.723	-

* Nestes dados não estão computadas aproximadamente **80 mil demandas** recepcionadas até 13/07/2013 referentes a ação Civil Pública Proc. 0800224-44.2013.8.01.0001, em razão da grande demanda e do fato da Ouvidoria não dispor de estrutura física e humana, não pôde tabular.

¹ Resultado de todos os canais de acesso: Formulário Eletrônico e e-mail (ouvid@tjac.jus.br); Teleatendimento (0800 721 3040); Carta Postal (pré-selada); e Atendimento Pessoal na própria Ouvidoria. **Período em referência:** 08 de julho de 2011 a 31 de março de 2015. Não estão computados dados das Comarcas do interior.

- Gráfico 1 -



QUADRO II

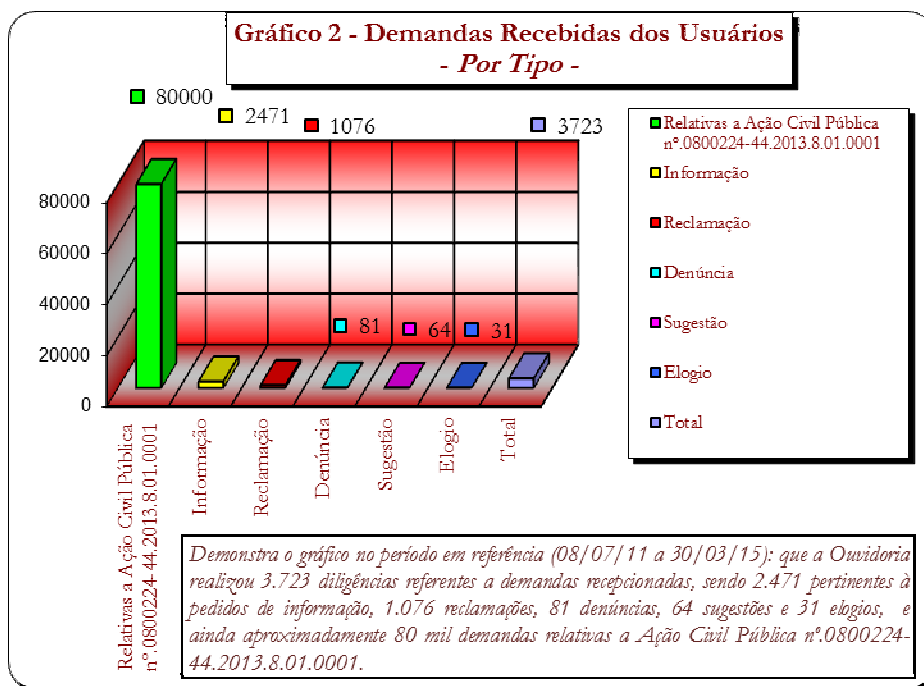
Demandas Recebidas dos Usuários

2.1.2 - Por Tipo -

Tipo de manifestação	Quantitativo
Informação	2.471
Reclamação	1.076
Denúncia	81
Sugestão	64
Elogio	31
Total de demandas recebidas	3.723

* Nestes dados não estão computadas aproximadamente **80 mil demandas** recepcionadas até 13/07/2013 referentes a ação Civil Pública Proc. 0800224-44.2013.8.01.0001, em razão da grande demanda e do fato da Ouvidoria não dispor de estrutura física e humana, não pôde tabular

- Gráfico 2 -



QUADRO III

Demandas Recepcionadas pela Ouvidoria de Justiça²

2.1.3 - Por ordem de acesso-

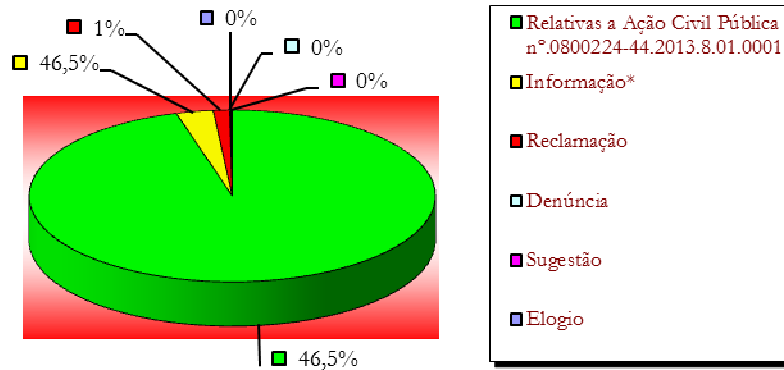
Ordem de acesso	Tipo de demanda apreciada					
	Informação	Reclamação	Denúncia	Sugestão	Elogio	Total
Quantitativo	2.471	1.076	81	64	31	3.723

* Nestes dados não estão computadas aproximadamente **80 mil demandas** recepcionadas até 13/07/2013 referentes a ação Civil Pública Proc. 0800224-44.2013.8.01.0001, em razão da grande demanda e do fato da Ouvidoria não dispor de estrutura física e humana, não pôde tabular

² Incluindo demandas recepcionadas via teleatendimento 0800-721-3040.

- Gráfico 3 -

Gráfico 3 - Demandas Recepcionadas pela Ouvidoria de Justiça

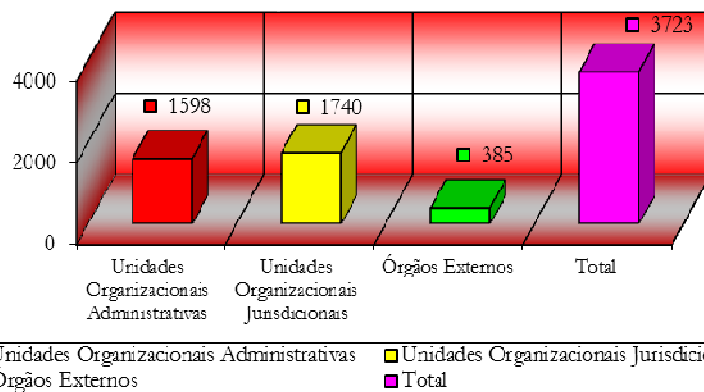


*Demonstra o gráfico que a Ouvidoria recebeu aproximadamente 80 mil demandas relativas a Ação Civil Pública n°.0800224-44.2013.8.01.0001, e ainda 3.723 manifestações, sendo: 2.471 Pedidos de Informação; 1.076 Reclamações; 81 Denúncias; 64 Sugestão e 31 elogios. *Do total de 2.471 Pedidos de Informação, grande maioria foi recepcionado e solucionado pela Equipe da Ouvidoria via Teledendimento (0800 721 3040). Período em referência (08/07/11 a 30/03/15).*

