



Poder Judiciário do Estado do Acre

Relatório Anual 2024

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

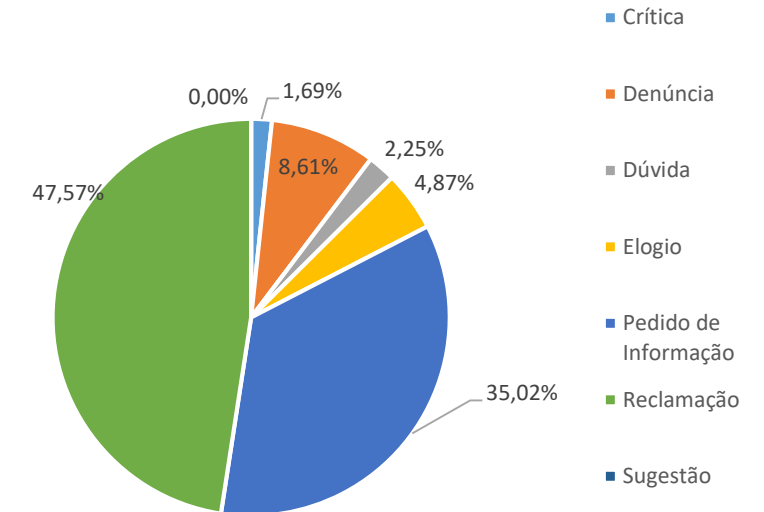
A Ouvidoria recebe demandas dos Usuários por meio de internet (através de formulário eletrônico:

<http://www.tjac.jus.br/ouvidoria/>; e e-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	9	1,69
Denúncia	46	8,61
Dúvida	12	2,25
Elogio	26	4,78
Pedido de Informação	187	35,02
Reclamação	254	47,57
Sugestão	0	0
TOTAL:	534	100

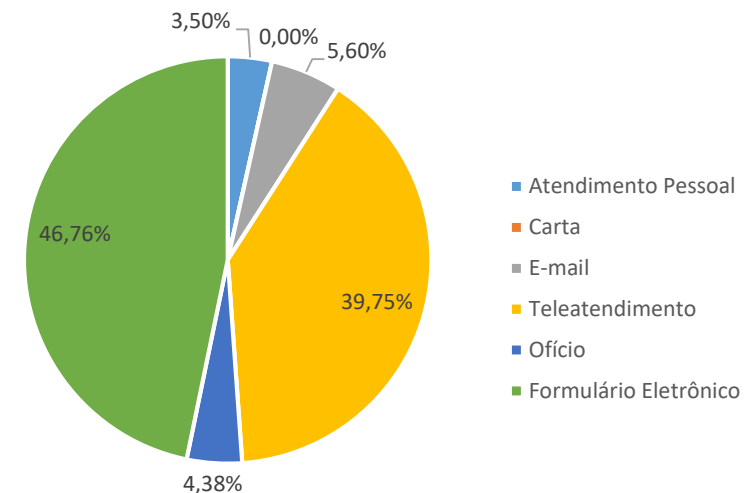
- Gráfico - Demandas Recebidas dos Usuários por Tipo



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

CANAL DE ACESSO	QUANTIDADE	%
Atendimento Pessoal	40	3,50
Carta	0	0
E-mail	64	5,60
Teleatendimento	454	39,75
Ofício	50	4,38
Formulário Eletrônico	534	46,76
TOTAL:	1142	100

