

Ouvidoria de Justiça

3º RELATÓRIO TRIMESTRAL 2017



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 2017



OUVIDORIA JUDICIÁRIA

Ouvidor

Desembargador Elcio Mendes

Ouvidor Substituto

Juiz de Direito Robson Ribeiro Aleixo

Equipe

Célio José Moraes Rodrigues - Secretário

José Wladimir Lima Martins - Tec. Judiciário

Iannay Kelly de Freitas Lins - 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 à 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 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 21 (vinte e uma) 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 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.....	11
1.2.4. Processos com andamento aberto na unidade ao final do 3º trimestre.....	12
1.2.5. Tempo médio de tramitação no 3º trimestre.....	13





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 -

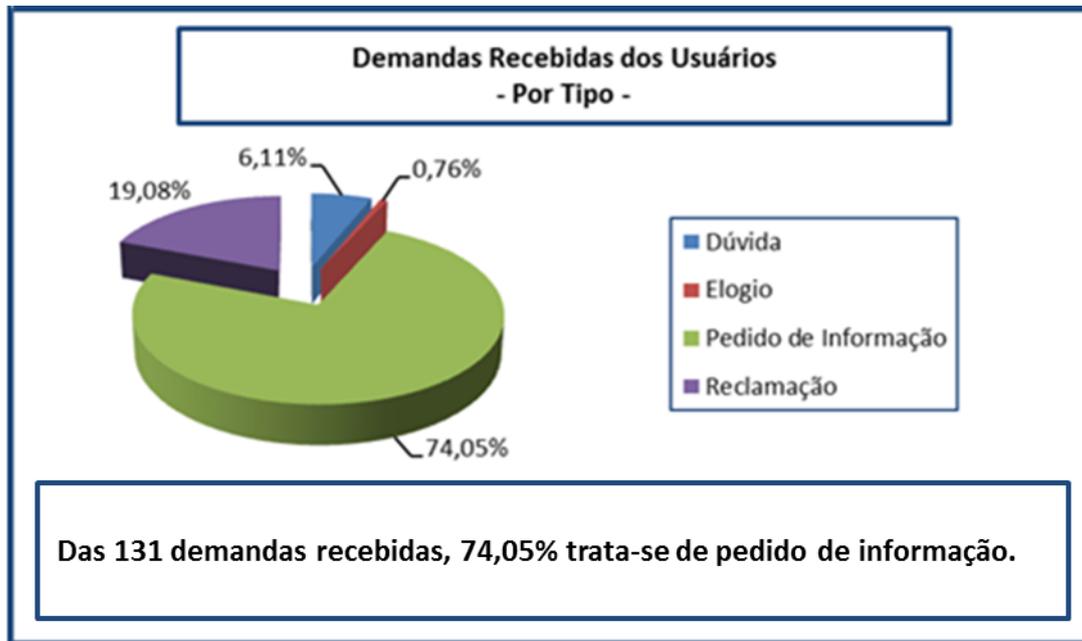
Tipo de manifestação	Quantitativo
Informação	97
Reclamação	25
Dúvida	8
Elogio	1
Total de demandas recebidas	131

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 II

Demandas Recepcionadas pela Ouvidoria de Justiça²

-Por ordem de acesso-

Ordem de acesso	Tipo de demanda apreciada				Total
	Informação	Reclamação	Dúvida	Elogio	
Quantitativo	97	25	8	1	131

