

# Ouvidoria de Justiça

**3º RELATÓRIO TRIMESTRAL DE 2016**



**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 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*

*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 julho a 30 de setembro de 2016**.

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 24 (vinte e quatro) demandas não concluídas.





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE  
Ouvidoria de Justiça

---

## SUMÁRIO

<b>1. DOS DADOS ESTATÍSTICOS</b> .....	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 3º trimestre.....	09
1.2.2. Processos com tramitação no 3º trimestre.....	10
1.2.3. Processos com andamento fechado na unidade ao final do 3º trimestre.....	10
1.2.4. Processos com andamento aberto na unidade ao final do 3º trimestre.....	11
1.2.5. Tempo médio de tramitação no 3º trimestre.....	11
 <b>2. PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORA NO “II ENCONTRO DO COLÉGIO NACIONAL DE OUVIDORES JUDICIAIS”</b> .....	 12





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](mailto: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 Usuários<sup>1</sup>**

**- Por Tipo -**

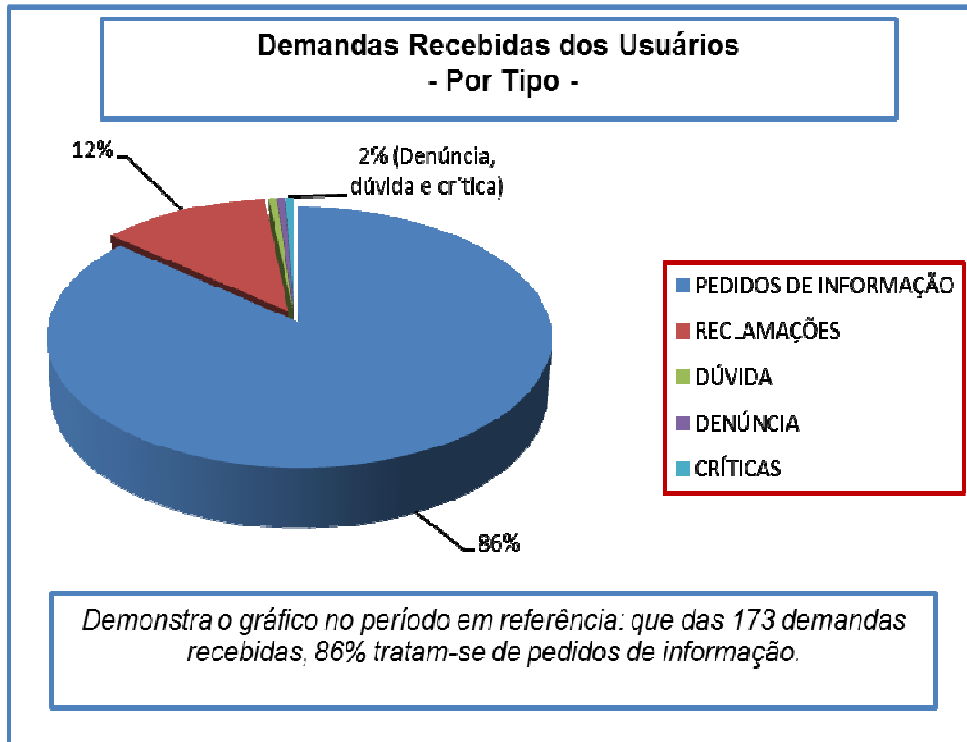
<b>Tipo de manifestação</b>	<b>Quantitativo</b>
Informação	149
Reclamação	21
Críticas	1
Sugestão	1
Elogio	1
<b>Total de demandas recebidas</b>	<b>173</b>

<sup>1</sup> Resultado de todos os canais de acesso: formulário eletrônico; ofício; e-mail ([ouvid@tjac.jus.br](mailto: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 II**

