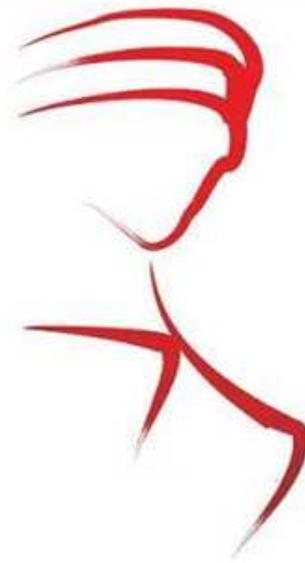


Ouvidoria de Justiça

4º Relatório Trimestral de 2015



OUTUBRO, NOVEMBRO E DEZEMBRO



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Tribunal de Justiça



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

4º Relatório Trimestral da Ouvidoria

Outubro, Novembro e Dezembro de 2015



2015 - Ouvidoria Judiciária

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

Equipe: Vanessa Rosella Areal - secretária
José Wladmir Lima Martins - servidor
Mariane Martins do Nascimento - estagiária

Revisão: EXPEDIENTE
Vanessa Rosella Areal e José Wladmir Lima
Martins

Arte, Design, e Arte de Capa: Vanessa Rosella Areal e José Wladmir 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 outubro a 31 de dezembro 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.

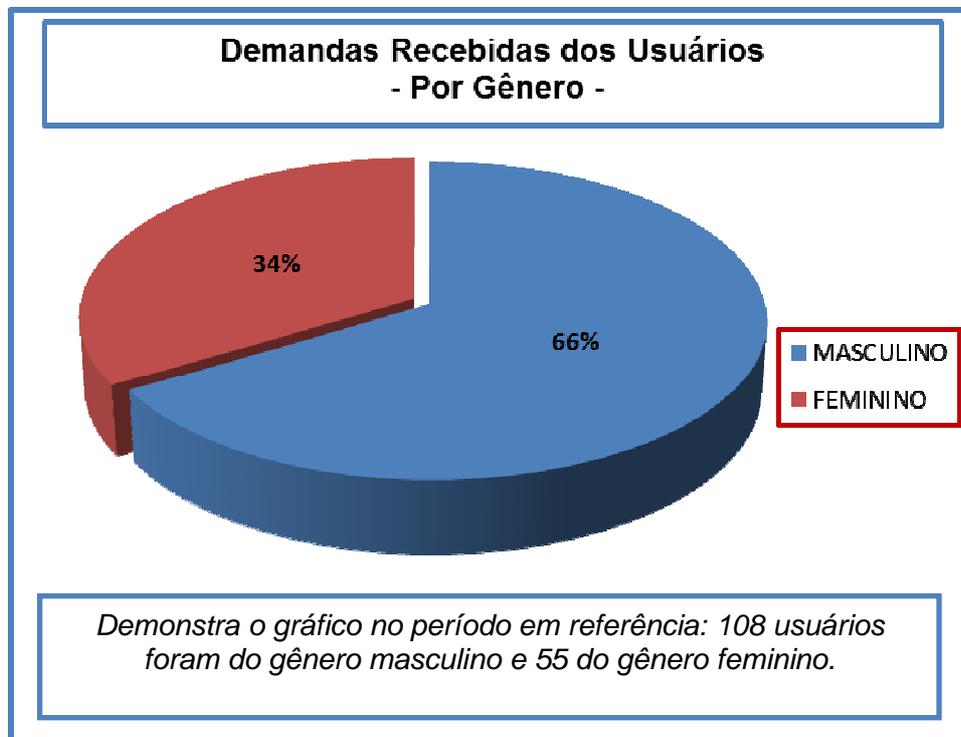
QUADRO I

Demandas Recebidas dos Usuários²

-Por Gênero-

Gênero dos usuários	Quantitativo	Providência adotada
Masculino	108	Encaminhamento realizado
Feminino	55	Encaminhamento realizado
Total de demandas recebidas	163	-

