

Ouvidoria de Justiça

2º RELATÓRIO TRIMESTRAL DE 2017



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 2017





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

OUVIDORIA JUDICIÁRIA

Juíza Ouvidora

Dra. Olívia Maria Alves Ribeiro

Equipe

Vanessa Rosella Areal - Secretária

José Wladmir Lima Martins - Téc. Judiciário

Iannay Kelly de Freitas Lins - Estagiária

Dinara Magalhães dos Santos - 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 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 2017**.

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

1. DOS DADOS ESTATÍSTICOS.....	06
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





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); 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 Usuários¹

- Por Tipo -

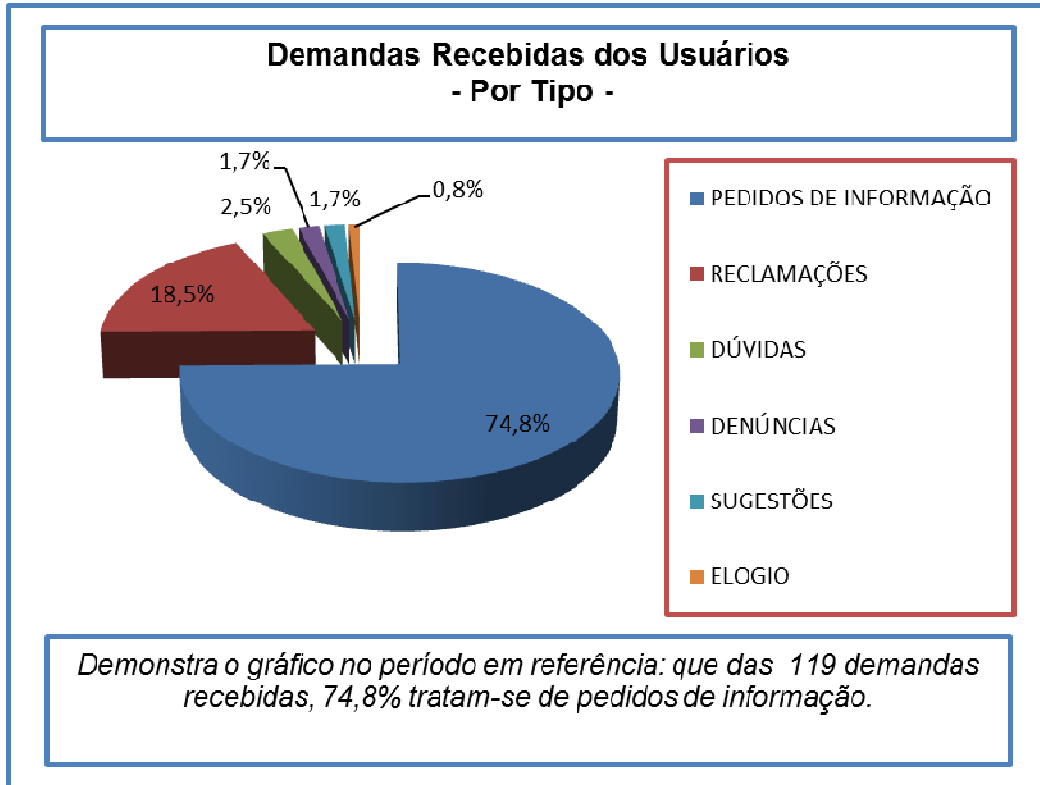
Tipo de manifestação	Quantitativo
Informação	89
Reclamação	22
Dúvida	03
Denúncia	02
Sugestão	02
Elogio	01
Total de demandas recebidas	119

¹ 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.



- Gráfico -

Demandas recebidas dos Usuários por tipo



QUADRO I

Demandas Recepcionadas pela Ouvidoria de Justiça²

-Por ordem de acesso-

Ordem de acesso	Tipo de demanda apreciada						Total
	Informação	Reclamação	Dúvida	Denúncia	Sugestão	Elogio	
Quantitativo	89	22	03	02	02	01	119

