



Poder Judiciário do Estado do Acre

OUVIDORIA DE JUSTIÇA

RELATÓRIO ANUAL 2020



Desembargador Luis Camolez – Ouvidor

Desembargador Elcio Mendes – Ouvidor Substituto

Sirnandes Pereira da Silva – Secretário

José Wladmir Lima Martins – Técnico Judiciário

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 dezembro de 2020.



SUMÁRIO

DOS DADOS ESTATÍSTICOS-----	Pag. 5
Por Tipo-----	Pag. 6
Por Canais de Acesso-----	Pag. 7
Demandas Em Andamento no Final do Período-----	Pag. 8
Informações Genéricas dos Usuários-----	Pag. 9
Demandas Encerradas no Período-----	Pag. 10
Pedidos de Informação-----	Pag. 11
Demandas Relativas ao Disque Corrupção-----	Pag. 11

DOS DADOS ESTATÍSTICOS

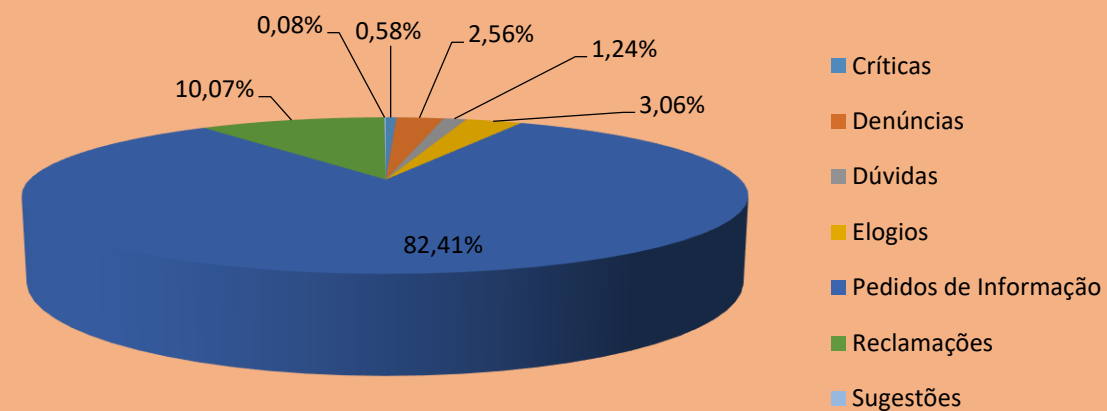
A Ouvidoria recebe demandas dos Usuários por meio de internet (através de formulário eletrônico: <http://www.tjac.jus.br/ouvidoria/>; e e-mail: ouvid@tjac.jus.br); teleatendimento: 0800 721 3040; carta postal pré-selada; e atendimento pessoal na própria sede da Ouvidoria, localizada na Cidade da Justiça—Fórum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

QUADRO I

Demandas Recebidas Pela Ouvidoria -Por Tipo-

TIPO	QUANTIDADE
Críticas	7
Denúncias	31
Dúvidas	15
Elogios	37
Pedidos de Informação	998
Reclamações	122
Sugestões	1
Total Geral	1211

GRÁFICO I -Por Tipo-



QUADRO II

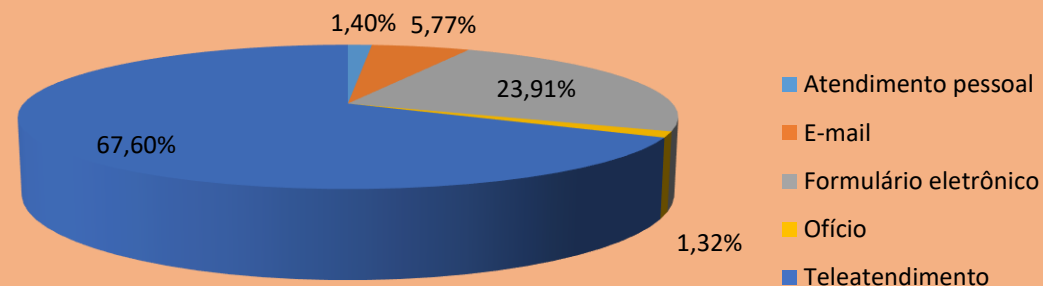
Demandas Recebidas Pela Ouvidoria

-Por Canais de Acesso-

CANAL	QUANTIDADE
Atendimento pessoal	17
E-mail	70
Formulário eletrônico	290
Ofício	16
Teleatendimento	820
Total Geral	1213

