



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Tribunal de Justiça



Relatório da Ouvidoria

Novembro e Dezembro de 2012



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Relatório Bimestral da Ouvidoria

Novembro e Dezembro de 2012





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 novembro a 31 de dezembro 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. 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, 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 Ouvidoria, localizada na Rua Benjamin Constant, nº.1.168, Bairro Centro, ao lado do Fórum Barão do Rio Branco.

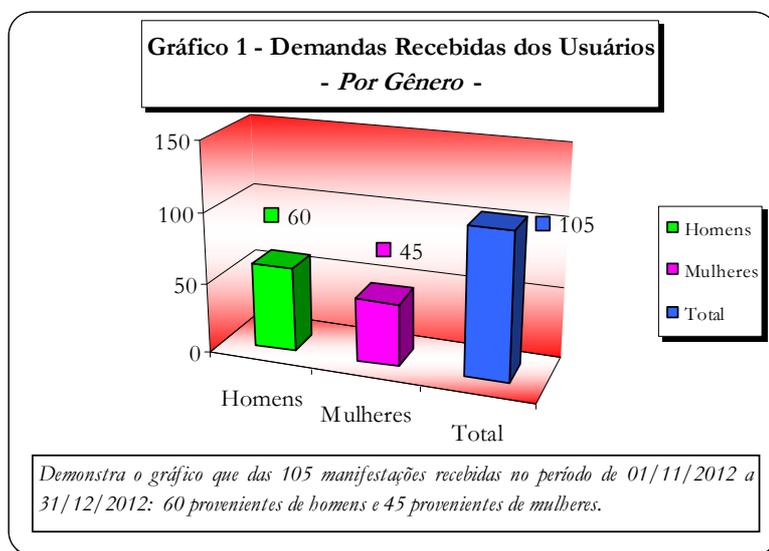
QUADRO I

Demandas Recebidas dos Usuários²

-Por Gênero-

Gênero dos usuários	Quantitativo	Providência adotada
Masculino	60	Encaminhamento realizado
Feminino	45	Encaminhamento realizado
Total de demandas recebidas	105	-

- 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

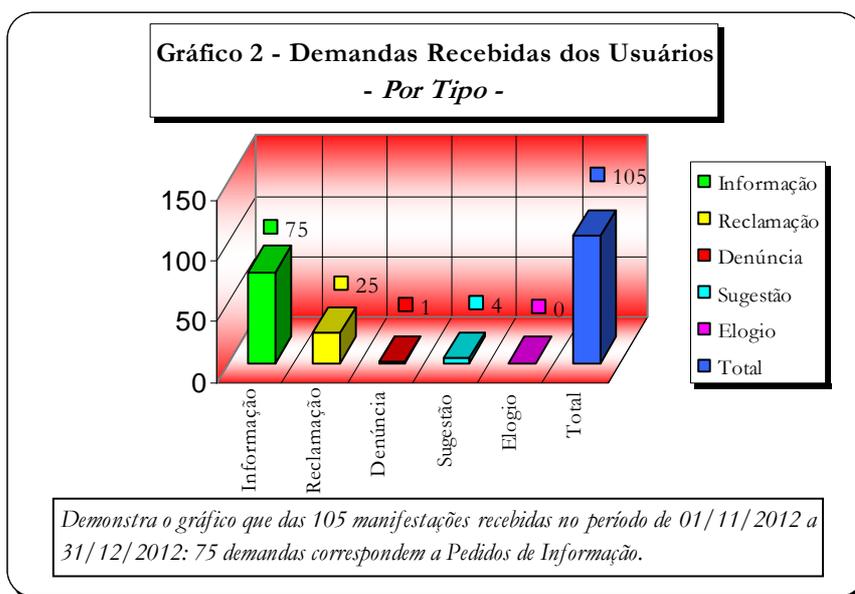
QUADRO II

Demandas Recebidas dos Usuários

- Por Tipo -

Tipo de manifestação	Quantitativo
Informação	75
Reclamação	25
Denúncia	1
Sugestão	4
Elogio	0
Total de demandas recebidas	105

