

Ouvidoria de Justiça

2º Relatório Trimestral de 2015



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 2015



2015 - Ouvidoria Judiciária

Juíza Ouvidora: Dra. Olívia Maria Alves Ribeiro

Equipe: Vanessa Rosella Areal - secretária
Marcos Antônio Cavalcante Vitorino - servidor
José Wladmir Lima Martins - servidor
Andson Silva de Almeida - estagiário
Lucas Albuquerque Silva - estagiário
Mariane Martins do Nascimento - estagiária
Thaís de Oliveira Figueiredo - estagiária

EXPEDIENTE

Revisão: Vanessa Rosella Areal e José Wladmir Lima
Martins

Arte, Design, e Arte de Capa: José Wladmir Lima Martins
Gráficos: José Wladmir Lima Martins
Tabulação: Andson Silva de Almeida
Lucas Albuquerque Silva
Mariane Martins do Nascimento



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. 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, permitida a recondução.

Através de decisão do Tribunal Pleno Administrativo (Processo Administrativo nº. 0100543-85.2015.8.01.0000) e Portaria nº. 505, de 07 de abril de 2015, da Presidência do Tribunal de Justiça, a Magistrada **Olívia 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.

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, do Conselho de Administração do Tribunal de Justiça do Estado do Acre, c/c art. 6º, inciso I, da Lei de Acesso à Informação (12.527/2011), dando publicidade aos dados estatísticos relativos às atividades desenvolvidas durante o período de **01 de abril a 30 de junho de 2015**.

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.....	6
1.1. Demandas Recebidas dos Usuários.....	6
1.1.1. Por Gênero.....	6
1.1.2. Por Tipo.....	7
1.2. Demandas recepcionadas pela Ouvidoria de Justiça.....	8
1.3. Áreas de Solução Interna e Externa.....	8
1.4. Demandas por canais de acesso.....	9



- DOS DADOS ESTATÍSTICOS -

DEMANDAS RECEBIDAS DOS USUÁRIOS

A Ouvidoria recebe 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, Centro, ao lado do Fórum Barão do Rio Branco.

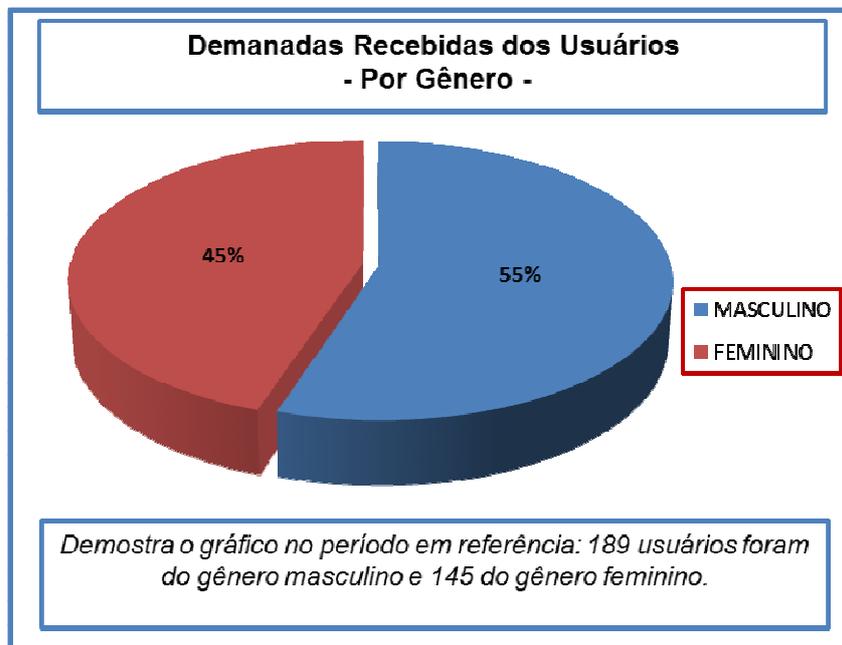
QUADRO I

Demandas Recebidas dos Usuários²

-Por Gênero-

Gênero dos usuários	Quantitativo	Providência adotada
Masculino	189	Encaminhamento realizado
Feminino	154	Encaminhamento realizado
Total de demandas recebidas	343	-

- Gráfico 1 -



² Resultado de todos os canais de acesso: Formulário Eletrônico e e-mail (ouvid@tjac.jus.br); Teleatendimento (0800 721 3040, 3211-5562 e 3211-5563); Carta Postal (pré-selada); e Atendimento Pessoal na própria Ouvidoria.