**Demandas Recepcionadas pela Ouvidoria de Justiça<sup>2</sup>**

*-Por ordem de acesso-*

Ordem de acesso	Tipo de demanda apreciada					Total
	Informação	Reclamação	Dúvida	Denúncia	Crítica	
Quantitativo	149	21	01	01	01	<b>173</b>

<sup>2</sup> 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**

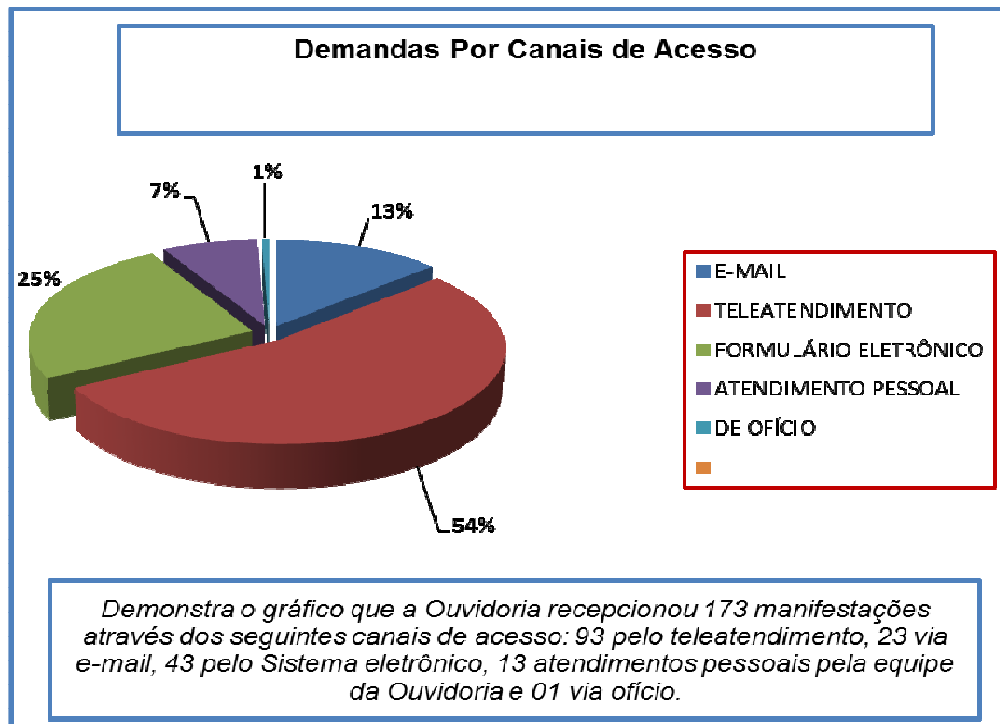
**Demandas Recepcionadas pela Ouvidoria de Justiça<sup>3</sup>**

*-Por canais de acesso-*

Canais de acesso	Tipo de demanda apreciada						Total
	Teleatendimento	E-mail	Formulário eletrônico	Pessoalmente	Ofício	Carta	
Quantitativo	93	23	43	13	01	0	<b>173</b>

**- Gráfico -**

**Demandas por canais de acesso**



<sup>3</sup> 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 3º TRIMESTRE:

\*

Processos gerados no período:

Órgão	Tipo	2016			
		Jul	Ago	Set	
TJAC	Ouvidoria - Crítica	1			1
TJAC	Ouvidoria - Denúncia	1			1
TJAC	Ouvidoria - Dúvida		1		1
TJAC	Ouvidoria - Pedido de Informação	8	13	8	29
TJAC	Ouvidoria - Reclamação	2	7	11	20
<b>TOTAL:</b>		<b>12</b>	<b>21</b>	<b>19</b>	<b>52</b>



\* Dentre os 52 processos administrativos gerados através do SEI, 43 deles chegaram através de registro por uso do formulário eletrônico, sendo que, do restante, somente 09 são originados de manifestações recebidas via e-mail. Todas essas demandas constam no sistema como processos administrativos.