GRÁFICO II

-Por Canais de Acesso-



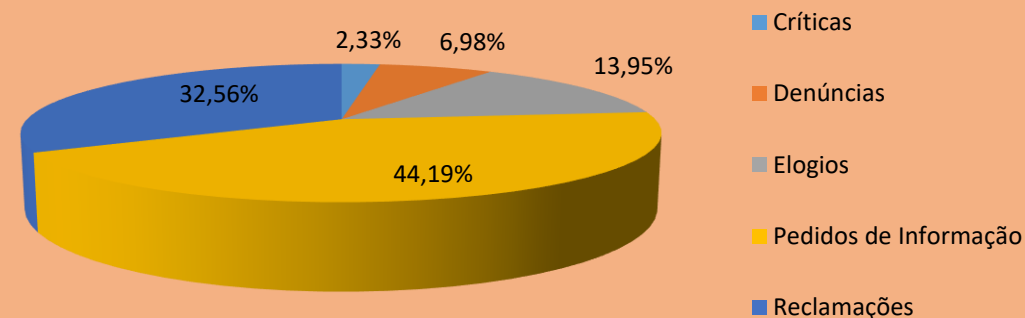
QUADRO IV

Demandas Em Andamento no Final do Período

TIPO	QUANTIDADE
Críticas	1
Denúncias	3
Elogios	6
Pedidos de Informação	19
Reclamações	14
Total Geral	43

GRÁFICO IV

Demandas Em Andamento no Final do Período



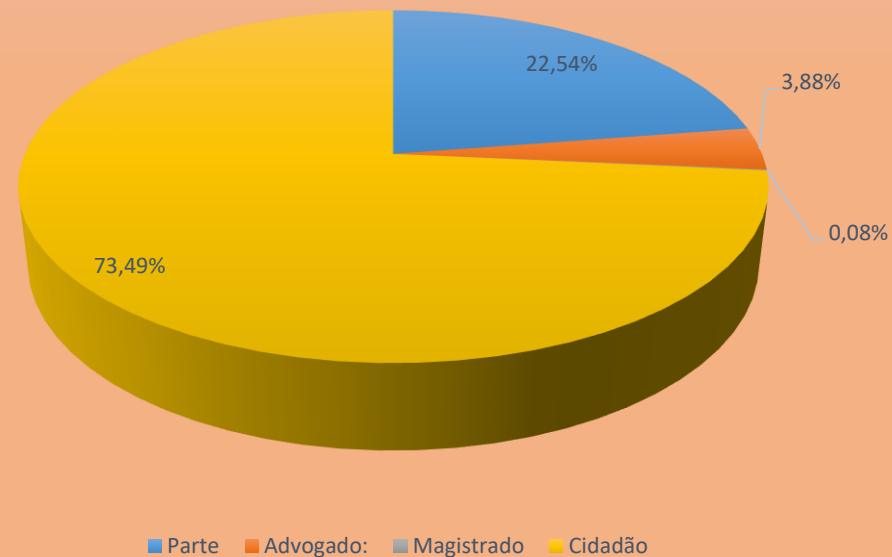
QUADRO V

Informações Genéricas dos Usuários

Tipo	Quantitativo
Parte	273
Advogado	47
Magistrado	1
Cidadão	890
Total	1211

GRÁFICO V

Informações Genéricas dos Usuários



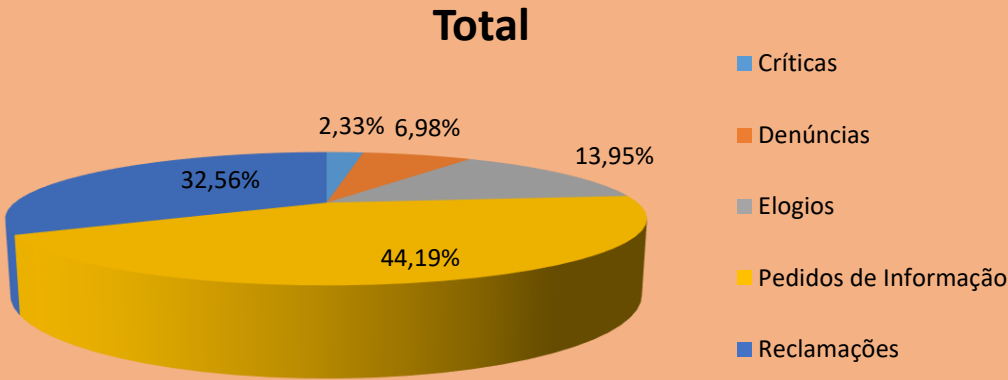
QUADRO III

Demandas Encerradas no Período

TIPO	QUANTIDADE
Críticas	6
Denúncias	28
Dúvidas	15
Elogios	31
Pedidos de Informação	979
Reclamações	122
Sugestões	1
Total Geral	1182

GRÁFICO III

Demandas Encerradas no Período



QUADRO VI

Pedidos de Informação

Tipo (Registrados Durante Ano) Quantitativo %	Quantitativo	%
Solicitações de Informações Genéricas	972	97,4
Solicitações Específicas — Lei de Acesso a Informação	26	2,6
Total	998	100

Situação (Processados Durante Ano) Quantitativo %	Quantitativo *	%
Deferidos	1010	99,4
Em processamento	6	0,6
Indeferidos	0	0
Total	1016	100

*Relativo ao período de abrangência do relatório, somado ao residual do fim do ano anterior

Demandas Relativas ao Disque Corrupção

Durante o ano de 2020 não foram registradas quaisquer demandas relativas ao disque corrupção.



Rio Branco, Acre – 18 de Janeiro de 2021

Desembargador Luis Camolez
Ouvidor de Justiça