



Poder Judiciário do Estado do Acre

OUVIDORIA DE JUSTIÇA

2º Relatório Trimestral 2018

Abril - junho





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.....	Pag. 05
1.1	Demandas Recebidas dos Usuários.....	Pag. 05
1.1.1	Por Tipo.....	Pag. 06
1.1.2	Por Canais de Acesso.....	Pag. 07
1.1.3	Demandas Encerradas na Unidade no Período.....	Pag. 09
1.1.4	Demandas em Andamento na Unidade no Final do Período.....	Pag. 11

- 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.

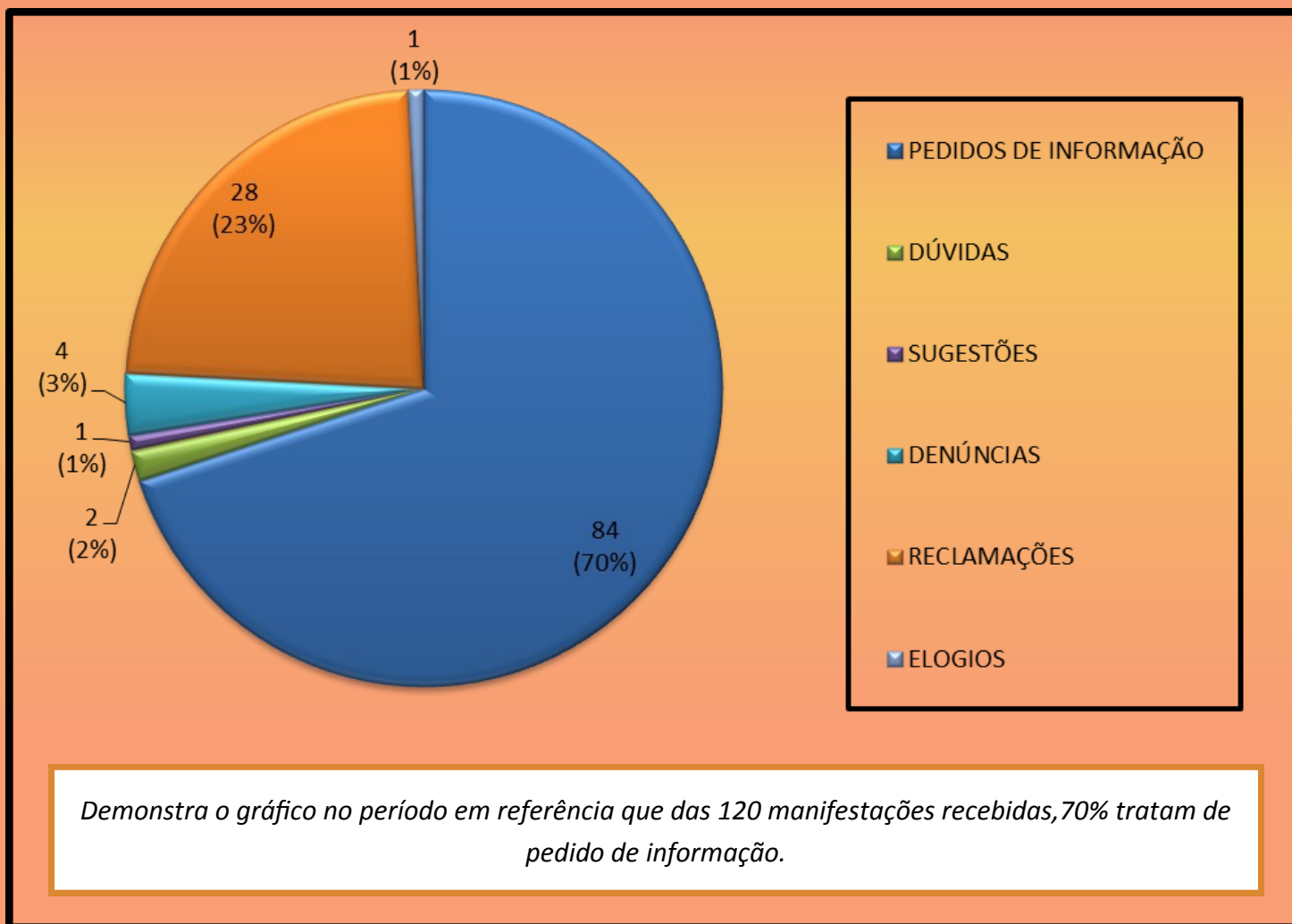
- Quadro I -

Demandas Recebidas pela Ouvidoria de Justiça - Por Tipo -

Tipo de Manifestação	Quantitativo
Pedido de Informação	84
Reclamação	28
Dúvida	2
Elogio	1
Denúncia	4
Sugestão	1
Total de Demandas Recebidas	120

