



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça



Relatório da Ouvidoria

Março e Abril de 2013



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Relatório Bimestral da Ouvidoria

Março e Abril de 2013





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

INTRODUÇÃO

A Resolução nº. 24, de 06 de abril de 2011, do Conselho de Administração do Tribunal de Justiça do Estado do Acre, que instituiu a Ouvidoria de Justiça, dispõe que “*a Ouvidoria de Justiça tem por missão servir de canal de comunicação direta entre o cidadão e o Tribunal de Justiça, visando orientar, transmitir informações e colaborar no aprimoramento das atividades desenvolvidas pelo Poder Judiciário do Estado do Acre, sempre articulado com a Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça.*”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/AC, 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 março a 30 de abril de 2013.**

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. DOS DADOS ESTATÍSTICOS.....	5
1. Demandas Recebidas dos Usuários.....	5
1.1. Por Gênero.....	5
1.2. Por Tipo.....	6
2. Demandas Apreciadas pelo Ouvidor de Justiça.....	7
3. Demandas encaminhadas para Unidades do TJ/AC e Órgãos Externos.....	8
4. Áreas Mais Demandadas Pelos Usuários.....	10



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

DEMANDAS RECEBIDAS DOS USUÁRIOS

A Ouvidoria pode receber demandas dos usuários por meio de cinco canais de comunicação: Internet, por meio de Formulário Eletrônico e e-mail, disponíveis em <http://www.tjac.jus.br/ouvidoria/> e (ouvidoria@tjac.jus.br), respectivamente; Teleatendimento (0800 721 3040); Carta Postal (pré-selada); e Atendimento Pessoal na própria Ouvidoria, localizada na Rua Benjamin Constant, nº. 1.168, Bairro Centro, ao lado do Fórum Barão do Rio Branco.

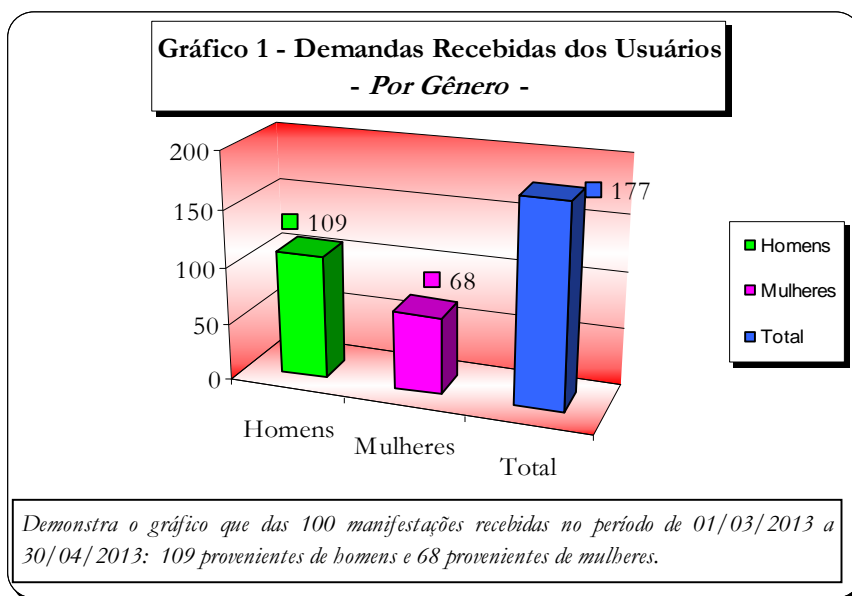
QUADRO I

Demandas Recebidas dos Usuários²

-Por Gênero-

Gênero dos usuários	Quantitativo	Providência adotada
Masculino	109	Encaminhamento realizado
Feminino	68	Encaminhamento realizado
Total de demandas recebidas	177	-

