



Poder Judiciário do Estado do Acre

Relatório Anual 2025

Ouvidoria Geral

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

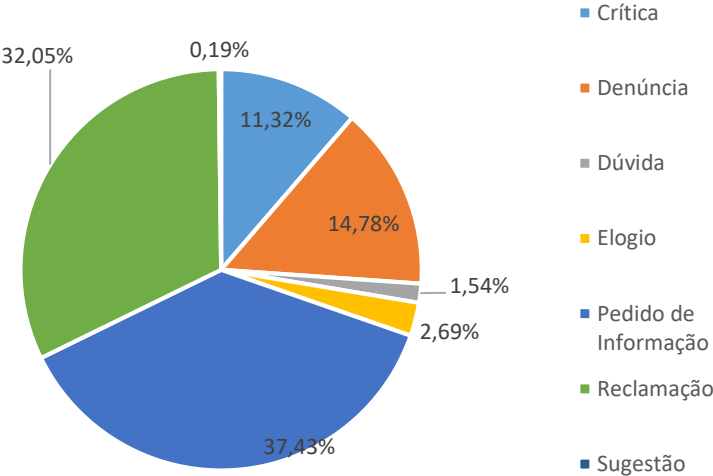
A Ouvidoria recebe demandas dos Usuários por meio de internet (através de formulário eletrônico:

<http://www.tjac.jus.br/ouvidoria/>; e e-mails: ouvid@tjac.jus.br e ouvidoriadamulher@tjac.jus.br; teleatendimento: (68) 3212-8441; 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	59	11,32
Denúncia	77	14,78
Dúvida	08	1,54
Elogio	14	2,69
Pedido de Informação	195	37,43
Reclamação	167	32,05
Sugestão	1	0,19
TOTAL:	521	100

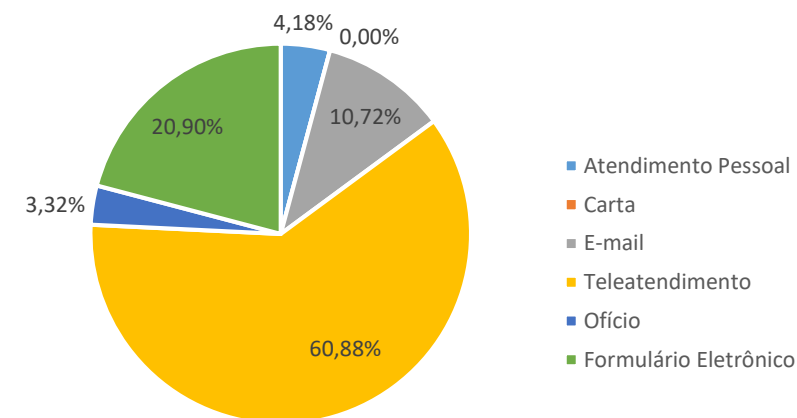
- Gráfico -
Demandas Recebidas dos Usuários por Tipo



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

CANAL DE ACESSO	QUANTIDADE	%
Atendimento Pessoal	39	4,18
Carta	0	0,00
E-mail	100	10,72
Teleatendimento (SIC)	568	60,88
Ofício	31	3,32
Formulário Eletrônico (SIC)	195	20,90
TOTAL:	933	100

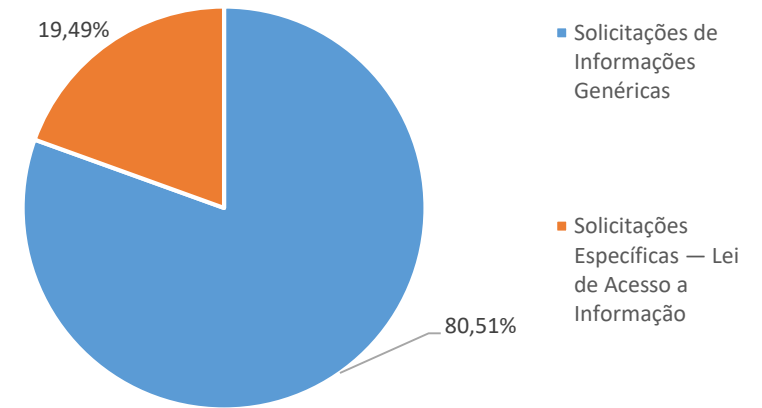
- Gráfico -
Demandas Recebidas dos Usuários Canal de Acesso



