

ATO DO OUVIDOR-GERAL

AVISO N.º 07/2012

O Excelentíssimo Senhor Ouvidor-Geral do Poder Judiciário, Desembargador AMAURY ARRUDA DE SOUZA, **AVISA** aos Senhores Magistrados, membros do Ministério Público, da Defensoria Pública, Advogados, Serventuários e à Sociedade em geral que foram recebidas e processadas manifestações no mês de **ABRIL/2012**, de acordo com a estatística a seguir divulgada.



**ESTATÍSTICA
ABRIL/2012**

MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS
SOLUCIONADAS X EM PROCESSAMENTO
- ABRIL/2012 -

TOTAL: 3.453

642 ; 19% 2.811 ; 81%

- SOLUCIONADAS (2.811)
- EM PROCESSAMENTO (642)

MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS
DETALHAMENTO
- ABRIL/2012 -

TOTAL: 3.453

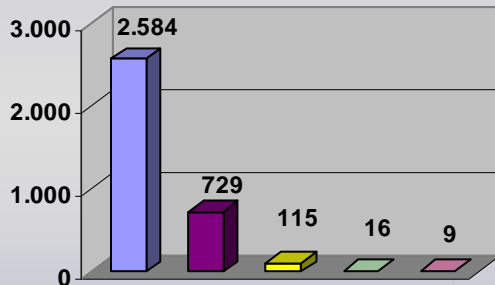
236; 7% 258; 7% 384; 11%
2.575; 75%

- SOLUCIONADAS DIRETAMENTE PELA OUVIDORIA (2.575)
- SOLUCIONADAS MEDIANTE RESPOSTAS DOS ÓRGÃOS COMPETENTES (236)
- EM PROCESSAMENTO NA OUVIDORIA (258)
- EM PROCESSAMENTO NOS ÓRGÃOS COMPETENTES (384)

**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS
POR CANAL DE ACESSO**

- ABRIL/2012 -

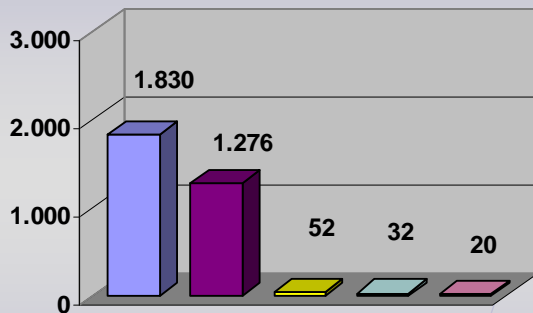
TOTAL: 3.453



- WEB (2.584)
- TELEATENDIMENTO (729)
- AT. PESSOAL (115)
- PETIÇÃO (16)
- FORMULÁRIO DE URNA (9)