QUADRO II

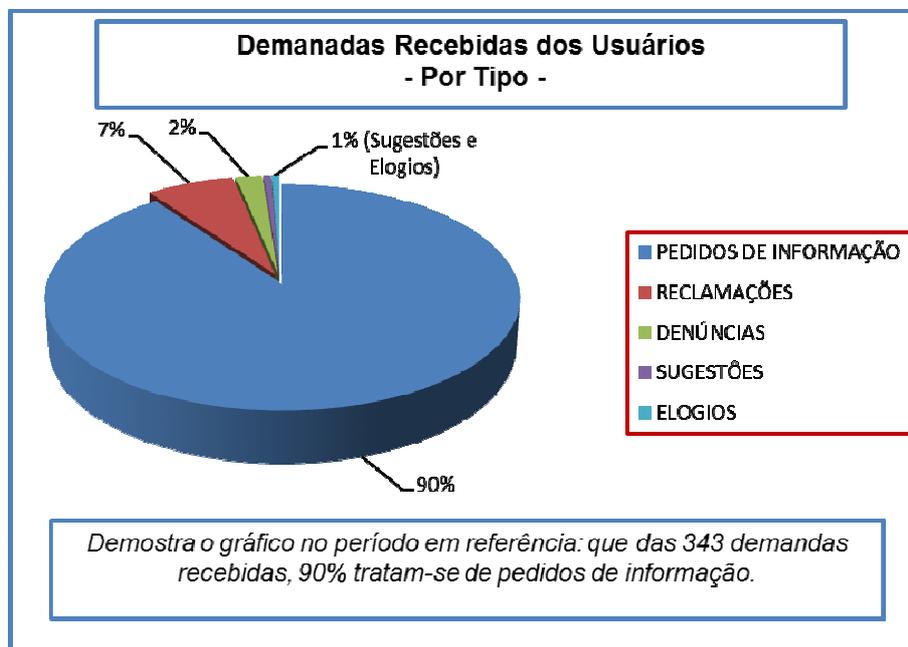
Demandas Recebidas dos Usuários

- Por Tipo -

Tipo de manifestação	Quantitativo
Informação	309
Reclamação	23
Denúncia	07
Sugestão	02
Elogio	02
Total de demandas recebidas	343

- Gráfico 2 -

Produtividade



QUADRO III

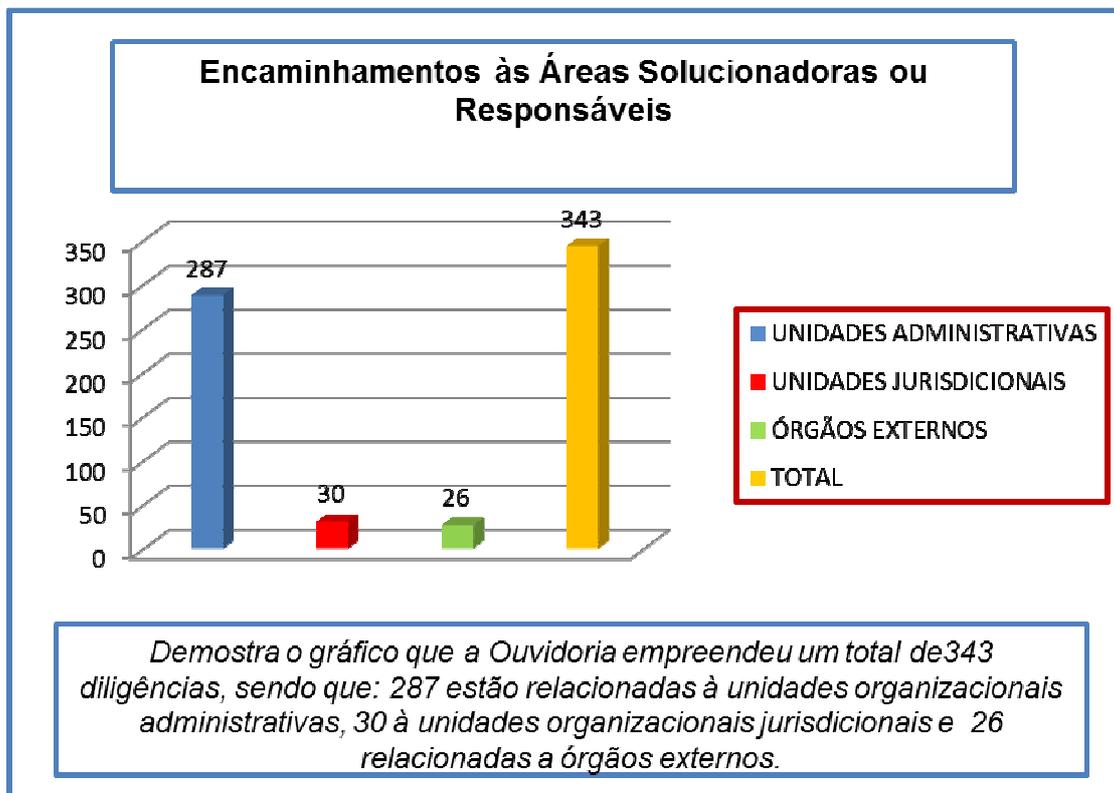
Demandas Recepcionadas pela Ouvidoria de Justiça³

