



Poder Judiciário do Estado do Acre

OUVIDORIA DE JUSTIÇA

1º Relatório Trimestral 2019

Janeiro - Março





Desembargador Elcio Mendes — Ouvidor

Juiz de Direito Robson Ribeiro Aleixo — Ouvidor Substituto

Célio José Moraes Rodrigues — Secretário (01 de janeiro até 21 de fevereiro)

Sirnandes Pereira da Silva — Secretário (a partir de 22 de fevereiro)

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 2019.



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

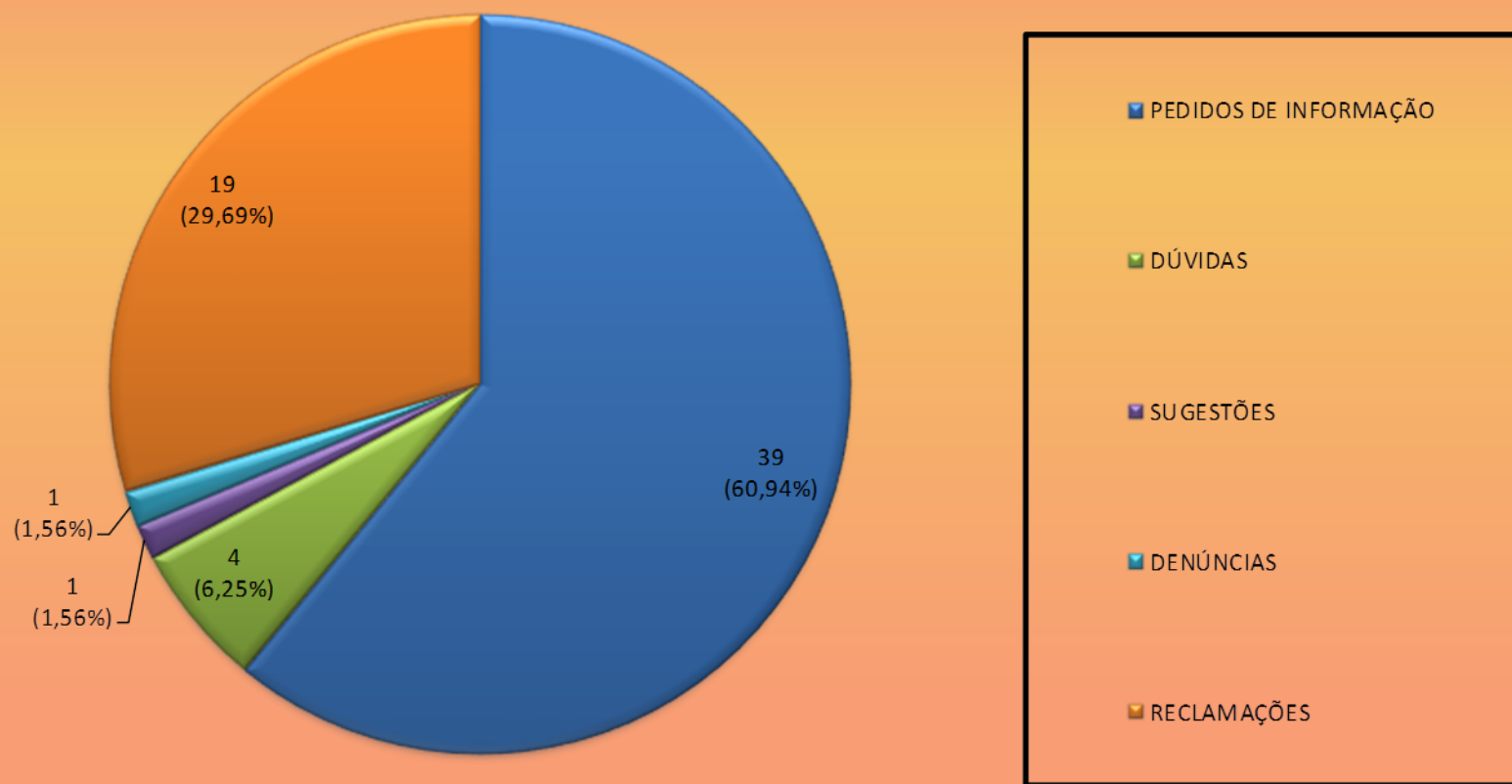
A Ouvidoria recebe demandas dos Usuários por meio de internet (através de formulário eletrônico: <http://www.tjac.jus.br/ouvidoria/>; e e-mail: ouvid@tjac.jus.br); teleatendimento: **0800 721 3040**; carta postal pré-selada; e atendimento pessoal na própria sede da Ouvidoria, localizada na Cidade da Justiça—Fórum dos Juizados Especiais Cíveis, Rua Paulo Lemos de Moura Leite, 878—Portal da Amazônia.

