PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

# OUVIDORIA DE JUSTIÇA

ELCIO SABO MENDES JUNIOR:37634470163

Assinado de forma digital por ELCIO SABO MENDES JUNIOR:37634470163
DN: c=BR, o=ICP-Brasil, ou=Secretaria da Receita Federal do Brasil - RFB, ou=RFB e-CPF A3, ou=(EM BRANCO), ou=Autenticado por AR CACB, cn=ELCIO SABO MENDES JUNIOR:37634470163
Dados: 2018.04.30 09:21:41 -05'00'

ROBSON RIBEIRO ALEIXO:02774784727

Assinado de forma digital por ROBSON RIBEIRO ALEIXO:02774784727
DN: c=BR, o=ICP-Brasil, ou=Secretaria da Receita Federal do Brasil - RFB, ou=RFB e-CPF A3, ou=(EM BRANCO), ou=Autenticado por AR CACB, cn=ROBSON RIBEIRO ALEIXO:02774784727
Dados: 2018.04.30 17:21:02 -05'00'

# RELATÓRIO ANUAL 2017

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

# RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA

# 2017

## OUVIDORIA DE JUSTIÇA

| | |
|---|---|
| **OUVIDOR** | Desembargador Elcio Mendes |
| **OUVIDOR SUBSTITUTO** | Juiz de Direito Robson Ribeiro Aleixo |
| **EQUIPE** | Célio José Morais Rodrigues – *Secretário* |
| | José Wladmir Lima Martins – *Técnico 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 publicar os 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 deve apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas.

Neste 1º Relatório Anual, a Ouvidoria apresenta dados quantitativos referentes às atividades do ano de 2017, sob gestão da juíza Olivia Maria Alves Ribeiro até a data de 19 de setembro, e do Desembargador Elcio Mendes dali em diante.

A Ouvidoria fornece o atendimento aos usuários de duas maneiras diretas: A primeira, respondendo às consultas simples efetuadas através dos canais disponibilizados. E a segunda, consiste no tratamento minucioso das questões apresentadas, o que envolve criterioso trabalho de pesquisa, comunicações com as unidades envolvidas, contatos adicionais com os usuários, eventual encaminhamento às unidades abrangidas e acompanhamento dos casos até exaurir as possibilidades de resolução.

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, consta-se no presente relatório 10 (dez) demandas não concluídas no ano de 2017.

# SUMÁRIO

**1. DOS DADOS ESTATÍSTICOS**.....07
1.1. Demandas Recebidas dos Usuários.....07
1.1. Demandas Recebidas dos Usuários.....07
1.2. Demandas Recebidas *versus* Arquivadas.....08
1.3. Demandas Recebidas Por canais de acesso.....08
1.4. Demandas Por Tipo.....09
1.4.1. Assuntos Abordados nas Reclamações.....10
1.4.2. Assuntos Abordados nas Denúncias.....11
1.5. Demandas Recebidas – Tempo Médio de Tramitação.....12

