



**Poder Judiciário do Estado do Acre**

# **OUVIDORIA DE JUSTIÇA**

**4º Relatório Trimestral 2018**

**Outubro - Dezembro**





**Desembargador Elcio Mendes—Ouvidor**

**Juiz de Direito Robson Ribeiro Aleixo—Ouvidor Substituto**

**Célio José Morais 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

<b>1.</b>	<b>DOS DADOS ESTATÍSTICOS.....</b>	<b>Pag. 05</b>
<b>1.1</b>	<b>Demandas Recebidas dos Usuários.....</b>	<b>Pag. 05</b>
<b>1.1.1</b>	<b>Por Tipo.....</b>	<b>Pag. 06</b>
<b>1.1.2</b>	<b>Por Canais de Acesso.....</b>	<b>Pag. 07</b>
<b>1.1.3</b>	<b>Demandas Encerradas na Unidade no Período.....</b>	<b>Pag. 09</b>
<b>1.1.4</b>	<b>Demandas em Andamento na Unidade no Final do Período.....</b>	<b>Pag. 11</b>

# - DOS DADOS ESTATÍSTICOS -

## DEMANDAS RECEBIDAS DOS USUÁRIOS

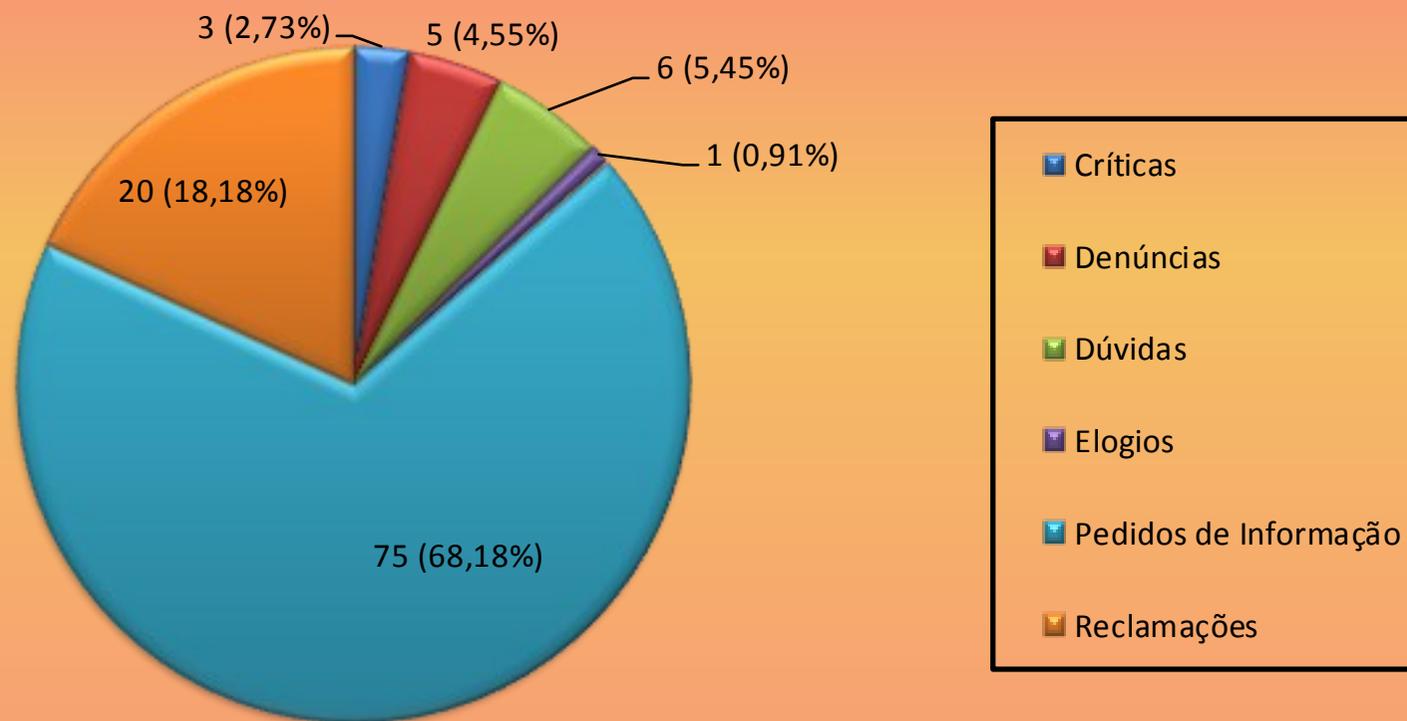
A Ouvidoria recebe demandas dos Usuários por meio de internet (através de formulário eletrônico: <http://www.tjac.jus.br/ouvidoria/>; e e-mail: [ouvid@tjac.jus.br](mailto:ouvid@tjac.jus.br)); teleatendimento: **0800 721 3040**; carta postal pré-selada; e atendimento pessoal na própria sede da Ouvidoria,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