- Gráfico 1 -



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



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

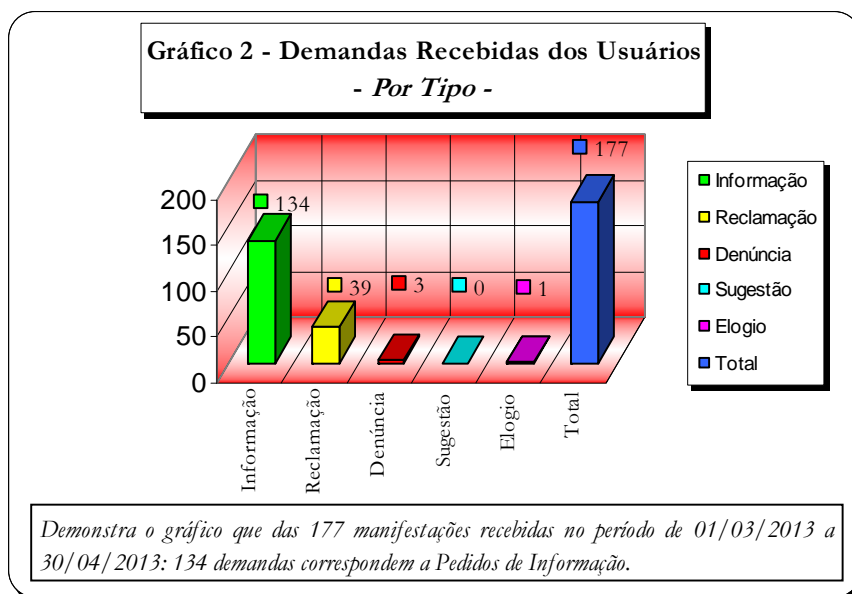
QUADRO II

Demandas Recebidas dos Usuários

- Por Tipo -

Tipo de manifestação	Quantitativo
Informação	134 ³
Reclamação	39
Denúncia	3
Sugestão	0
Elogio	1
Total de demandas recebidas	177

- Gráfico 2 -



³ 100 demandas recebidas via teleatendimento (0800 721 3040).



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

DEMANDAS APRECIADAS PELO OUVIDOR DE JUSTIÇA

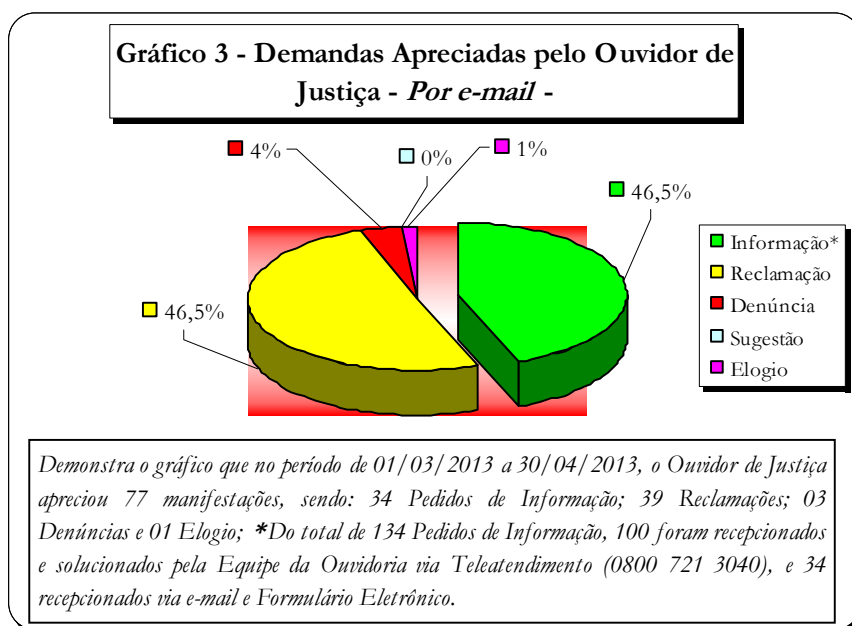
QUADRO III

Demandas Apreciadas pelo Ouvidor de Justiça⁴

-Por E-mail-

Ordem de acesso	Tipo de demanda apreciada					Total
	Informação	Reclamação	Sugestão	Elogio	Denúncia	
Quantitativo	34	39	0	1	3	77

- Gráfico 3 -



⁴ Excluindo Demandas recebidas Via Teletendimento (0800 721 3040).



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

DEMANDAS ENCAMINHADAS PARA UNIDADES DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO ACRE E ÓRGÃOS EXTERNOS

QUADRO IV

Demandas encaminhadas para Unidades Jurisdicionais, Administrativas e Órgãos Externos
- Encaminhamento Realizado por E-mail -

Área Solucionadora ou Responsável pela apreciação da demanda ⁵	Tipo de demanda encaminhada					
	Informação	Reclamação	Denúncia	Sugestão	Elogio	Total
Unidades de 2º grau	Presidência		3			3
	Corregedoria	1	2			3
	Coordenação dos Juizados Especiais	1	5			6
	Juiz Auxiliar da Presidência	5	3			8
Unidades Administrativas	Diretoria Geral – DG	2	3			5
	Assessoria de Comunicação - ASCOM	1				1
	Setor de Transportes		1			1
	Direção do Fórum Barão do Rio Branco – DIREF		4			4
	Diretoria de Tecnologia da Informação – DTI	3	7			10
	Diretoria de Recursos Humanos – DRH	3				3