QUADRO III
- Pedidos de Informação -

TIPO	QUANTIDADE	%
Solicitações de Informações Genéricas	157	80,51
Solicitações Específicas — Lei de Acesso a Informação	38	19,49
TOTAL DE RECEBIDOS	195	100

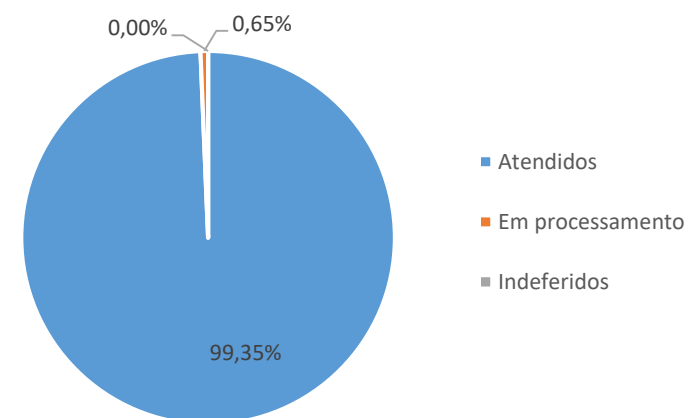
- Gráfico -
- Pedido de Informação -



QUADRO IV
- Pedidos de Informação -

TIPO	QUANTIDADE	%
Atendidos (SIC)	763	99,35
Em processamento (SIC)	5	0,65
Indeferidos (SIC)	0	0,00
TOTAL DE RECEBIDOS	768	100

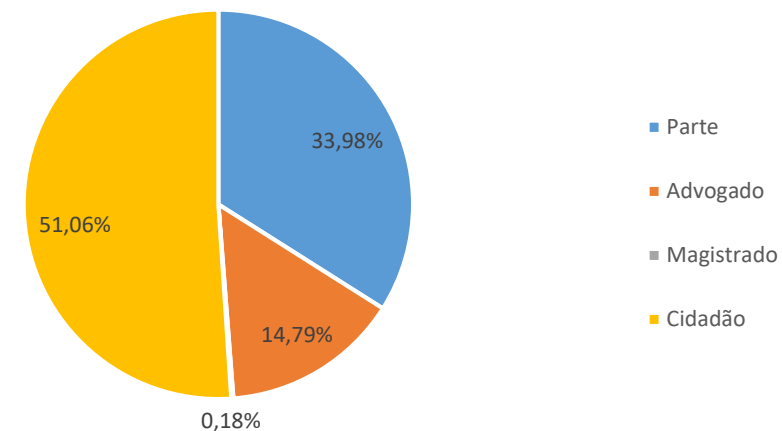
- Gráfico -
Pedidos de Informação



QUADRO V
- Informações Genéricas dos Usuários -

TIPO	QUANTIDADE	%
Parte	193	33,98
Advogado	84	14,79
Magistrado	1	0,18
Cidadão	290	51,06
TOTAL DE RECEBIDOS	568	100

- Gráfico -
Informações Genéricas dos Usuários



Demandas Relativas ao Disque Corrupção

Durante o ano de 2025, não foram registradas quaisquer demanda relativas ao disque corrupção.



Desembargador Júnior Alberto
Ouvidor Geral

Desembargador Luís Camolez
Ouvidor Geral Substituto

Sirnandes Pereira da Silva
Secretário

Maria Lúcia Rodrigues Gabriel
Técnico Judiciário