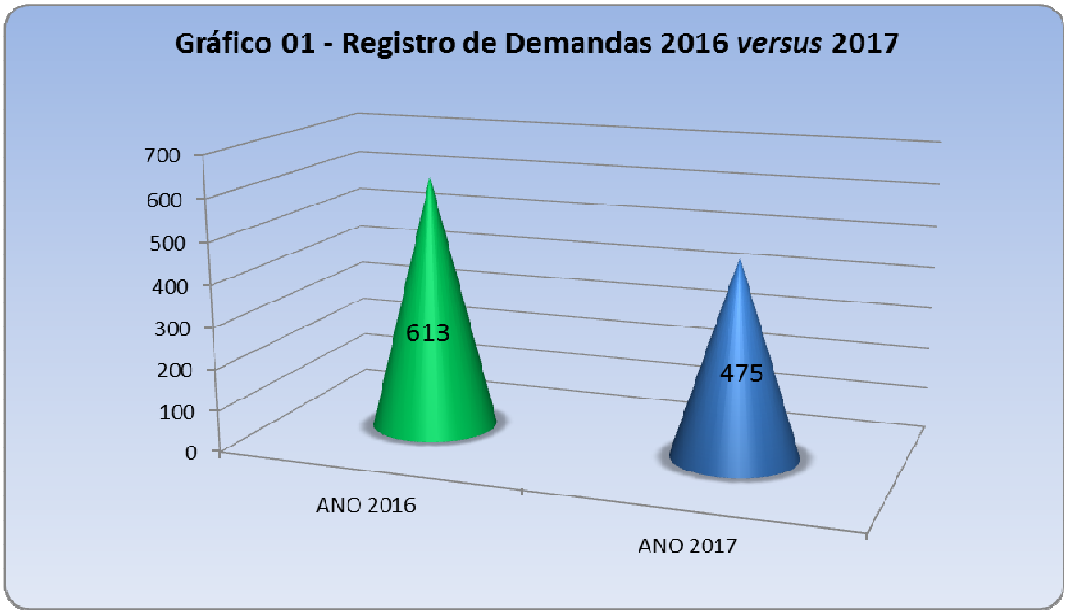
## - CANAIS DE REGISTROS DE DEMANDAS -

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; e atendimento pessoal na própria sede da Ouvidoria, localizada na Rua Benjamin Constant, nº. 1.209, Centro.

## - DOS DADOS ESTATÍSTICOS -

### 1.1. DEMANDAS RECEBIDAS DOS USUÁRIOS

No período compreendido entre 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2017, a Ouvidoria Judiciária registrou dentre críticas, sugestões, dúvidas, denúncias, elogios e reclamações diversas, 475 (quatrocentas e setenta e cinco) demandas, que em comparação às 613 (seiscentas e treze) demandas do ano anterior, representa um decréscimo de 29% (vinte e nove por cento), como demonstra o quadro evolutivo:



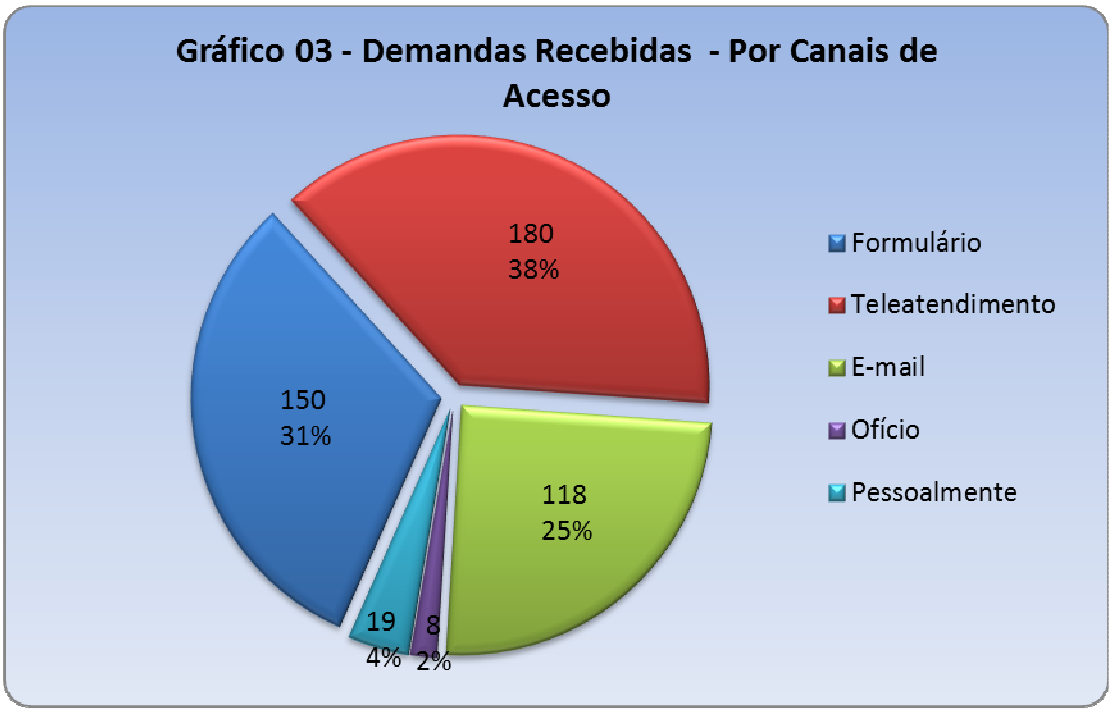
## 1.2. DEMANDAS RECEBIDAS *VERSUS* ARQUIVADAS

Dentre as 475 (quatrocentas e setenta e cinco) demandas registradas no ano, 465 (quatrocentas e sessenta e cinco) foram finalizadas nesse período e, apenas 10 (dez) permaneceram em processamento para o ano seguinte. Isso representa um percentual de 97,89% (noventa e sete vírgula oitenta e nove) demandas finalizadas no período. Vejamos o demonstrativo de registro no ano, lançado no gráfico evolutivo:

## 1.3. DEMANDAS RECEBIDAS POR CANAIS DE ACESSO

As formas de comunicação mais comum com a Ouvidoria foram por meio do teleatendimento, com 180 registros (38%); 150 (31%) pelo formulário endereçado ao Sistema Eletrônico de Informação; e 118 (25%) se utilizaram do e-mail.

