

Ouvidoria de Justiça

1º RELATÓRIO TRIMESTRAL DE 2016



JANEIRO, FEVEREIRO E MARÇO



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Tribunal de Justiça



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

1º Relatório Trimestral da Ouvidoria

Janeiro, Fevereiro e Março 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



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

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 devam ser encaminhados trimestralmente, esta Ouvidoria apresenta o relatório, em anexo, relativo às atividades desenvolvidas durante o período de **01 de janeiro a 31 de março de 2016**.

Ressalte-se que a partir de 01 de março as demandas recebidas através do formulário eletrônico, totalizando 37, muito embora se apresentem no somatório geral do período trimestral, encontram-se também tabulada, separadamente, ao final do relatório, nos moldes dos gráficos automatizados pelo próprio Sistema Eletrônico de Informações (SEI).

Ressalte-se, outrossim, 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.





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
1.5. Gráficos automatizados do Sistema de Informação Eletrônico (SEI).....	10



- 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 sede da Ouvidoria, localizada na Rua Benjamin Constant, nº. 1.209, Centro, ao lado do Fórum Barão do Rio Branco.

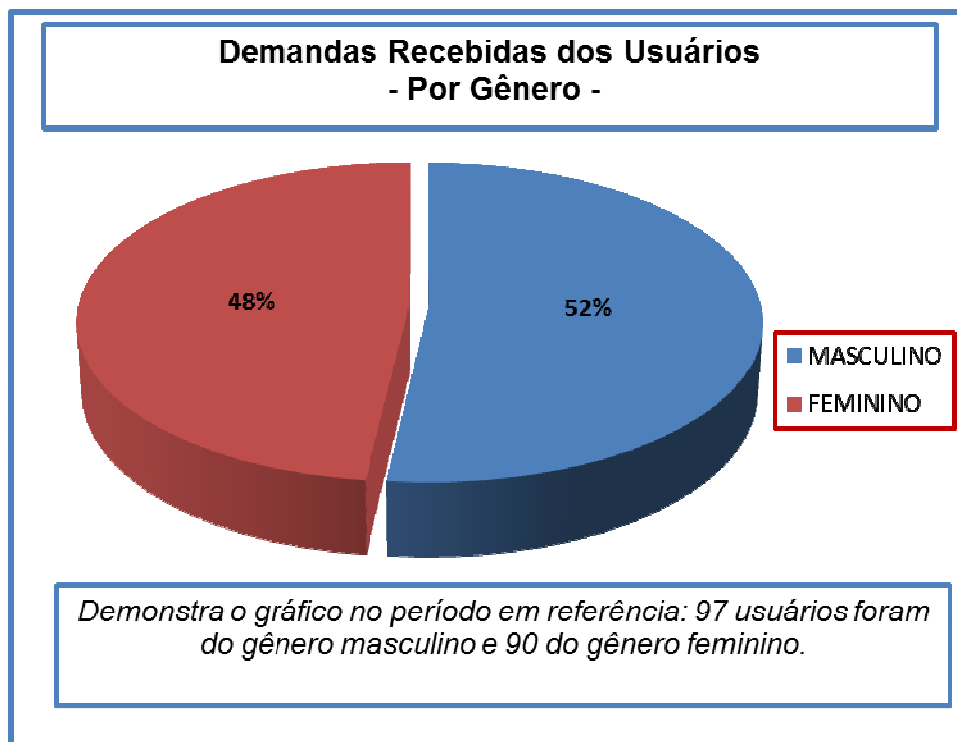
QUADRO I

Demandas Recebidas dos Usuários¹

-Por Gênero-

Gênero dos usuários	Quantitativo	Providência adotada
Masculino	97	Encaminhamento realizado
Feminino	90	Encaminhamento realizado
Total de demandas recebidas	187	-