**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS
POR TIPO**

- ABRIL/2012 -

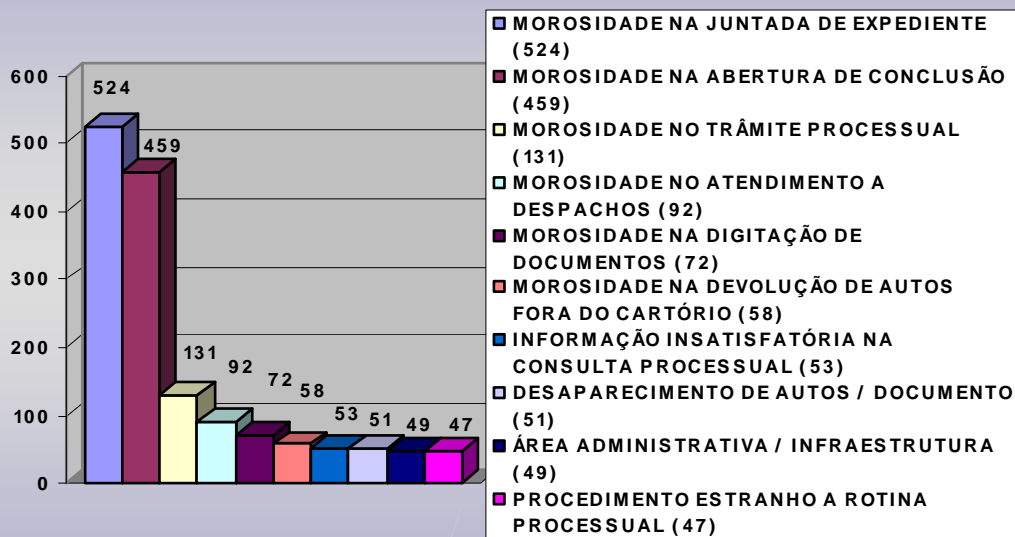


- RECLAMAÇÕES (1.830)
- DÚVIDAS (1.276)
- ELOGIOS (52)
- DENÚNCIAS (32)
- SUGESTÕES (20)

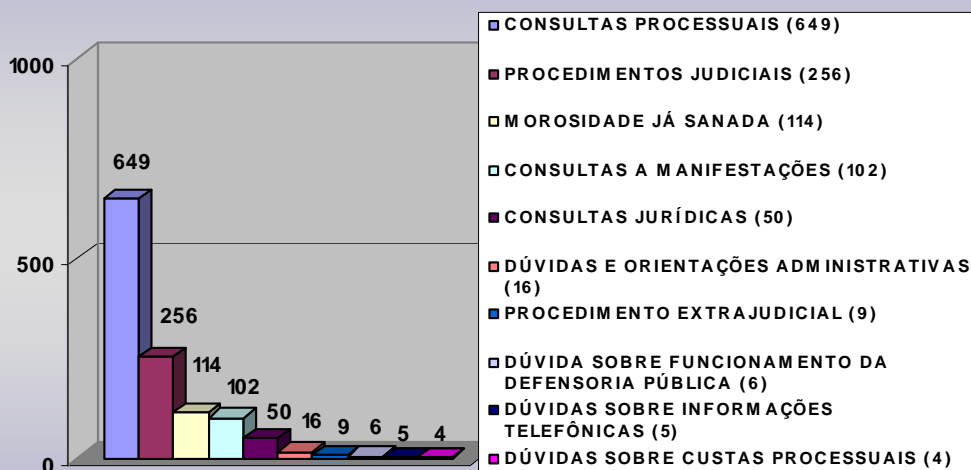
TOTAL: 3.210

Obs.: A diferença de 243 manifestações, em relação ao total de recebidas no mês de ABRIL/2012 (3.453), refere-se a 170 não analisadas até a ocasião do fechamento estatístico e 73 canceladas por duplicidade no envio ao sistema da Ouvidoria, não sendo, portanto, passíveis de classificação.

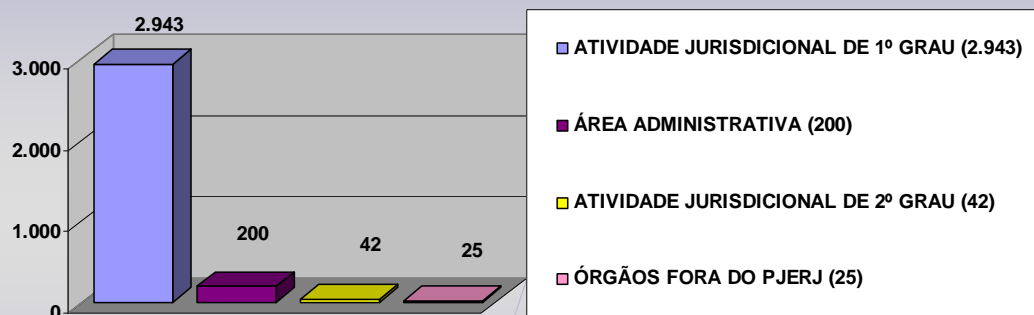
RECLAMAÇÕES DE MAIOR INCIDÊNCIA
- ABRIL/2012 -



