



Poder Judiciário do Estado do Acre

OUVIDORIA DE JUSTIÇA

1º Relatório Trimestral 2018

Janeiro - março





Desembargador Elcio Mendes – Ouvidor

Juiz de Direito Robson Ribeiro Aleixo – Ouvidor Substituto

Célio José Moraes Rodrigues – Secretário

José Wladimir Lima Martins – Tec. Judiciário

Iannay Kelly de Freitas Lins – Estagiária

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 janeiro a 31 de março de 2018.



SUMÁRIO

1.	DOS DADOS ESTATÍSTICOS.....	05
1.1	Demandas Recebidas dos Usuários.....	05
1.1.1	Por tipo.....	05
1.1.2	Por Ordem de Acesso.....	07
1.1.3	Por Canais de Acesso.....	08
1.1.4	Demandas Encerradas na Unidade no Período.....	10
1.1.5	Demandas em Andamento na Unidade no Final do Período.....	12

- DOS DADOS ESTATÍSTICOS -

DEMANDAS RECEBIDAS DOS USUÁRIOS

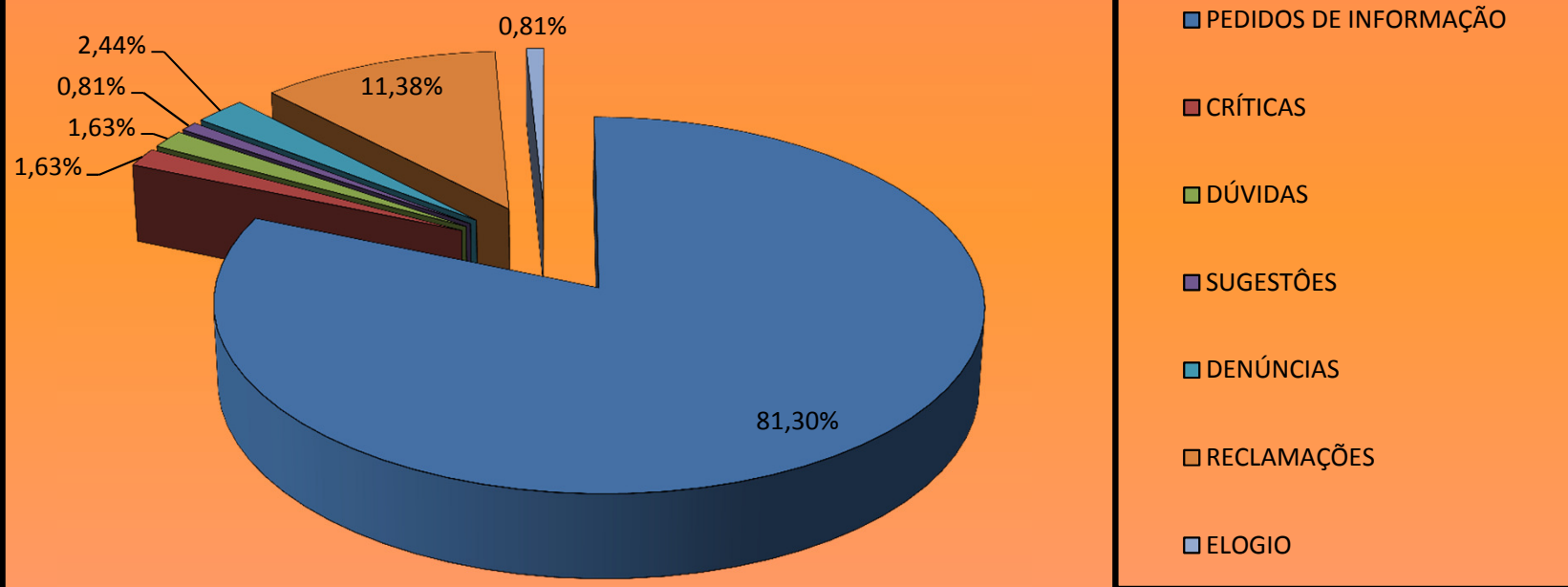
A Ouvidoria recebe demandas dos Usuários por meio de internet (através de formulário eletrônico:

<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 Usuários - Por Tipo -

Tipo de manifestação	Quantitativo
Pedido de Informação	100
Reclamação	14
Dúvida	2
Elogio	1
Denúncia	3
Crítica	2
Sugestão	1
Total de demandas recebidas	123

- Gráfico - Demandas Recebidas dos Usuários por Tipo



Demonstra o gráfico no período em referência que das 123 demandas recebidas, 81,30% tratam de pedidos de informação.