Já o atendimento pessoal registrou apenas 19 (dezenove) manifestações, representando 4% (quatro por cento) do total, assim como o acesso por ofício, que apontou 4 (quatro) registros, com índice de 2% (dois por cento), como demonstra o gráfico a seguir:

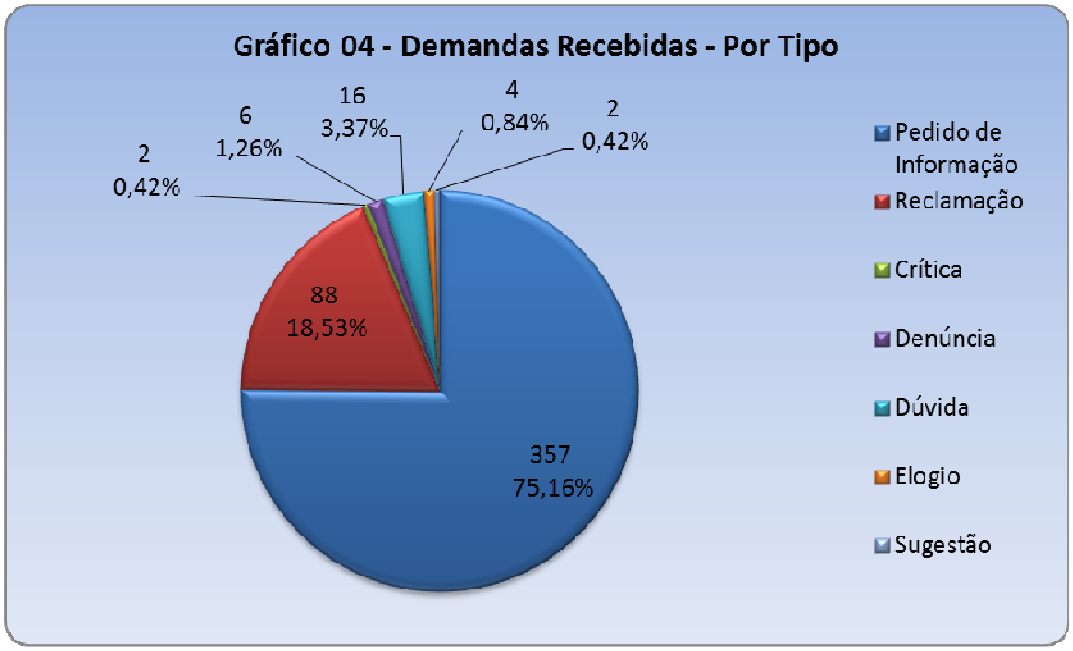



Diante dos dados, podemos concluir que o fator determinante para que o percentual de demandas recebidas sejam efetuadas, em sua grande maioria, via telefone ou por sistemas eletrônicos, está ligado à comodidade e conveniência de acesso para o usuário.

## 1.4. DEMANDAS RECEBIDAS POR TIPO

Quanto ao tipo de demanda, os pedidos de informações predominantes em 2017 representam 75,16% (setenta e cinco vírgula dezesseis por cento) das 475 (quatrocentas e setenta e cinco) demandas que foram geradas na Ouvidoria Judiciária.