² 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

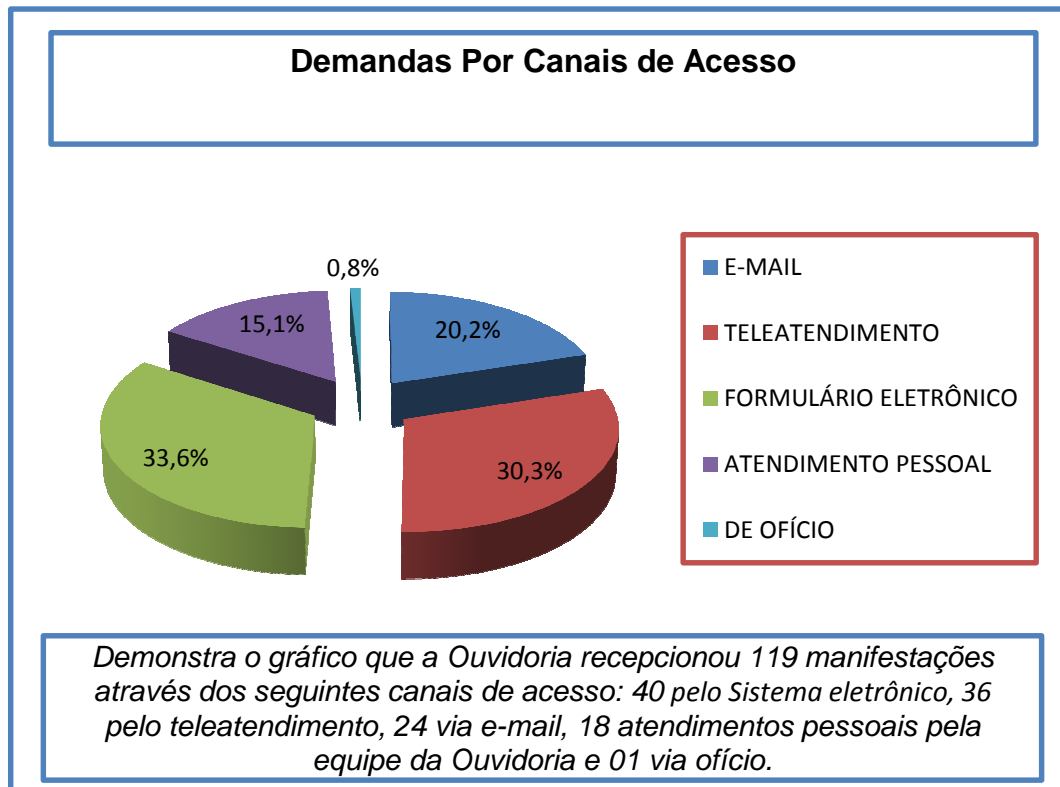
Demandas Recepcionadas pela Ouvidoria de Justiça³

-Por canais de acesso-

Canais de acesso	Tipo de demanda apreciada					
	Formulário eletrônico	Teleatendimento	E-mail	Pessoalmente	Ofício	Total
Quantitativo	40	36	24	18	01	119

- Gráfico -

Demandas por canais de acesso



³ 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.

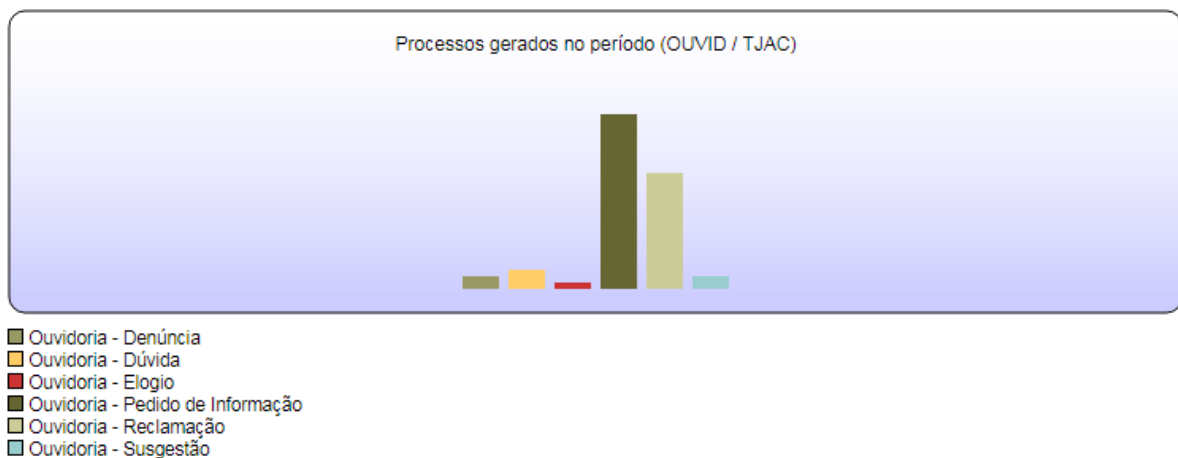
Gráficos automatizados do Sistema de Informação Eletrônico (SEI)

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	2017			
		Abr	Mai	Jun	
TJAC	Ouvidoria - Denúncia	1		1	2
TJAC	Ouvidoria - Dúvida	2		1	3
TJAC	Ouvidoria - Elogio	1			1
TJAC	Ouvidoria - Pedido de Informação	14	9	4	27
TJAC	Ouvidoria - Reclamação	8	6	4	18
TJAC	Ouvidoria - Sugestão	2			2
TOTAL:		28	15	10	53



☆ Dentre os 53 processos administrativos gerados através do SEI, 40 deles chegaram através de registro por uso do formulário eletrônico, sendo que, do restante, 11 são originados de manifestações recebidas via e-mail; 01 através de recebimento via ofício; 01 registrado através de termos de manifestação do Usuário, na sede da Ouvidoria. Todas essas demandas constam no sistema como processos administrativos.