- Quadro I -

Demandas Recebidas pela Ouvidoria de Justiça - Por Tipo -

Tipo de Manifestação	Quantitativo
Sugestão	1
Denúncia	1
Dúvida	4
Reclamação	19
Pedido de Informação	39
Total de Demandas Recebidas	64

- Gráfico - Demandas Recebidas dos Usuários por Tipo



Demonstra o gráfico no período em referência que das 64 manifestações recebidas, 60,94% tratam de pedido de informação.

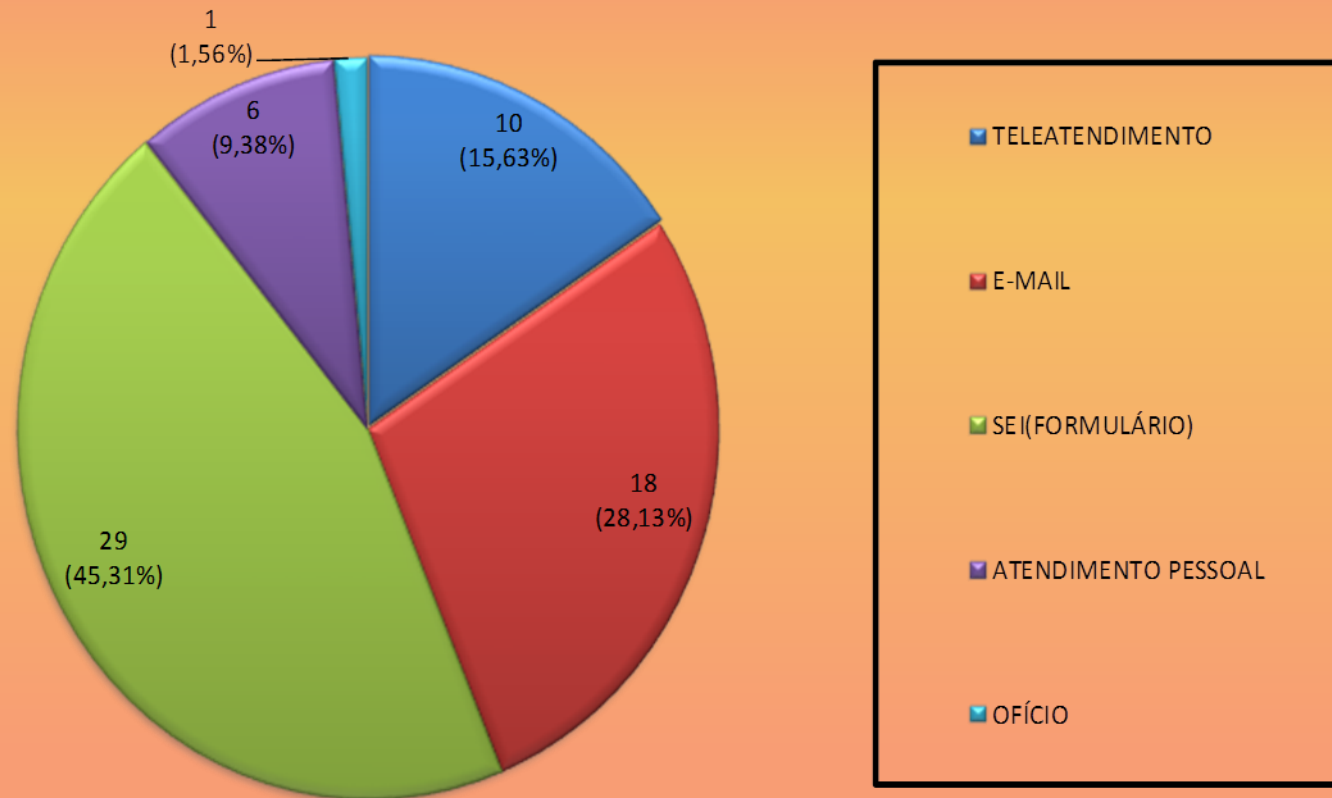
- Quadro II -
Demandas Recepcionadas pela Ouvidoria de Justiça
- Por Canais de Acesso -

