



Poder Judiciário do Estado do Acre

OUVIDORIA DE JUSTIÇA

Relatório Anual 2019





Desembargador Luís Camolez—Ouvidor

Desembargador Elcio Medes—Ouvidor Substituto

Sirnandes Pereira da Silva—Secretário

José Wladimir Lima Martins—Tec. 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 2019.



SUMÁRIO

DOS DADOS ESTATÍSTICOS.....	Pag. 05
Demandas Recebidas dos Usuários.....	Pag. 05
Por Tipo.....	Pag. 06
Por Canais de Acesso.....	Pag. 07
Demandas Encerradas na Unidade no Período.....	Pag. 09
Demandas em Andamento na Unidade no Final do Período.....	Pag. 11
Informações Genéricas dos Usuários.....	Pag. 13
Pedidos de Informação.....	Pag. 15

- 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 Cidade da Justiça—Fórum dos Juizados Especiais Cíveis, Rua Paulo Lemos de Moura Leite, 878—Portal da Amazônia.

-Quadro I-

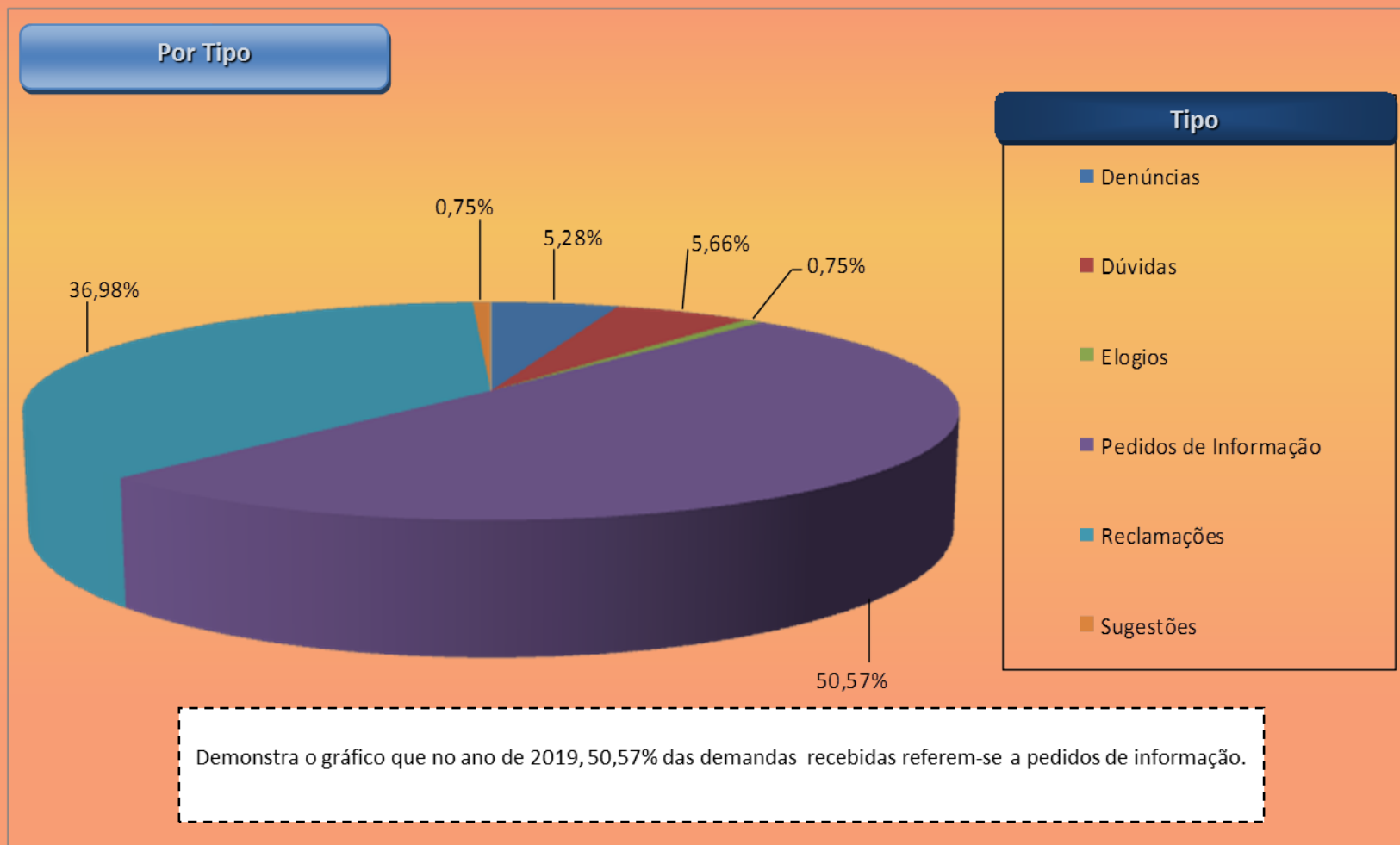
Demandas Recebidas pela Ouvidoria

-Por tipo-

Tipo de Manifestação	Quantitativo
Crítica	0
Denúncia	14
Dúvida	15
Elogio	2
Pedido de Informação	134
Reclamação	98
Sugestões	2
Total de Demandas Recebidas	265

-Gráfico-

Demandas Recebidas dos Usuários por Tipo

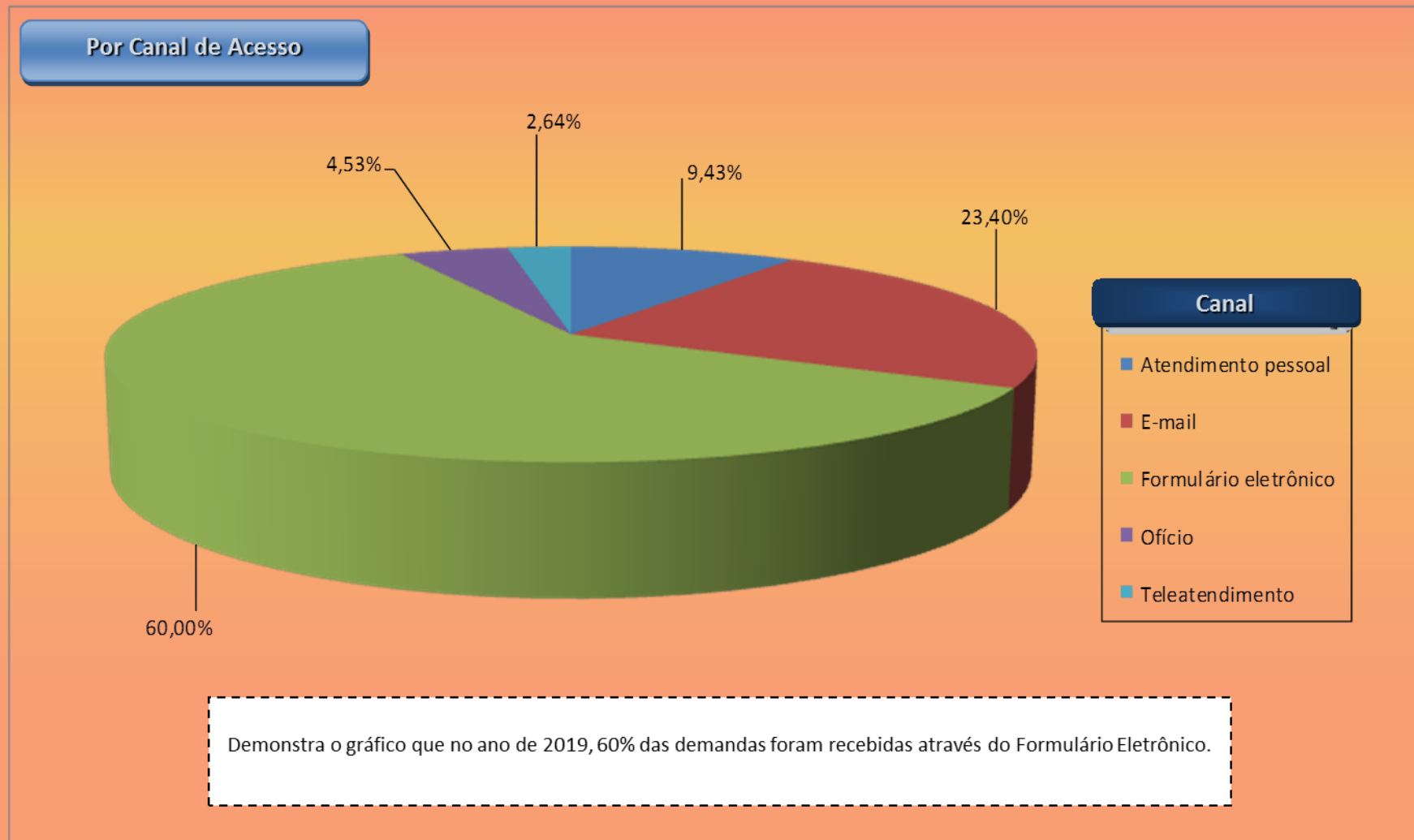


-Quadro II-
Demandas Recebidas pela Ouvidoria
-Por Canais de Acesso-

	Canais de Acesso					
	(SEI) Formulário Eletrônico	Teleatendimento	E-mail	Pessoalmente	Ofício	Total
Quantitativo	159	7	62	25	12	265

