

Ouvidoria de Justiça

4º Relatório TRIMESTRAL 2017



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 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 outubro a 31 de dezembro 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 11 (onze) 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 4º trimestre.....	09
1.2.2. Processos com tramitação no 4º trimestre.....	10
1.2.3. Processos com andamento fechado na unidade ao final do 4º trimestre.....	11
1.2.4. Processos com andamento aberto na unidade ao final do 4º trimestre.....	12
1.2.5. Tempo médio de tramitação no 4º trimestre.....	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); 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 -

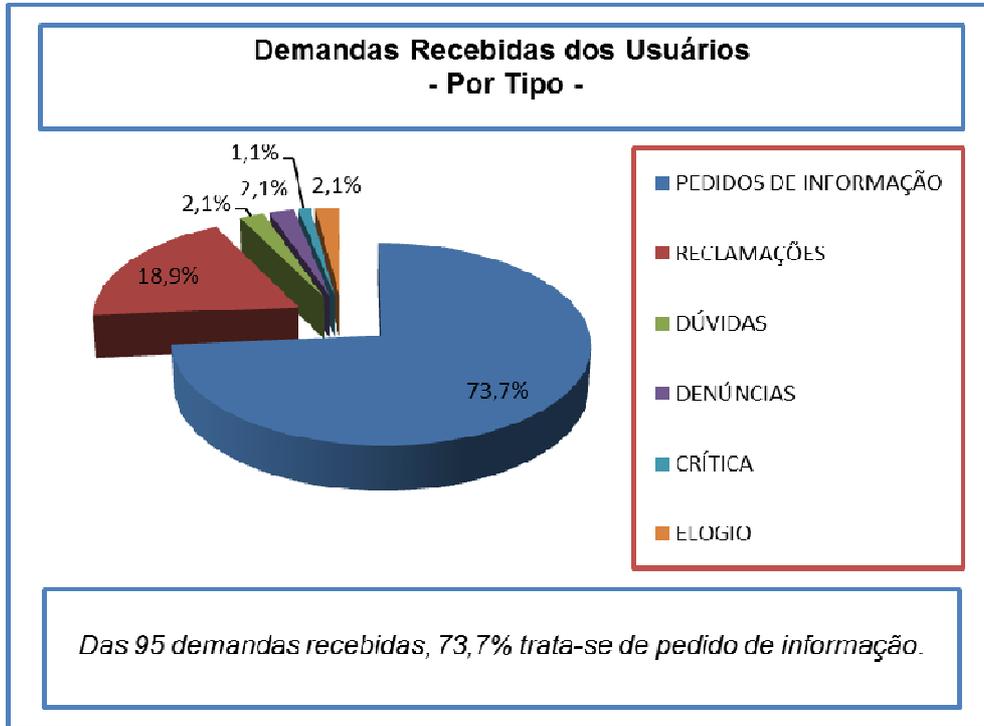
Tipo de manifestação	Quantitativo
Informação	70
Reclamação	18
Dúvida	2
Elogio	2
Denúncia	2
Crítica	1
Total de demandas recebidas	95

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	Denúncia	Crítica	
Quantitativo	70	18	2	2	2	1	95

QUADRO III

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..

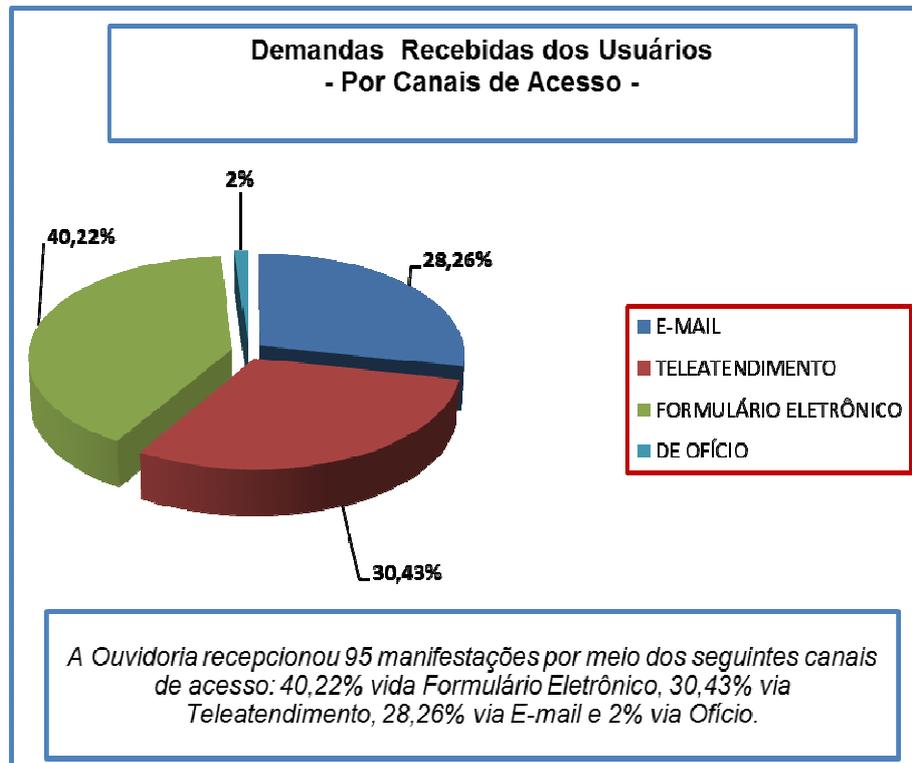
Demandas Recepcionadas pela Ouvidoria de Justiça³