### - Quadro I -

Demandas Recebidas pela Ouvidoria de Justiça  
- Por Tipo -

Tipo de Manifestação	Quantitativo
Crítica	3
Denúncia	5
Dúvida	6
Elogio	1
Pedido de Informação	75
Reclamação	20
Total de Demandas Recebidas	110

## - Gráfico - Demandas Recebidas dos Usuários por Tipo

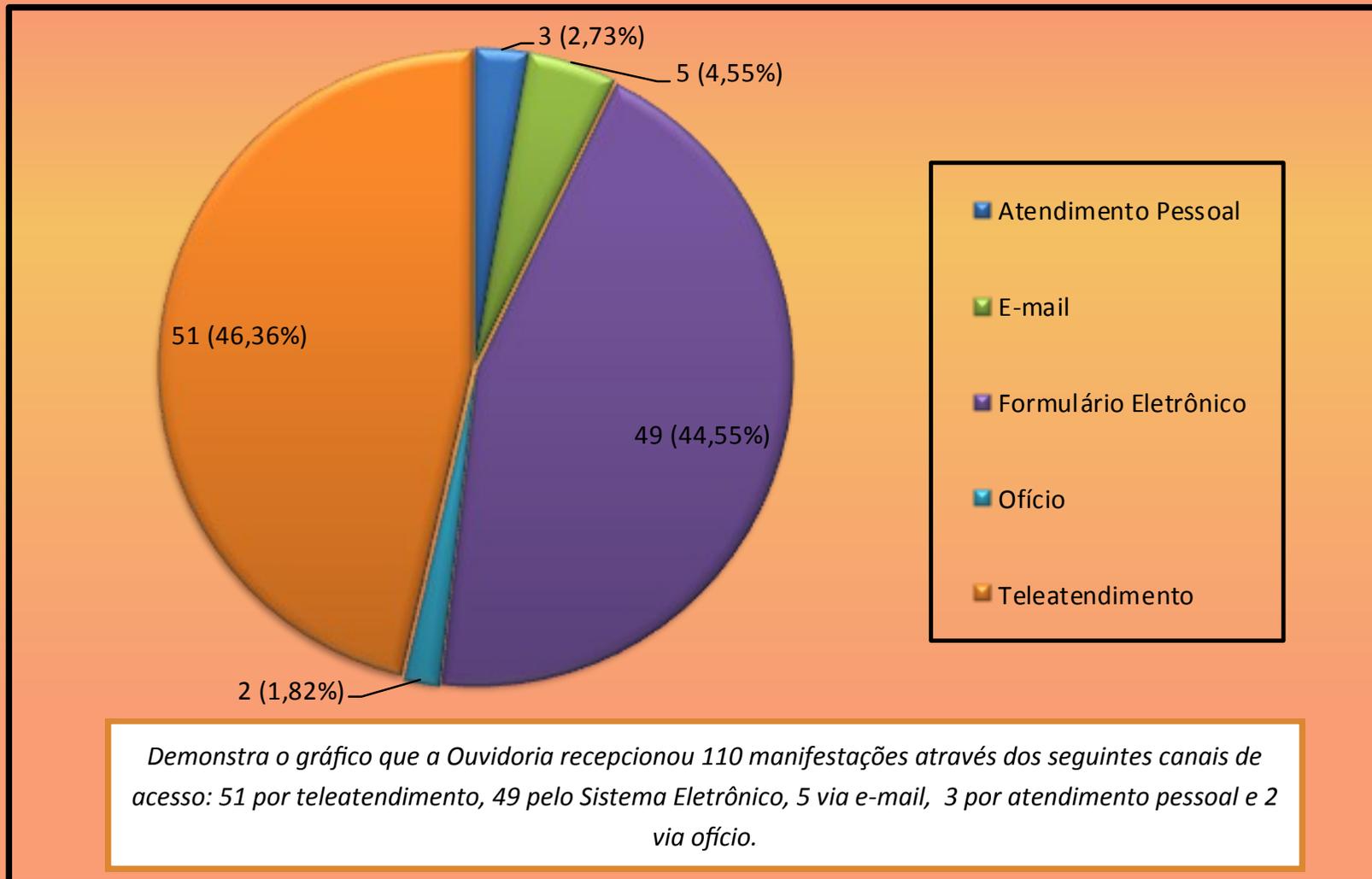


*Demonstra o gráfico no período em referência que das 110 manifestações recebidas, 68% tratam de pedido de informação.*

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

