

OUVIDORIA DE JUSTIÇA

2º Relatório Trimestral 2019

Abril - Junho



Clcio Sabo Mendes Júnior



Desembargador Elcio Mendes — Ouvidor

Juiz de Direito Robson Ribeiro Aleixo — Ouvidor Substituto

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

José Wladmir 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

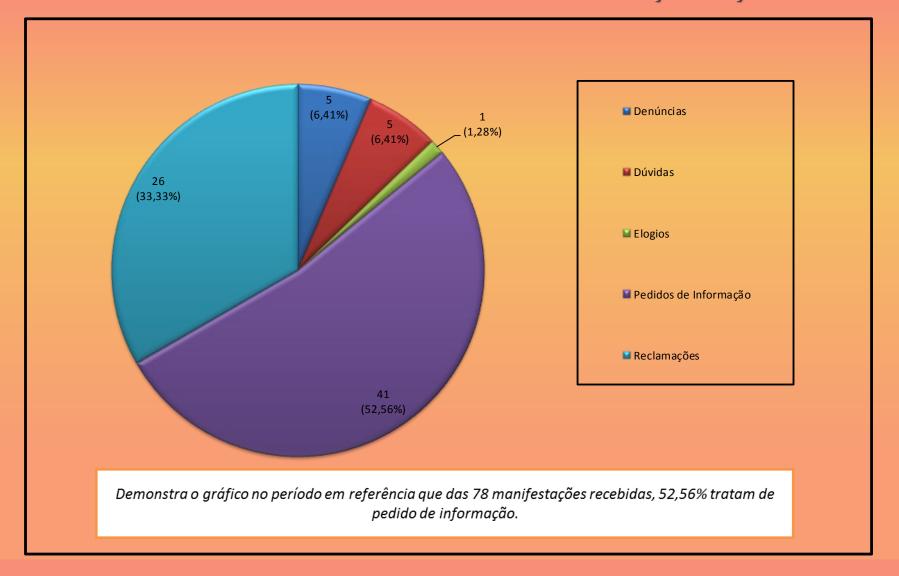
A Ouvidoria recebe demandas dos Usuários por meio de internet (através de formulário eletrônico: http://www.tjac.jus.br/ouvidoria/; e e-mail: ouvid@tjac.jus.br); teleatendimento: 0800 721 3040; carta postal pré-selada; e atendimento pessoal na própria sede da Ouvidoria, localizada na Cidade da Justiça—Fórum 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
Denúncia	5
Dúvida	5
Elogio	1
Pedido de Informação	41
Reclamação	26
Total de Demandas Recebidas	78



- Gráfico -Demandas Recebidas dos Usuários por Tipo



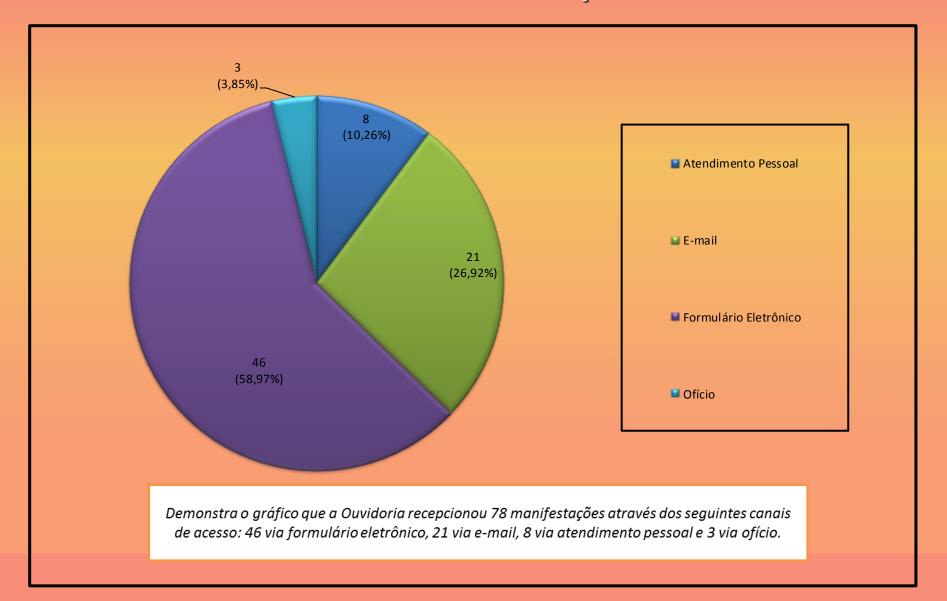


- Quadro II Demandas Recepcionadas pela Ouvidoria de Justiça - Por Canais de Acesso -

	Canais de Acesso					
	(SEI) Formulário Eletrônico	Teleatendimento*	E-mail	Pessoalmente	Ofício	Total
Quantitativo	46	0	21	8	3	78

^{*} Devido a mudança de endereço, e a portabilidade das linhas telefônicas deste Poder Judiciário, a Ouvidoria se encontra sem telefone desde 14 de fevereiro do corrente ano.