-Por canais de acesso-

Canais de acesso	Tipo de demanda apreciada				
	Formulário eletrônico	Teleatendimento	E-mail	Ofício	Total
Quantitativo	40	28	26	1	95

- 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 4º TRIMESTRE - SEI:

Processos gerados no período: ☆

Órgão	Tipo	2017			
		Out	Nov	Dez	
TJAC	Ouvidoria - Crítica			1	1
TJAC	Ouvidoria - Denúncia		2		2
TJAC	Ouvidoria - Dúvida	1	1		2
TJAC	Ouvidoria - Elogio	2			2
TJAC	Ouvidoria - Pedido de Informação	21	15	6	42
TJAC	Ouvidoria - Reclamação	4	9	5	18
TOTAL:		28	27	12	67

4

▲ Ocultar Gráfico



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

☆Dentre os 67 processos administrativos gerados, através do SEI, destaque-se: **40** por uso do formulário eletrônico; **26** recebidos via e-mail; e **01** via ofício. Todas essas demandas constam no sistema como processos administrativos.

☆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.

PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

PROCESSOS COM TRAMITAÇÃO NO 4º TRIMESTRE:

Processos com tramitação no período: ☆

Órgão	Tipo	Quantidade
TJAC	Ouvidoria - Crítica	1
TJAC	Ouvidoria - Denúncia	2
TJAC	Ouvidoria - Dúvida	2
TJAC	Ouvidoria - Elogio	2
TJAC	Ouvidoria - Pedido de Informação	52
TJAC	Ouvidoria - Reclamação	31
TOTAL:		90



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

☆ Dos 90 processos administrativos contabilizados, 23 deles são decorrentes de períodos anteriores.

PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

PROCESSOS COM ANDAMENTO FECHADO NA UNIDADE AO FINAL DO 4º TRIMESTRE

Processos com andamento fechado na unidade ao final do período: ☆

Órgão	Tipo	Quantidade
TJAC	Ouvidoria - Crítica	1
TJAC	Ouvidoria - Denúncia	2
TJAC	Ouvidoria - Dúvida	2
TJAC	Ouvidoria - Elogio	2
TJAC	Ouvidoria - Pedido de Informação	46
TJAC	Ouvidoria - Reclamação	26
TOTAL:		79



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

☆ Dos 90 processos administrativos que tramitaram no 4º trimestre, 79 deles foram concluídos.

PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

PROCESSOS COM ANDAMENTO EM ABERTO NA UNIDADE AO FINAL DO 4º TRIMESTRE:

Processos com andamento aberto na unidade ao final do período: ☆

Órgão	Tipo	Quantidade
TJAC	Ouvidoria - Pedido de Informação	6
TJAC	Ouvidoria - Reclamação	5
TOTAL:		11

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



- Ouvidoria - Pedido de Informação
- Ouvidoria - Reclamação

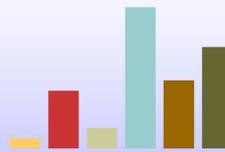
☆ Dos 90 processos administrativos, 11 deles, ainda, aguardam resposta das unidades administrativas /jurisdicionais para serem concluídos no âmbito desta Ouvidoria.

TEMPO MÉDIO DE TRAMITAÇÃO NO 4º TRIMESTRE:

Tempos médios de tramitação no período:

Órgão	Tipo	Tempo Médio
TJAC	Ouvidoria - Crítica	2d 22h 11m 54s
TJAC	Ouvidoria - Denúncia	16d 9h 36m 56s
TJAC	Ouvidoria - Dúvida	5d 19h 29m 22s
TJAC	Ouvidoria - Elogio	40d 5h 13m 46s
TJAC	Ouvidoria - Pedido de Informação	19d 9h 23m 20s
TJAC	Ouvidoria - Reclamação	28d 22h 16m 34s
GERAL:		18d 22h 41m 58s

Tempos médios de tramitação no período (OUVID / TJAC)



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



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

Consigne-se que, os atendimentos realizados por esta Ouvidoria, no 4º trimestre, totalizam **28** atendimentos telefônicos, os quais não foram computados pelo SEI que, somados aos atendimentos registrados, no referido Sistema Eletrônico de Informações, **atingiram 95 demandas registradas no período.**

Rio Branco – Acre, 02 de janeiro de 2018.

Des. Elcio Mendes
Ouvidor de Justiça