-Gráfico-

Demandas Recebidas dos Usuários por Canais de Acesso



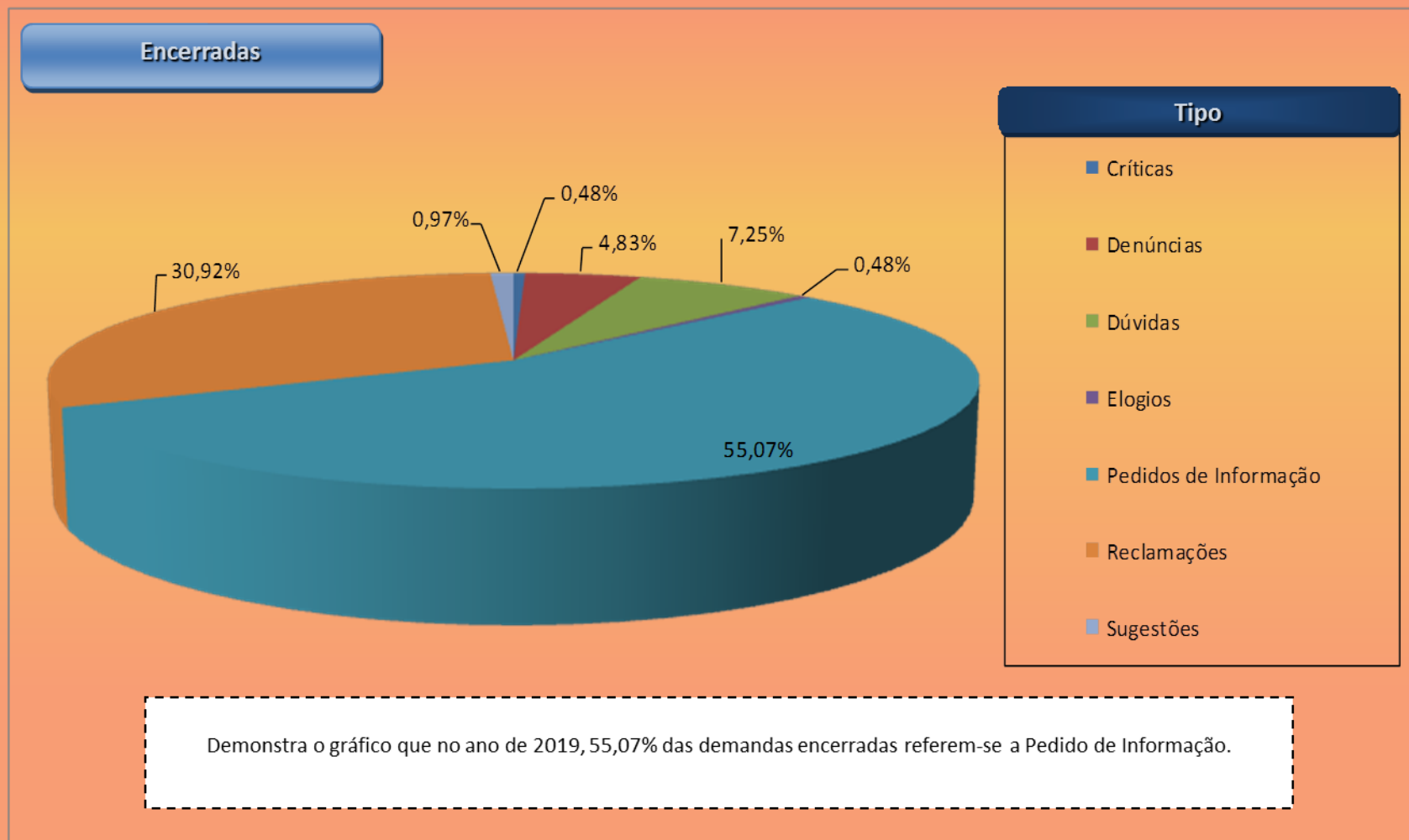
-Quadro III-

Demandas Encerradas no Período

Tipo de Manifestação	Quantitativo
Pedido de Informação	114
Reclamação	64
Dúvida	15
Elogio	1
Denúncia	10
Críticas	1
Sugestão	2
Total	207