- Gráfico -Demandas Recebidas dos Usuários por Canais de Acesso





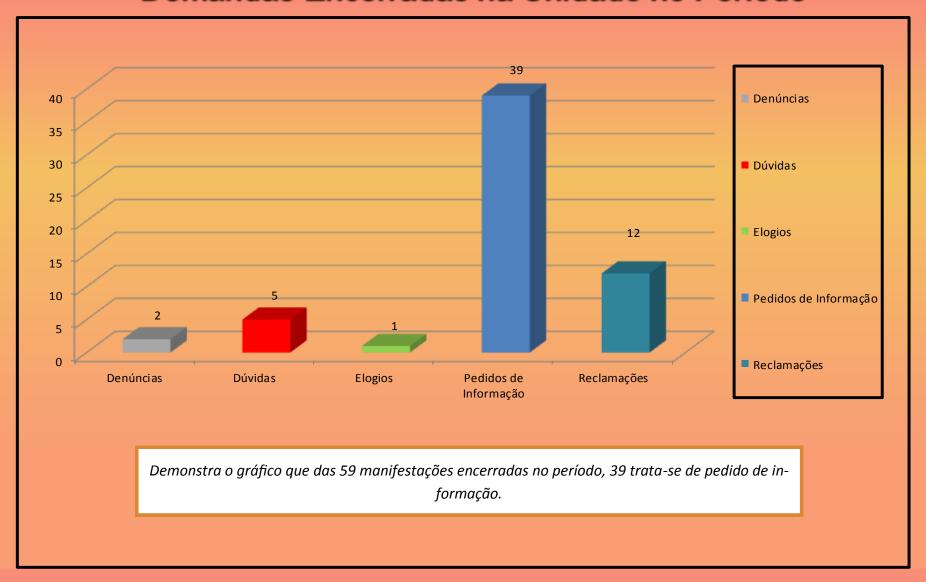


- Quadro III -Demandas Encerradas na Unidade no Período

Tipo de Manifestação	Quantitativo
Denúncia	2
Dúvida	5
Elogio	1
Pedido de Informação	39
Reclamação	12
Total	59



- Gráfico -Demandas Encerradas na Unidade no Período



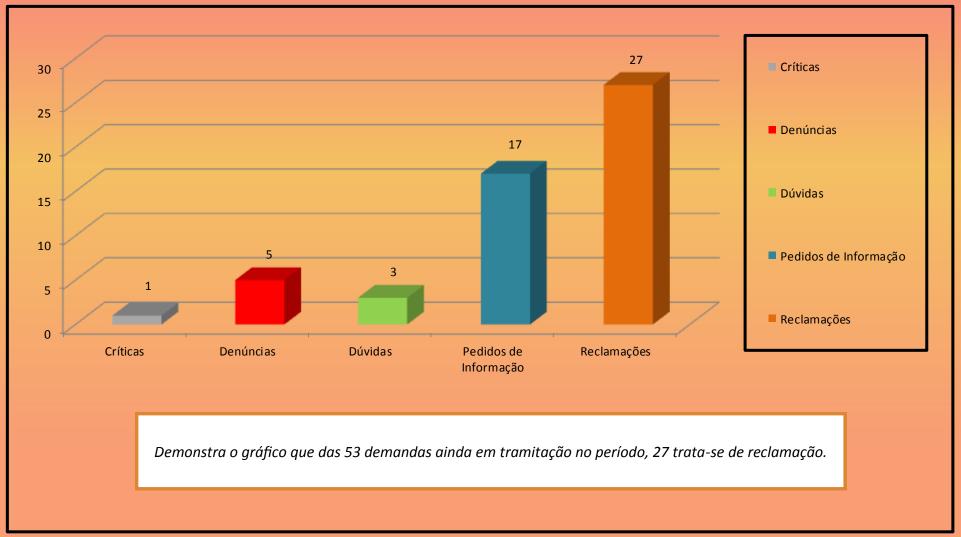


- Quadro IV -Demandas em Andamento na Unidade no Final do Período

Tipo de Manifestação	Quantitativo
Crítica	1
Denúncia	5
Dúvida	3
Pedido de Informação	17
Reclamação	27
Total	53



- Gráfico -Demandas Ainda em Andamento na Unidade no Final do Período







Rio Branco — Acre. 15 de julho de 2019

Desembargador Elcio Mendes

Ouvidor de Justiça

Juiz de Direito Robson Ribeiro Aleixo

Ouvidor de Justiça Substituto