

# Ouvidoria de Justiça

**2º RELATÓRIO TRIMESTRAL DE 2016**



**ABRIL, MAIO E JUNHO**



**PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE**  
Tribunal de Justiça



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE  
Ouvidoria de Justiça

---

# **2º Relatório Trimestral da Ouvidoria**

**Abril, Maio e Junho de 2016**



## OUVIDORIA JUDICIÁRIA

**Juíza Ouvidora**

*Dra. Olívia Maria Alves Ribeiro*

**Juiz Ouvidor Substituto**

*Dr. Elcio Sabo Mendes Junior*

**Equipe**

*Vanessa Rosella Areal - Secretária*

*José Wladmir Lima Martins - Téc. Judiciário*

*Mariane Martins do Nascimento - Estagiária*

*Dinara Magalhães dos Santos - Estagiária*

## APRESENTAÇÃO

A Resolução nº 103, de 24 de fevereiro de 2010, do Conselho Nacional de Justiça, dispõe em seu art. 9º, incisos V e VI, que as Ouvidorias dos Tribunais de Justiça devem apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas, encaminhando ao Presidente do Tribunal relatório trimestral das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.

Por sua vez, 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 em seu art. 3º incisos V e VI, que esta Ouvidoria de Justiça deve apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas, encaminhando relatório de suas atividades semestralmente ao Presidente do Tribunal de Justiça.

Não obstante a Resolução do CONAD estabeleça o envio de relatório semestralmente, mas considerando que os relatórios para o CNJ devem ser encaminhados trimestralmente, esta Ouvidoria apresenta o relatório, em anexo, relativo às atividades desenvolvidas durante o período de **01 de abril a 30 de junho de 2016**.

Ressalte-se que muito embora esta Ouvidoria procure dar andamento às demandas no mesmo dia, o Sistema Eletrônico de informações (SEI) considera no tempo médio de tramitação o período em que a demanda ficou aguardando resposta dos órgãos/setores para os quais foi encaminhada. Em razão disto, constarão do presente relatório 15 (quinze) demandas não concluídas.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE  
Ouvidoria de Justiça

---

## SUMÁRIO

<b>1. DOS DADOS ESTATÍSTICOS.....</b>	<b>06</b>
1.1. Demandas Recebidas dos Usuários.....	06
1.1.1. Por Tipo.....	06
1.1.2. Por ordem de acesso.....	07
1.1.3. Por canais de acesso.....	08
1.2. Gráficos automatizados do Sistema de Informação Eletrônico (SEI).....	09
1.2.1 Processos gerados no 2º trimestre.....	09
1.2.2. Processos com tramitação no 2º trimestre.....	10
1.2.3. Processos com andamento fechado na unidade ao final do 2º trimestre.....	10
1.2.4. Processos com andamento aberto na unidade ao final do 2º trimestre.....	11
1.2.5. Tempo médio de tramitação no 2º trimestre.....	11
<b>2. PARTICIPAÇÃO EM EVENTO DA OUVIDORIA DO CNJ.....</b>	<b>12</b>





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE  
Ouvidoria de Justiça

**- DOS DADOS ESTATÍSTICOS -**

**DEMANDAS RECEBIDAS DOS USUÁRIOS**

A Ouvidoria recebe demandas dos usuários por meio de internet (através de formulário eletrônico: <http://www.tjac.jus.br/ouvidoria/>; e e-mail: [ouvid@tjac.jus.br](mailto:ouvid@tjac.jus.br)); teleatendimento: 0800 721 3040; carta postal pré-selada; e atendimento pessoal na própria sede da Ouvidoria, localizada na Rua Benjamin Constant, nº. 1.209, Centro.

