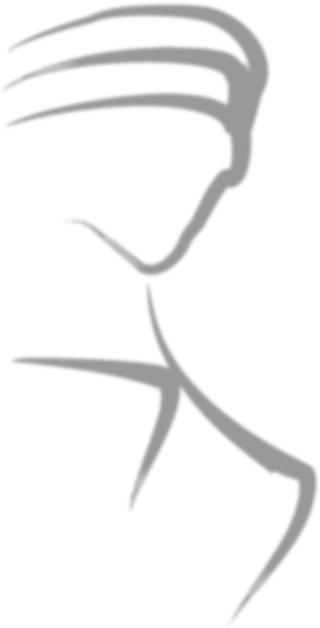




**Poder Judiciário do Estado do Acre**

Relatório Anual 2021

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.

Entretanto, a Lei 13.460/2017, no seu art. 14, inciso II, estabelece que as ouvidorias deverão, elaborar, anualmente, relatório de gestão.



1. DOS DADOS ESTATÍSTICOS....................................................... 4

1.1 Demandas Recebidas dos Usuários.............................................. 4

1.1.1 Por tipo........................................................................................... 4

1.1.2 Por Canal de Acesso...................................................................... 5

1.1.3 Pedidos de Informação.................................................................. 6

1.1.4 Pedidos de Informação.................................................................. 7

1.1.5 Informações Genéricas dos Usuários............................................ 8

1.1.6 Demandas Relativas ao Disque Corrupção................................... 8



**- Gráfico -**

**Demandas Recebidas dos Usuários por Tipo**

36

2.82%

153

12.00%

1.33%

17

3

0.24%

10

0.78%

DENÚNCIA

RECLAMAÇÃO ELOGIO CRÍTICA

1056

82.82%

DÚVIDA

PEDIDO DE

INFORMAÇÃO



**DOS DADOS ESTATÍSTICOS**



**DEMANDAS RECEBIDAS DOS USUÁRIOS**

A Ouvidoria recebe demandas dos Usuários por meio de internet (através de formulário

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **POR TIPO DE DEMANDA** | **QUANTIDADE** | **%** |
| Crítica | 3 | 0,24 |
| Denúncia | 36 | 2,82 |
| Dúvida | 10 | 0,78 |
| Elogio | 17 | 1,33 |
| Pedido de Informação | 1056 | 82,82 |
| Reclamação | 153 | 12,00 |
| **TOTAL:** | **1275** | **100** |

eletrônico: [http://www.tjac.jus.br/ouvidoria/;](http://www.tjac.jus.br/ouvidoria/%3B) e e-mail: ouvid@tjac.jus.br);



**QUADRO I**

**Demandas Recebidas dos Usuários**

***- Por Tipo -***



teleatendimento: 0800 721 3040; carta postal pré-selada; e atendimento pessoal na própria sede da Ouvidoria, localizada na Rua Paulo Lemos de Moura Leite, nº. 878, Portal da Amazônia – Cidade da Justiça – Fórum dos Juizados Especiais Cíveis

.



**QUADRO II**

**Demandas Recebidas dos Usuários**

***- Por Canal de Acesso -***



**- Gráfico -**

**Demandas Recebidas dos Usuários Canal de Acesso**

24



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CANAL DE ACESSO** | **QUANTIDADE** | **%** |
| Atendimento Pessoal | 0 | 0,00 |
| Carta | 0 | 0,00 |
| E-mail | 49 | 3,84 |
| Teleatendimento | 891 | 69,88 |
| Ofício | 24 | 1,88 |
| Formulário Eletrônico | 311 | 24,39 |
| **TOTAL:** | **1275** | **100** |

1.88%



49

3.84%

311

24.39%

891

69.88%

TELEATENDIMENTO

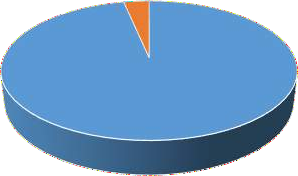
E-MAIL OFÍCIO

FORMULÁRIO ELETRÔNICO



35

3.31%



1021

96.69%

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TIPO** | **QUANTIDADE** | **%** |
| Solicitações de Informações Genéricas | 1021 | 96,69 |
| Solicitações Específicas — Lei de Acesso a Informação | 35 | 3,31 |
| **TOTAL DE RECEBIDOS** | **1056** | **100** |

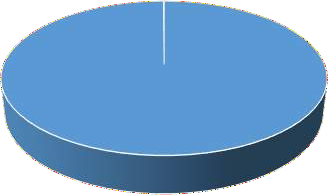
Solicitações de Informações Genéricas

Solicitações Específicas — Lei de Acesso a Informação



1

0.09%



1055

99.91%

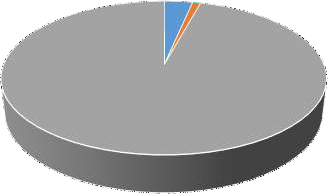
|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TIPO** | **QUANTIDADE** | **%** |
| Atendidos | 1055 | 99,91 |
| Em processamento | 1 | 0,09 |
| Indeferidos | 0 | 0,00 |
| **TOTAL DE RECEBIDOS** | **1056** | **100** |

Atendidos Em processamento

35

3.31%

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TIPO** | **QUANTIDADE** | **%** |
| Parte | 35 | 3,31 |
| Advogado | 10 | 0,95 |
| Magistrado | 0 | 0,00 |
| Cidadão | 1011 | 95,74 |
| **TOTAL DE RECEBIDOS** | **1056** | **100** |



1011

95.74%

10

0.95%



Parte Advogado Cidadão



**Demandas Relativas ao Disque Corrupção**

Durante o ano de 2021 não foram registradas quaisquer demanda relativas ao disque

corrupção.