- Gráfico 4 -

2.2 - Áreas de Solução Interna e Externa

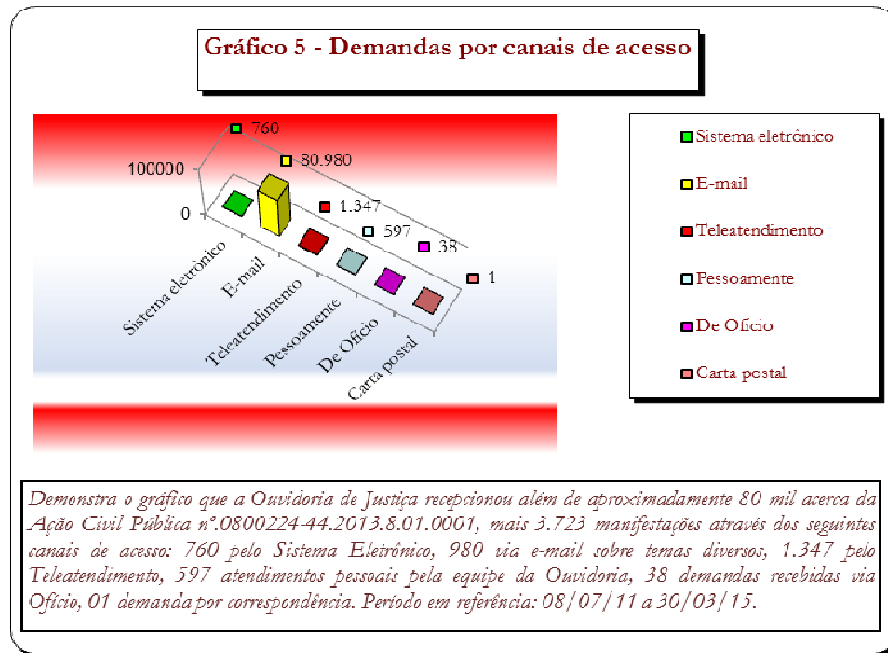
Gráfico 4 - Percentual de encaminhamentos às áreas Solucionadoras ou Responsáveis



Demonstra o gráfico que a Ouvidoria empreendeu 1.598 diligências relacionadas às unidades organizacionais administrativas, 1.740 às unidades org. jurisdicionais e 385 relacionadas a Órgãos Externos. Período em referência: 08/07/11 a 30/03/15.

- Gráfico 5 -

2.3 - Demandas por canais de acesso



Importante destacar que as demandas referentes à Ação Civil Pública nº. 0800224-44.2013.8.01.0001 (aproximadamente 80 mil demandas recebidas até 13/07/2013) versam sobre pedidos de informação e reclamação, cujos dados em razão da grande demanda e do fato da Ouvidoria não dispor de estrutura física e humana, não puderam ser pormenorizados.

3. PALESTRAS DA OUVIDORIA

3.1. PARCERIA COM ESCOLAS PÚBLICAS

Em 23/04/2012 a Ouvidoria ministrou palestra na Escola José Rodrigues Leite sobre Ouvidoria e Cidadania.



Em 11/06/2012 a Ouvidoria ministrou palestra na Escola Armando Rodrigues sobre Ouvidoria e Cidadania.



Em 28/06/2012 a Ouvidoria ministrou palestra na Escola Transacreana sobre Drogas.



Em 03/06/2012 a Ouvidoria ministrou palestra na Escola Heloísa Mourão Marques sobre o papel da Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Acre.



Em 03/06/2012 a Ouvidoria ministrou palestra na Escola Mário de Oliveira sobre o papel da Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Acre.



As palestras exploram temas relacionados ao exercício da cidadania e participação na família na sociedade. São utilizados como instrumentos de ensino meios audiovisuais e equipamentos de som. O público-alvo das palestras da Ouvidoria são alunos do ensino fundamental e médio.

3.2. PARCERIA COM A ESJUD

Em 28 e 29/07/2014 a Ouvidoria ministrou palestra na capacitação de 68 novos estagiários. Veja-se no link:

<http://www.tjac.jus.br/noticias/noticia.jsp?texto=20235>

Segunda-feira, 28 de Julho de 2014

Escola do Poder Judiciário capacita 68 novos estagiários

A Escola do Poder Judiciário (Esjud) realiza a partir desta segunda-feira (28) um ciclo de palestras voltado para promover a ambientação e a capacitação dos 68 novos estagiários de nível superior - convocados recentemente pelo Tribunal de Justiça do Acre para atuação no âmbito da Comarca de Rio Branco.



A capacitação acontece até esta terça-feira (29), com uma carga horária de 8h e será ministrada em dois turnos (matutino e vespertino), de acordo com o horário de desempenho das funções do estagiário, conforme abaixo:

Turma A: Programação

Turma B: Programação

As temáticas das palestras serão as seguintes: História, Estrutura e funcionamento do Poder Judiciário Acreano; Atendimento ao público; Ética e relações interpessoais; e As ouvidorias e os novos direitos no Brasil.



A matéria consta no 3º Relatório Trimestral Jul/Ago/Set/2014 disponível no site: http://www.tjac.jus.br/ouvidoria/pdf/2014/Relatorio_Ouvidoria_TJAC_3_Trimestre_2014.pdf

Em 17 e 18/03/2014 a Ouvidoria ministrou palestra para capacitação de novos estagiários de nível superior, conforme matéria publicada no site institucional - <http://www.tjac.jus.br/noticias/noticia.jsp?texto=19220>

Quarta-feira, 19 de Março de 2014

TJAC investe na contratação e capacitação de novos estagiários de nível superior

A Escola do Poder Judiciário (Esjud) realiza nessa segunda e terça-feira (17 e 18) um ciclo de palestras voltado para promover a ambientação e a capacitação dos 47 novos estagiários de nível superior convocados recentemente pelo Tribunal de Justiça do Acre para atuação no âmbito da Comarca de Rio Branco.



Durante a atividade, que teve duração de 8 horas-aula, foram apresentados aos estagiários a missão, visão e valores institucionais do Poder Judiciário, além de conhecimentos básicos e essenciais para atuação nas unidades de trabalho.



As palestras tiveram como temas "A história do Judiciário Acreano", "Relações interpessoais e Ética", "Estrutura e funcionamento do Poder Judiciário", "Atendimento ao Público" e a "Importância da Ouvidoria".