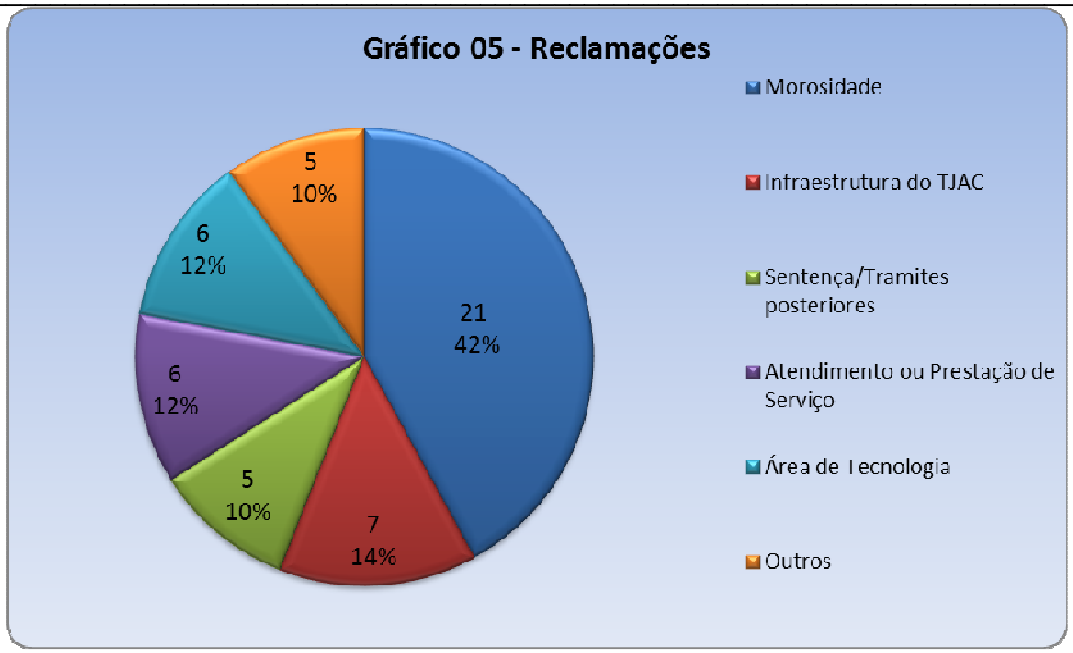
Em seguida, temos as manifestações de reclamações, com 18,53% (dezoito vírgula cinquenta e três por cento).




Destaque-se que dos 357 pedidos de informação consignados no período, 180 foram feitos através do teleatendimento da Ouvidoria, o que representa 50,42% do total de registros.

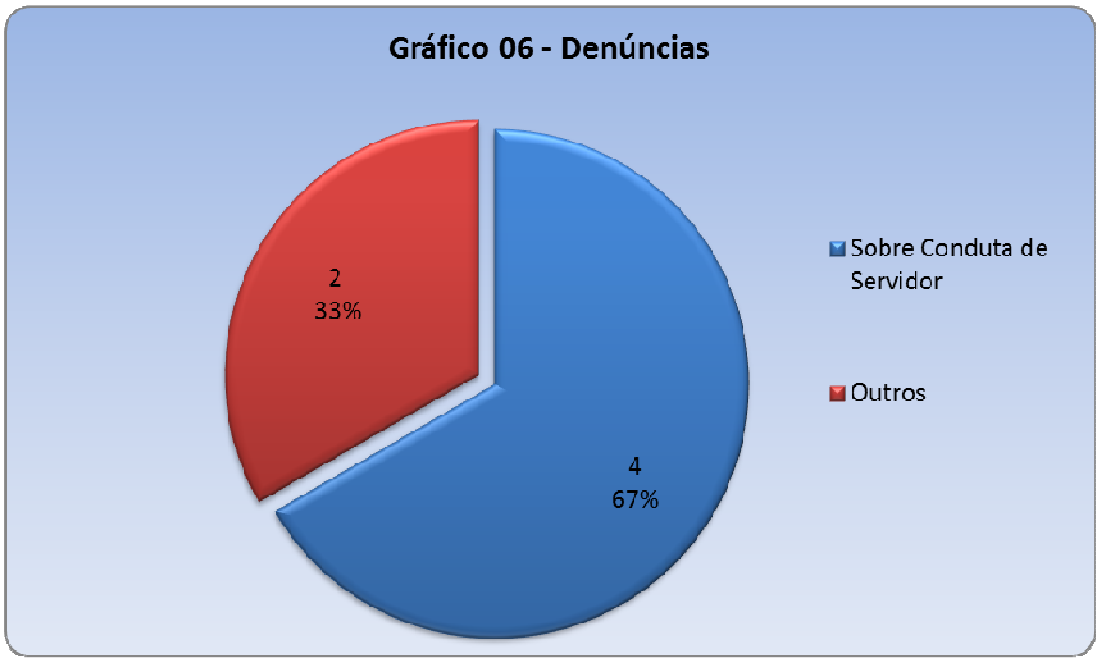
### 1.4.1. ASSUNTOS ABORDADOS NAS RECLAMAÇÕES

As manifestações recebidas na Ouvidoria são classificadas conforme tipos e temas. Quanto às reclamações, o tema *morosidade processual* figura em primeiro lugar com 21 relatos, representando 42% (quarenta e dois por cento) das manifestações recebidas. O tema infraestrutura, com 7 registros, ocupa o segundo lugar. Na sequência, com 06 (seis) recorrências cada, aparecem os temas áreas de Tecnologia e Atendimento ou Prestação de Serviço.