- Gráfico 1 -

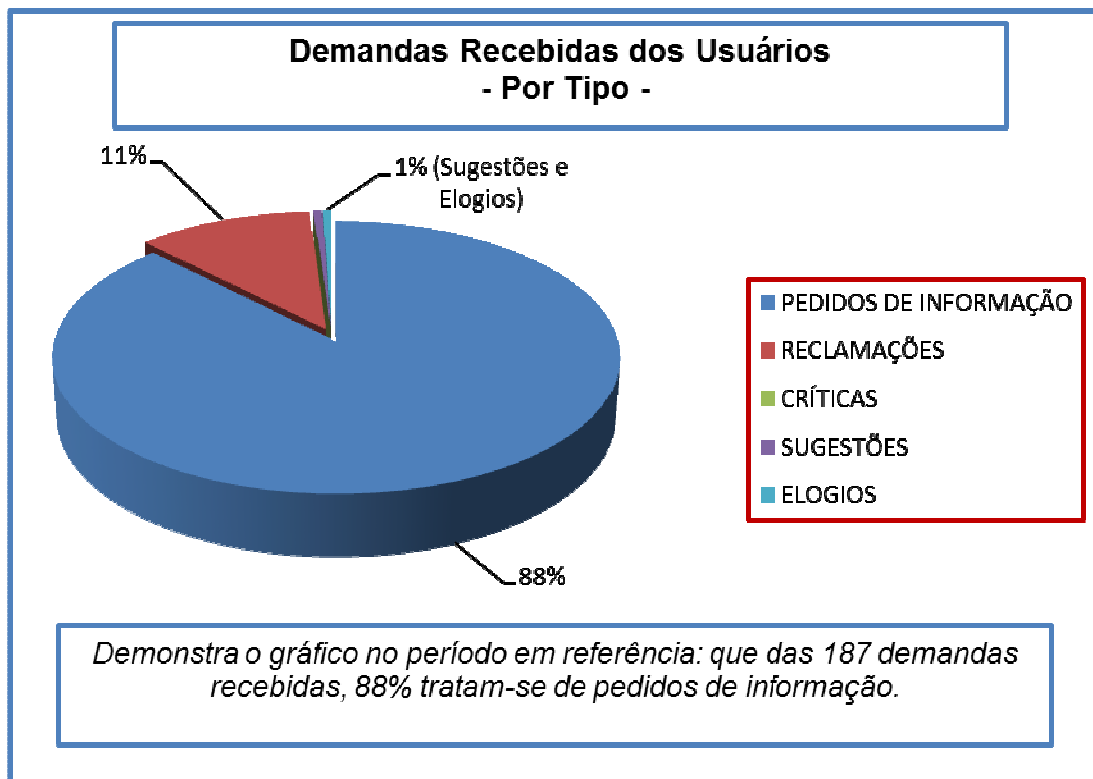


¹ Resultado de todos os canais de acesso: Formulário Eletrônico, ofício e e-mail (ouvid@tjac.jus.br); Teleatendimento (0800 721 3040, 3211-5562 e 3211-5563); e Atendimento Pessoal na própria Ouvidoria.

QUADRO II
Demandas Recebidas dos Usuários
- Por Tipo -

Tipo de manifestação	Quantitativo
Informação	164
Reclamação	21
Críticas	0
Elogio	01
Sugestão	01
Total de demandas recebidas	187

- Gráfico 2 -
Produtividade



QUADRO III

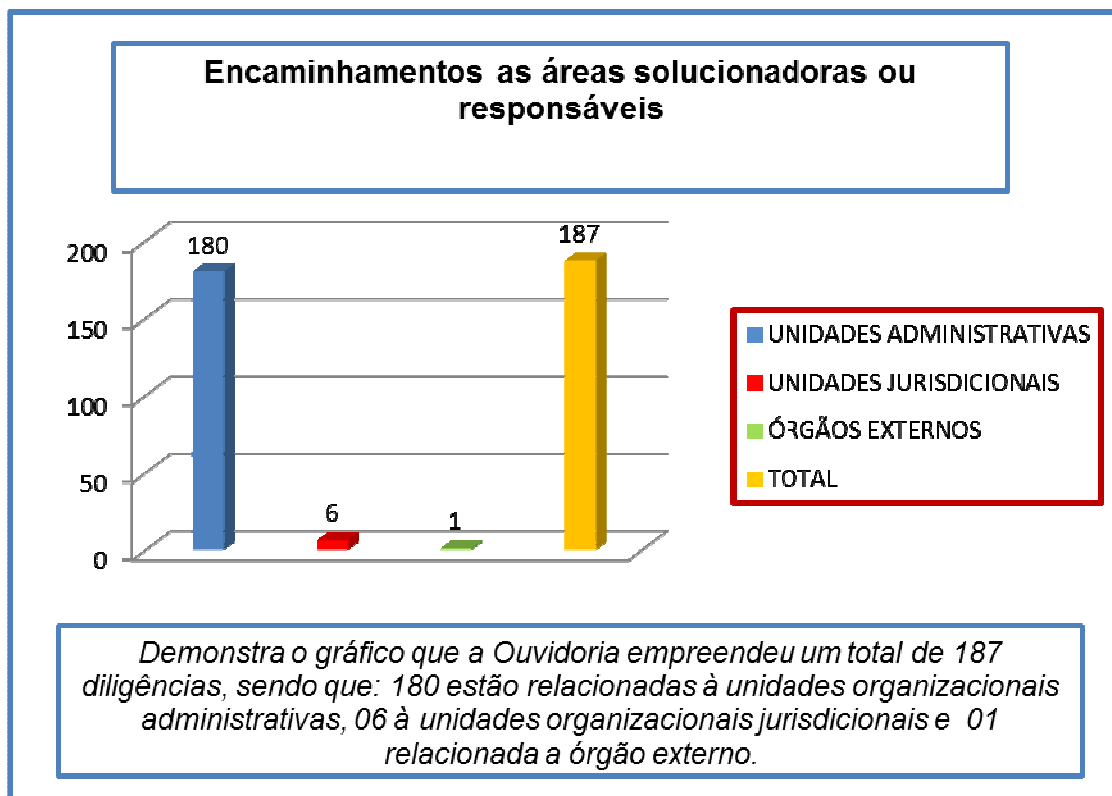
Demandas Recepcionadas pela Ouvidoria de Justiça²

