

Ouvidoria de Justiça

3º Relatório Trimestral de 2015



JULHO, AGOSTO E SETEMBRO



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Tribunal de Justiça



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

3º Relatório Trimestral da Ouvidoria

Julho, Agosto e Setembro de 2015



2015 - Ouvidoria Judiciária

Juiz Ouvidor: Dr. Elcio Sabo Mendes Junior
(*em exercício*)

Equipe: Vanessa Rosella Areal - secretária
José Wladimir Lima Martins - servidor
Mariane Martins do Nascimento - estagiária
Thaís de Oliveira Figueiredo - estagiária

Revisão: EXPEDIENTE
Vanessa Rosella Areal

Arte, Design, e Arte de Capa: Vanessa Rosella Areal e José Wladimir Lima
Martins

Gráficos: Vanessa Rosella Areal
Tabulação: Vanessa Rosella Areal
Mariane Martins do Nascimento

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 julho a 30 de setembro 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.

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. 1.209, Centro, ao lado do Fórum Barão do Rio Branco.

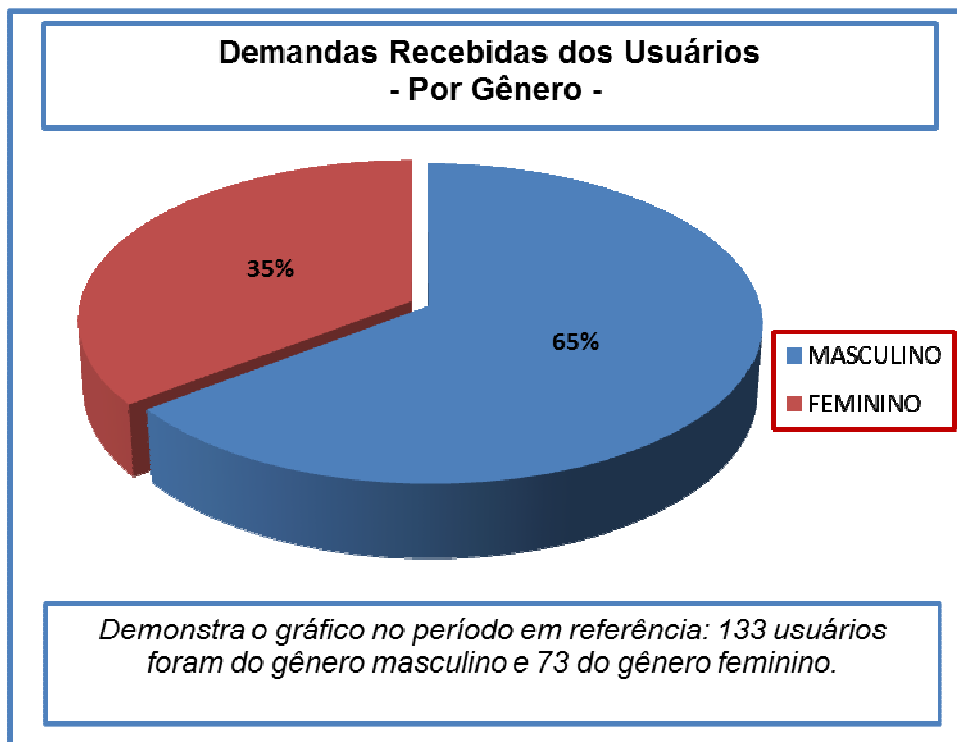
QUADRO I

Demandas Recebidas dos Usuários²

-Por Gênero-

Gênero dos usuários	Quantitativo	Providência adotada
Masculino	133	Encaminhamento realizado
Feminino	73	Encaminhamento realizado
Total de demandas recebidas	206	-

- 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); e Atendimento Pessoal na própria Ouvidoria.