DÚVIDAS DE MAIOR INCIDÊNCIA
- ABRIL/2012 -



MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS
POR ÁREA
- ABRIL/2012 -

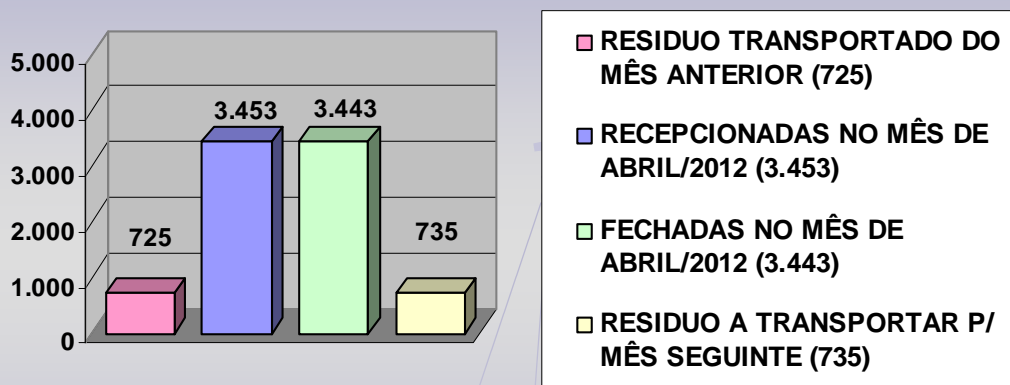


TOTAL: 3.210

Obs.: A diferença de 243 manifestações, em relação ao total de recebidas no mês de ABRIL/2012 (3.453), refere-se a 170 não analisadas até a ocasião do fechamento estatístico e 73 canceladas por duplicidade no envio ao sistema da Ouvidoria, não sendo, portanto, passíveis de classificação.



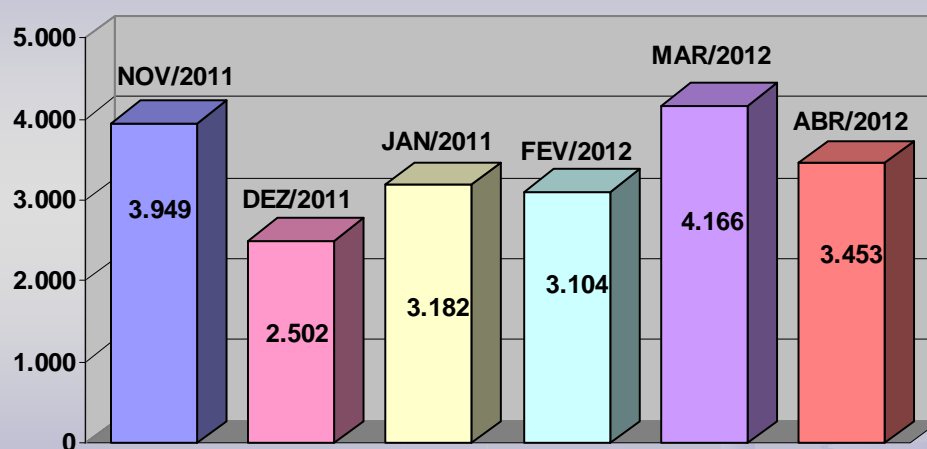
QUADRO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES
- ABRIL/2012 -



Obs: De acordo com os dados oferecidos pela rotina ESME, o saldo em processamento no mês de ABRIL/2012 atingiu um total de 4.178 manifestações (resíduo transportado do mês anterior + recebidas do mês de abril/2012). Deste total, 3.443 foram solucionadas no mês, restando como resíduo a transportar para o mês seguinte 735 manifestações.



MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS NO SEMESTRE
- NOVEMBRO 2011 / ABRIL 2012 -



A presente estatística encontra-se também disponível em nosso link. Acesse *Ouvidoria* através da página principal do site www.tjrj.ius.br e em seguida Estatística (Mês Corrente).

Rio de Janeiro, 04 de maio de 2012.

Desembargador AMAURY ARRUDA DE SOUZA
Ouvidor-Geral