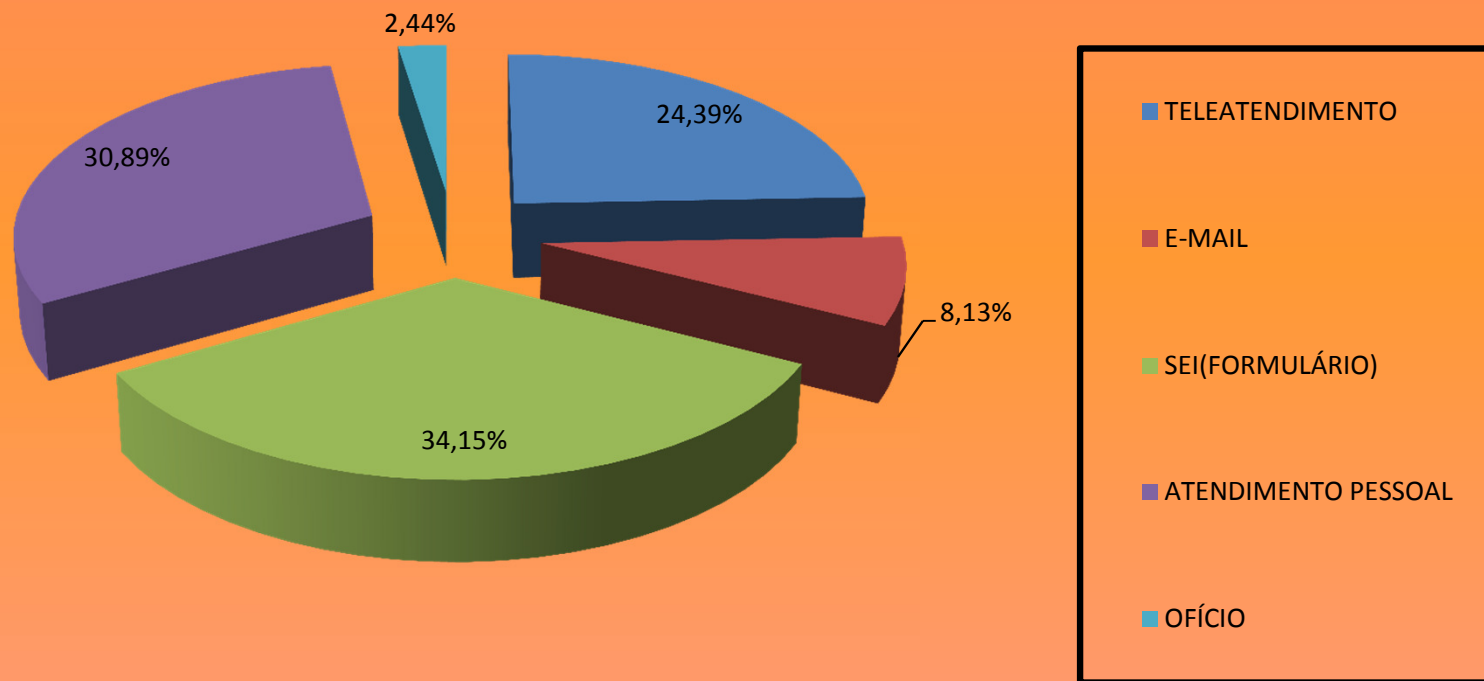
- QUADRO II -
Demandas Recepcionadas pela Ouvidoria de Justiça
- Por Ordem de Acesso -

Ordem de acesso	Tipo de demanda apreciada							
	Informação	Reclamação	Denúncia	Dúvida	Crítica	Sugestão	Elogio	Total
Quantitativo	100	14	3	2	2	1	1	123

- QUADRO III -
Demandas Recepcionadas pela Ouvidoria de Justiça
- Por Canais de Acesso -

Canais de acesso	Tipo de demanda apreciada					
	(SEI) Formulário Eletrônico	Teleatendimento	E-mail	Ofício	Atendimento Pessoal	Total
Quantitativo	42	30	10	03	38	123