QUADRO II

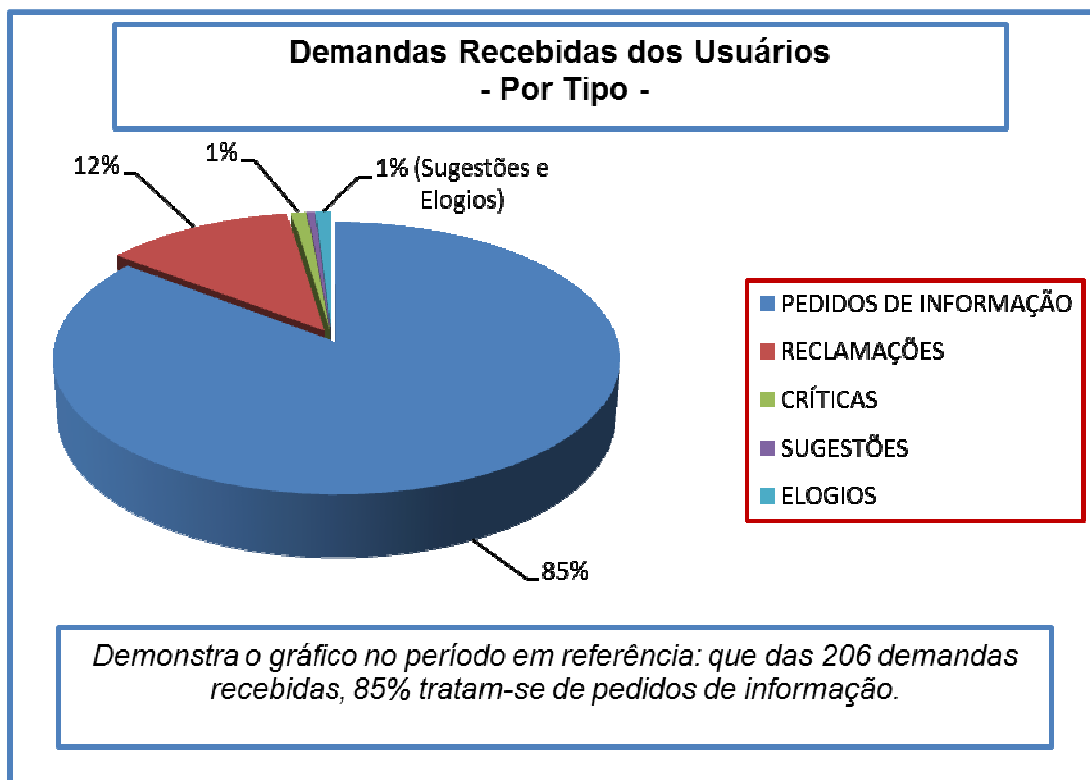
Demandas Recebidas dos Usuários

- Por Tipo -

Tipo de manifestação	Quantitativo
Informação	176
Reclamação	25
Críticas	02
Elogio	02
Sugestão	01
Total de demandas recebidas	206

- Gráfico 2 -

Produtividade



QUADRO III

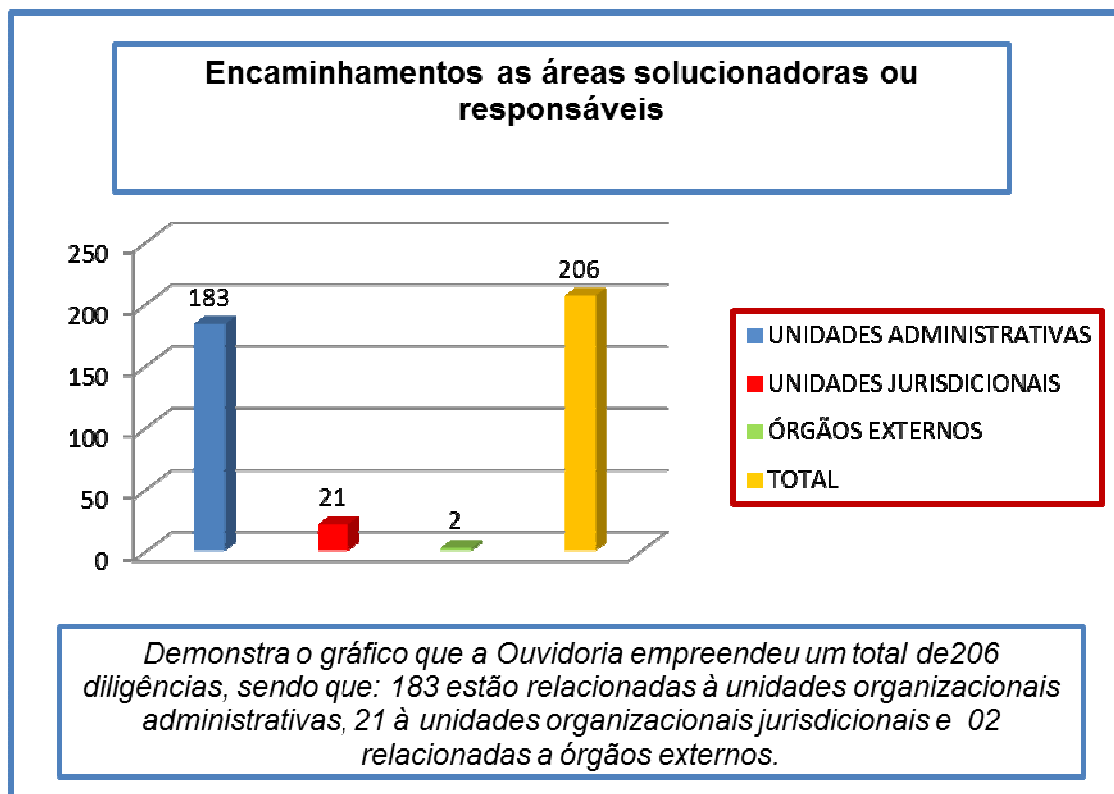
Demandas Recepcionadas pela Ouvidoria de Justiça³