**QUADRO I**

**Demandas Recebidas dos Usuários<sup>1</sup>**

**- Por Tipo -**

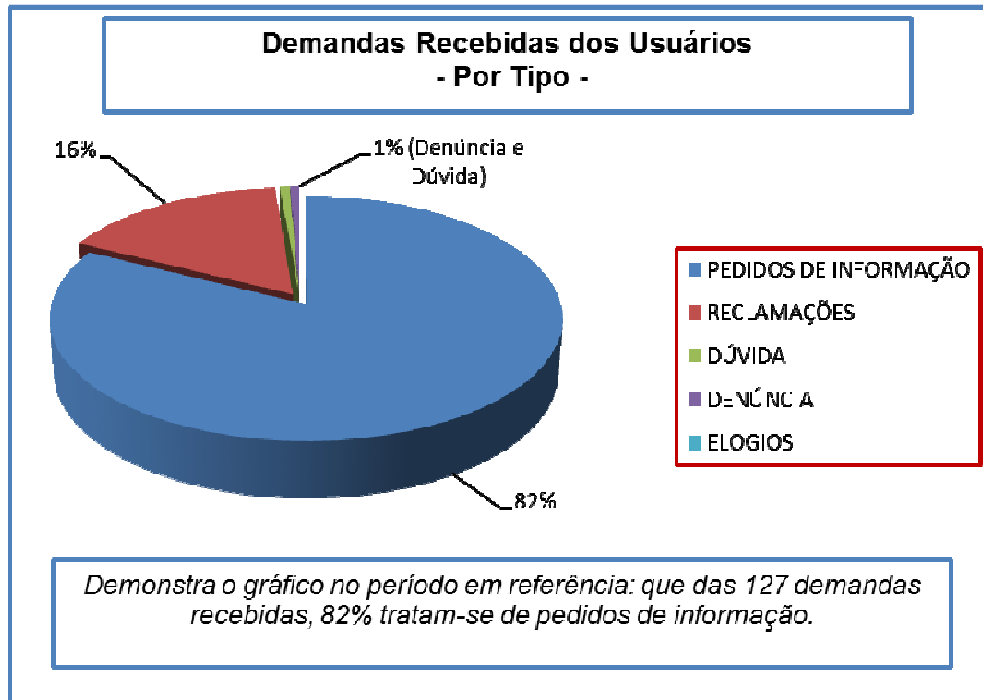
<b>Tipo de manifestação</b>	<b>Quantitativo</b>
Informação	127
Reclamação	25
Críticas	01
Sugestão	01
Elogio	0
<b>Total de demandas recebidas</b>	<b>154</b>

<sup>1</sup> Resultado de todos os canais de acesso: formulário eletrônico; ofício; e-mail ([ouvid@tjac.jus.br](mailto:ouvid@tjac.jus.br)); teleatendimento (0800 721 3040, 3211-5562 e 3211-5563); e Atendimento Pessoal na própria Ouvidoria.



- Gráfico -

**Demandas recebidas dos Usuários por tipo**



**QUADRO II**

**Demandas Recepcionadas pela Ouvidoria de Justiça<sup>2</sup>**

*-Por ordem de acesso-*

Ordem de acesso	Tipo de demanda apreciada					Total
	Informação	Reclamação	Dúvida	Denúncia	Elogio	
Quantitativo	127	25	1	1	0	154

<sup>2</sup> Resultado de todos os canais de acesso: formulário eletrônico; ofício; e-mail (ouvid@tjac.jus.br); teleatendimento (0800 721 3040, 3211-5562 e 3211-5563); e Atendimento Pessoal na própria Ouvidoria.