- Gráfico - Demandas por Canais de Acesso

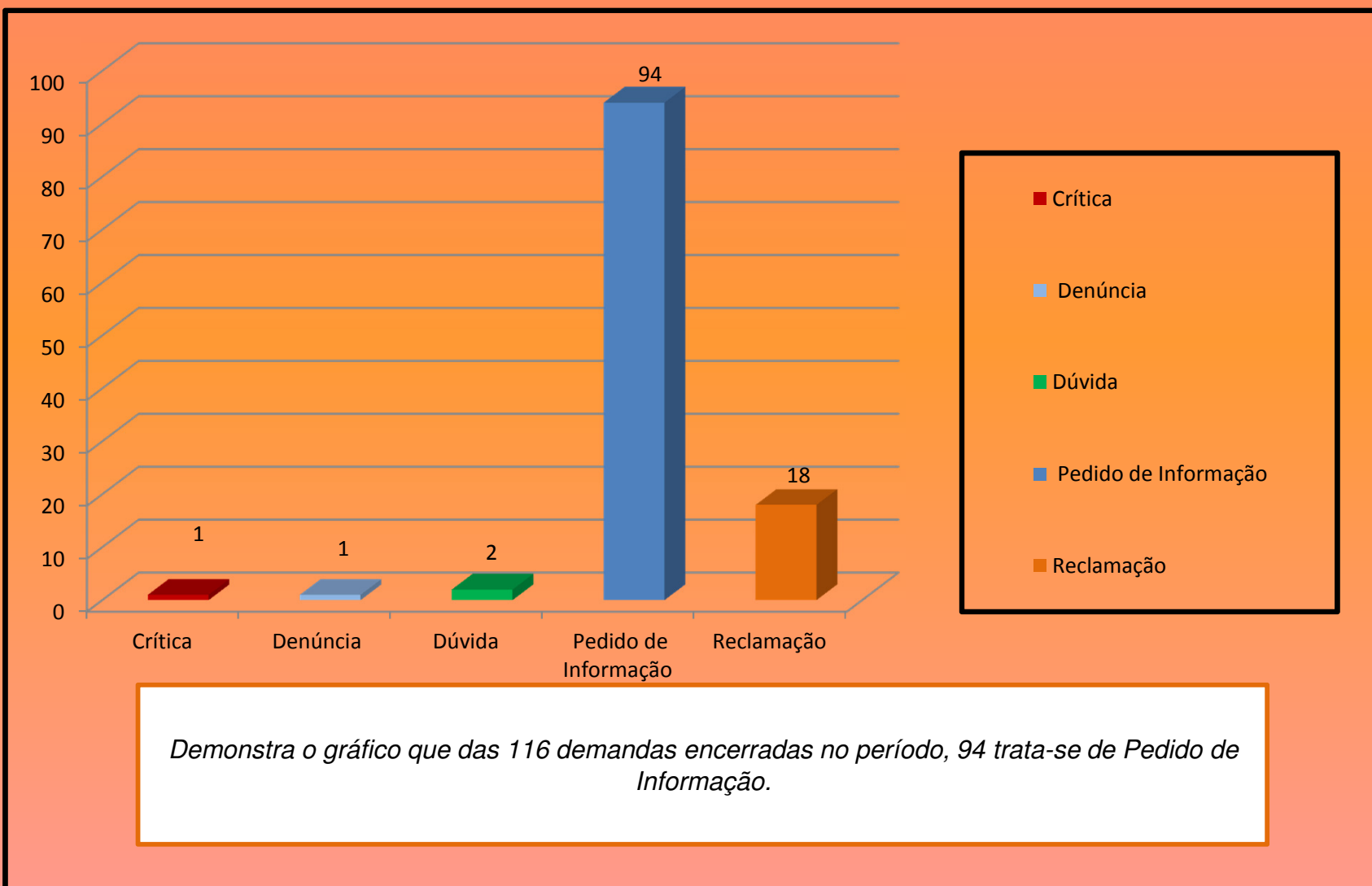


Demonstra o gráfico que a Ouvidoria recepcionou 123 manifestações através dos seguintes canais de acesso: 42 pelo Sistema eletrônico, 38 por atendimento pessoal, 30 pelo teleatendimento, 10 via e-mail e 03 via ofício.

