



Poder Judiciário do Estado do Acre

OUVIDORIA DE JUSTIÇA

3º Relatório Trimestral 2018

Julho - Setembro





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

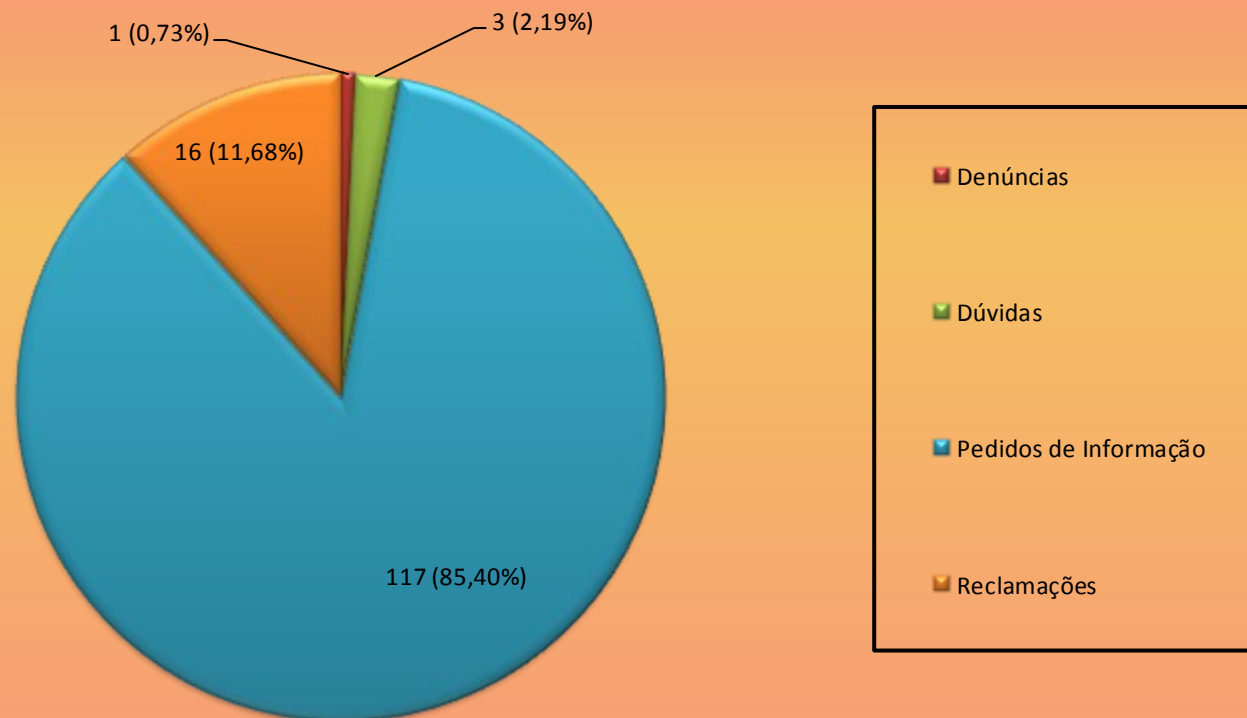
A Ouvidoria recebe demandas dos Usuários por meio de internet (através de formulário eletrônico: <http://www.tjac.jus.br/ouvidoria/>; e e-mail: ouvid@tjac.jus.br); teleatendimento: **0800 721 3040**; carta postal pré-selada; e atendimento pessoal na própria sede da Ouvidoria, localizada na Rua Benjamin Constant, nº. 1.209, Centro.

- Quadro I -

Demandas Recebidas pela Ouvidoria de Justiça - Por Tipo -

Tipo de Manifestação	Quantitativo
Denúncia	1
Dúvida	3
Pedido de Informação	117
Reclamação	16
Total de Demandas Recebidas	137

