



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça



Relatório da Ouvidoria

Setembro e Outubro de 2013



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Relatório Bimestral da Ouvidoria

Setembro e Outubro 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. Exercia 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 setembro a 31 de outubro 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. Áreas Mais Demandadas Pelos Usuários.....	08



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, 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. 1.168, Bairro Centro, ao lado do Fórum Barão do Rio Branco.

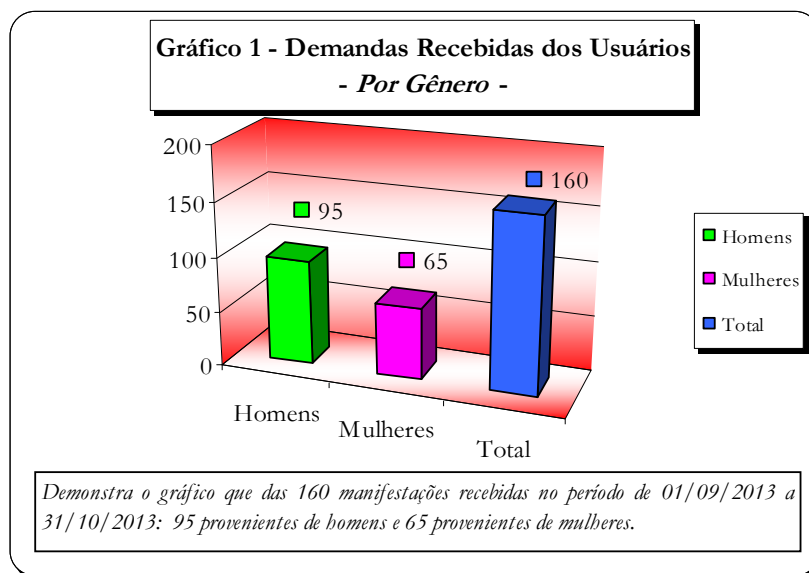
QUADRO I

Demandas Recebidas dos Usuários²

-Por Gênero-

Gênero dos usuários	Quantitativo	Providência adotada
Masculino	95	Encaminhamento realizado
Feminino	65	Encaminhamento realizado
Total de demandas recebidas	160	-

- Gráfico 1 -



² 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.

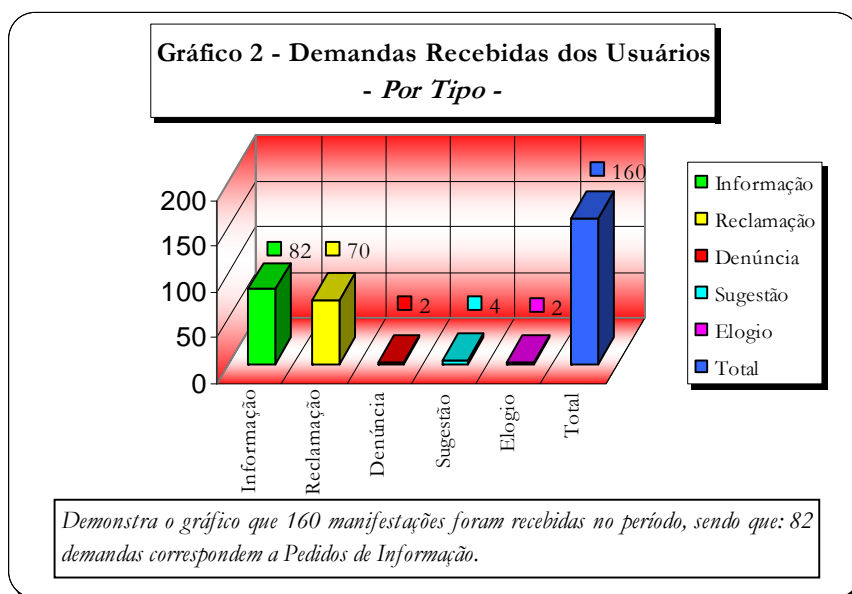


PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

QUADRO II
Demandas Recebidas dos Usuários
- Por Tipo -

Tipo de manifestação	Quantitativo
Informação	82
Reclamação	70
Denúncia	2
Sugestão	4
Elogio	2
Total de demandas recebidas	160