-Por ordem de acesso-

Ordem de acesso	Tipo de demanda apreciada					Total
	Informação	Reclamação	Críticas	Elogio	Sugestão	
Quantitativo	176	25	2	2	1	206

- Gráfico 3 -

Áreas de Solução Interna e Externa



³ Incluindo demandas recepcionadas via teleatendimento.

QUADRO IV

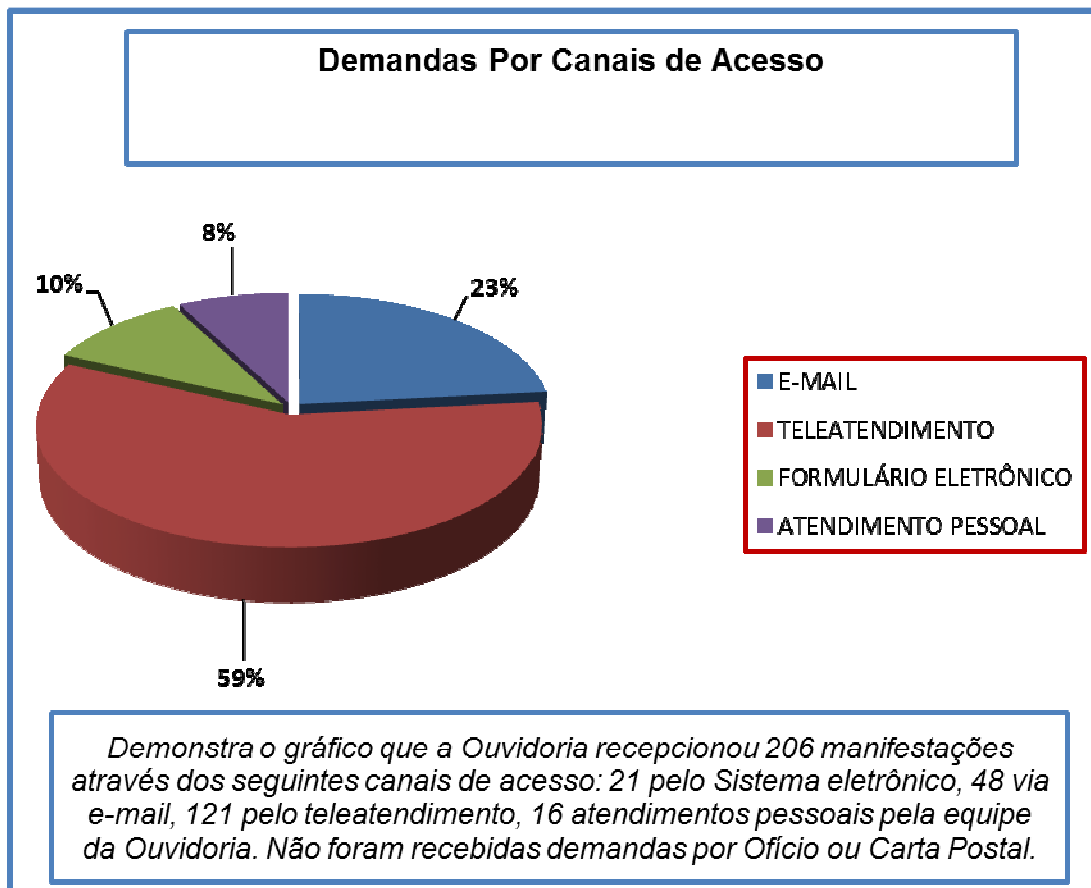
Demandas Recepcionadas pela Ouvidoria de Justiça⁴

-Por canais de acesso-

Canais de acesso	Tipo de demanda apreciada					Total
	Teleatendimento	E-mail	Formulário eletrônico	Pessoalmente	Carta ou Ofício	
Quantitativo	121	48	21	16	0	206

- Gráfico 4 -

Demandas por canais de acesso



⁴ Incluindo demandas recepcionadas via teleatendimento.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Rio Branco – Acre, 21 de Outubro de 2015.

ELCIO SABO MENDES JUNIOR

Juiz Ouvidor
(em exercício)

Vanessa Rosella Areal

Secretária

José Wladmir Lima Martins

Técnico Judiciário

Mariane Martins do Nascimento

Estagiária

Thaís de Oliveira Figueiredo

Estagiária