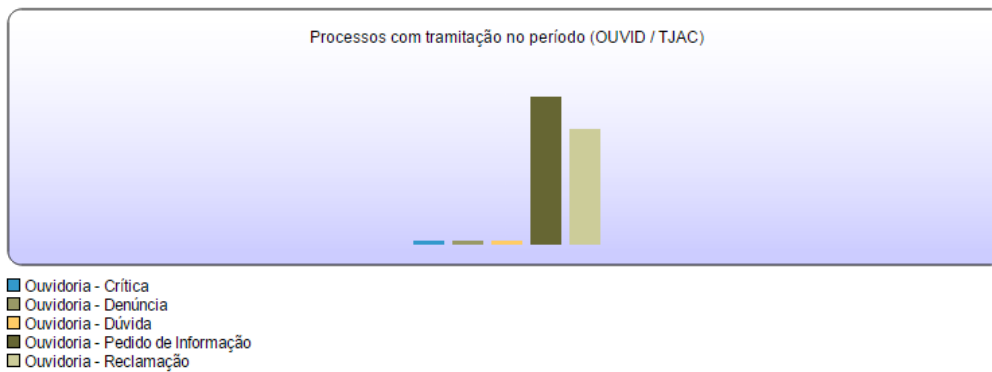
Os gráficos automatizados pelo SEI, contabilizam **apenas** as demandas que chegam através do formulário eletrônico, e de processos gerados na unidade que requerem providências. As demais formas de atendimentos, como teletendimento, atendimentos pessoais e e-mail, em que são repassadas orientações aos 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 3º TRIMESTRE:**

Processos com tramitação no período:

Órgão	Tipo	Quantidade
TJAC	Ouvidoria - Crítica	1
TJAC	Ouvidoria - Denúncia	1
TJAC	Ouvidoria - Dúvida	1
TJAC	Ouvidoria - Pedido de Informação	37
TJAC	Ouvidoria - Reclamação	29
<b>TOTAL:</b>		<b>69</b>

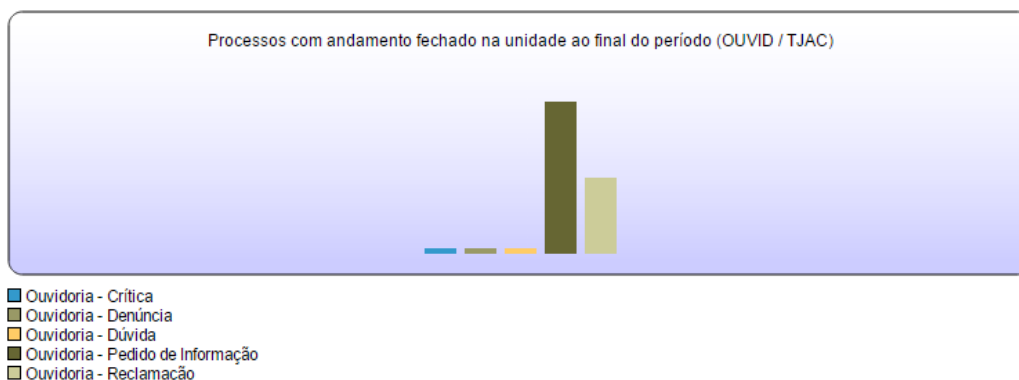


Dos 69 processos administrativos contabilizados, 17 deles são decorrentes de períodos anteriores.