A matéria também consta no 1º Relatório Trimestral Jan/Fev/Mar/2014. Veja-se no link: http://www.tjac.jus.br/ouvidoria/pdf/2014/Relatorio_Ouvidoria_TJAC_1_Trimestre_2014.pdf

Em 28 e 29/11/2011 a Ouvidoria ministrou palestra para capacitação de novos estagiários. Veja-se no link:
<http://www.tjac.jus.br/noticias/noticia.jsp?texto=13503>

Quarta-feira, 14 de Dezembro de 2011

Novos estagiários são capacitados para atuar nas unidades administrativas e jurisdicionais do Poder Judiciário

O Tribunal de Justiça do Acre, por meio do seu Centro de Capacitação de Servidores (CECAP), promoveu no final do mês de novembro a capacitação de 48 novos estagiários, aprovados e convocados no último processo seletivo para atuar na Comarca de Rio Branco (**Edital de Convocação nº 07/2011 e Edital nº 06/2011**).

As atividades de capacitação foram realizadas durante os dias 28 e 29 de novembro passado, no próprio CECAP, envolvendo palestras sobre temas diversos. O primeiro facilitador foi o coordenador da Ouvidoria, servidor Marcos Vitorino, que trabalhou tópicos ligados à **Resolução nº 24/2011**, que instituiu a Ouvidoria do TJAC, e a **Resolução nº 103/2010**, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que orienta a criação de ouvidorias nos tribunais em todo o País.

Os estagiários conheceram os objetivos e o funcionamento do órgão, assim como discutiram a importância da Ouvidoria para a melhoria das relações entre o Poder Judiciário e seus públicos interno e externo, além do aprimoramento dos serviços jurisdicionais.

Logo em seguida, o assessor jurídico do TJAC, Alexandre Bomfim, abordou o tema "Conhecendo o Poder Judiciário: aspectos teóricos e práticos". A facilitadora Gardene Araújo, bacharel em línguas e servidora do Tribunal, ministrou a oficina "Português e redação oficial".

Ainda no primeiro dia de capacitação, a coordenadora da Seção de Estágio Probatório do TJAC, Goreth Amorim, ministrou palestra sobre "A importância da ética profissional nas relações humanas".

Já no segundo dia, os estagiários conheceram o Sistema de Automação da Justiça (SAJ), tendo como facilitadores o chefe do Setor de Automação Judiciário, Alexandre Prado, o analista de sistema Vinícius Paiva, e o auxiliar judiciário Alessandro Mendonça, todos do quadro técnico da Diretoria de Tecnologia da Informação.

Concluída a agenda de capacitação, o CECAP encaminhou a distribuição dos novos estagiários, que já estão colaborando em diversas unidades administrativas e jurisdicionais do Poder Judiciário na Comarca de Rio Branco.



A matéria também consta no Relatório Trimestral Out/Nov/Dez 2011 disponível no site:
http://www.tjac.jus.br/ouvidoria/pdf/Relatorio_Ouvidoria_TJAC_Out_Nov_Dez_2011.pdf

3.3. PARCERIA COM A OCA

A Ouvidoria ministrou palestra na Organização de Centrais de Atendimento – OCA. Veja-se no link:
<http://www.tjac.jus.br/noticias/noticia.jsp?texto=13422>

Quinta-feira, 24 de Novembro de 2011

Parceria garante divulgação da Ouvidoria de Justiça na OCA Rio Branco

A Ouvidoria de Justiça do Acre, no intuito de facilitar o acesso do cidadão aos seus serviços e incentivar a participação da comunidade na melhoria das atividades jurisdicionais, iniciou na última segunda-feira (21) uma parceria com a Organização de Centrais de Atendimento (OCA) de Rio Branco.

A partir de então, na OCA Rio Branco está sendo realizada a divulgação da Ouvidoria de Justiça do Acre, por meio de caixas coletoras de denúncia, reclamação, elogio, crítica, sugestão ou dúvida sobre a Justiça, além da distribuição de panfletos informativos.

Para subsidiar esse trabalho, o coordenador da Ouvidoria, Marcos Vitorino, reuniu-se com a equipe de servidores da OCA que atuam na área de atendimento ao cidadão, para explicar a criação, objetivo e o funcionamento do órgão do Tribunal de Justiça Acreano, instalado em 28 de julho deste ano.

"Podemos constatar que os serviços da Ouvidoria são fundamentais tanto para servidores como cidadãos que buscam a OCA", disse Marcos Vitorino sobre a importância da parceria interinstitucional.

As caixas coletoras da Ouvidoria permanecerão na OCA por aproximadamente um mês. Após esse período, o coordenador Marcos Vitorino explica que será avaliada a quantidade e o teor das demandas, o que servirá de base para, se necessário for, alteração de estratégia e expansão dos serviços da Ouvidoria.

As coordenações da Ouvidoria e da OCA Rio Branco definiram a realização de uma nova reunião em fevereiro do próximo ano, quando serão definidas as próximas ações da parceria.



A matéria consta no Relatório Trimestral Out/Nov/Dez/2011 disponível no site:
[http://www.tjac.jus.br/ouvidoria/pdf/Relatorio Ouvidoria TJAC Out Nov Dez 2011.pdf](http://www.tjac.jus.br/ouvidoria/pdf/Relatorio_Ouvidoria_TJAC_Out_Nov_Dez_2011.pdf)

4. INTERCAMBIO DE EXPERIÊNCIAS

4.1. OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA ESTADUAL DO ACRE

A visita a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado do Acre ocorreu em 17/10/2011, ocasião em que realizou-se reunião com a Ouvidoria-Geral da DPE, Sra. Antonia Maria Silva de Oliveira. O propósito da reunião foi conhecer a estrutura e funcionamento, bem como trocar experiências.

Referida visita foi publicada no 2º Relatório Bimestral Out/Nov/Dez/ 2011, disponível em [http://www.tjac.jus.br/ouvidoria/pdf/Relatorio Ouvidoria TJAC Out Nov Dez 2011.pdf](http://www.tjac.jus.br/ouvidoria/pdf/Relatorio_Ouvidoria_TJAC_Out_Nov_Dez_2011.pdf)

4.2. OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ACRE

A visita a Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Acre ocorreu em 20/10/2011, ocasião em que realizou-se reunião com a equipe da Ouvidoria do MP/AC., com a presença do Ouvidor-Geral, Dr. Álvaro Luiz Araújo Pereira.