- Gráfico 2 -





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

DEMANDAS APRECIADAS PELA OUVIDORIA DE JUSTIÇA

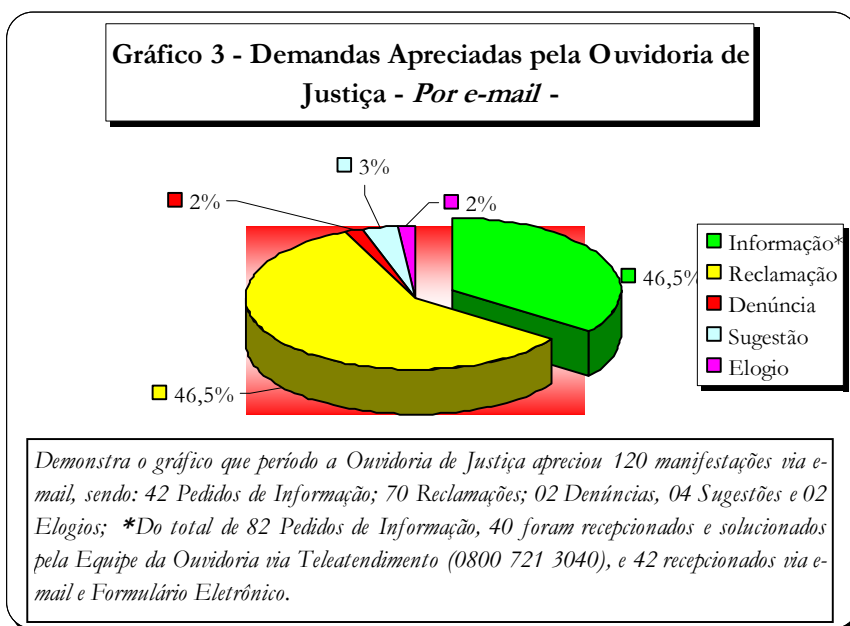
QUADRO III

Demandas Apreciadas pela Ouvidoria de Justiça³

-Por E-mail-

Ordem de acesso	Tipo de demanda apreciada					Total
	Informação	Reclamação	Denúncia	Sugestão	Elogio	
Quantitativo	42	70	2	4	2	120

- Gráfico 3 -



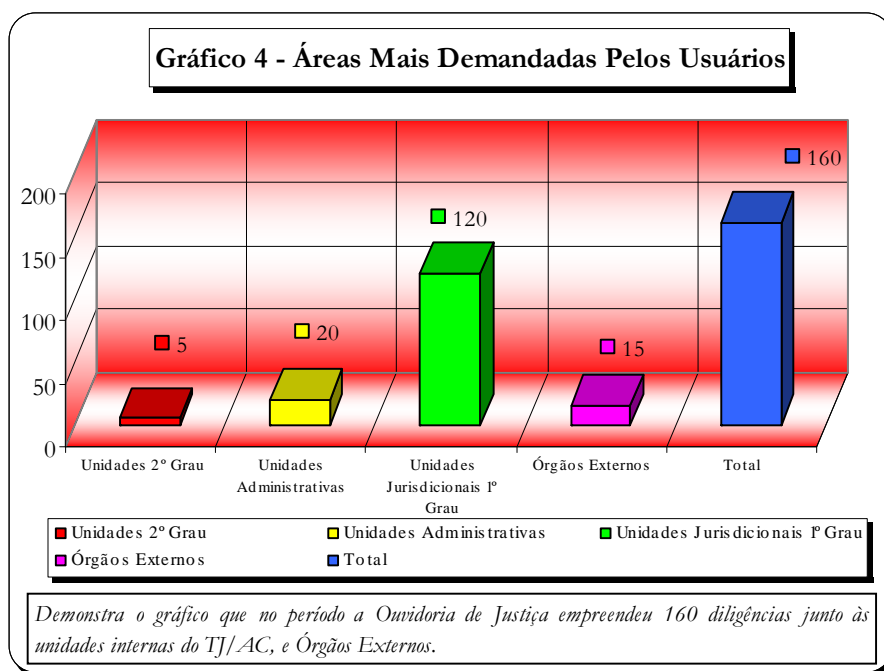
³ Excluindo Demandas recepcionadas Via Teleatendimento.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

- Gráfico 4 -

Áreas Mais Demandadas Pelos Usuários



Rio Branco – Acre, 01 de novembro de 2013.

Equipe

Marcos Antonio Cavalcante Vitorino
Coordenador

José Wladimir Lima Martins
Auxiliar Judiciário

Jéssica Soares da Silva
Estagiária de Direito