**PROCESSOS COM ANDAMENTO FECHADO NA UNIDADE AO FINAL DO 3º TRIMESTRE:**

Processos com andamento fechado na unidade ao final do período:

Órgão	Tipo	Quantidade
TJAC	Ouvidoria - Crítica	1
TJAC	Ouvidoria - Denúncia	1
TJAC	Ouvidoria - Dúvida	1
TJAC	Ouvidoria - Pedido de Informação	28
TJAC	Ouvidoria - Reclamação	14
<b>TOTAL:</b>		<b>45</b>



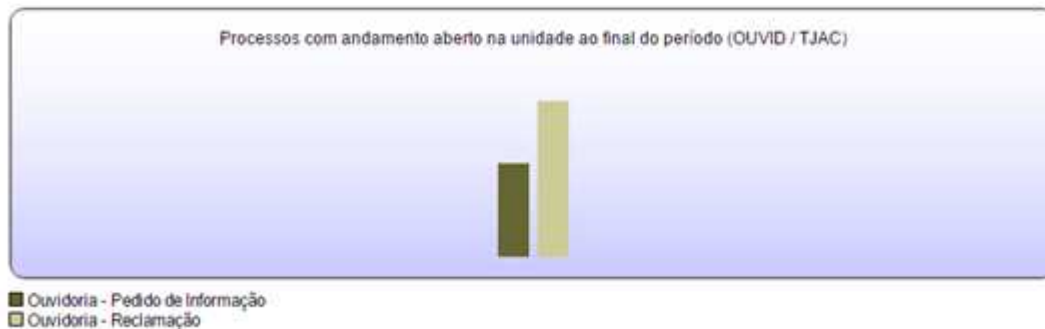
O gráfico aponta que dos 69 processos administrativos que tramitaram no 3º trimestre, 45 deles foram concluídos.

**PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE**  
**Ouvidoria de Justiça**

**PROCESSOS COM ANDAMENTO ABERTO NA UNIDADE AO FINAL DO 3º TRIMESTRE:**

Processos com andamento aberto na unidade ao final do período:

Órgão	Tipo	Quantidade
TJAC	Ouvidoria - Pedido de Informação	9
TJAC	Ouvidoria - Reclamação	15
<b>TOTAL:</b>		<b>24</b>



Dos 69 processos administrativos, 24 deles ainda aguardam respostas, das unidades administrativas /jurisdicionais e Usuários, para serem concluídos no âmbito desta Ouvidoria.

**TEMPO MÉDIO DE TRAMITAÇÃO NO 3º TRIMESTRE:**

Tempos médios de tramitação no período:

Órgão	Tipo	Tempo Médio
TJAC	Ouvidoria - Crítica	4d 11h 49m 18s
TJAC	Ouvidoria - Denúncia	2d 8h 3m 8s
TJAC	Ouvidoria - Dúvida	8h 5m 47s
TJAC	Ouvidoria - Pedido de Informação	18d 10h 58m 15s
TJAC	Ouvidoria - Reclamação	28d 23h 14m 7s
<b>GERAL:</b>		<b>10d 22h 2m 7s</b>



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

**PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE**  
**Ouvidoria de Justiça**

Consigne-se, mais uma vez e por fim, que os atendimentos realizados por esta Ouvidoria, no 3º trimestre, totalizando: 93 atendimentos telefônicos, 14 manifestações via e-mail, 13 atendimentos pessoais e 01 via Ofício, não foram computados pelo SEI que, somados aos atendimentos registrados no referido Sistema Eletrônico de Informações, **totalizaram 173 demandas registradas no período.**

**PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORA NO “II ENCONTRO DO COLÉGIO NACIONAL DE OUVIDORES JUDICIAIS”**

A Ouvidora de Justiça, Dra. Olívia Maria Alves Ribeiro, participou do “*II Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais*” realizado na cidade de João Pessoa (PB), entre os dias 31/08 a 02/09.

O Colégio se reúne uma vez por ano, com a participação dos Ouvidores de todos os Tribunais do país, e tem por finalidade expor e debater temas, bem como compartilhar ideias e experiências relacionadas às Ouvidorias, na busca de aperfeiçoamento e fortalecimento do trabalho desenvolvido pelas mesmas.







Rio Branco – Acre, 30 de setembro 2016.

**OLÍVIA MARIA ALVES RIBEIRO**  
Juíza Ouvidora