-Gráfico-

Demandas Encerradas no Período



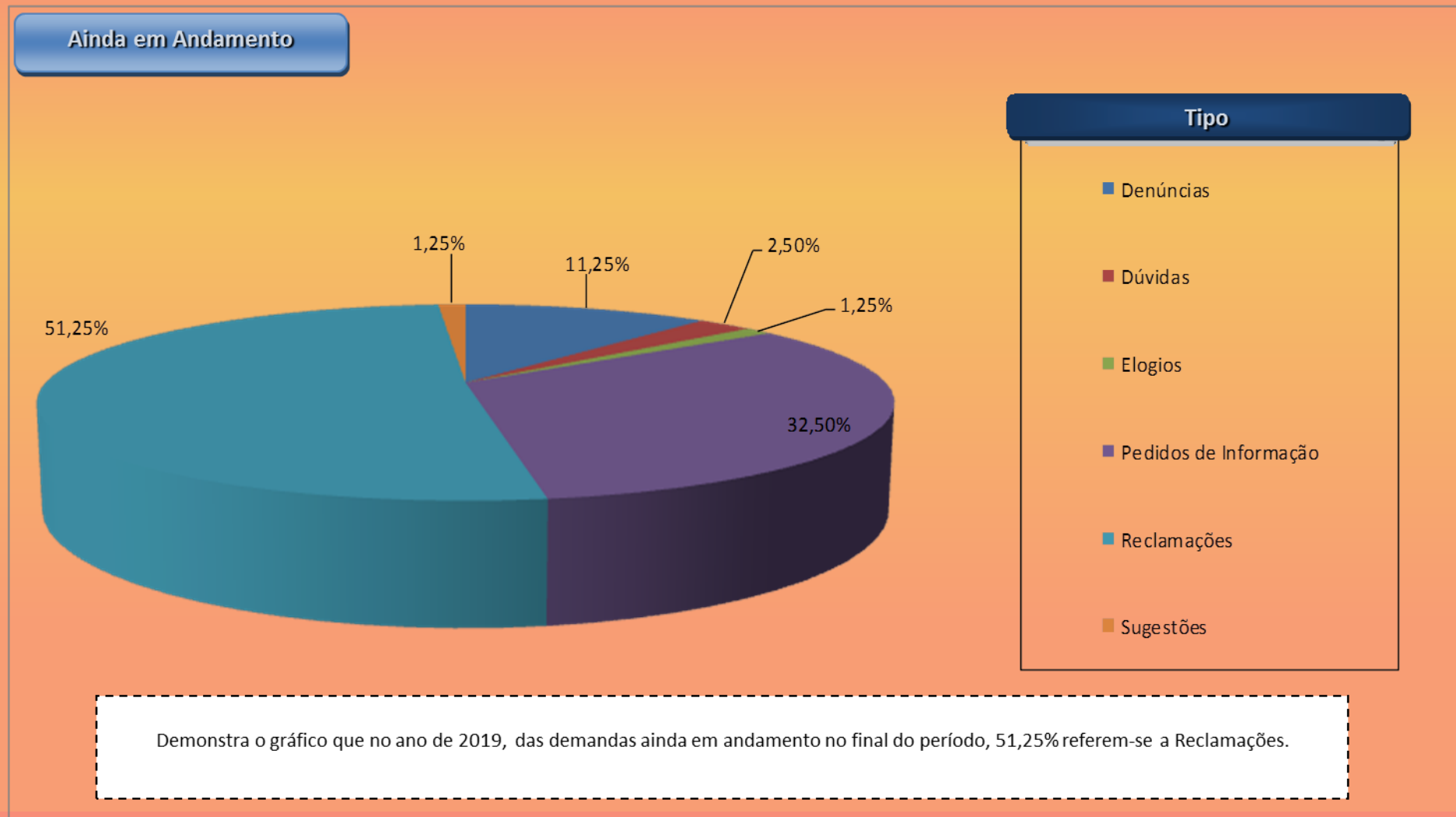
-Quadro IV-

Demandas em Andamento na Unidade no Final do Período

Tipo de Manifestação	Quantitativo
Pedido de Informação	26
Reclamação	41
Dúvida	2
Denúncia	9
Elogio	1
Sugestão	1
Total	80