	Canais de Acesso					
	(SEI) Formulário Eletrônico	Teleatendimento*	E-mail	Pessoalmente	Ofício	Total
Quantitativo	29	10	18	6	1	64

* Devido a mudança de endereço, e a portabilidade das linhas telefônicas deste Poder Judiciário, a Ouvidoria se encontra sem telefone desde 14 de fevereiro, e os teleatendimentos registrados são referentes somente ao mês de janeiro, sendo este o motivo da diminuição comparada aos trimestres anteriores.

- Gráfico -

Demandas Recebidas dos Usuários por Canais de Acesso



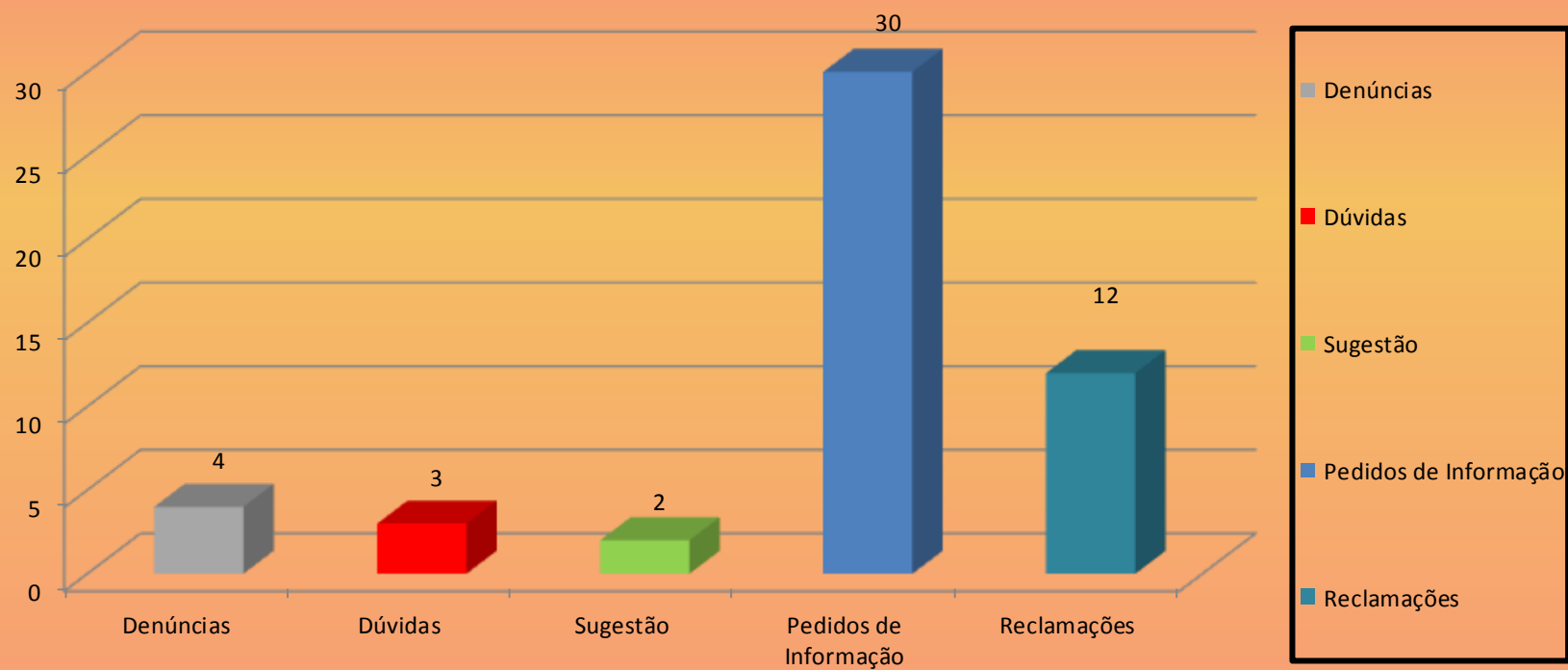
Demonstra o gráfico que a Ouvidoria recepcionou 64 manifestações através dos seguintes canais de acesso: 29 pelo Sistema Eletrônico, 18 via e-mail, 10 por teleatendimento, 6 por atendimento pessoal e 1 via ofício.

