



Poder Judiciário do Estado do Acre

## **Relatório Anual 2023**

# **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 290, de 07 de junho de 2023, do Conselho de Administração do Tribunal de Justiça do Estado do Acre, que instituiu a Ouvidoria

de Justiça, dispõe em seu art. 10º inciso VIII, que esta Ouvidoria de Justiça deve apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas, encaminhando relatório anual das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria ao Pleno do Tribunal de Justiça. Por conseguinte, 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

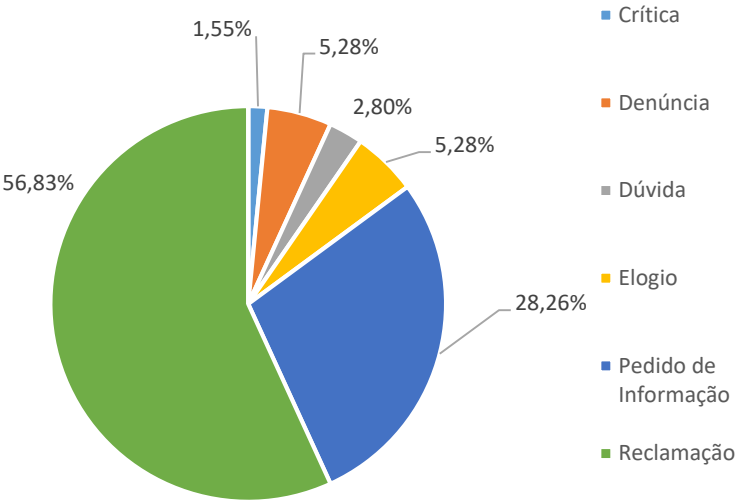
## DEMANDAS RECEBIDAS DOS USUÁRIOS

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](mailto: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              | 5          | 1,55       |
| Denúncia             | 17         | 5,28       |
| Dúvida               | 9          | 2,80       |
| Elogio               | 17         | 5,28       |
| Pedido de Informação | 91         | 28,26      |
| Reclamação           | 183        | 56,83      |
| Sugestão             | 0          | 0          |
| <b>TOTAL:</b>        | <b>322</b> | <b>100</b> |

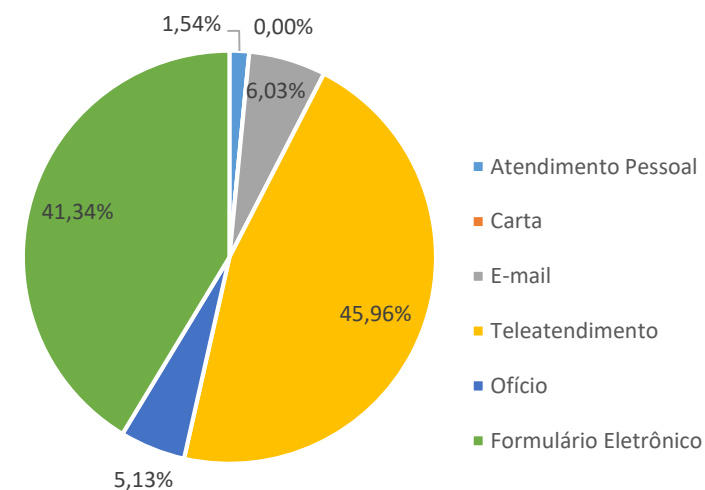
**- Gráfico -**  
**Demandas Recebidas dos Usuários por Tipo**



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

| CANAL DE ACESSO       | QUANTIDADE | %          |
|-----------------------|------------|------------|
| Atendimento Pessoal   | 12         | 1,54       |
| Carta                 | 0          | 0          |
| E-mail                | 47         | 6,03       |
| Teleatendimento       | 358        | 45,96      |
| Ofício                | 40         | 5,13       |
| Formulário Eletrônico | 322        | 41,34      |
| <b>TOTAL:</b>         | <b>779</b> | <b>100</b> |

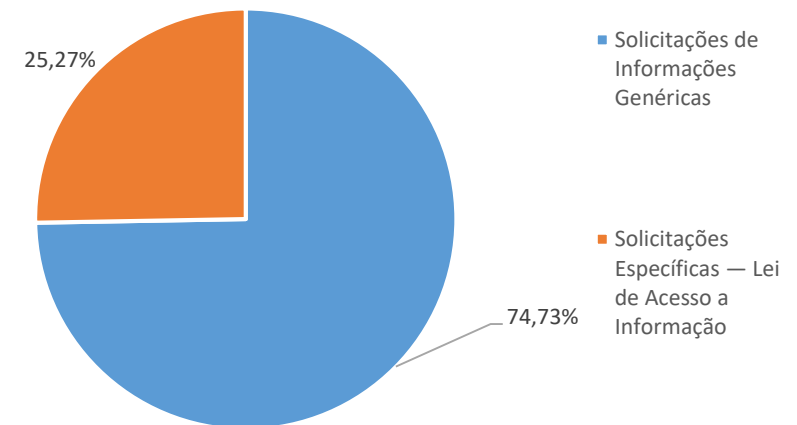
**- Gráfico -**  
**Demandas Recebidas dos Usuários Canal de Acesso**