O propósito da reunião foi conhecer o funcionamento da Ouvidoria-Geral/MP, levando em consideração, principalmente, o recebimento das denúncias anônimas, possíveis ações de divulgação conjunta, conhecer o SAJ-MP, o sistema de gravação de voz e a normatização da Ouvidoria/MP, bem, ainda, trocar experiências.

Referida visita foi publicada no 2º Relatório Bimestral Out/Nov/Dez/ 2011, disponível em [http://www.tjac.jus.br/ouvidoria/pdf/Relatorio Ouvidoria TJAC Out Nov Dez 2011.pdf](http://www.tjac.jus.br/ouvidoria/pdf/Relatorio_Ouvidoria_TJAC_Out_Nov_Dez_2011.pdf)

4.3. OUVIDORIA DO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ACRE

A visita a Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Acre – TRE/AC, ocorreu em 27/10/2011, quando realizou-se reunião com a equipe da Ouvidoria do TRE/AC. Presentes os servidores Maydano Fernandes de Miranda, Arilton Silva de Oliveira e Clícia Quintela Freitas (os dois últimos da DTI/TRE).

Assim como com as demais, o propósito da reunião foi conhecer o funcionamento da Ouvidoria Eleitoral, levando em consideração, principalmente, o recebimento das manifestações através do sistema eletrônico, o espaço físico e a normatização da Ouvidoria/MP e a troca de experiências.

Constatou-se que o local onde funciona a Ouvidoria Eleitoral é dentro do mesmo espaço que funciona a Corregedoria. Destaque-se também que, ao contrário do Sistema Informatizado desta Ouvidoria de Justiça, o sistema da Ouvidoria Eleitoral funciona a contento. Um dos colaboradores na criação do referido sistema foi o funcionário Neyvo Pinheiro, lotado na DTI do TJ/AC, segundo informações prestadas pelo próprio órgão.

Mencionada visita foi publicada no 2º Relatório Bimestral Out/Nov/Dez/ 2011, disponível em http://www.tjac.jus.br/ouvidoria/pdf/Relatorio_Ouvidoria_TJAC_Out_Nov_Dez_2011.pdf

4.4. OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RONDÔNIA

A visita a Ouvidoria Judiciária do TJ de Rondônia ocorreu em 13/02/2014, ocasião em que o coordenador da Ouvidoria do TJAC foi recebido pelo Juiz, Enio Salvador Vaz (Ouvidor Geral) e pela coordenadora Eliana Rocha Meira.

Aludida visita foi publicada no 1º Relatório Trimestral Jan/Fev/Mar/2014, disponível em http://www.tjac.jus.br/ouvidoria/pdf/2014/Relatorio_Ouvidoria_TJAC_1_Trimestre_2014.pdf

4.5. OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA

A visita a Ouvidoria do Ministério Público Estadual de Rondônia ocorreu em 13/02/2014, em Porto Velho, ocasião em que o coordenador da Ouvidoria do TJAC foi recebido pelo coordenador Vicente Anastácio Ferreira Neto.

A visita foi publicada no 1º Relatório Trimestral Jan/Fev/Mar/2014, disponível em http://www.tjac.jus.br/ouvidoria/pdf/2014/Relatorio_Ouvidoria_TJAC_1_Trimestre_2014.pdf

4.6. OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO AMAZÔNAS

A visita a Ouvidoria Judiciária do TJ do Amazonas aconteceu em 17/02/2014, em Manaus, ocasião em que o coordenador da Ouvidoria TJAC foi recebido pela Ouvidora-Auxiliar, Juíza de Direito Onilza Abreu Gerth, acompanhada da coordenadora Renata Carvalho Bezerra e sua equipe.

Aludida visita foi publicada no 1º Relatório Trimestral Jan/Fev/Mar/2014, disponível em http://www.tjac.jus.br/ouvidoria/pdf/2014/Relatorio_Ouvidoria_TJAC_1_Trimestre_2014.pdf

4.7. OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARANÁ

A visita a Ouvidoria Judiciária do TJ do Paraná aconteceu em 12/03/2014, ocasião em que o coordenador da Ouvidoria do TJAC foi recebido pelo Juiz Ouvidor substituto, Guilherme Frederico Hernandez Denz, e a coordenadora Cláudia Sabatoski.

O Tribunal de Justiça do Paraná deu publicidade a visita divulgando-a no site institucional através do link: http://www.tjpr.jus.br/noticias/-/asset_publisher/9jZB/content/id/3733167

Referida visita foi publicada no 1º Relatório Trimestral Jan/Fev/Mar/2014, disponível em http://www.tjac.jus.br/ouvidoria/pdf/2014/Relatorio_Ouvidoria_TJAC_1_Trimestre_2014.pdf

4.8. OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARANÁ

A visita a Ouvidoria do Ministério Público do Paraná aconteceu em 12/03/2014, ocasião em que o Ouvidor-Geral do Ministério Público do Paraná, Procurador de Justiça Antonio Cesar Cioffi de Moura, recebeu o coordenador da Ouvidoria do TJAC. O objetivo das visitas foi aproximar as Ouvidorias Judiciárias e apresentar proposta de realização conjunta do I Simpósio Regional de Ouvidorias que ocorrerá em 2016, na sede do Tribunal de Justiça do Acre, além da troca de experiências.

A visita foi publicada no 1º Relatório Trimestral Jan/Fev/Mar/2014, disponível em http://www.tjac.jus.br/ouvidoria/pdf/2014/Relatorio_Ouvidoria_TJAC_1_Trimestre_2014.pdf

5. INTERIORIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA OUVIDORIA

5.1. COMARCAS E MUNICÍPIOS VISITADOS

5.1.1. COMARCA DE TARAUCÁ – 21/09/2012 e 05/11/2013

A Ouvidoria visitou a Comarca de Tarauacá, com a participação da OAB/AC, no dia 21/09/2012. A ação foi divulgada no site institucional: <http://www.tjac.jus.br/noticias/noticia.jsp?texto=15539> e consta no 7º Relatório Bimestral Set/Out/2012, disponível em [http://www.tjac.jus.br/ouvidoria/pdf/Relatorio_Ouvidoria TJAC Set Out 2012.pdf](http://www.tjac.jus.br/ouvidoria/pdf/Relatorio_Ouvidoria_TJAC_Set_Out_2012.pdf)

Em 05/11/2013 a Ouvidoria visitou novamente a Comarca de Tarauacá, conforme matéria publicada no site institucional - <http://www.tjac.jus.br/noticias/noticia.jsp?texto=18374>

Sexta-feira, 08 de Novembro de 2013

Ouvidoria de Justiça visita a Comarca de Tarauacá

A Ouvidoria do Poder Judiciário do Acre é um canal de comunicação entre a Justiça e a sociedade. É um espaço para reclamações, críticas, denúncias, sugestões ou elogios que podem ser feitos por e-mail, telefone ou simplesmente através de uma carta deixada em uma das caixas de coleta de manifestações.