**QUADRO III**

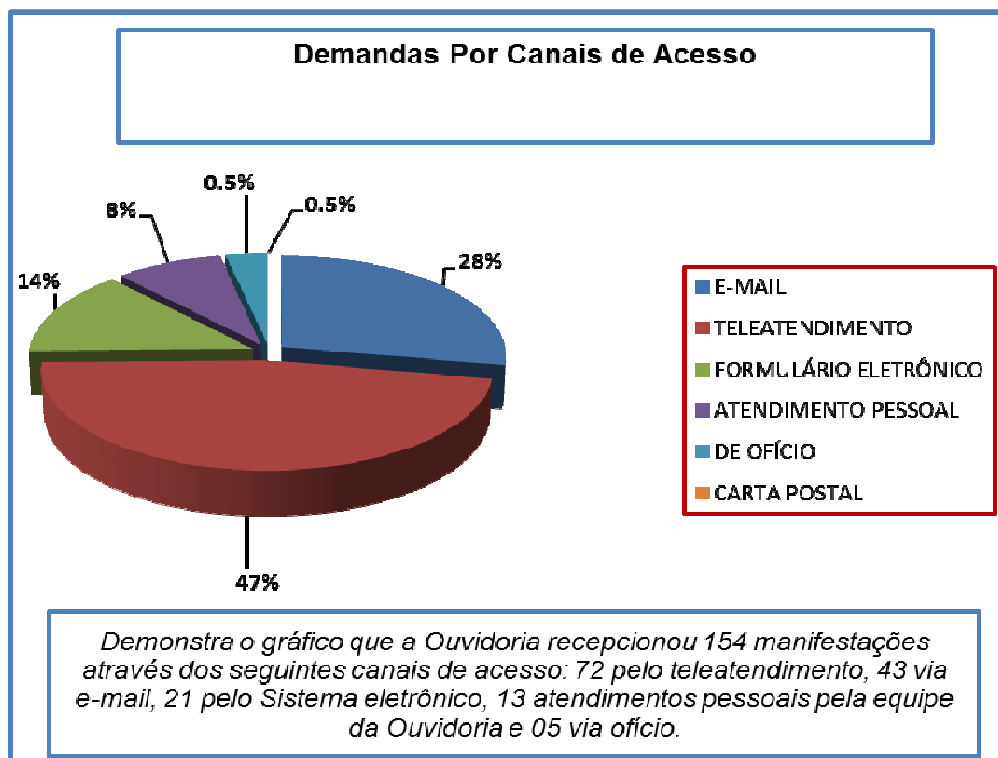
**Demandas Recepcionadas pela Ouvidoria de Justiça<sup>3</sup>**

*-Por canais de acesso-*

Canais de acesso	Tipo de demanda apreciada						Total
	Teleatendimento	E-mail	Formulário eletrônico	Pessoalmente	Ofício	Carta	
Quantitativo	72	43	21	13	05	0	<b>154</b>

**- Gráfico -**

**Demandas por canais de acesso**



<sup>3</sup> Resultado de todos os canais de acesso: formulário eletrônico; ofício; e-mail (ouvid@tjac.jus.br); teleatendimento (0800 721 3040, 3211-5562 e 3211-5563); e Atendimento Pessoal na própria Ouvidoria.



## Gráficos automatizados do Sistema de Informação Eletrônico (SEI)

Apresentamos dados estatísticos, gerados através do sistema utilizado para controle das demandas desta Ouvidoria, criados automaticamente pelo próprio Sistema Eletrônico de Informações (SEI).

### PROCESSOS GERADOS NO 2º TRIMESTRE:

\*

Processos gerados no período:

Órgão	Tipo	2016			
		Abr	Mai	Jun	
TJAC	Ouvidoria - Denúncia			1	1
TJAC	Ouvidoria - Dúvida			1	1
TJAC	Ouvidoria - Pedido de Informação	6	10	11	27
TJAC	Ouvidoria - Reclamação	12	5	7	24
<b>TOTAL:</b>		<b>18</b>	<b>15</b>	<b>20</b>	<b>53</b>



\* Dentre os 53 processos administrativos gerados através do SEI, somente 21 deles chegaram através de registro por uso do formulário eletrônico, sendo que, do restante, 23 são originados de manifestações recebidas via e-mail; 04 foram registrados através dos termos de manifestação do Usuário, feitos na sede da Ouvidoria; 05 através de recebimento via ofício. Todas essas demandas constam no sistema como processos administrativos.