**QUADRO III**  
**- Pedidos de Informação -**

| TIPO                                                  | QUANTIDADE | %          |
|-------------------------------------------------------|------------|------------|
| Solicitações de Informações Genéricas                 | 68         | 74,73      |
| Solicitações Específicas — Lei de Acesso a Informação | 23         | 25,27      |
| <b>TOTAL DE RECEBIDOS</b>                             | <b>91</b>  | <b>100</b> |

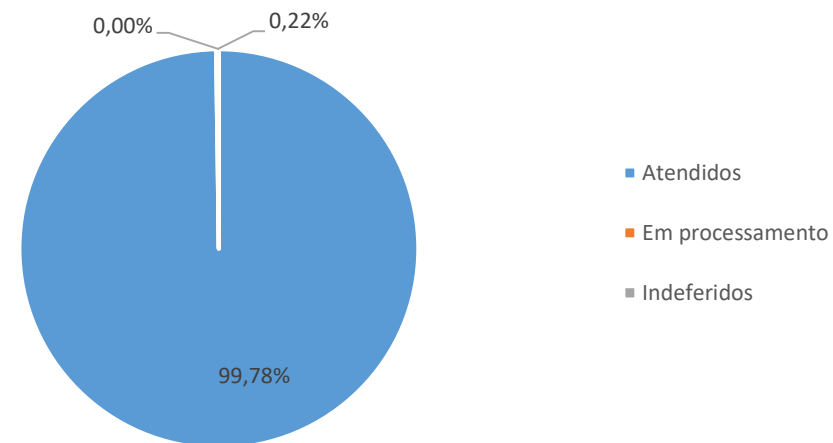
**- Gráfico -**  
**- Pedido de Informação -**



**QUADRO IV**  
**- Pedidos de Informação -**

| TIPO                      | QUANTIDADE | %          |
|---------------------------|------------|------------|
| Atendidos                 | 448        | 99,78      |
| Em processamento          | 1          | 0,22       |
| Indeferidos               | 0          | 0          |
| <b>TOTAL DE RECEBIDOS</b> | <b>449</b> | <b>100</b> |

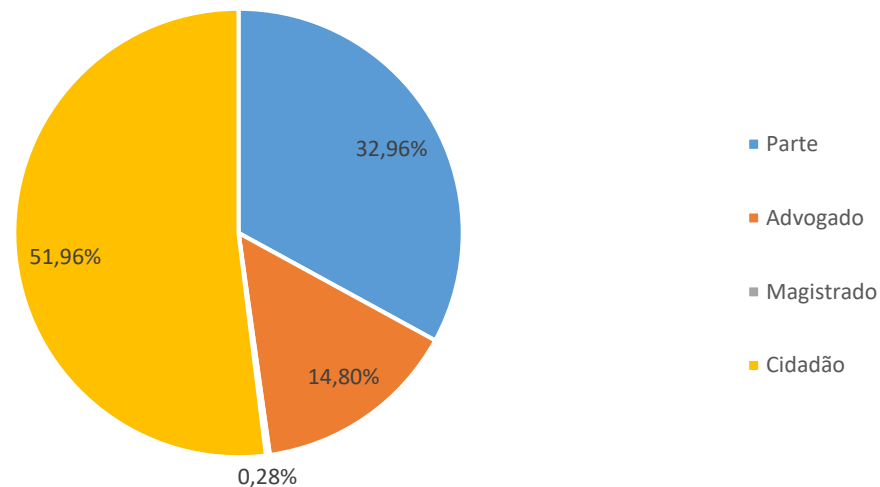
**- Gráfico -**  
**Pedidos de Informação**



**QUADRO V**  
**- Informações Genéricas dos Usuários -**

| TIPO                      | QUANTIDADE | %          |
|---------------------------|------------|------------|
| Parte                     | 118        | 32,96      |
| Advogado                  | 53         | 14,80      |
| Magistrado                | 1          | 0,28       |
| Cidadão                   | 186        | 51,96      |
| <b>TOTAL DE RECEBIDOS</b> | <b>358</b> | <b>100</b> |

**- Gráfico -**  
**Informações Genéricas dos Usuários**



**Demandas Relativas ao Disque Corrupção**

Durante o ano de 2023, 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**

Maria Lúcia Rodrigues Gabriel  
**Técnico Judiciário**