Em 2012 foram instaladas caixas em Feijó e Tarauacá. O retorno para abertura da caixa de Feijó aconteceu em julho e, no último dia 5 de novembro, foi a vez de conhecer as ressalvas dos moradores de Tarauacá sobre o trabalho realizado pelo Poder Judiciário no município.

O juiz Erik Farhat, titular da Vara Criminal da Comarca; o defensor público Gilberto Campelo e o coordenador da Ouvidoria, Marcos Vitorino, realizaram a abertura da caixa objetivando apurar eventuais reclamações e incentivar a cultura da participação do cidadão junto à Justiça local.



A ideia também foi reforçada durante entrevista do coordenador da Ouvidoria na Rádio Comunitária FM Nova Era.

A segunda visita foi publicada no 14º Relatório Bimestral Nov/Dez/2013, disponível em [http://www.tjac.jus.br/ouvidoria/pdf/14_Relatorio Bimestral da Ouvidoria Nov e Dez 2013.pdf](http://www.tjac.jus.br/ouvidoria/pdf/14_Relatorio_Bimestral_da_Ouvidoria_Nov_e_Dez_2013.pdf)

5.1.2. COMARCA DE FEIJÓ – 20/09/2012

A Ouvidoria visitou a Comarca de Feijó, com a participação da OAB/AC, nos dias 20 e 21/09/2012. A ação foi divulgada no site institucional: <http://www.tjac.jus.br/noticias/noticia.jsp?texto=15539> e consta no 7º Relatório Bimestral Set/Out/2012, disponível em http://www.tjac.jus.br/ouvidoria/pdf/Relatorio_Ouvidoria_TJAC_Set_Out_2012.pdf

5.1.3. COMARCA DE BRASILEIA – 18/11/2014

A Ouvidoria visitou a Comarca de Brasília, cuja ação foi divulgada no site institucional: <http://www.tjac.jus.br/noticias/noticia.jsp?texto=18675> e consta no 14º Relatório Bimestral Nov/Dez/2013, disponível em http://www.tjac.jus.br/ouvidoria/pdf/14_Relatorio_Bimestral_da_Ouvidoria_Nov_e_Dez_2013.pdf

5.1.4. COMARCA DE EPITACIOLÂNDIA – 19/11/2014

A Ouvidoria visitou a Comarca de Epitaciolândia, cuja ação foi divulgada no site institucional: <http://www.tjac.jus.br/noticias/noticia.jsp?texto=18675> e consta no 14º Relatório Bimestral Nov/Dez/2013, disponível em http://www.tjac.jus.br/ouvidoria/pdf/14_Relatorio_Bimestral_da_Ouvidoria_Nov_e_Dez_2013.pdf

5.1.5. COMARCA DE ASSIS BRASIL – 20/11/2014

A Ouvidoria visitou a Comarca de Epitaciolândia, cuja ação foi divulgada no site institucional: www.tjac.jus.br/noticias/noticia.jsp?texto=18675 constando no 14º Relatório Bimestral Nov/Dez/2013, disponível: www.tjac.jus.br/ouvidoria/pdf/14_Relatorio_Bimestral_da_Ouvidoria_Nov_e_Dez_2013.pdf

5.2. PARTICIPAÇÃO DA SECCIONAL DA OAB/AC

A OAB/AC acompanhou as visitas às Comarcas de Tarauacá e Feijó nos dias 20 e 21/09/2012. A ação foi divulgada no site institucional: <http://www.tjac.jus.br/noticias/noticia.jsp?texto=15539> e consta no 7º Relatório Bimestral Set/Out/2012, disponível em http://www.tjac.jus.br/ouvidoria/pdf/Relatorio_Ouvidoria_TJAC_Set_Out_2012.pdf

Segunda-feira, 24 de Setembro de 2012

Ouvidoria de Justiça visita as comarcas de Feijó e Tarauacá

A Ouvidoria do Poder Judiciário do Acre esteve presente nas comarcas de Feijó e Tarauacá, como forma de aproximar magistrados e servidores dos serviços oferecidos pelo órgão.



As visitas foram conduzidas pelo coordenador Marcos Vitorino, que também procedeu com a instalação de caixas de coleta de manifestações nas unidades de recepção dos respectivos fóruns de Feijó e Tarauacá.



Na quinta-feira (20), a visita aconteceu na Comarca de Feijó, onde ele esteve reunido com o juiz titular Gustavo Sirena e sua equipe. Também estiveram presentes o presidente e o vice-presidente da Ordem dos Advogados do Brasil-Seccional Acre (OAB/AC), Florindo Poersch e Marcos Jardim, que manifestaram apoio e incentivo ao uso da Ouvidoria por parte dos servidores e da sociedade em geral.



O juiz Gustavo Sirena agradeceu pelo empenho da Ouvidoria em ajudar a melhorar a qualidade da prestação jurisdicional e também a gestão dos procedimentos administrativos.

Em seguida, o coordenador da Ouvidoria, Marcos Vitorino, falou aos presentes sobre os principais pontos que regem o funcionamento do órgão, sua estrutura e os tipos de demanda que recebe.

Por fim, foram ouvidas as manifestações dos servidores da comarca. Entre as principais delas, estão a sugestão de oferecimento de um curso de Direito Administrativo, em caráter de capacitação, e a contratação de novos servidores.

Na sexta-feira (21), o coordenador da Ouvidoria visitou a Comarca de Tarauacá, onde foi recebido pela juíza Joelma Ribeiro e sua equipe de servidores. Na cidade Marcos Vitorino participou de entrevistas conjuntas com a participação do presidente e do vice presidente da OAB/AC nas rádios Nova Era e Difusora Acreana.



Entrevista na Rádio Difusora de Tarauacá – 20/09/2012

6. ENTREVISTAS AOS MEIOS DE COMUNICAÇÃO

6.1. RÁDIO DIFUSORA DE TARAUCÁ

Em 21/09/2012 a Ouvidoria concedeu entrevista à Rádio Difusora de Tarauacá, conforme matéria publicada no site institucional - <http://www.tjac.jus.br/noticias/noticia.jsp?texto=18374>

A ideia também foi reforçada durante entrevista do coordenador da Ouvidoria na Rádio Comunitária FM Nova Era.