-Por ordem de acesso-

Ordem de acesso	Tipo de demanda apreciada					Total
	Informação	Reclamação	Sugestão	Elogio	Críticas	
Quantitativo	164	21	1	1	0	187

- Gráfico 3 -

Áreas de Solução Interna e Externa



² Incluindo demandas recepcionadas via teleatendimento.

QUADRO IV

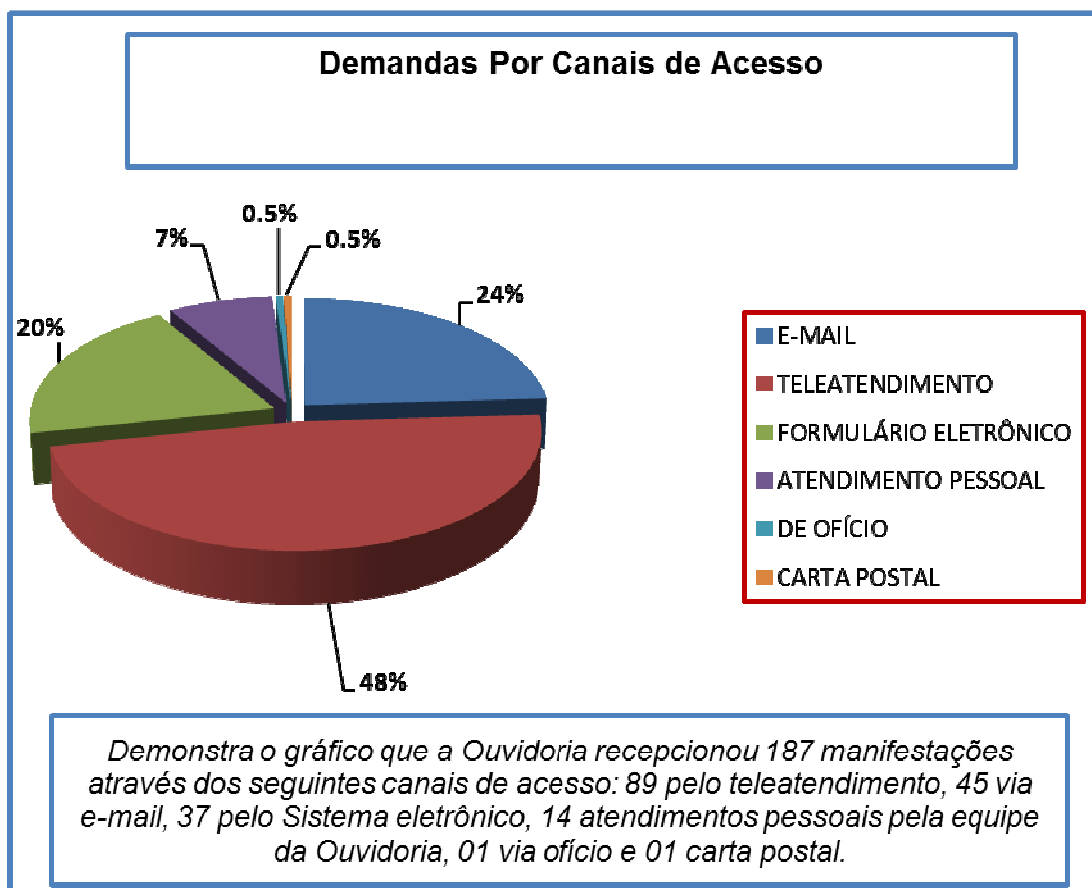
Demandas Recepcionadas pela Ouvidoria de Justiça³

-Por canais de acesso-

Canais de acesso	Tipo de demanda apreciada						Total
	Teleatendimento	E-mail	Formulário eletrônico	Pessoalmente	Ofício	Carta	
Quantitativo	89	45	37	14	01	01	187

- Gráfico 4 -

Demandas por canais de acesso



³ Incluindo demandas recepcionadas via teleatendimento.