- Quadro III - Demandas Encerradas na Unidade no Período

Tipo de Manifestação	Quantitativo
Pedido de Informação	30
Reclamação	12
Dúvida	3
Sugestão	2
Denúncia	4
Críticas	3
Total	51

- Gráfico -

Demandas Encerradas na Unidade no Período



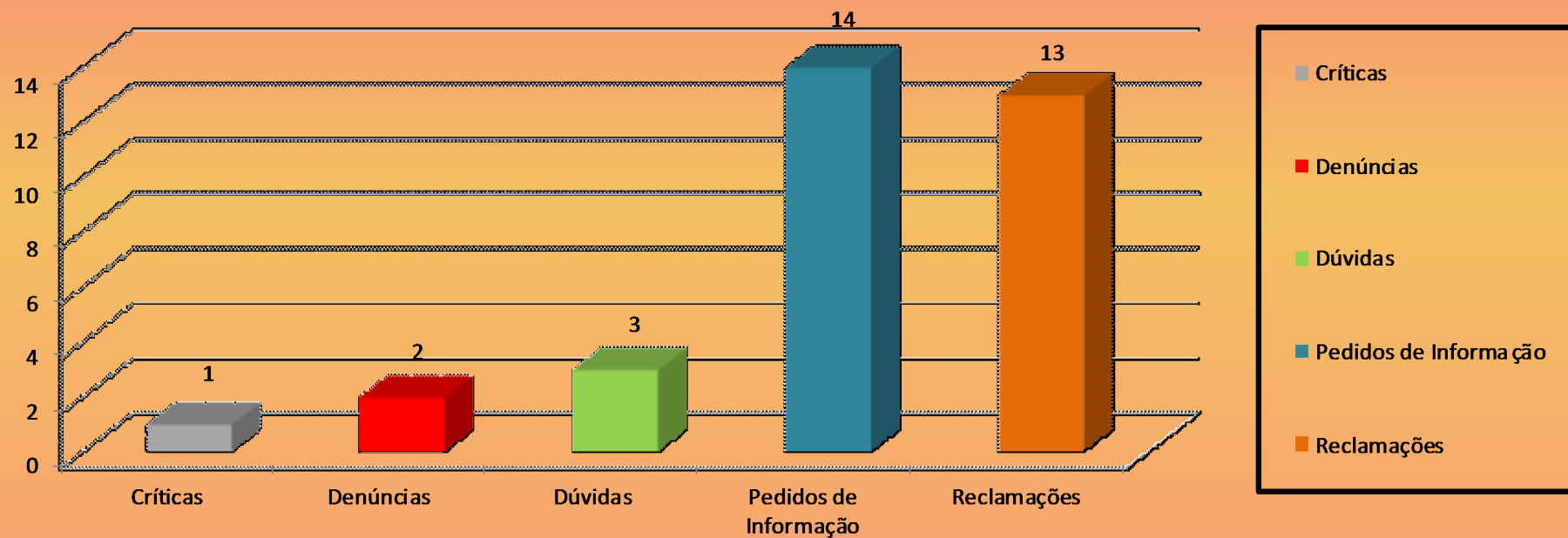
Demonstra o gráfico que das 51 manifestações encerradas no período, 30 trata-se de pedido de informação.

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

Tipo de Manifestação	Quantitativo
Pedido de Informação	14
Reclamação	13
Dúvida	3
Denúncia	2
Crítica	1
Total	33

- Gráfico -

Demandas Ainda em Andamento na Unidade no Final do Período



Demonstra o gráfico que das 33 demandas ainda em tramitação no período, 17 trata-se de reclamação.



Rio Branco — Acre. 05 de abril de 2019

Desembargador Elcio Mendes

Ouvidor de Justiça

Juiz de Direito Robson Ribeiro Aleixo

Ouvidor de Justiça Substituto