



Poder Judiciário do Estado do Acre

Relatório Anual 2021

Ouvidoria De Justiça

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

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.



SUMÁRIO

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

DOS DADOS ESTATÍSTICOS

DEMANDAS RECEBIDAS DOS USUÁRIOS

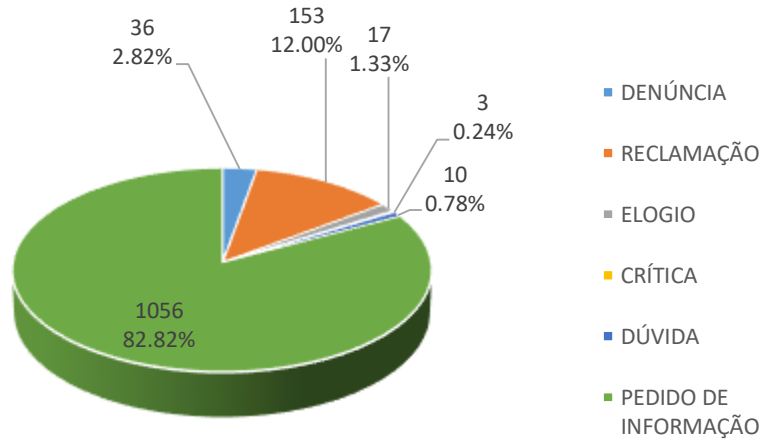
A Ouvidoria recebe demandas dos Usuários por meio de internet (através de formulário eletrônico:

<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 Rua Paulo Lemos de Moura Leite, nº. 878, Portal da Amazônia – Cidade da Justiça – Fórum dos Juizados Especiais Cíveis

QUADRO I Demandas Recebidas dos Usuários - Por Tipo -

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

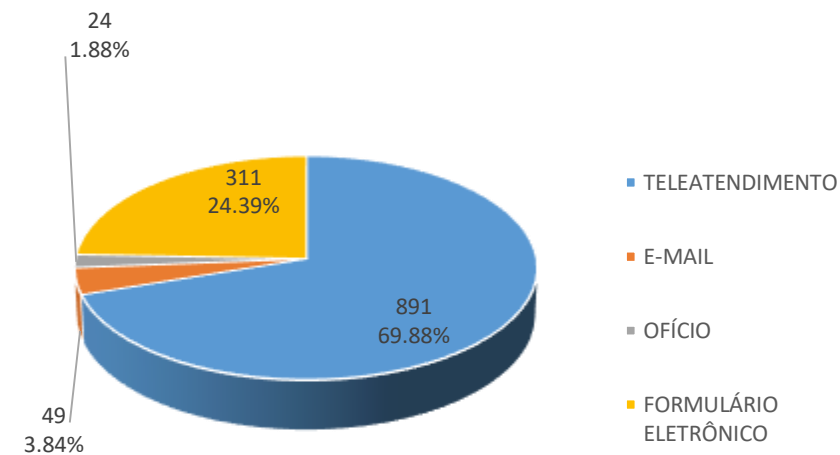
- Gráfico - Demandas Recebidas dos Usuários por Tipo



QUADRO II
Demandas Recebidas dos Usuários
- Por Canal de Acesso -

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

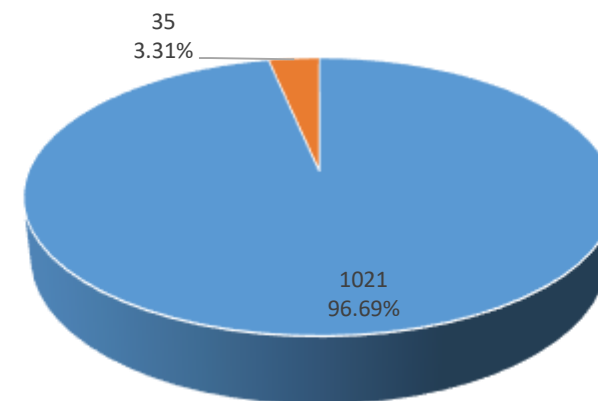
- Gráfico -
Demandas Recebidas dos Usuários Canal de Acesso



QUADRO III
- Pedidos de Informação -

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

- Gráfico -
Pedidos de Informação

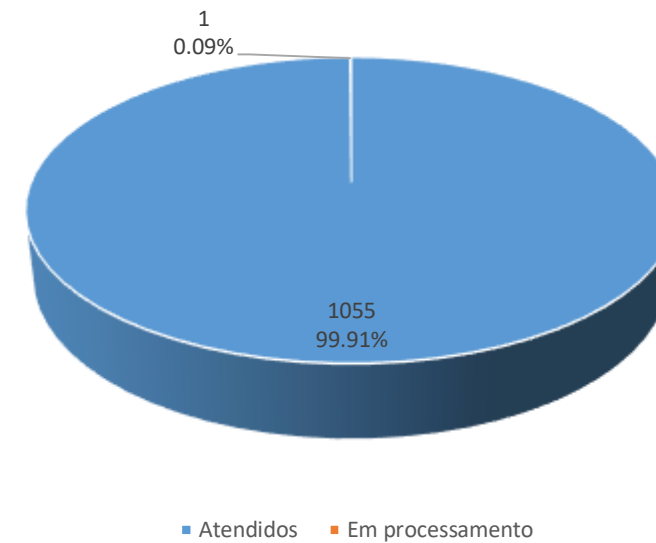


- Solicitações de Informações Genéricas
- Solicitações Específicas — Lei de Acesso a Informação

QUADRO IV
- Pedidos de Informação -

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

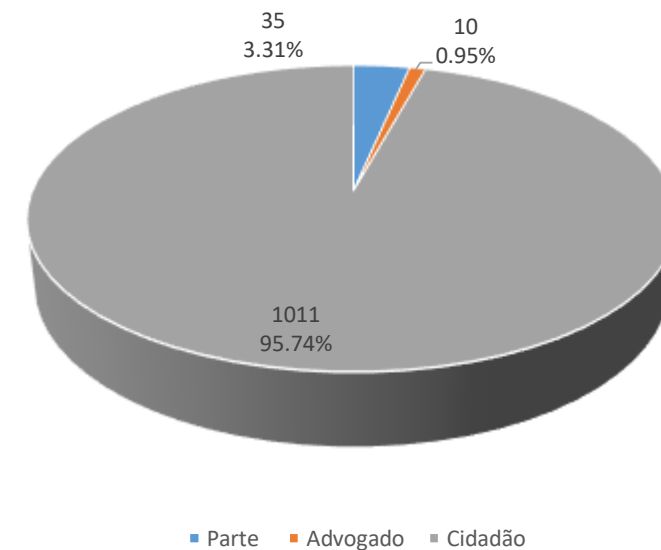
- Gráfico -
Pedidos de Informação



QUADRO V - Informações Genéricas dos Usuários -

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

- Gráfico - Informações Genéricas dos Usuários



Demandas Relativas ao Disque Corrupção

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



Desembargador Júnior Alberto
Ouvidor de Justiça

Desembargador Luís Camolez
Ouvidor Substituto

Sirnandes Pereira da Silva
Secretário

Deuvo Alex Sandro Barbosa do Nascimento
Técnico Judiciário