Poder Judiciário do Estado do Acre

Relatório Anual 2022

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 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.

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

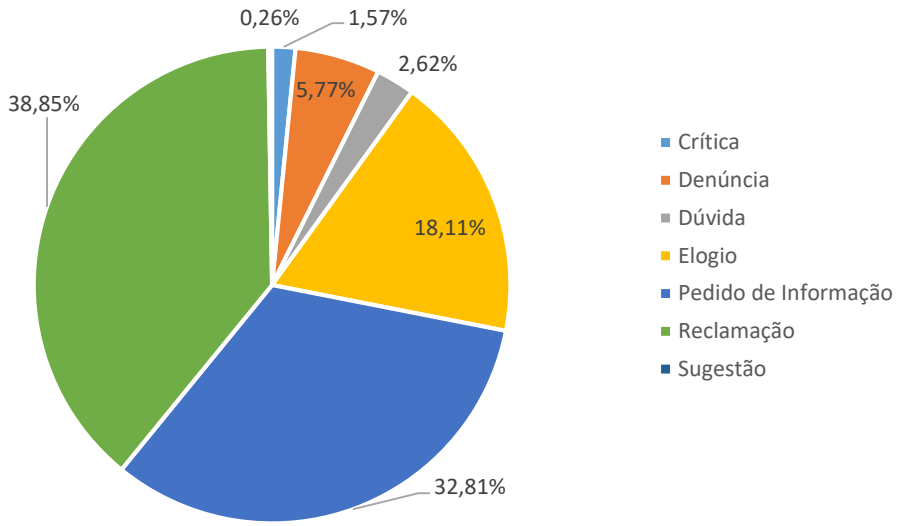
A Ouvidoria recebe demandas dos Usuários por meio de internet (através de formulário eletrônico: http://www.tjac.jus.br/ouvidoria/; e e-mail: ouvid@tjac.jus.br); teleatendimento: 0800 721 3040; carta postal pré-selada; e atendimento pessoal na própria sede da Ouvidoria, localizada na Rua Paulo Lemos 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	6	1,57
Denúncia	22	5,77
Dúvida	10	2,62
Elogio	69	18,11
Pedido de Informação	125	32,81
Reclamação	148	38,85
Sugestão	1	0,26
TOTAL:	**381**	**100**

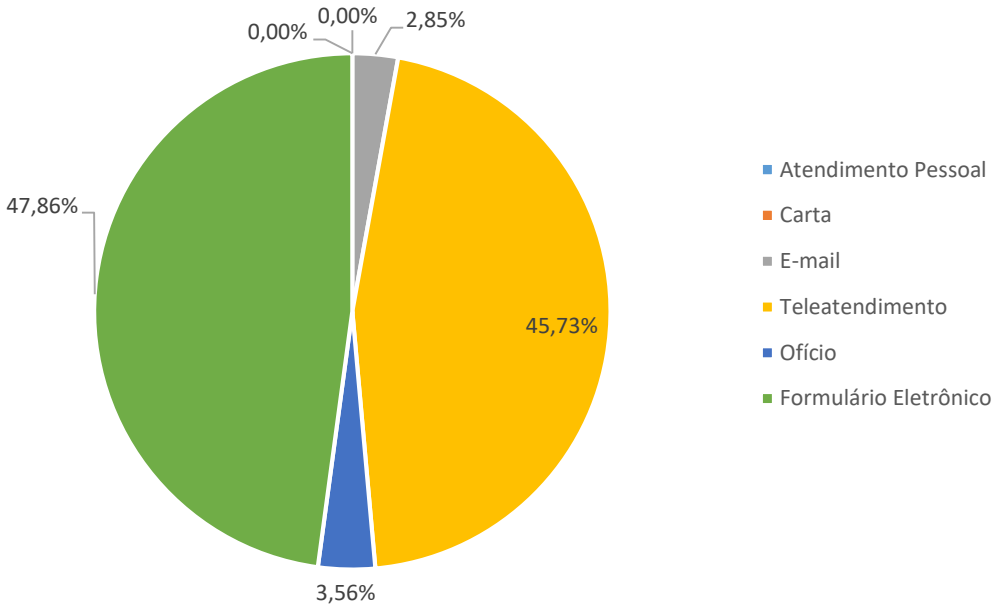
- Gráfico -
Demandas Recebidas dos Usuários por Tipo



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

CANAL DE ACESSO	QUANTIDADE	%
Atendimento Pessoal	0	0
Carta	0	0
E-mail	20	2,85
Teleatendimento	321	45,73
Ofício	25	3,56
Formulário Eletrônico	336	47,86
TOTAL:	**702**	**100**