- Gráfico 2 -





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

DEMANDAS APRECIADAS PELO OUVIDOR DE JUSTIÇA

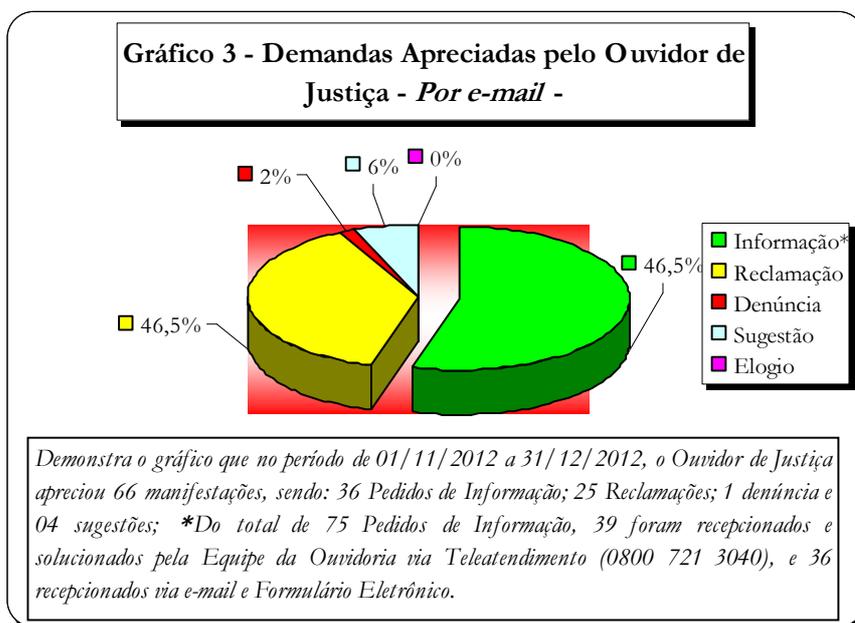
QUADRO III

Demandas Apreciadas pelo Ouvidor de Justiça³

-Por E-mail-

Ordem de acesso	Tipo de demanda apreciada					Total
	Informação	Reclamação	Sugestão	Elogio	Denúncia	
Quantitativo	36	25	04	0	1	66

- Gráfico 3 -



³ Excluindo Demandas recepcionadas Via Teleatendimento.



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 e Administrativas e Órgãos Externos
- Encaminhamento Realizado por E-mail -**

Área Solucionadora ou Responsável pela apreciação da demanda ⁴		Tipo de demanda encaminhada					Total
		Informação	Reclamação	Denúncia	Sugestão	Elogio	
Unidades de 2º grau	Presidência	2	0	0	2	0	4
	Vice-Presidência	1	0	0	0	0	1
	Corregedoria	2	4	0	1	0	7
	Câmara Criminal	0	1	0	0	0	1
	Coordenação dos Juizados Especiais	0	3	0	0	0	3
	Ouvidoria TJAC	7	3	0	0	0	10
Unidades Administrativas	Diretoria Geral – DG	3	0	0	0	0	3
	Diretoria do Fórum Barão do Rio Branco – DIREF	0	4	0	0	0	4
	Diretoria de Tecnologia da Informação – DTI	11	3	0	0	0	14
	Diretoria de Recursos Humanos – DRH	1	0	0	0	0	1
	Centro de Capacitação dos Servidores – CECAP	2	0	0	1	0	3

⁴ Demandas são encaminhadas, concomitantemente, para duas ou mais áreas solucionadoras ou responsáveis pela apreciação.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

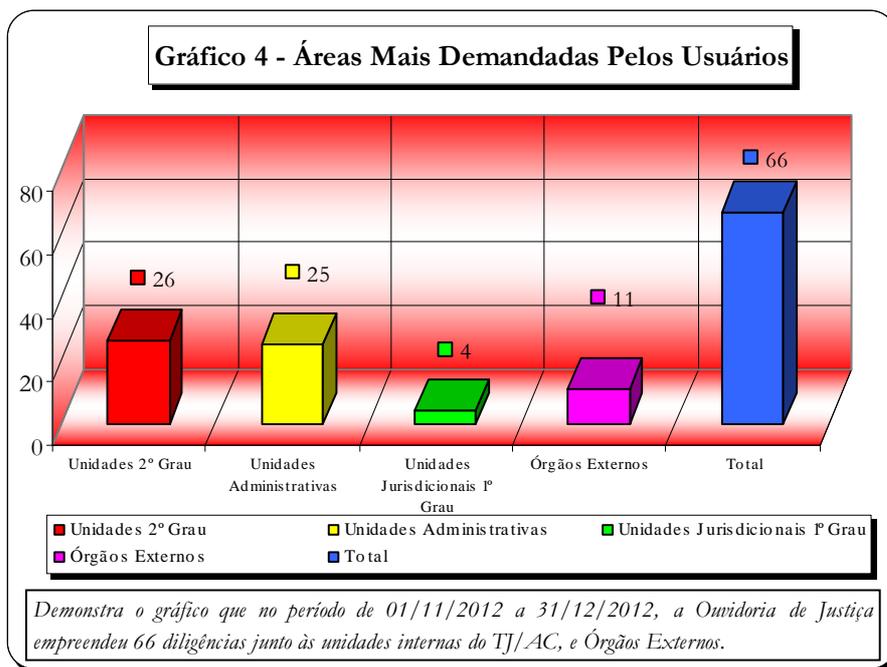
Unidades Jurisdicionais de 1º grau	2ª Vara Cível da Comarca de Cruzeiro do Sul	1	0	0	0	0	1
	1ª Vara Cível da Comarca de Cruzeiro do Sul	1	0	0	0	0	1
	Direção do Fórum da Comarca de Mâncio Lima	1	0	0	0	0	1
	1ª Vara do Tribunal do Júri da Comarca de Rio Branco	0	1	0	0	0	1
Órgãos Externos	Ouvidoria - CNJ	0	4	0	0	0	4
	Justiça Federal – Seção Judiciária do Acre	0	1	0	0	0	1
	Ouvidoria - Defensoria Pública do Estado do Acre	1	2	0	0	0	3
	Ouvidoria - Ministério Público do Estado do Acre	0	1	1	0	0	2
	Ordem dos Advogados do Brasil – OAB, Seccional Acre	1	0	0	0	0	1
Total de diligências realizadas pela Ouvidoria de Justiça		34	26	1	4	0	66



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

- Gráfico 4 -

Áreas Mais Demandadas Pelos Usuários





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Rio Branco – Acre, 08 de fevereiro 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