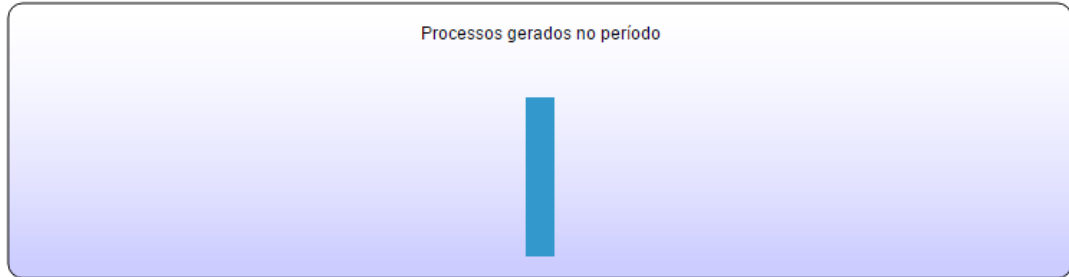
PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Gráficos automatizados do Sistema de Informação Eletrônico (SEI)

Processos gerados no período:

Órgão	Quantidade
TJAC	37
TOTAL:	37

Processos gerados no período



■ TJAC

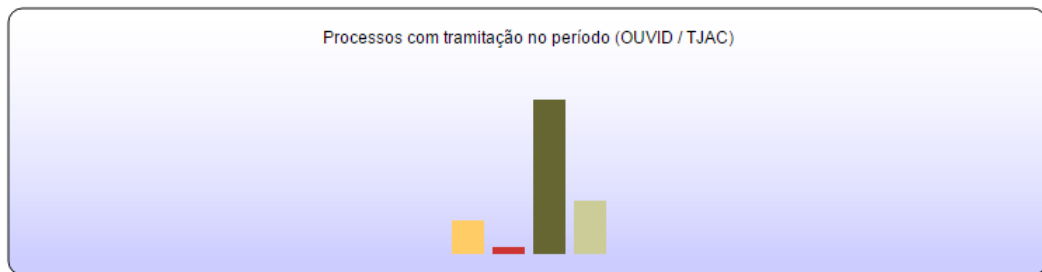
Processos gerados no período:

Órgão	Tipo	2016	
		Mar	
TJAC	Ouvidoria - Dúvida	5	5
TJAC	Ouvidoria - Elogio	1	1
TJAC	Ouvidoria - Pedido de Informação	23	23
TJAC	Ouvidoria - Reclamação	8	8
TOTAL:		37	37

Processos com tramitação no período:

Órgão	Tipo	Quantidade
TJAC	Ouvidoria - Dúvida	5
TJAC	Ouvidoria - Elogio	1
TJAC	Ouvidoria - Pedido de Informação	23
TJAC	Ouvidoria - Reclamação	8
TOTAL:		37

Processos com tramitação no período (OUVID / TJAC)



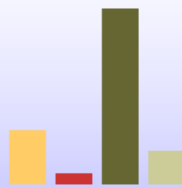
■ Ouvidoria - Dúvida
■ Ouvidoria - Elogio
■ Ouvidoria - Pedido de Informação
■ Ouvidoria - Reclamação

PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Processos com andamento fechado na unidade ao final do período:

Órgão	Tipo	Quantidade
TJAC	Ouvidoria - Dúvida	5
TJAC	Ouvidoria - Elogio	1
TJAC	Ouvidoria - Pedido de Informação	16
TJAC	Ouvidoria - Reclamação	3
TOTAL:		25

Processos com andamento fechado na unidade ao final do período (OUVID / TJAC)



- Ouvidoria - Dúvida
- Ouvidoria - Elogio
- Ouvidoria - Pedido de Informação
- Ouvidoria - Reclamação

Processos com andamento aberto na unidade ao final do período:

Órgão	Tipo	Quantidade
TJAC	Ouvidoria - Pedido de Informação	7
TJAC	Ouvidoria - Reclamação	5
TOTAL:		12

Processos com andamento aberto na unidade ao final do período (OUVID / TJAC)



- Ouvidoria - Pedido de Informação
- Ouvidoria - Reclamação

PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Tempos médios de tramitação no período:

Órgão	Tipo	Tempo Médio
TJAC	Ouvidoria - Dúvida	14h 11m 16s
TJAC	Ouvidoria - Elogio	1d 18h 6m 5s
TJAC	Ouvidoria - Pedido de Informação	5d 16h 29m 36s
TJAC	Ouvidoria - Reclamação	6d 5h 51m
GERAL:		3d 13h 39m 29s

Tempos médios de tramitação no período (OUVID / TJAC)



Rio Branco – Acre, 06 de abril de 2016.

OLÍVIA MARIA ALVES RIBEIRO
Juíza Ouvidora