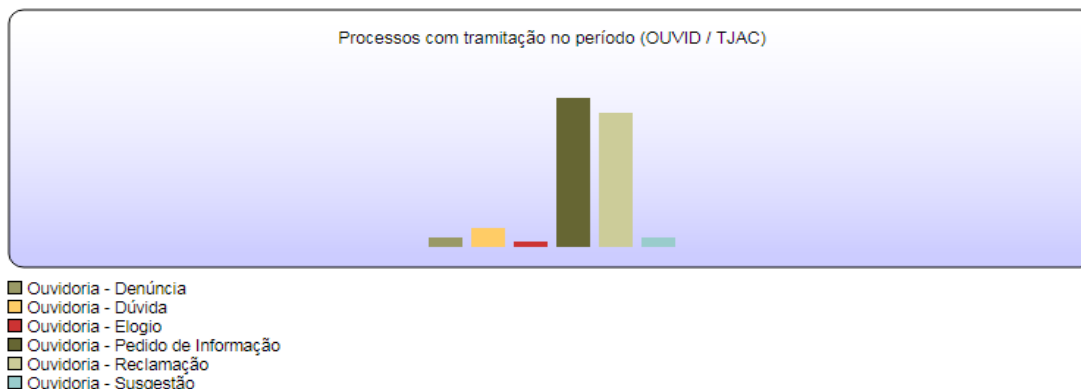
Os gráficos automatizados pelo SEI, contabilizam **apenas** as demandas que chegam através do formulário eletrônico, e de processos gerados na unidade que requerem providências. As demais formas de atendimentos, como teleatendimento, atendimentos pessoais e e-mail, em que são repassadas orientações/informações 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	2
TJAC	Ouvidoria - Dúvida	4
TJAC	Ouvidoria - Elogio	1
TJAC	Ouvidoria - Pedido de Informação	31
TJAC	Ouvidoria - Reclamação	28
TJAC	Ouvidoria - Sugestão	2
TOTAL:		68

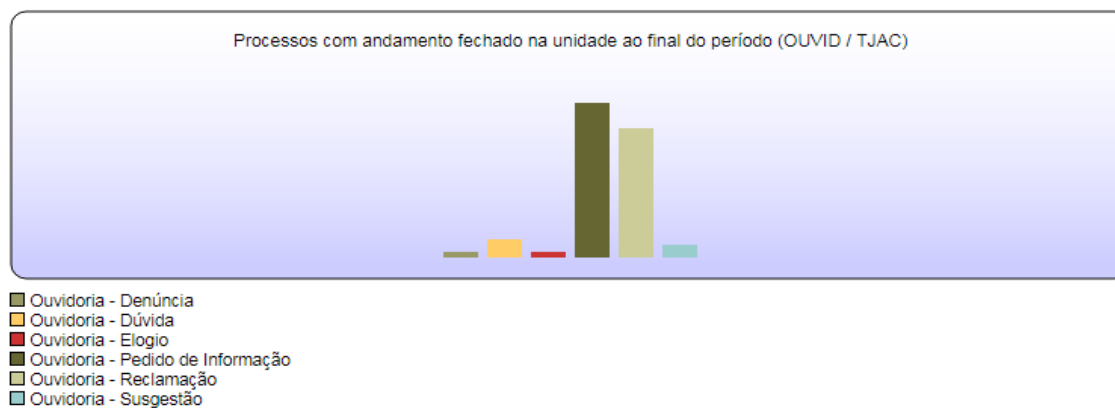


Dos 68 processos administrativos contabilizados, 15 deles são decorrentes de períodos anteriores.