- Gráfico -

Demandas Recebidas dos Usuários por Tipo

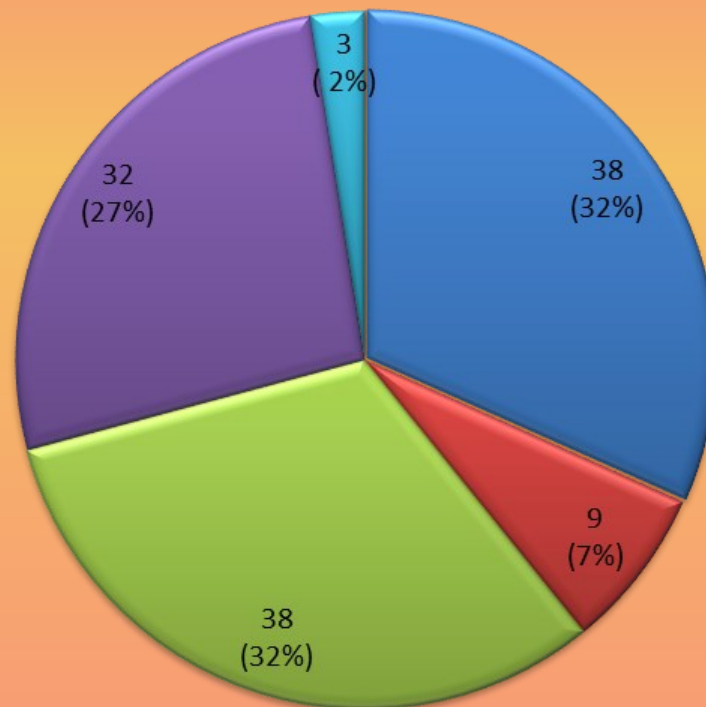


- Quadro II -
Demandas Recepcionadas pela Ouvidoria de Justiça
- Por Canais de Acesso -

	Canais de Acesso					
	(SEI) Formulário Eletrônico	Teleatendimento	E-mail	Pessoalmente	Ofício	Total
Quantitativo	38	38	09	32	03	120

- Gráfico -

Demandas Recebidas dos Usuários por Canais de Acesso



- TELEATENDIMENTO
- E-MAIL
- SEI(FORMULÁRIO)
- ATENDIMENTO PESSOAL
- OFÍCIO

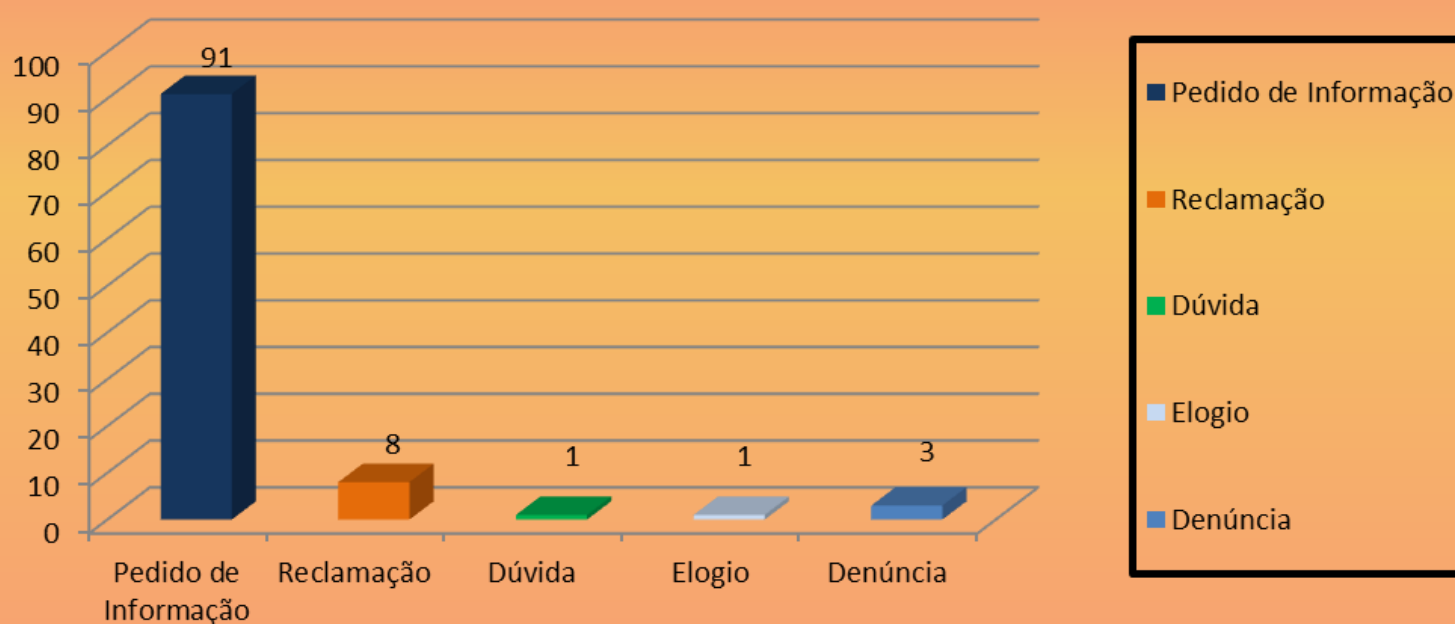
Demonstra o gráfico que a Ouvidoria recebeu 120 manifestações através dos seguintes canais de acesso: 38 pelo Sistema Eletrônico, 38 por teleatendimento, 32 por atendimento pessoal, 9 via e-mail e 3 via ofício.