- Gráfico - Demandas Recebidas dos Usuários por Tipo



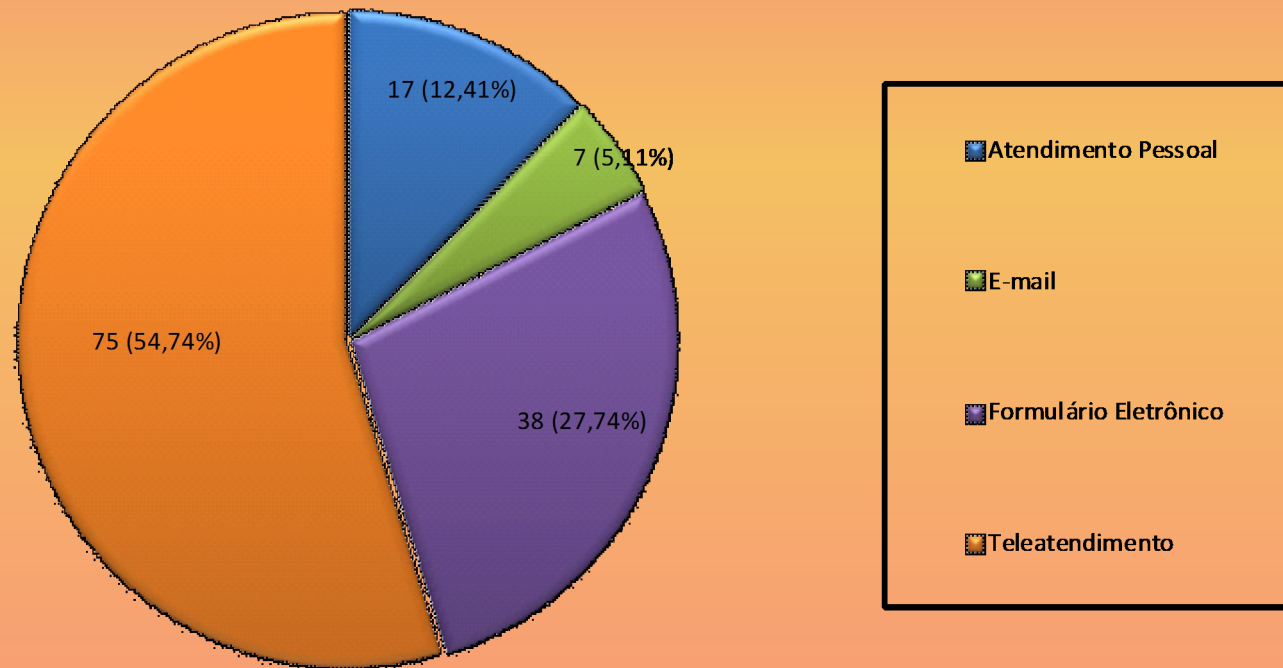
Demonstra o gráfico no período em referência que das 137 manifestações recebidas, 85,4 tratam de pedido de informação.

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

	Canais de Acesso				
	(SEI) Formulário Eletrônico	Teleatendimento	E-mail	Pessoalmente	Total
Quantitativo	38	75	7	17	137

- Gráfico -

Demandas Recebidas dos Usuários por Canais de Acesso



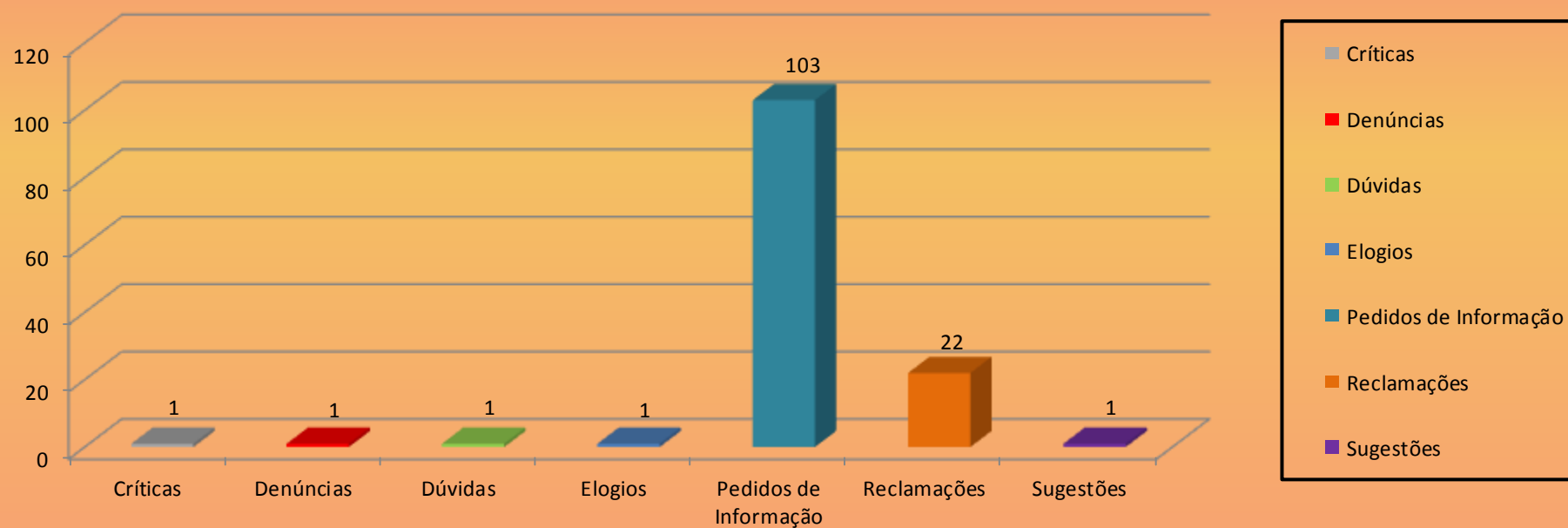
Demonstra o gráfico que a Ouvidoria recebeu 137 manifestações através dos seguintes canais de acesso: 38 pelo Sistema Eletrônico, 75 por teleatendimento, 17 por atendimento pessoal e 7 via e-mail.