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	3
TJAC	Ouvidoria - Elogio	1
TJAC	Ouvidoria - Pedido de Informação	25
TJAC	Ouvidoria - Reclamação	21
TJAC	Ouvidoria - Sugestão	2
TOTAL:		53



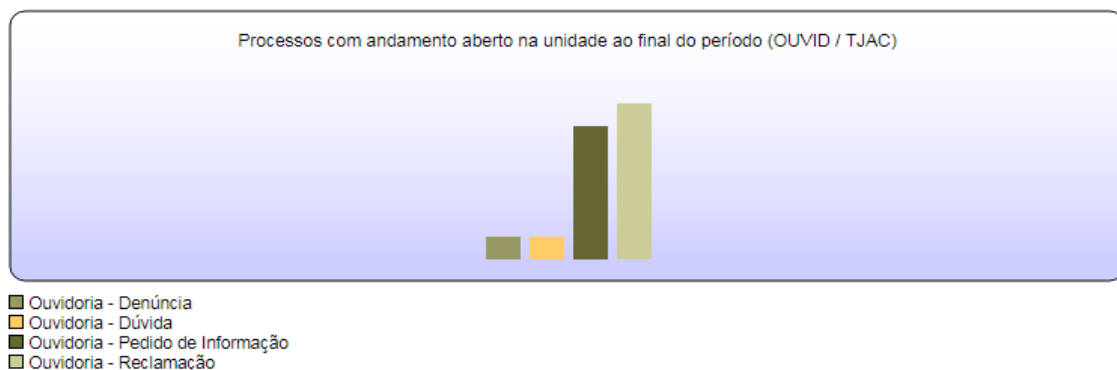
PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

O gráfico aponta que dos 68 processos administrativos que tramitaram no 2º trimestre, 53 deles foram concluídos.

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 - Denúncia	1
TJAC	Ouvidoria - Dúvida	1
TJAC	Ouvidoria - Pedido de Informação	6
TJAC	Ouvidoria - Reclamação	7
TOTAL:		15

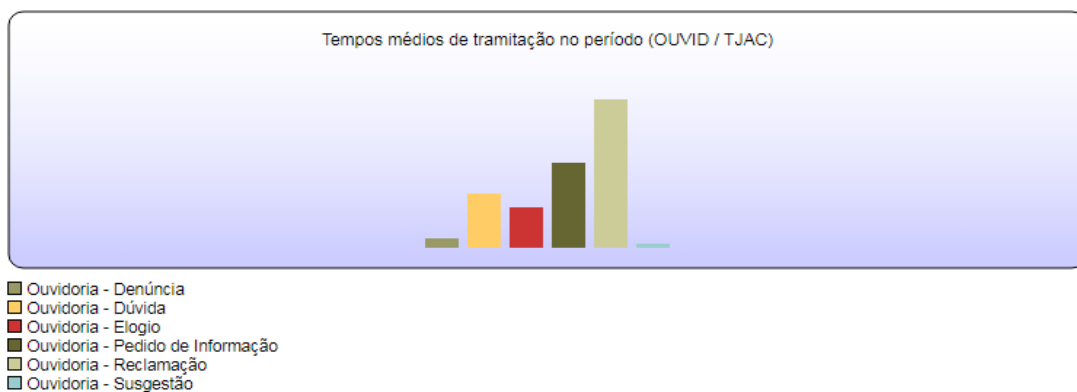


Dos 68 processos administrativos, 15 deles ainda aguardam resposta, das unidades administrativas /jurisdicionais, para serem concluídos no âmbito desta Ouvidoria.

TEMPO MÉDIO DE TRAMITAÇÃO NO 2º TRIMESTRE:

Tempos médios de tramitação no período:

Órgão	Tipo	Tempo Médio
TJAC	Ouvidoria - Denúncia	2d 3h 31m
TJAC	Ouvidoria - Dúvida	12d 32s
TJAC	Ouvidoria - Elogio	9d 44m 6s
TJAC	Ouvidoria - Pedido de Informação	18d 18h 50m
TJAC	Ouvidoria - Reclamação	33d 39m 31s
TJAC	Ouvidoria - Sugestão	1d 45m 53s
GERAL:		12d 16h 5m 10s





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Ressalte-se que, embora esta Ouvidoria procure dar andamento imediato às 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 responder.

Consigne-se, mais uma vez, que os atendimentos realizados por esta Ouvidoria, no 2º trimestre, totalizando: 36 atendimentos telefônicos, 17 atendimentos pessoais e 13 manifestações via e-mail, não foram computados pelo SEI que, somados aos atendimentos registrados no referido Sistema Eletrônico de Informações, **totalizaram 119 demandas registradas no período.**

Consigne-se, por fim, que esta magistrada encerrou sua gestão junto a esta Ouvidoria no dia **08.04.2017**, estando respondendo, interinamente, enquanto aguarda a escolha, pelo Pleno Administrativo, do novo Ouvidor.

Rio Branco – Acre, 03 de julho 2017.

OLÍVIA MARIA ALVES RIBEIRO
Juíza Ouvidora