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

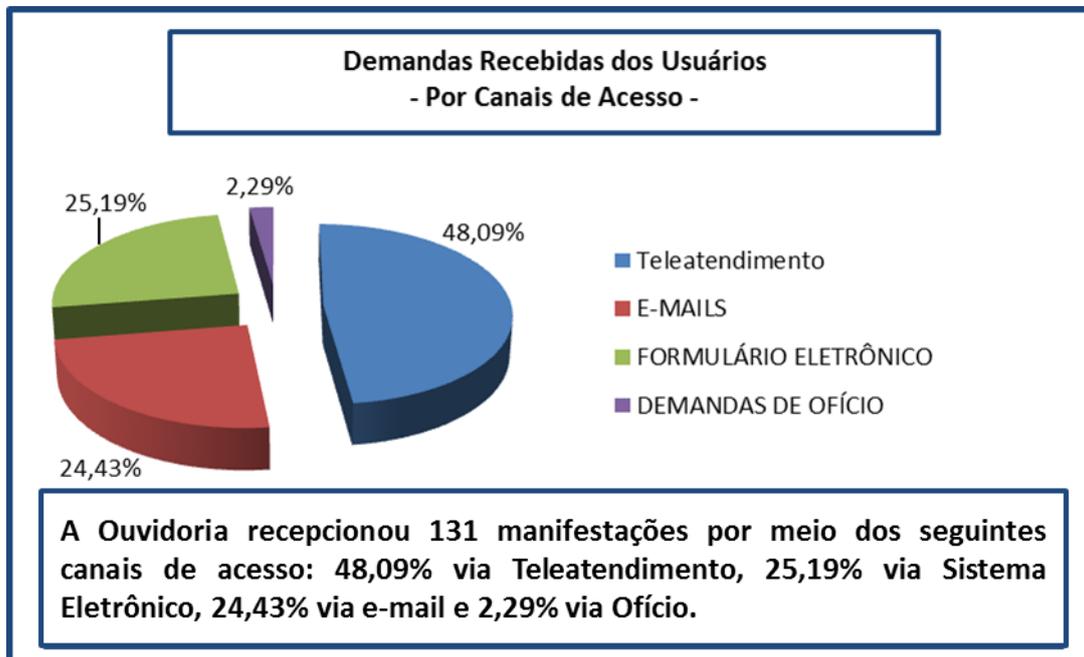
Demandas Recepcionadas pela Ouvidoria de Justiça³

-Por canais de acesso-

Canais de acesso	Tipo de demanda apreciada				
	Formulário eletrônico	Teleatendimento	E-mail	Ofício	Total
Quantitativo	33	63	32	3	131

- 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 3º TRIMESTRE - SEI:



Processos gerados no período:

Órgão	Tipo	2017			
		Jul	Ago	Set	
TJAC	Ouvidoria - Dúvida	5	1	2	8
TJAC	Ouvidoria - Elogio		1		1
TJAC	Ouvidoria - Pedido de Informação	10	15	9	34
TJAC	Ouvidoria - Reclamação	8	11	6	25
TOTAL:		23	28	17	68



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

☆Dentre os 68 processos administrativos gerados através do SEI, destaque-se: **33** por uso do formulário eletrônico; **32** recebidos via e-mail; e **03** via ofício. Todas essas demandas constam no sistema como processos administrativos.

PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

☆ Os gráficos automatizados pelo SEI contabilizam **apenas** as demandas que chegam via formulário eletrônico e de processos gerados na unidade. Portanto, 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.

PROCESSOS COM TRAMITAÇÃO NO 3º TRIMESTRE:

Processos com tramitação no período:

Órgão	Tipo	Quantidade
TJAC	Ouvidoria - Denúncia	1
TJAC	Ouvidoria - Dúvida	9
TJAC	Ouvidoria - Elogio	1
TJAC	Ouvidoria - Pedido de Informação	40
TJAC	Ouvidoria - Reclamação	34
TOTAL:		85



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

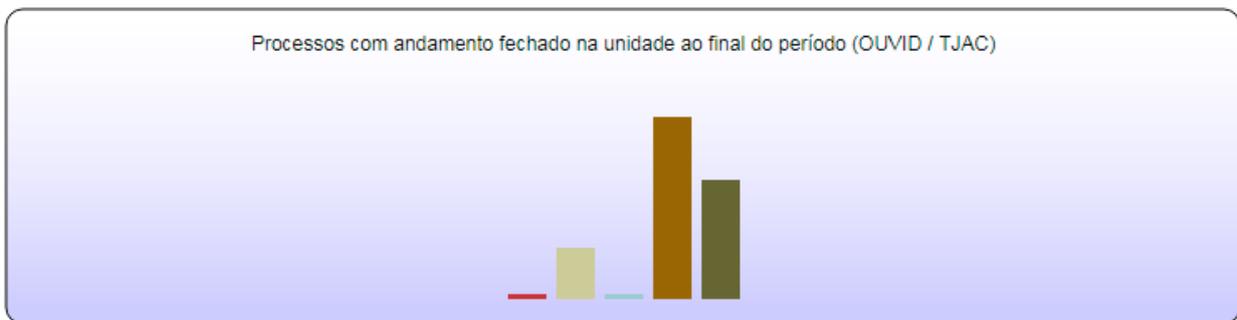
☆ Dos 85 processos administrativos contabilizados, 17 deles são decorrentes de períodos anteriores.

PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

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 - Denúncia	1
TJAC	Ouvidoria - Dúvida	9
TJAC	Ouvidoria - Elogio	1
TJAC	Ouvidoria - Pedido de Informação	32
TJAC	Ouvidoria - Reclamação	21
TOTAL:		64



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

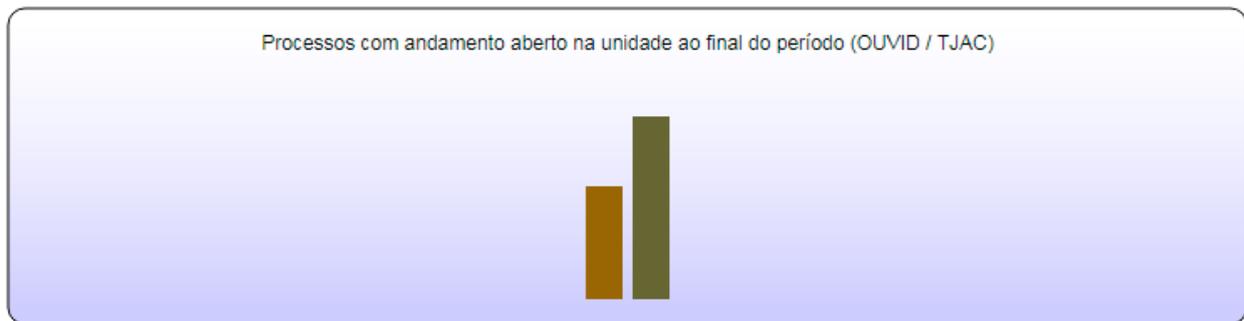
☆ Dos 85 processos administrativos que tramitaram no 3º trimestre, 64 deles foram concluídos.

PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

PROCESSOS COM ANDAMENTO EM 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	8
TJAC	Ouvidoria - Reclamação	13
TOTAL:		21



- Ouvidoria - Pedido de Informação
- Ouvidoria - Reclamação

☆ Dos 85 processos administrativos, 21 deles, ainda, aguardam resposta das unidades administrativas /jurisdicionais para serem concluídos no âmbito desta Ouvidoria.

PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

TEMPO MÉDIO DE TRAMITAÇÃO NO 3º TRIMESTRE:

Tempos médios de tramitação no período:

Órgão	Tipo	Tempo Médio
TJAC	Ouvidoria - Crítica	1d 21h 17m 59s
TJAC	Ouvidoria - Denúncia	26d 15h 30m 55s
TJAC	Ouvidoria - Dúvida	8d 21h 27m 2s
TJAC	Ouvidoria - Elogio	7d 42m 37s
TJAC	Ouvidoria - Pedido de Informação	20d 6h 51m 10s
TJAC	Ouvidoria - Reclamação	40d 9h 53m 52s
TJAC	Ouvidoria - Sugestão	1d 45m 53s
GERAL:		15d 4h 4m 12s



- Ouvidoria - Crítica
- Ouvidoria - Denúncia
- Ouvidoria - Dúvida
- Ouvidoria - Elogio
- Ouvidoria - Pedido de Informação
- Ouvidoria - Reclamação
- Ouvidoria - Sugestão

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 tomando como parâmetro o período que as unidades levam para responder o pedido.

Consigne-se que, os atendimentos realizados por esta Ouvidoria, no 3º trimestre, totalizam 63 atendimentos telefônicos, os quais não foram computados pelo SEI que, somados aos atendimentos registrados, no referido Sistema Eletrônico de Informações, **atingiram 131 demandas registradas no período.**

Rio Branco – Acre, 21 de novembro 2017.