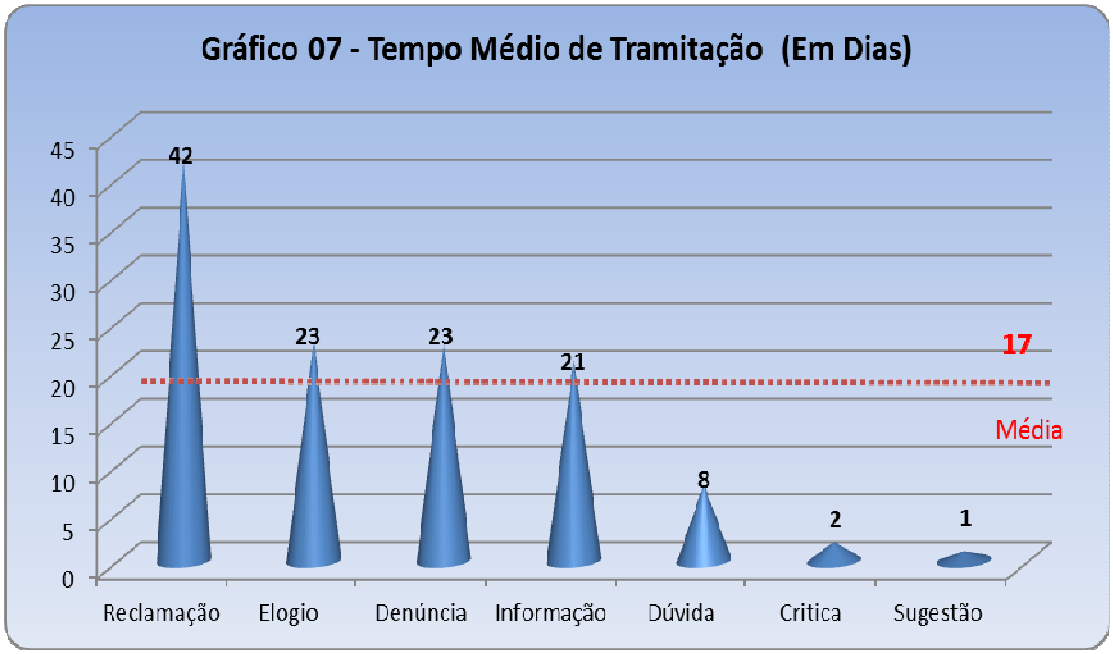

## 1.4.2. ASSUNTOS ABORDADOS NAS DENÚNCIAS

No tocante às 06 (seis) denúncias registradas na Ouvidoria Judiciária, elas estão divididas em dois assuntos, conforme ilustração a seguir:



## 1.5. DEMANDAS RECEBIDAS – TEMPO MÉDIO DE TRAMITAÇÃO

Com o objetivo de aferir o tempo para resposta da ouvidoria aos usuários, a seguir, temos a demonstração do tempo médio de resposta por tipo de demanda:




Denota-se, que o tempo médio de resposta gira em torno de 17 dias

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O relatório do ano de 2017, objetiva promover transparência às atividades da Ouvidoria de Justiça apresentando dados estatísticos do período, relativos às diversas manifestações dos usuários referentes às unidades judiciais e administrativas. Por meio desse balanço anual é possível verificar o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria, como uma forma de prestação de contas à sociedade.

As informações apresentadas nas ilustrações gráficas servem para subsidiar políticas de aprimoramento dos serviços judiciais visando a melhoria da prestação da tutela jurisdicional do Poder Judiciário do Estado do Acre.

O relatório, portanto, constitui-se como importante instrumento da Ouvidoria de Justiça em sua missão organizacional de aproximar o cidadão do Poder Judiciário, sendo, ainda, um meio de controle social e participação popular na administração pública, bem como mecanismo para aprimorar a gestão institucional.

Rio Branco – Acre, 30 de janeiro de 2018.