-Por ordem de acesso-

Ordem de acesso	Tipo de demanda apreciada					Total
	Informação	Reclamação	Denúncia	Sugestão	Elogio	
Quantitativo	309	23	7	2	2	343

- Gráfico 3 -

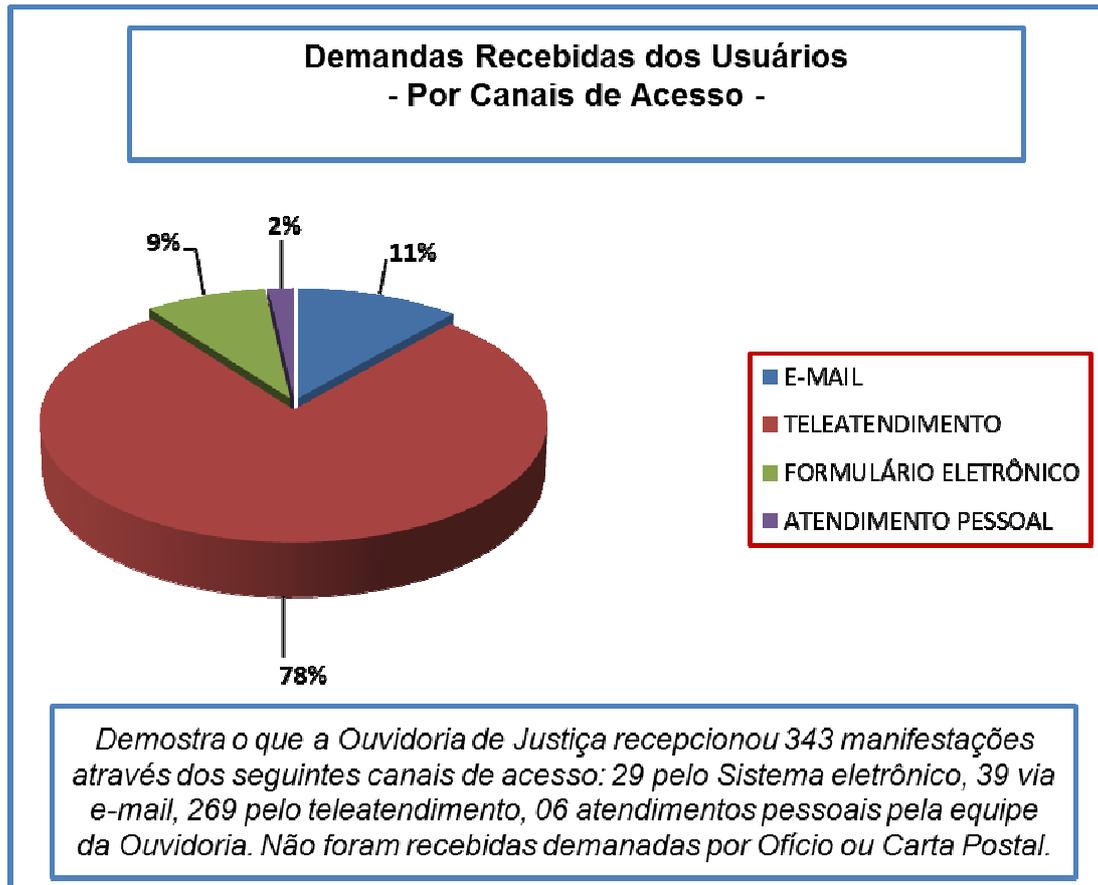
Áreas de Solução Interna e Externa



³ Incluindo demandas recepcionadas via teleatendimento.

- Gráfico 4 -

Demandas por canais de acesso





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Rio Branco – Acre, 30 de Junho de 2015.

OLIVIA MARIA ALVES RIBEIRO

Juíza Ouvidora

Vanessa Rosella Areal

Secretária

Marcos Antonio Cavalcante Vitorino

Técnico Judiciário

José Wladmir Lima Martins

Técnico Judiciário

Andson Silva de Almeida

Estagiário

Lucas Albuquerque Silva

Estagiário

Mariane Martins do Nascimento

Estagiária

Thaís de Oliveira Figueiredo

Estagiária