- Gráfico 1 -



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

QUADRO II

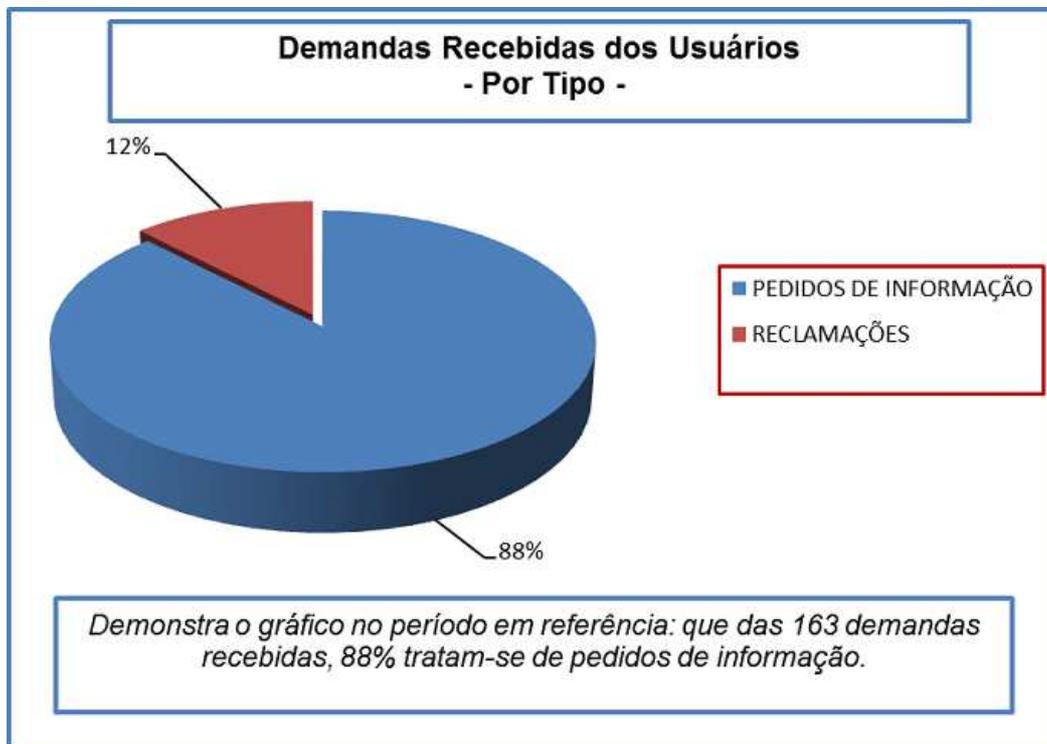
Demandas Recebidas dos Usuários

- Por Tipo -

Tipo de manifestação	Quantitativo
Informação	143
Reclamação	20
Críticas	0
Elogio	0
Sugestão	0
Total de demandas recebidas	163

- Gráfico 2 -

Produtividade



QUADRO III

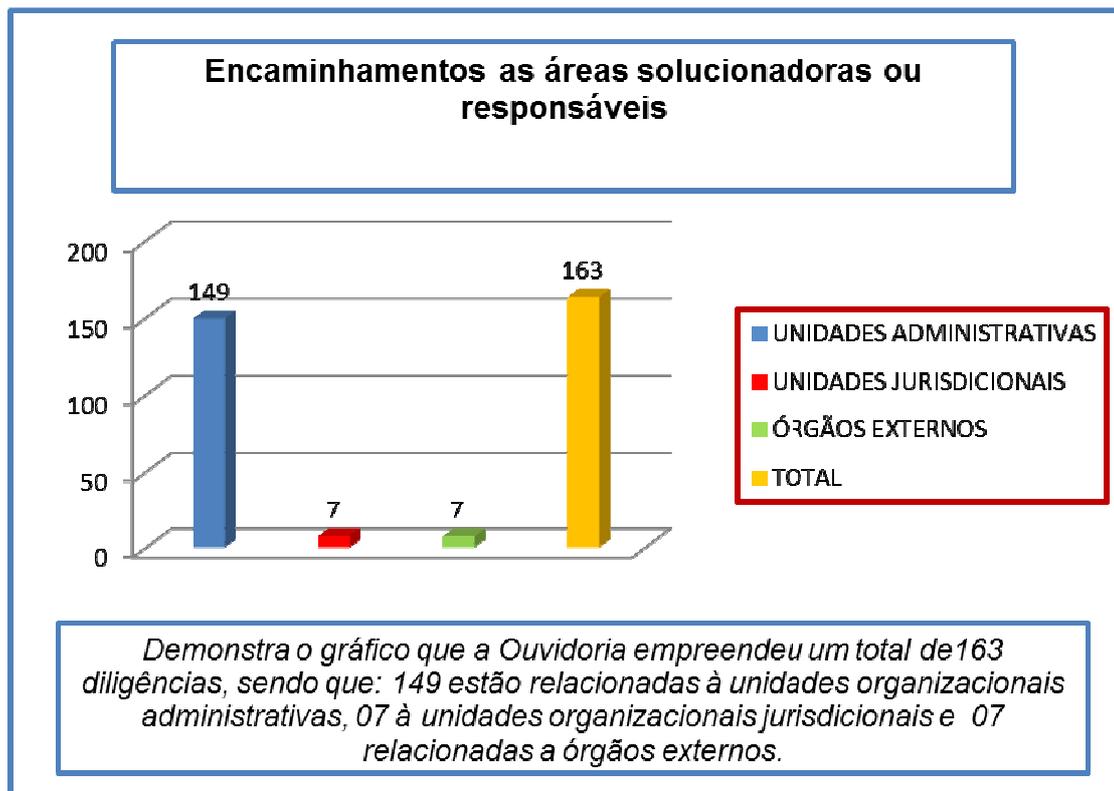
Demandas Recepcionadas pela Ouvidoria de Justiça³

-Por ordem de acesso-

Ordem de acesso	Tipo de demanda apreciada					Total
	Informação	Reclamação	Críticas	Elogio	Sugestão	
Quantitativo	143	20	0	0	0	163

- Gráfico 3 -

Áreas de Solução Interna e Externa



³ Incluindo demandas recepcionadas via teletendimento.