Durante a conversa, foi lembrada a importância da participação da comunidade para o aperfeiçoamento da prestação jurisdicional. "Só é possível a realização de um bom trabalho quando conhecemos e corrigimos nossas falhas. É por isso que a ouvidoria tem tanto interesse em escutar com atenção o que está sendo dito pela sociedade", lembrou Vitorino.

Agora está sendo feito o levantamento das demandas apontadas pela população de Tarauacá. Nos casos em que a competência é do Tribunal, a própria Ouvidoria busca formas de resolver, mas se versar sobre outra instituição, esta será acionada.

A coordenação da Ouvidoria anunciou para este mês de novembro a instalação de caixas de coleta de manifestações nas comarcas de Brasília, Epitaciolândia e Assis Brasil.

6.2. RÁDIO DIFUSORA DE FEIJÓ

Em 20/09/2012 foi concedida entrevista à Rádio Difusora de Feijó sobre o papel da Ouvidoria.



6.3. RÁDIO DIFUSORA ACREANA

Em 10/02/2012 o Ouvidor de Justiça Magistrado Elcio Sabo Mendes Júnior concedeu entrevista à Rádio Difusora Acreana, sobre o Cidadania e o Papel da Ouvidoria.



7. PROPOSTAS DE PROJETOS **(Art. 3º, IV, Res. 24/2011 - CONAD)**

7.1. I SIMPÓSIO REGIONAL DE OUVIDORIAS

Tomando-se como base o I Simpósio Nacional de Ouvidorias, Realizado em Brasília-DF, e com o propósito de avançar nas discussões promovidas nesse, a Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Acre, em parceria com a ESMAC, planeja realizar o **I Simpósio Regional de Ouvidorias**, com o tema **"Os Novos direitos no Brasil: Conflituosidades, Limites e Desafios"**.

- A PROPOSTA DE REALIZAÇÃO DO I SIMPÓSIO REGIONAL DE OUVIDORIAS -

- Conteúdo da proposta -

Com a proposta de Simpósio, a Ouvidoria TJAC pretende avançar, em âmbito regional, com as discussões promovidas no I Simpósio Nacional de Ouvidorias Judiciárias, realizado no STJ, em Brasília-DF, em 02/12/13 (<http://www.youtube.com/watch?v=8iz4VcEgnIQ>). O tema central do I Simpósio Regional de Ouvidorias será "Os Novos direitos no Brasil: Conflituosidades, Limites e Desafios", com previsão para acontecer em 2016.

A atual proposta de Simpósio engloba cinco conferências acerca de temas relacionados à Ouvidoria, quais sejam: Impressões do Brasil Colônia e as Instituições Judiciais Portuguesas; Os "novos" direitos da mulher: Legislação, Disque Denúncia e outras garantias; Os "novos" direitos do consumidor e os meios não judiciais de solução de controvérsias; O "novo" direito de acesso à informação (LAI 12.527/2011): Conflituosidades e Limites; e Os "novos" direitos das pessoas idosas: Legislação, Disque Denúncia e outras garantias.

Todos estes assuntos estão relacionados ao tema Ouvidoria, Ombudman, SACs, *Call Center*, Disque-Denúncia, e outros meios não judiciais de solução de controvérsias.

Paralelas às conferências acontecerá uma mesa temática, onde cada expositor disporá de 15 minutos para explorar oralmente o tema (conforme Proposta de Exposição), seguida de debate entre os participantes, mediado por coordenadores.

* Este conteúdo consta no 1º Relatório Trimestral 2014, disponível no site institucional no seguinte endereço:

http://www.tjac.jus.br/ouvidoria/pdf/2014/Relatorio_Ouvidoria_TJAC_1_Trimestre_2014.pdf

7.2. CRIAÇÃO DE SISTEMA ELETRÔNICO PRÓPRIO PARA O TJAC

Devido às dificuldades quanto ao funcionamento do Formulário/Sistema Eletrônico utilizado pela Ouvidoria, que foi cedido para o Tribunal de Justiça do Estado do Acre pelo CNJ, e adaptado pela Diretoria de Tecnologia da Informação do TJ/AC, a Equipe propôs a criação de um Sistema Eletrônico próprio, feito para atender as demandas da Ouvidoria com funcionalidades que a equipe achou interessante que fossem implementadas.

Infelizmente não aconteceram conversações posteriores sobre este projeto, e ele, atualmente, encontra-se arquivado.

Segue imagens do protótipo conceitual desenvolvido pela Equipe:



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

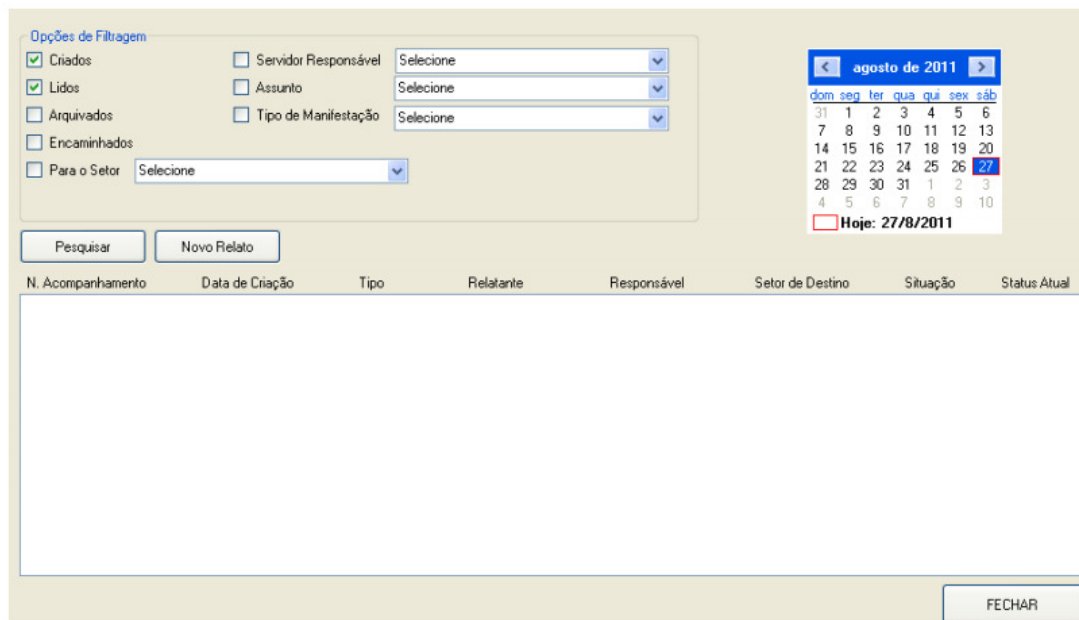
FUNCIONARIOS

GÊNERO

ASSUNTOS

FAIXA ETARIA

SAIR



Opções de Filtragem

☒ Criados

☒ Lidos

☐ Arquivados

☐ Encaminhados

☐ Para o Setor

☐ Servidor Responsável

☐ Assunto

☐ Tipo de Manifestação

Selezione

Selezione

Selezione

Pesquisar

Novo Relato

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

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

FECHAR

Este conteúdo consta no 01 Relatório Bimestral 2011, disponível no site institucional no seguinte endereço:

http://www.tjac.jus.br/ouvidoria/pdf/Relatorio_Ouvidoria_TJAC_Ago_Set_2012.pdf

7.3. UTILIZAÇÃO DE MÍDIAS SOCIAIS E TECNOLOGIAS DE COMUNICAÇÃO PELA OUVIDORIA

Objetivando uma maior interação entre a Ouvidoria e o jurisdicionado, a Equipe da Ouvidoria sugeriu a utilização de redes sociais e implementação de um chat no espaço reservado a Ouvidoria no site do Tribunal de Justiça do Acre, para sanar possíveis dúvidas ou prestar atendimentos de menor complexidade. A direção da então DTI, informou fosse enviado pedido de remoção de restrições de acesso a alguns sites como Facebook e Twiter, para a Comissão Permanente de Informática, Jurisprudência e Biblioteca, que é o órgão regulamentador das Políticas de Informática, conforme a Resolução nº 05/2006 do TJAC , na pessoa do então Presidente Desembargador Adair Longuini, para que o projeto fosse levado adiante. Atualmente este projeto encontra-se paralisado.



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.

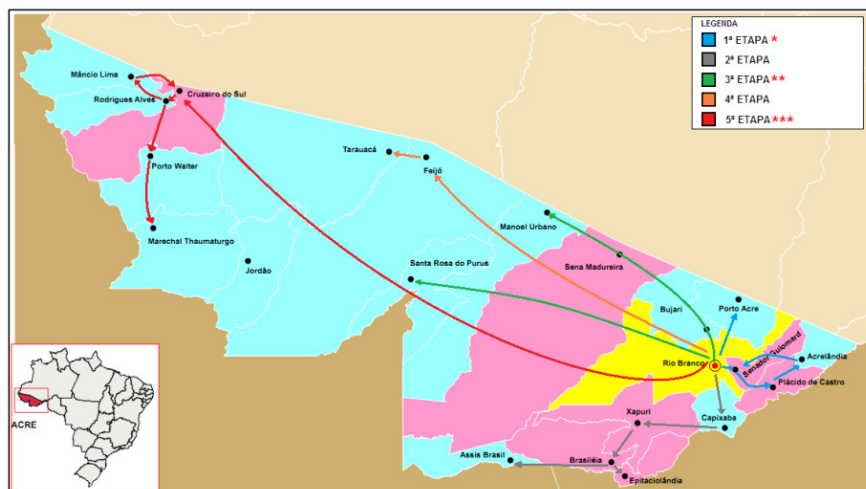
Como exemplo de instituição que faz uso de redes sociais para divulgação de trabalho pode-se citar o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que em sua página inicial faz menção aos canais existentes em redes sociais, como ilustrado na figura 1.

Este conteúdo consta no 01 Relatório Bimestral 2011, disponível no site institucional no seguinte endereço:

http://www.tjac.jus.br/ouvidoria/pdf/Relatorio_Ouvidoria_TJAC_Ago_Set_2012.pdf

7.4. DIVULGAÇÃO E INTERIORIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA OUVIDORIA NAS COMARCAS DO INTERIOR

Este projeto visava contemplar as demais comarcas do Acre com a atuação da Ouvidoria, apresentando aos magistrados e servidores o processo de trabalho, as formas de encaminhamento e as vantagens que este tipo de iniciativa pode apresentar para aperfeiçoar os serviços prestados ao jurisdicionado, bem como para melhorar o judiciário de maneira geral. Segue imagem que demonstra o planejamento das etapas de visitas.



Por motivos de ordem financeira, este projeto acabou não sendo realizado, conforme despacho do então Desembargador Presidente, Adair Longuini:

**ASSUNTO: PROJETO DE DIVULGAÇÃO DOS SERVIÇOS DA
OUVIDORIA.**

Ó Ana, bom dia.

Em anexo segue o Relatório Bimestral da Ouvidoria. Nele, e partir do Sumário, você verificará que consta o Projeto de Divulgação dos Serviços da Ouvidoria, para as Comarcas do Interior; conforme havíamos conversado anteriormente.

Assim, solicito seus bons préstimos no sentido de fazer os encaminhamentos necessários à concretização do mesmo.

Saudeções e agradecimentos,

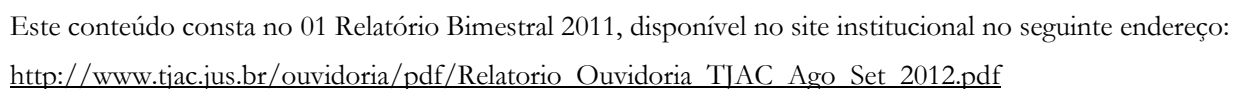
Marcos Vitorino

A falta de disponibilidade financeira devido a priorização de recursos para o processo de implementação do projeto, 25.10.11
Desembargador Adair Longuini Presidente

25/10/2011 19:38

Este conteúdo consta no primeiro Relatório Bimestral 2011, disponível no site institucional no seguinte endereço:
http://www.tjac.jus.br/ouvidoria/pdf/Relatorio_Ouvidoria_TJAC_Ago_Set_2012.pdf

Com o intuito de aumentar o dinamismo em que as informações pudessem ser acessadas no site do Tribunal de Justiça do Estado do Acre, sugeriu-se que houvesse um redesenho na estrutura do site, de modo a ser organizado na forma de portais, tornando o visual menos poluído, deixando cada área com certa quantidade de informações, facilitando, assim, a navegação no conteúdo. Segue exemplos:



7.6. PROJETO DE REESTRUTURAÇÃO DA OUVIDORIA

Este projeto trata da reestruturação da Ouvidoria, visando à revisão e ampliação de quadro funcional, criação de regimento interno e definições de cargos e atribuições. Primeiramente foi elaborado o projeto do Manual de Procedimentos da Ouvidoria, em conjunto com a Fundação Getúlio Vargas, que tomou como base a rotina de trabalho adotada pela Equipe, para transformá-la em um guia para o funcionamento da Unidade.