⁵ Demandas são encaminhadas, concomitantemente, para duas ou mais áreas solucionadoras ou responsáveis pela apreciação.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

	Escola Superior da Magistratura – ESMAC	1					1
	Conselho da Magistratura – COMAG	1					1
	Centro de Capacitação dos Servidores do Poder Judiciário – CECAP	3					3
Unidades Jurisdicionais de 1º grau	Vara Cível – Comarca Tarauacá		1				1
	Vara de Execuções de Penas e Medidas Alternativas de Rio Branco – VEPMA	1					1
	Vara de Execuções Penais de Rio Branco– VEP	1					1
	Vara da Infância e Juventude de Rio Branco	1					1
	Magistrado Gilberto Matos					1	1
	Vara de Execuções Fiscais de Rio Branco	1					1
	1ª Vara de Registros Públicos de Rio Branco	1					1
	1ª Vara da Fazenda Pública de Rio Branco	1					1
	Órgãos Externos	Ouvidoria - Defensoria Pública do Estado do Acre	4 ⁶				
Ouvidoria – Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba		1					1
Ouvidoria – Instituto de Administração Penitenciária do Acre – IAPEN		1	1				2

⁶ Pedidos de Auxílio Jurídico.

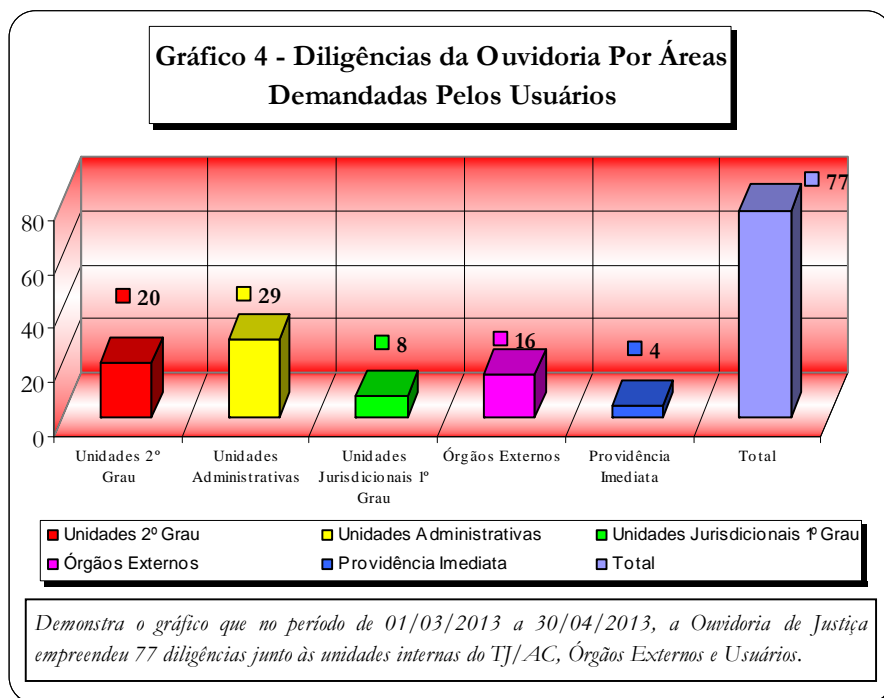


PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

	Ouvidoria – Sistema de Segurança Pública do Estado do Acre – SISP.		1				1
	Ouvidoria – Ministério Público do Estado do Acre		7				7
	Ordem dos Advogados do Brasil – OAB, Seccional Acre	1					1
Providência Imediata da Ouvidoria	Arquivamento por inconsistência de informações		1	1			2
	Resposta Imediata ao Usuário			2			2
Total de diligências realizadas pela Ouvidoria de Justiça		34	39	3	0	1	77

- Gráfico 4 -

Áreas Mais Demandadas Pelos Usuários





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Rio Branco – Acre, 18 de junho de 2013.

Magistrado Elcio Sabo Mendes Júnior

Ouvidor de Justiça

Equipe

Marcos Antonio Cavalcante Vitorino

Coordenador

José Wladimir Lima Martins

Auxiliar Judiciário

Jéssica Soares da Silva

Estagiária de Direito