QUADRO IV

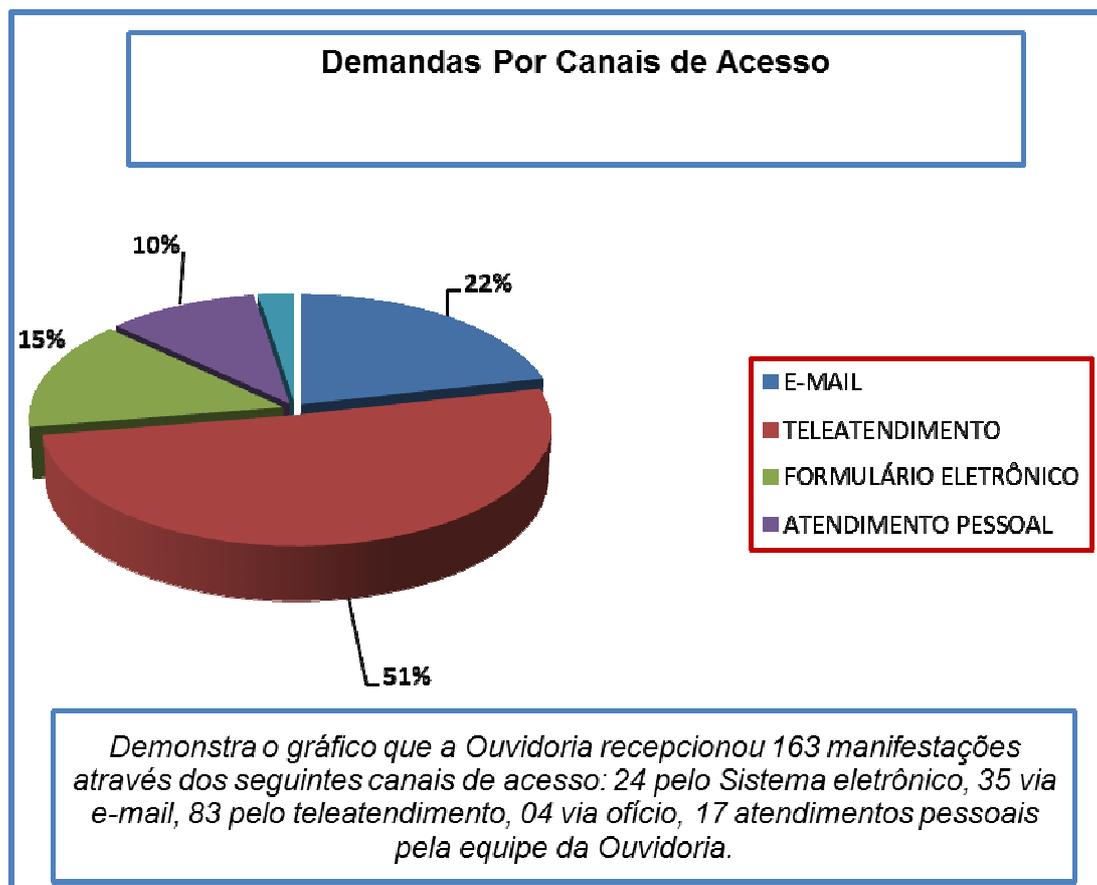
Demandas Recepcionadas pela Ouvidoria de Justiça⁴

-Por canais de acesso-

Canais de acesso	Tipo de demanda apreciada						Total
	Teleatendimento*	E-mail	Formulário eletrônico	Pessoalmente	Ofício	Carta	
Quantitativo	83	35	24	17	04	0	163

- Gráfico 4 -

Demandas por canais de acesso



⁴ Incluindo demandas recepcionadas via teleatendimento.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

* Comparado ao último trimestre, o número de demandas através do teleatendimento apresentou pequena redução em decorrência da interrupção das linhas telefônicas da Ouvidoria, ficando suspenso este meio de comunicação pelo período de 03 a 18 de novembro, em consequência de uma reforma na estrutura física do telhado e forro, os quais encontravam-se em estado avançado de desgaste pelo decurso do tempo.

Rio Branco – Acre, 06 de janeiro de 2016.

ELCIO SABO MENDES JUNIOR

Juiz Ouvidor
(em exercício)

Vanessa Rosella Areal
Secretária

José Wladimir Lima Martins
Técnico Judiciário

Mariane Martins do Nascimento
Estagiária