- Quadro III -
Demandas Encerradas na Unidade no Período

Tipo de Manifestação	Quantitativo
Pedido de Informação	91
Reclamação	8
Dúvida	1
Elogio	1
Denúncia	3
Total	104

- Gráfico -

Demandas Encerradas na Unidade no Período



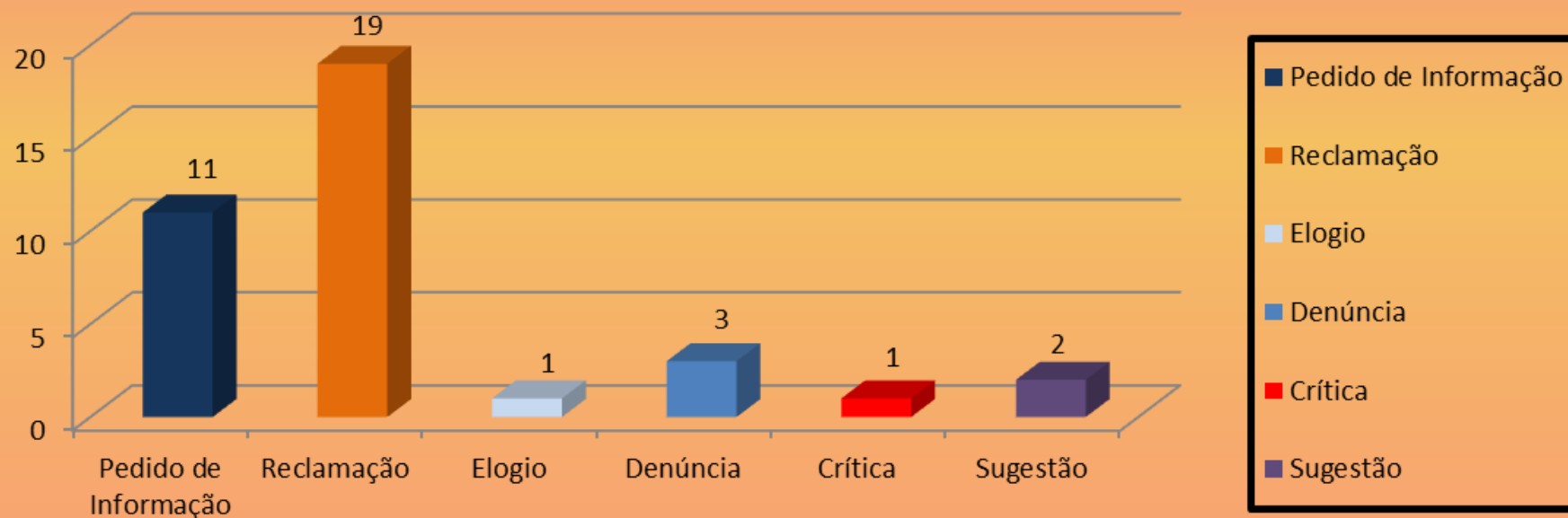
Demonstra o gráfico que das 104 manifestações encerradas no período, 91 trata-se de pedido de informação.

- Quadro IV -
Demandas em Andamento na Unidade no Final do Período

Tipo de Manifestação	Quantitativo
Pedido de Informação	11
Reclamação	19
Elogio	1
Denúncia	3
Crítica	1
Sugestão	2
Total	37

- Gráfico -

Demandas Ainda em Andamento na Unidade no Final do Período



Demonstra o gráfico que das 37 demandas ainda em tramitação no período, 19 trata-se de reclamação.



Rio Branco — Acre. 20 de julho de 2018

Desembargador Elcio Mendes

Ouvidor de justiça

Juiz de Direito Robson Ribeiro Aleixo

Ouvidor de justiça Substituto