-Gráfico-

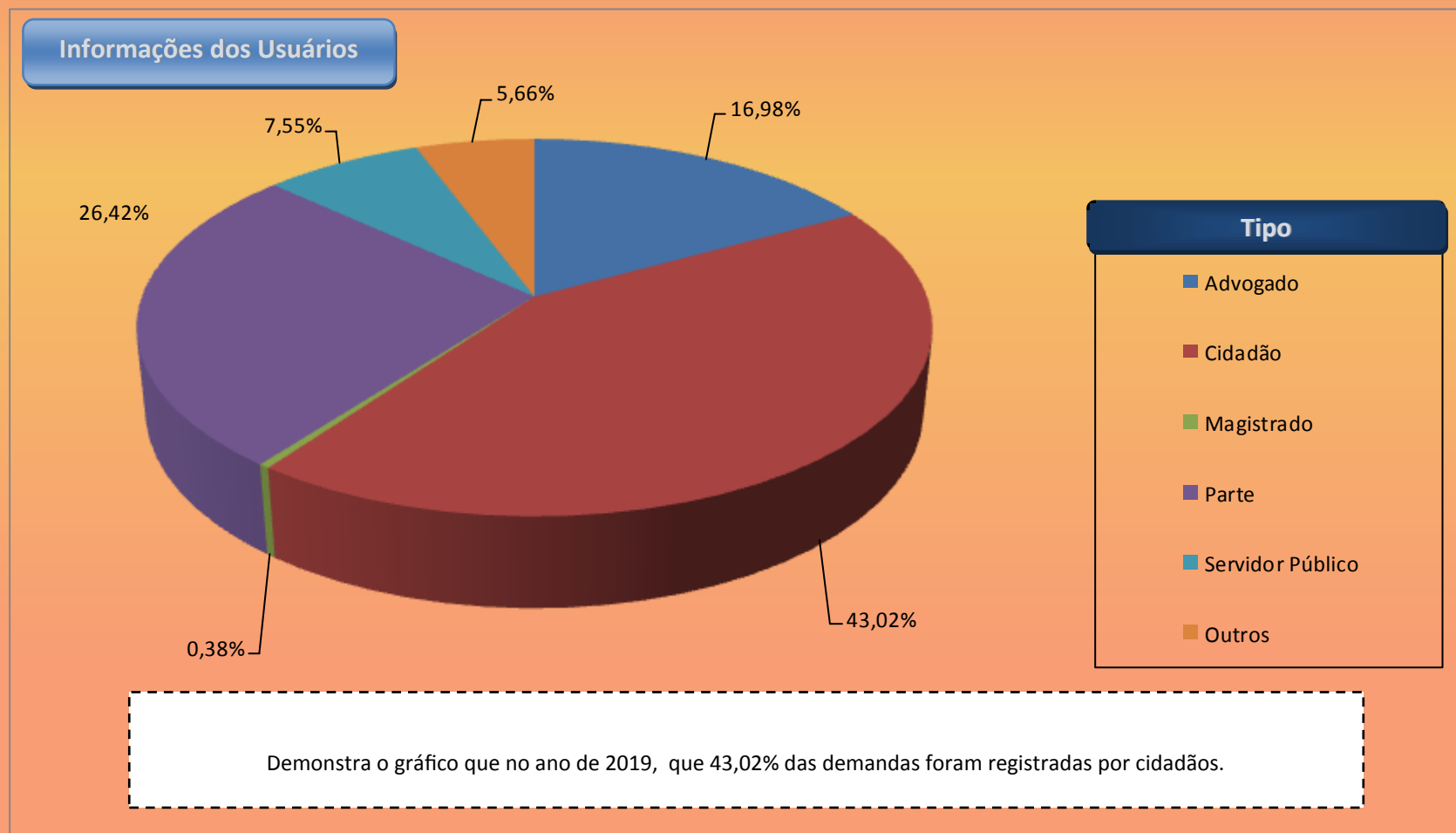
Demandas Ainda em Andamento na Unidade no Final do Período



-Quadro V-
Informações Genéricas dos Usuários

Tipo	Quantitativo
Advogado	45
Cidadão	114
Magistrado	1
Parte	70
Servidor Público	20
Servidor Público	15
Total	265