	<b>Canais de Acesso</b>					
	(SEI) Formulário Eletrônico	Teleatendimento	E-mail	Pessoalmente	Ofício	Total
<b>Quantitativo</b>	49	51	5	3	2	110

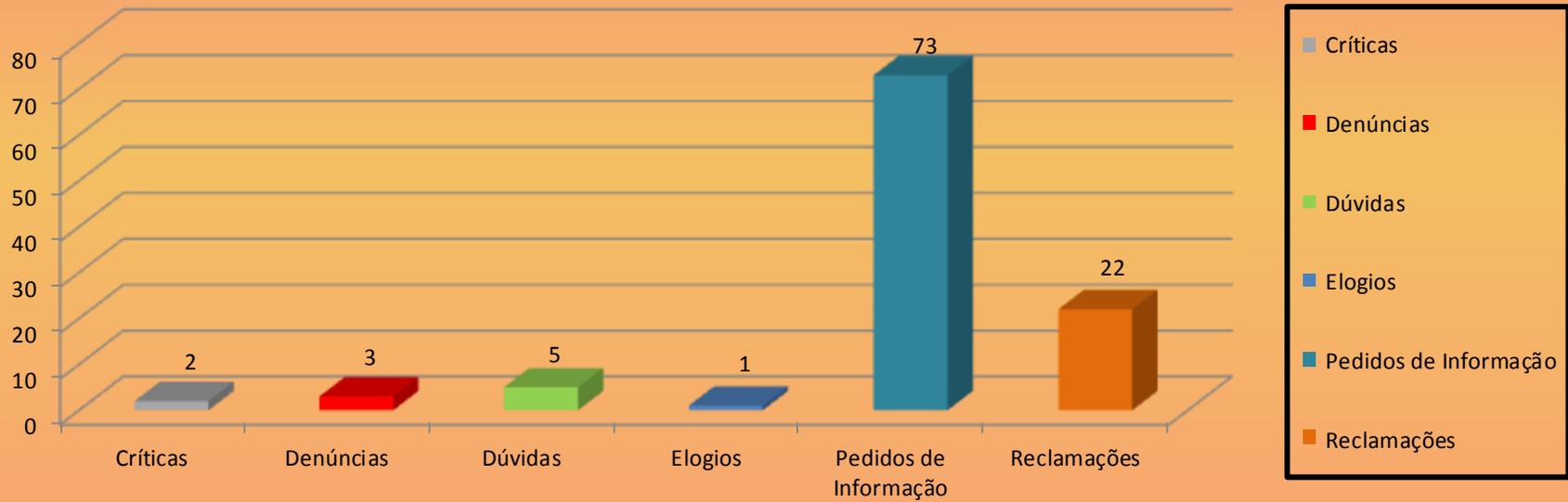
## - Gráfico - Demandas Recebidas dos Usuários por Canais de Acesso



**- Quadro III -**  
**Demandas Encerradas na Unidade no Período**

<b>Tipo de Manifestação</b>	<b>Quantitativo</b>
Pedido de Informação	73
Reclamação	22
Dúvida	5
Elogio	1
Denúncia	3
Críticas	2
<b>Total</b>	<b>106</b>