Após o projeto estar pronto e ser enviado para análise, foram ainda sugeridas alterações, contidas em documento enviado anexo ao Ofício GabOuv nº 22/2012, encaminhado à presidência, elencando as alterações sugeridas. No ano seguinte, foi encaminhada proposta de Regimento Interno, reestruturação de quadro pessoal e cargos através do Ofício GabOuv nº 12/2013, encaminhado a presidência, porém não houveram discussões posteriores. Atualmente a equipe trabalha em nova proposta, conforme organograma abaixo:



9. PROPOSTAS E SUGESTÕES DE MELHORIAS PARA A GESTÃO – BIÊNIO 2015 – 2017

8.1. AUDIÊNCIAS PÚBLICAS

A critério do Usuário, o mesmo poderá ter audiência com a Juíza Ouvidora, cuja pauta será elaborada pela Ouvidoria, obedecendo a ordem de solicitação, que deverá acontecer todas às sextas-feiras, das 09:00 às 13:00 horas.

8.2. INTENSIFICAÇÃO E INTERIORIZAÇÃO DOS SERVIÇOS E ATIVIDADES DA OUVIDORIA COM AS COMARCAS DO INTERIOR

Considerando que na gestão anterior algumas Comarcas foram visitadas pela Ouvidoria e outras ficaram sem a referida visita, nesta Gestão pretende-se intensificar as visitas e implementar o serviço da Ouvidoria naquelas já visitadas e nas por visitar.

8.3. SUGERIR E ESTIMULAR A CRIAÇÃO DE OUVIDORIAS NO ÂMBITO DO EXECUTIVO E LEGISLATIVO (MUNICIPAL E ESTADUAL)

Com o fim de facilitar o trabalho e atendimento do Usuário, bem como facilitar o intercâmbio da Ouvidoria com os demais Poderes, esta Ouvidoria estará sugerindo e estimulando a criação de Ouvidorias no âmbito dos Poderes legislativo e executivo.

8.4. RETOMAR AS PALESTRAS NAS ESCOLAS PARA DIVULGAÇÃO DOS SERVIÇOS E ATIVIDADES DA OUVIDORIA

Percebendo que os serviços da Ouvidoria foram pouco divulgados e, por conseguinte, pouco utilizados, pretende-se retomar as palestras nas escolas, com fim de divulgar os serviços e atividades da Ouvidoria.

8.5. MELHORIA NA DIVULGAÇÃO DOS E-MAILS DAS UNIDADES INSTITUCIONAIS

Em razão da elevada procura pelos serviços administrativos e jurisdicionais do Tribunal de Justiça, bem como a reestruturação organizacional do TJ, sugere-se divulgar melhor no site institucional os e-mails das unidades administrativas e jurisdicionais, para conhecimento e acesso ao público em geral.

8.6. MELHORIA DO SISTEMA DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

Considerando o constrangimento do Usuário, ao fazer sua reclamação em público, diante de todos os presentes, instituir o sistema de atendimento individual, com atendimento isolado, criando espaços com divisórias, garantindo-se a privacidade do Usuário.

8.7. CRIAÇÃO DO DISK-OUVIDORIA

Diante da dificuldade de acesso, pelo Usuário, dos serviços da Ouvidoria através do 0800 721 3040, e com o fim de ampliar e tornar mais acessíveis referidos serviços, criar, em parceria com a Embratel, um novo canal de comunicação – o Serviço Disk Ouvidoria - a exemplo do serviço 190.

8.8. CRIAÇÃO DO OUVIMULHER

Considerando que a Vara de Violência doméstica e Familiar encontra-se instalada, atualmente, na Cidade da Justiça, o que, em razão da distância, dificulta o acesso à referida Unidade, criar um canal de atendimento às mulheres vítima de violência, através de Whatsapp, em parceria com a Operadora de Telefonia Móvel que presta serviços para o Poder Judiciário, através do qual as mesmas poderão obter informações acerca do andamento de processo e registrar suas reclamações e pedidos de providências.

8.9. CRIAÇÃO DO MEDIADOR VOLUNTÁRIO

Considerando a introdução da mediação no novo CPC, sob a qual todas as demandas deverão ser submetidas, constituindo-se em uma das fases do processo, criar, no âmbito do Poder Judiciário, o mediador voluntário, formado por aposentados recrutados das áreas jurídicas, dentre eles, desembargadores, Juízes, Procuradores, Promotores e Defensores, para os quais deverá o Poder Judiciário ministrar cursos e treinamentos na área.

8.10. CRIAÇÃO DO PROGRAMA DE RÁDIO – A HORA DA OUVIDORIA

Reivindicar um espaço, na Rádio Difusora Acreana, onde se possa divulgar os serviços e atividades da Ouvidoria, oportunidade em que se dará oportunidade ao público em geral para participação com perguntas e sugestões.

9. PEDIDOS NÃO ATENDIDOS

9.1. AR CONDICIONADO NOVO

A Coordenação da Ouvidoria fez pedido de um ar condicionado novo, tendo em vista que o que estava em operação era muito antigo e já vinha apresentando problemas, o qual terminou por parar de funcionar algum tempo depois, tendo a equipe que realizar os atendimentos ao público e as rotinas de trabalho em um ambiente extremamente quente. Após quase um mês sem ar condicionado, foi enviado um outro aparelho, porém, também usado, e apresentando ruídos que dificulta o atendimento.

9.2. NOTEBOOK E DATASHOW

Por inúmeras vezes a Ouvidoria entrou em contato com a DITEC sobre a possibilidade de aquisição de *notebook* e *datashow* para a realização das palestras da Ouvidoria, já que a equipe estava utilizando-se de equipamentos de uso pessoal para ministrar os conteúdos.

9.3. PROJETO DE DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA NO INTERIOR DO ESTADO

No ano de 2011 um projeto de divulgação da Ouvidoria foi elaborado e encaminhado para a Presidência, porém, devido a uma restrição orçamentária, conforme despacho da então Presidência, o projeto não pôde ser realizado.

Rio Branco – Acre, 06 de abril de 2015.

OLIVIA MARIA ALVES RIBEIRO
Juíza Ouvidora

Marcos Antônio Cavalcante Vitorino
Coordenador

José Wladimir Lima Martins
Técnico Judiciário

Andson Silva de Almeida
Estagiário

Lucas Albuquerque Silva
Estagiário

Mariane Martins do Nascimento
Estagiária