-Gráfico- Informações Genéricas dos Usuários



Pedidos de Informação

Tipo (Registrados Durante Ano)	Quantitativo	%
Solicitações de Informações Genéricas	122	91%
Solicitações Específicas — Lei de Acesso a Informação	12	9%
Total	134	100%

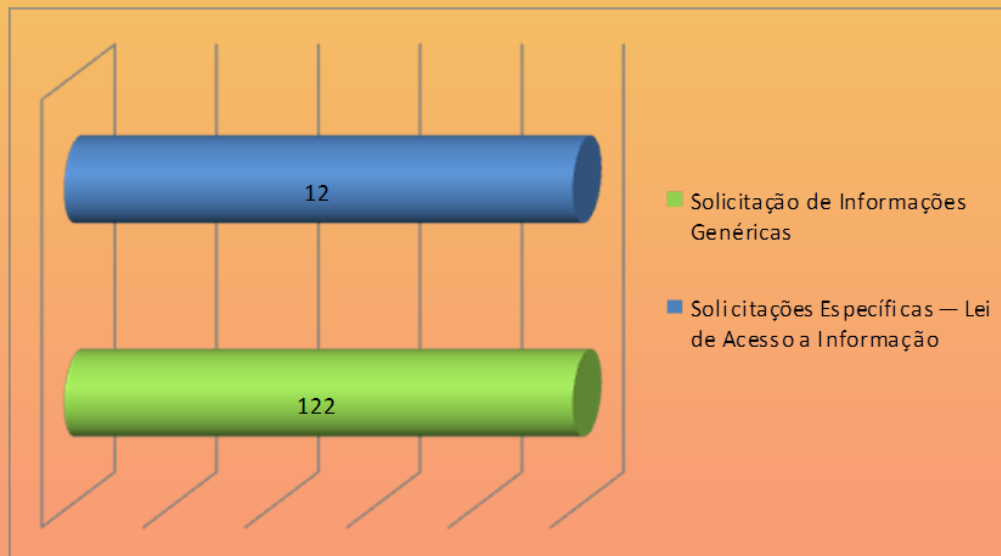
Situação (Processados Durante o Ano*)	Quantitativo*	%
Deferidos	114	81%
Em processamento	26	19%
Indeferidos	0	0
Total	140	100%

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

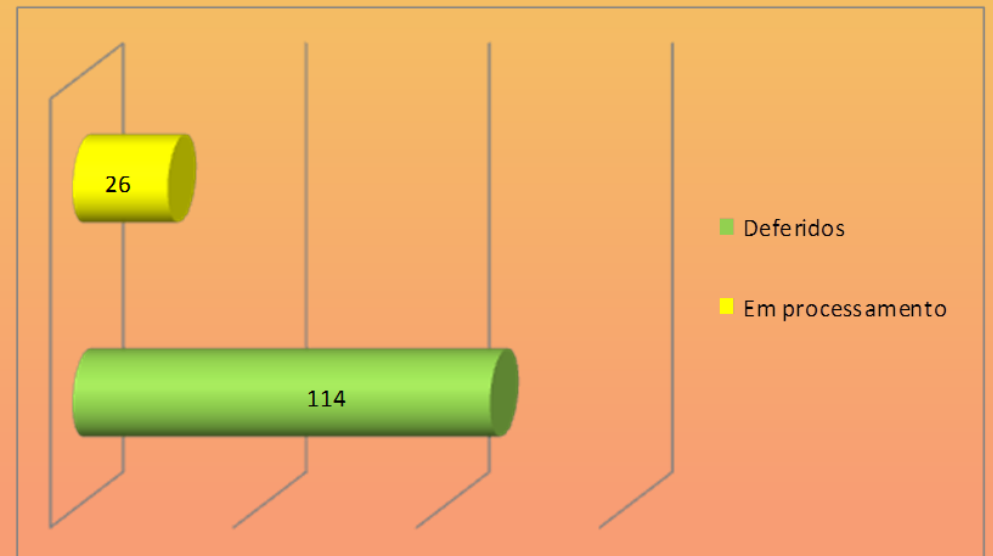
-Gráficos-

Pedidos de Informação

Por Tipo



Por Situação





Rio Branco — Acre. 03 de janeiro de 2020

Desembargador Luís Camolez

Ouvidor de justiça

Desembargador Elcio Mendes

Ouvidor de justiça Substituto