- Quadro III -
Demandas Encerradas na Unidade no Período

Tipo de Manifestação	Quantitativo
Pedido de Informação	103
Reclamação	22
Dúvida	1
Elogio	1
Denúncia	1
Crítica	1
Sugestão	1
Total	130

- Gráfico -

Demandas Encerradas na Unidade no Período



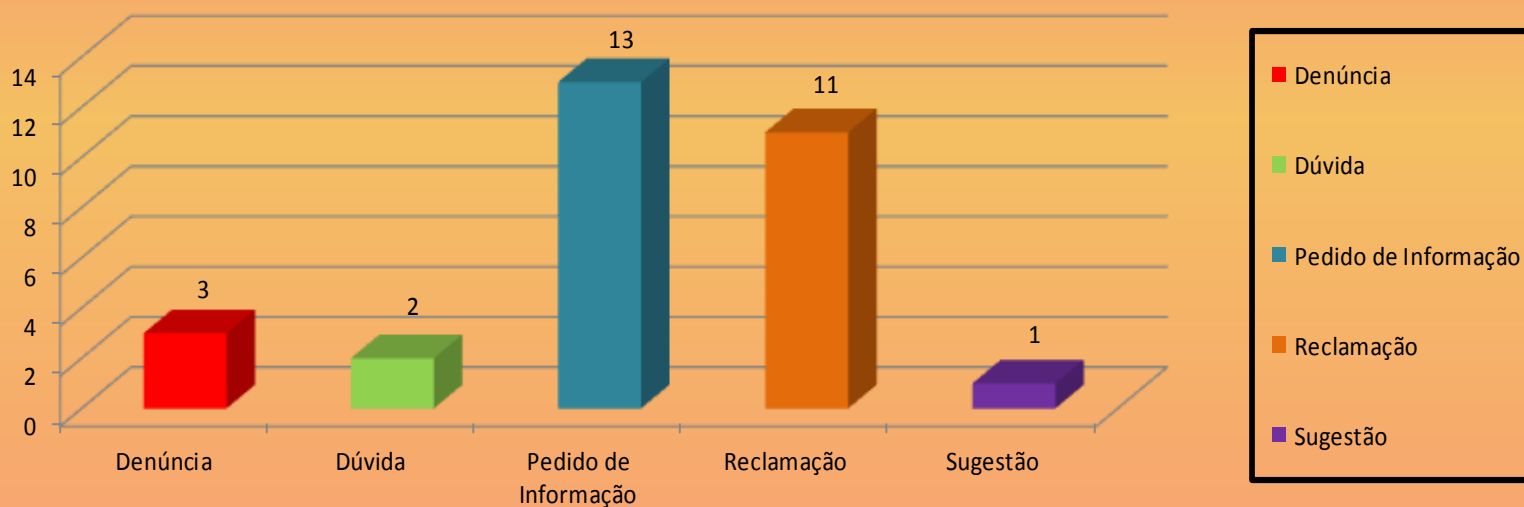
Demonstra o gráfico que das 130 manifestações encerradas no período, 103 trata-se de pedido de informação.

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

Tipo de Manifestação	Quantitativo
Pedido de Informação	13
Reclamação	11
Denúncia	3
Sugestão	1
Total	30

- Gráfico -

Demandas Ainda em Andamento na Unidade no Final do Período



Demonstra o gráfico que das 30 demandas ainda em tramitação no período, 13 trata-se de Pedido de Informação.



Rio Branco — Acre. 18 de fevereiro de 2019

Desembargador Elcio Mendes

Ouvidor de justiça

Juiz de Direito Robson Ribeiro Aleixo

Ouvidor de justiça Substituto