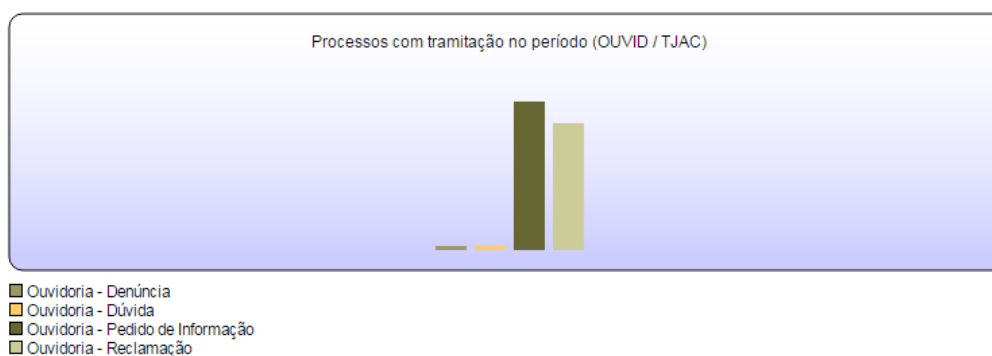
Os gráficos automatizados pelo SEI, contabilizam **apenas** as demandas que chegam através do formulário eletrônico, e de processos gerados na unidade que requerem providências. As demais formas de atendimentos, como teleatendimento, atendimentos pessoais e e-mail, em que são repassadas orientações aos Usuários, não são registradas no SEI. Por esta razão apresentamos os demais gráficos nas páginas anteriores deste relatório.

**PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE**  
**Ouvidoria de Justiça**

**PROCESSOS COM TRAMITAÇÃO NO 2º TRIMESTRE:**

Processos com tramitação no período:

Órgão	Tipo	Quantidade
TJAC	Ouvidoria - Denúncia	1
TJAC	Ouvidoria - Dúvida	1
TJAC	Ouvidoria - Pedido de Informação	34
TJAC	Ouvidoria - Reclamação	29
<b>TOTAL:</b>		<b>65</b>

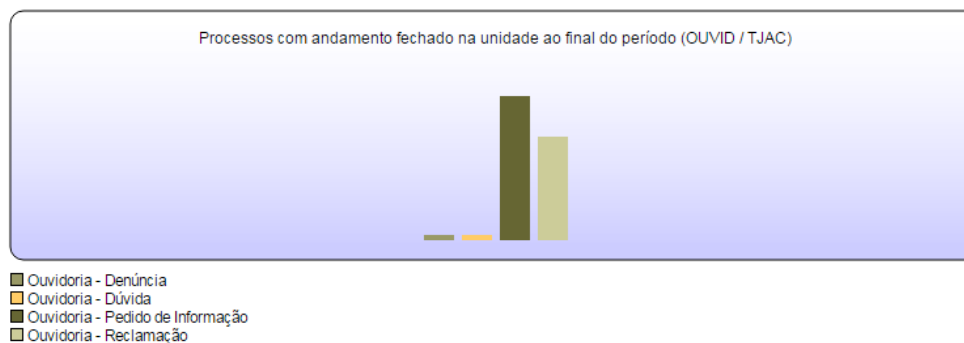


Dos 65 processos administrativos contabilizados, 12 deles são decorrentes do trimestre passado, os quais só foram concluídos no trimestre em curso.

**PROCESSOS COM ANDAMENTO FECHADO NA UNIDADE AO FINAL DO 2º TRIMESTRE:**

Processos com andamento fechado na unidade ao final do período:

Órgão	Tipo	Quantidade
TJAC	Ouvidoria - Denúncia	1
TJAC	Ouvidoria - Dúvida	1
TJAC	Ouvidoria - Pedido de Informação	28
TJAC	Ouvidoria - Reclamação	20
<b>TOTAL:</b>		<b>50</b>



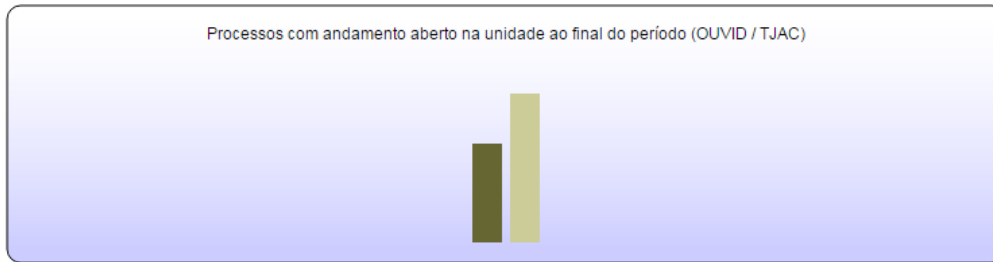
O gráfico aponta que dos 65 processos administrativos que tramitaram no 2º trimestre, 50 deles foram concluídos.

**PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE**  
**Ouvidoria de Justiça**

**PROCESSOS COM ANDAMENTO ABERTO NA UNIDADE AO FINAL DO 2º TRIMESTRE:**

Processos com andamento aberto na unidade ao final do período:

Órgão	Tipo	Quantidade
TJAC	Ouvidoria - Pedido de Informação	6
TJAC	Ouvidoria - Reclamação	9
<b>TOTAL:</b>		<b>15</b>



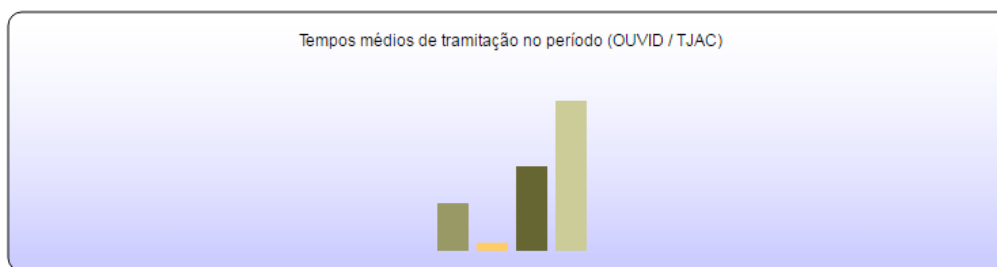
■ Ouvidoria - Pedido de Informação  
■ Ouvidoria - Reclamação

Dos 65 processos administrativos, 15 deles ainda aguardam respostas, das unidades administrativas /jurisdicionais, para serem concluídos no âmbito desta Ouvidoria.

**TEMPO MÉDIO DE TRAMITAÇÃO NO 2º TRIMESTRE:**

Tempos médios de tramitação no período:

Órgão	Tipo	Tempo Médio
TJAC	Ouvidoria - Denúncia	7d 2h 35m 43s
TJAC	Ouvidoria - Dúvida	1d 5h 7m 59s
TJAC	Ouvidoria - Pedido de Informação	12d 14h 32m 59s
TJAC	Ouvidoria - Reclamação	22d 4h 35m 12s
<b>GERAL:</b>		<b>10d 18h 42m 58s</b>



■ Ouvidoria - Denúncia  
■ Ouvidoria - Dúvida  
■ Ouvidoria - Pedido de Informação  
■ Ouvidoria - Reclamação

Ressalte-se que, embora esta Ouvidoria procure dar andamento imediato as manifestações recebidas de seus usuários, fazendo os encaminhamentos necessários, o tempo de resposta é mensurado levando-se em consideração o tempo que as unidades levam para nos responder.

Consigne-se, mais uma vez e por fim, que os atendimentos realizados por esta Ouvidoria, no 2º trimestre, totalizando: 72 atendimentos telefônicos, 20 manifestações via e-mail, 09 atendimentos



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE  
Ouvidoria de Justiça

personais, não foram computados pelo SEI que, somados aos atendimentos registrados no referido Sistema Eletrônico de Informações, **totalizaram 154 demandas registradas no período.**

### **PARTICIPAÇÃO EM EVENTO DA OUVIDORIA DO CNJ**

Em 23 de junho do corrente ano, a Ouvidora de Justiça, Dra. Olívia Maria Alves Ribeiro, participou do lançamento do projeto intitulado “**Ouvidorias de Justiça: Agentes Potencializadores da Mediação e da Conciliação**”, de iniciativa da Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça.

O evento ocorreu na cidade de Brasília, na sede do Superior Tribunal de Justiça, e reuniu Ouvidores Judiciais dos demais Estados.

A referida reunião teve por finalidade apresentar o projeto, que teve por fim propor ações sistêmicas e integradas entre setores e projetos do CNJ, a fim de que a Ouvidoria do CNJ atue junto às Ouvidorias dos Tribunais de Justiça Estaduais e do Distrito Federal como agente de fomento dos mecanismos consensuais de solução de litígios junto aos jurisdicionados.

Rio Branco – Acre, 30 de julho 2016.

**OLÍVIA MARIA ALVES RIBEIRO**  
Juíza Ouvidora