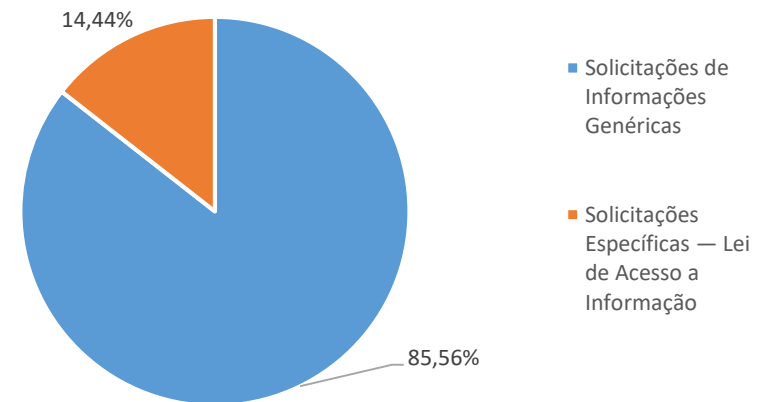
- Gráfico -
Demandas Recebidas dos Usuários Canal de Acesso



QUADRO III
- Pedidos de Informação -

TIPO	QUANTIDADE	%
Solicitações de Informações Genéricas	160	85,56
Solicitações Específicas — Lei de Acesso a Informação	27	14,44
TOTAL DE RECEBIDOS	187	100

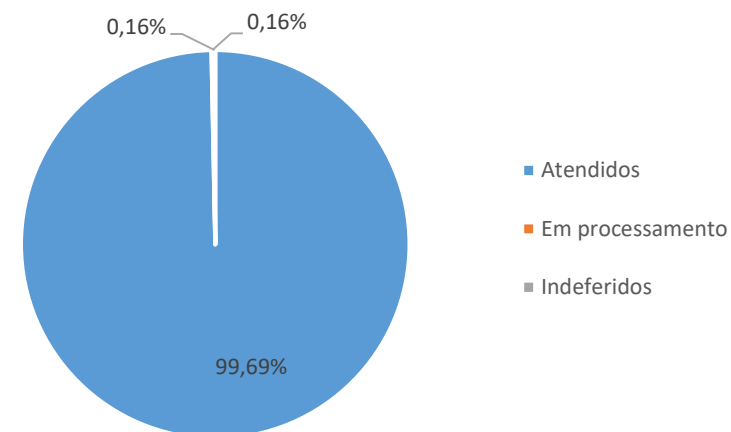
- Gráfico -
- Pedido de Informação -



QUADRO IV
- Pedidos de Informação -

- Gráfico -
Pedidos de Informação

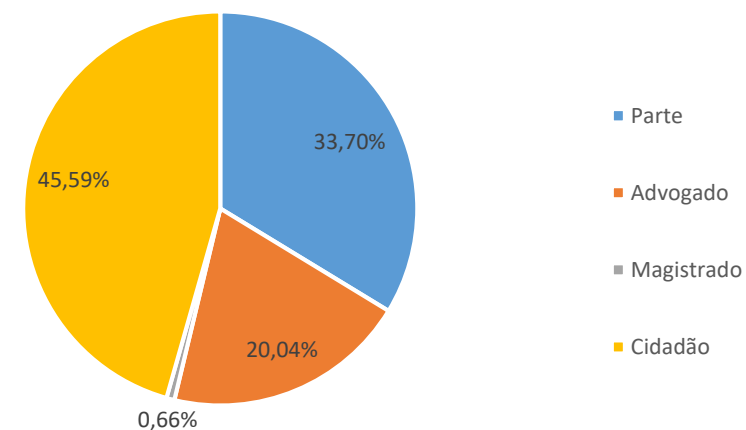
TIPO	QUANTIDADE	%
Atendidos	641	99,69
Em processamento	1	0,16
Indeferidos	1	0,16
TOTAL DE RECEBIDOS	643	100



QUADRO V - Informações Genéricas dos Usuários -

TIPO	QUANTIDADE	%
Parte	153	33,70
Advogado	91	20,04
Magistrado	3	0,66
Cidadão	207	45,59
TOTAL DE RECEBIDOS	454	100

- Gráfico - Informações Genéricas dos Usuários



Demandas Relativas ao Disque Corrupção

Durante o ano de 2024, 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

Maria Lúcia Rodrigues Gabriel
Técnico Judiciário