## - Gráfico - Demandas Encerradas na Unidade no Período



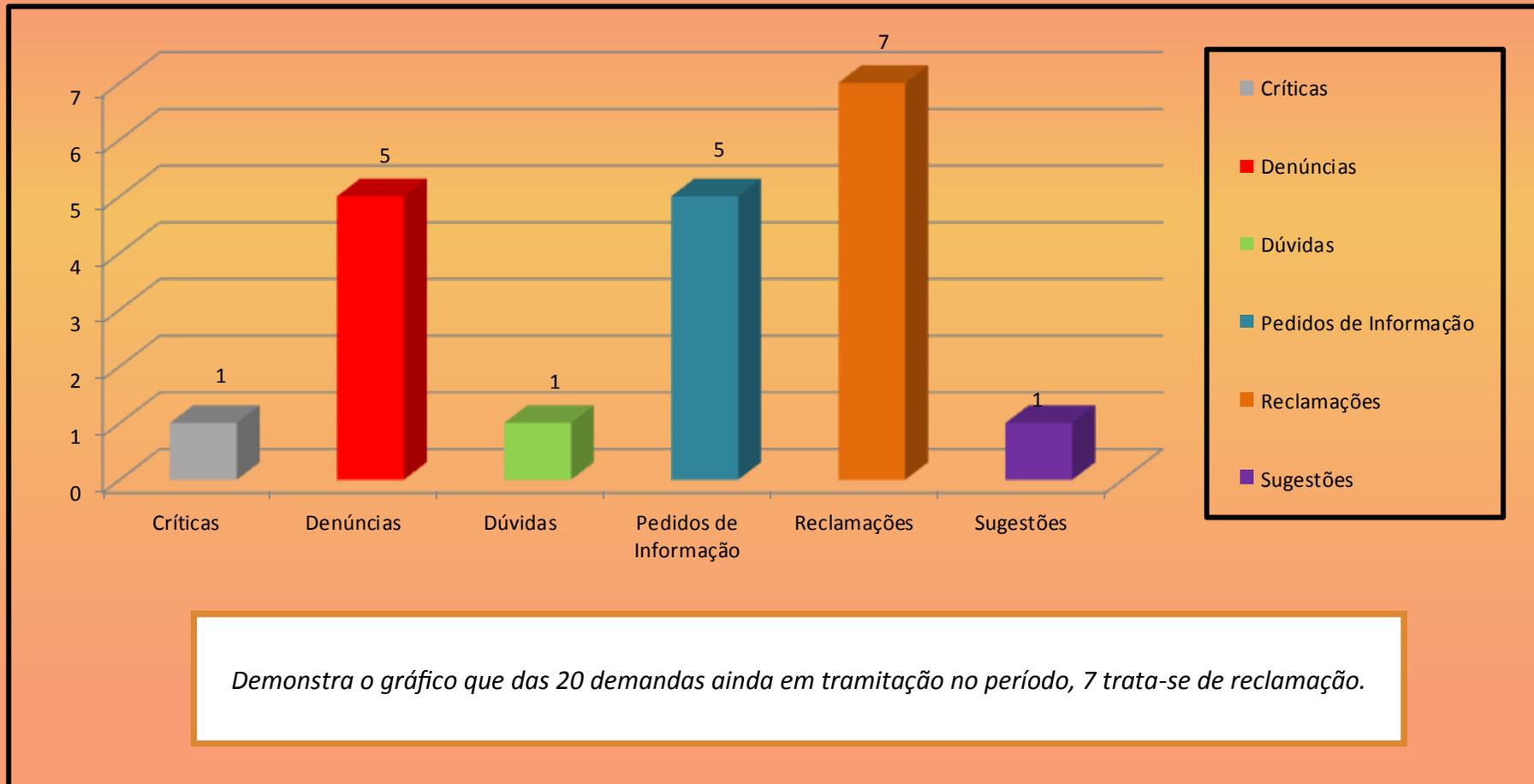
*Demonstra o gráfico que das 106 manifestações encerradas no período, 73 trata-se de pedido de informação.*

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

<b>Tipo de Manifestação</b>	<b>Quantitativo</b>
Pedido de Informação	5
Reclamação	7
Dúvida	1
Denúncia	5
Crítica	1
Sugestão	1
<b>Total</b>	<b>20</b>

## - Gráfico -

# Demandas Ainda em Andamento na Unidade no Final do Período





Rio Branco — Acre. 19 de fevereiro de 2019

Desembargador Elcio Mendes

**Ouvidor de justiça**

Juiz de Direito Robson Ribeiro Aleixo

**Ouvidor de justiça Substituto**