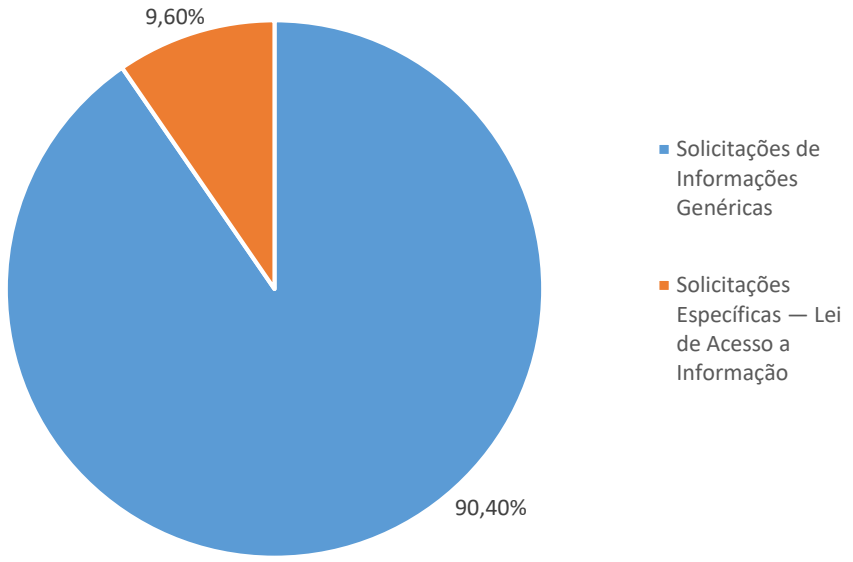
- Gráfico -
Demandas Recebidas dos Usuários Canal de Acesso



QUADRO III
- Pedidos de Informação -

TIPO	QUANTIDADE	%
Solicitações de Informações Genéricas	113	90,40
Solicitações Específicas — Lei de Acesso a Informação	12	9,60
TOTAL DE RECEBIDOS	**125**	**100**

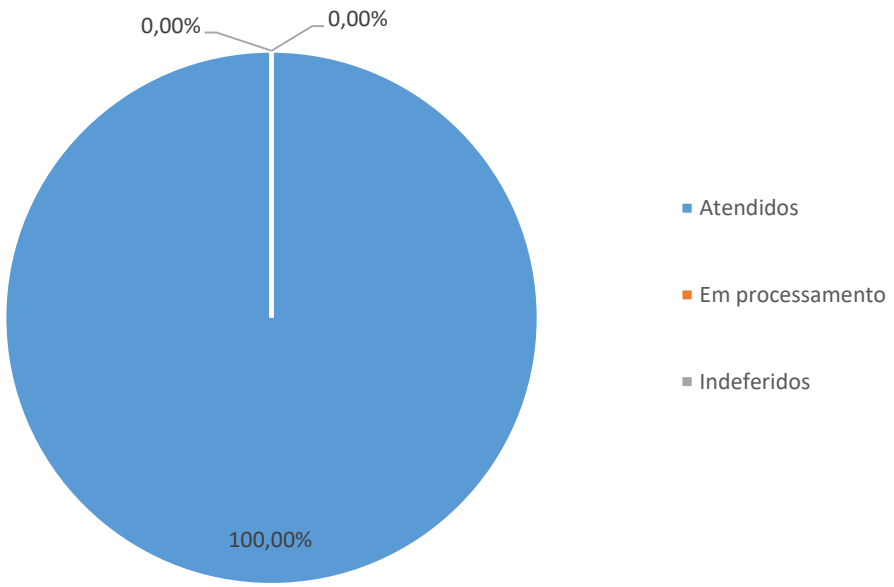
- Gráfico -
Pedidos de Informação



QUADRO IV
- Pedidos de Informação -

TIPO	QUANTIDADE	%
Atendidos	446	100
Em processamento	0	0
Indeferidos	0	0
TOTAL DE RECEBIDOS	**446**	**100**

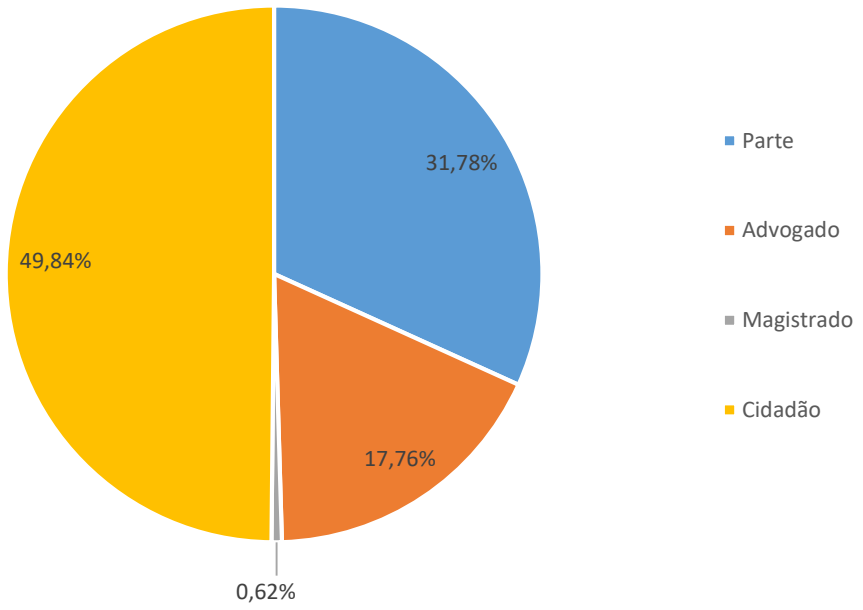
- Gráfico -
Pedidos de Informação



QUADRO V
- Informações Genéricas dos Usuários -

TIPO	QUANTIDADE	%
Parte	102	31,78
Advogado	57	17,76
Magistrado	02	0,62
Cidadão	160	49,84
TOTAL DE RECEBIDOS	**321**	**100**

- Gráfico -
Informações Genéricas dos Usuários



Demandas Relativas ao Disque Corrupção

Durante o ano de 2022 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