- QUADRO IV - Demandas Encerradas na Unidade no Período

Tipo de manifestação	Quantitativo
Pedido de Informação	94
Reclamação	18
Dúvida	2
Denúncia	1
Crítica	1
Total	116

- Gráfico- Demandas Encerradas na Unidade no Período

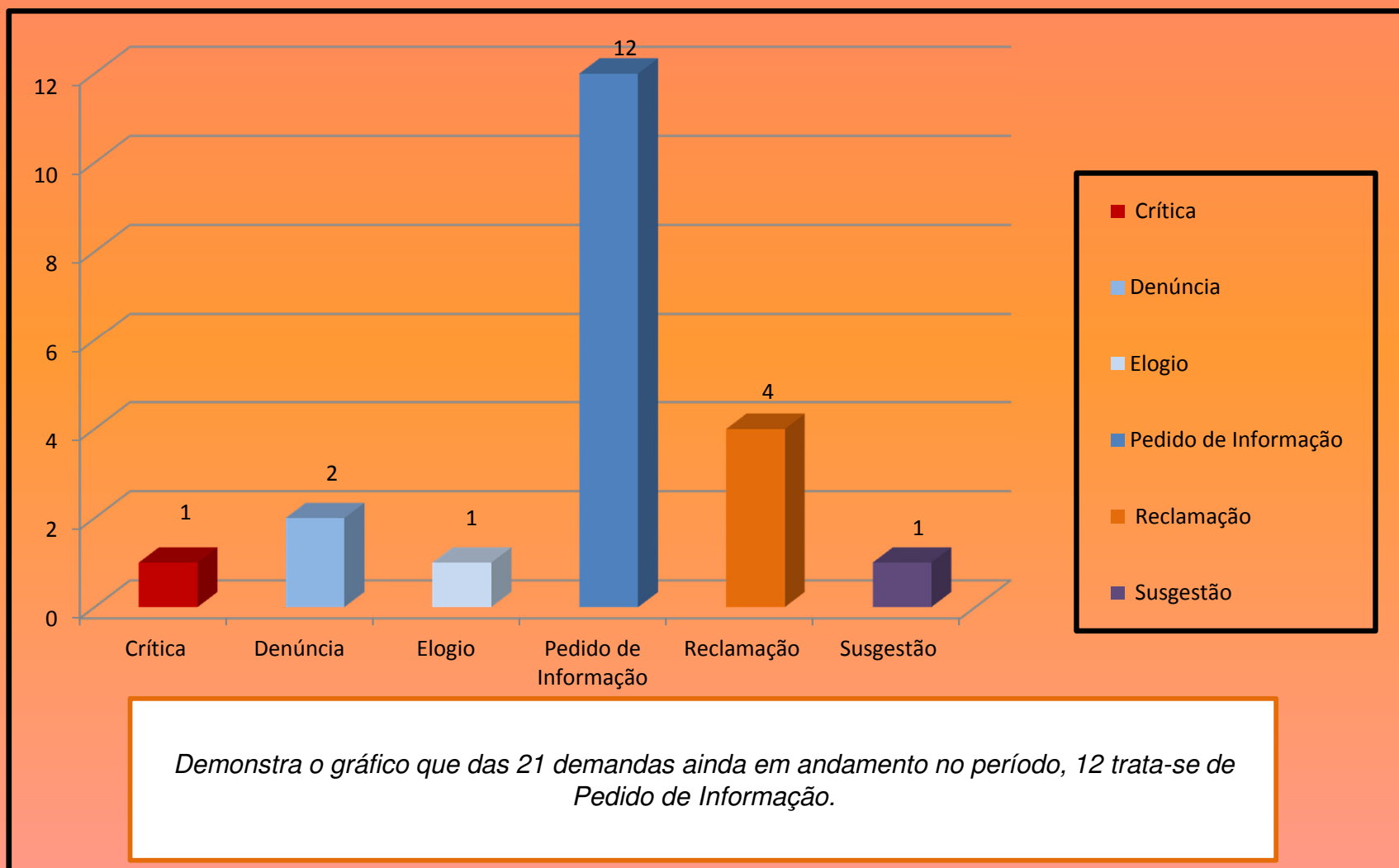


- QUADRO V -

Demandas em Andamento na Unidade no Final do Período

Tipo de manifestação	Quantitativo
Pedido de Informação	12
Reclamação	4
Elogio	1
Denúncia	2
Crítica	1
Sugestão	1
Total	21

- Gráfico- Demandas em Andamento na Unidade no Final do Período





Rio Branco – Acre 26 de abril de 2018

Desembargador Elcio Mendes
Ouvidor de Justiça

Juiz de Direito Robson Ribeiro Aleixo
Ouvidor de Justiça Substituto