

ATO DO OUVIDOR-GERAL

AVISO N.º 12/2018

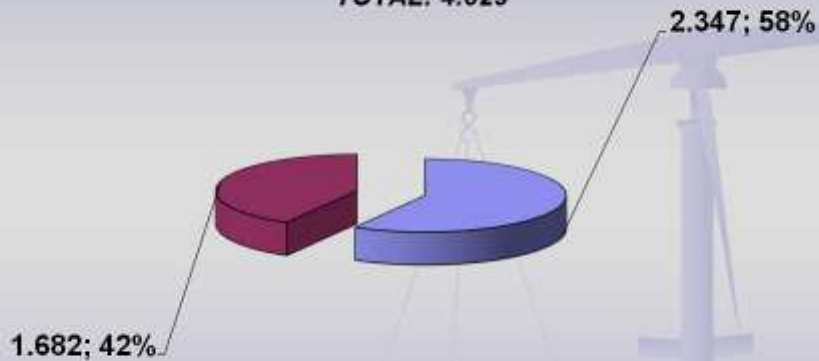
A Excelentíssima Senhora Ouvidora-Geral do Poder Judiciário, ANDRÉA MACIEL PACHÁ, **AVISA** aos Senhores Magistrados, membros do Ministério Público, da Defensoria Pública, Advogados, Serventuários e à Sociedade em geral que foram recebidas e processadas manifestações no mês de **OUTUBRO/2018**, de acordo com a estatística a seguir divulgada.



**ESTATÍSTICA
OUTUBRO/2018**

**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS
RESPONDIDAS X EM PROCESSAMENTO**
- OUTUBRO/2018 -

TOTAL: 4.029

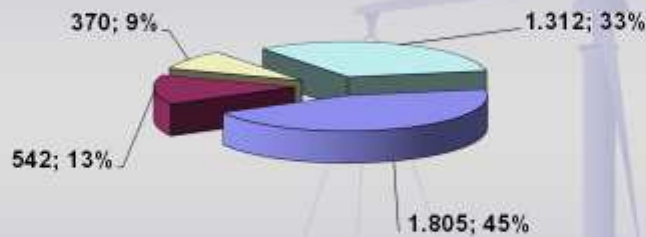


- RESPONDIDAS (2.347)
- EM PROCESSAMENTO (1.682)



**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS
DETALHAMENTO**
- OUTUBRO/2018 -

TOTAL: 4.029

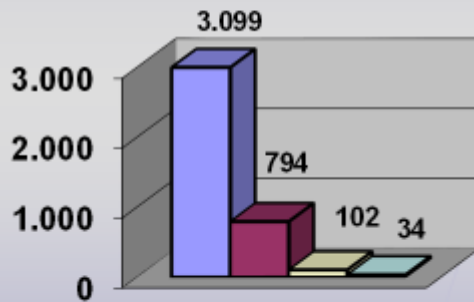


- RESPONDIDAS DIRETAMENTE PELA OUVIDORIA (1.805)
- RESPONDIDAS MEDIANTE RESPOSTAS DAS UNIDADES COMPETENTES (542)
- EM PROCESSAMENTO NA OUVIDORIA (370)
- EM PROCESSAMENTO NAS UNIDADES COMPETENTES (1.312)



**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS
POR CANAL DE ACESSO**
- OUTUBRO/2018 -

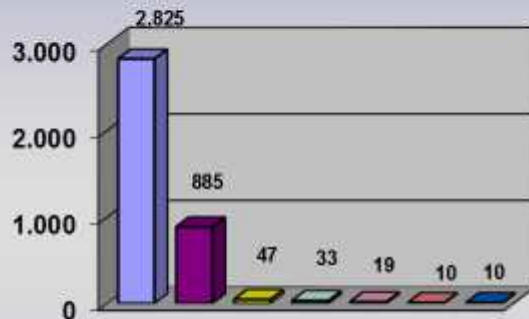
TOTAL: 4.029



- WEB (3.099)
- TELEATENDIMENTO (794)
- AT. PESSOAL (102)
- PETIÇÃO (34)



**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS
POR TIPO**
- OUTUBRO/2018 -



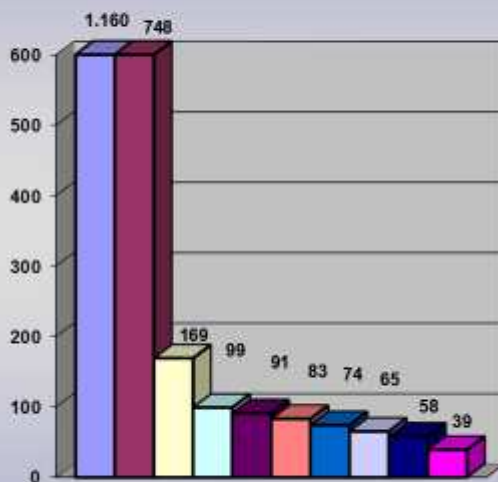
- RECLAMAÇÕES (2.825)
- DÚVIDAS (885)
- ELOGIOS (47)
- DENÚNCIAS (33)
- ACESSO À INFORMAÇÃO (19)
- SUGESTÕES (10)
- OUVIDORIA MULHER (10)

TOTAL: 3.829

Obs.: A diferença de 200 manifestações, em relação ao total de recebidas no mês de OUTUBRO/2018 (4.029), refere-se a 180 não analisadas até a ocasião do fechamento estatístico e 20 canceladas por duplicidade no envio ao sistema da Ouvidoria, não sendo, portanto, passíveis de classificação.



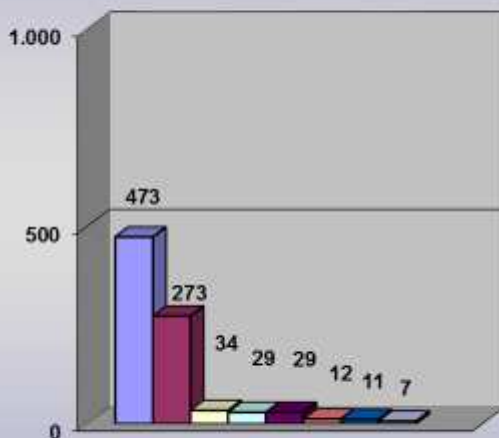
RECLAMAÇÕES DE MAIOR INCIDÊNCIA - OUTUBRO/2018 -



- MOROSIDADE NA ABERTURA DE CONCLUSÃO (1.160)
- MOROSIDADE NO TRÂMITE PROCESSUAL (748)
- MOROSIDADE NA DIGITAÇÃO DE DOCUMENTOS (169)
- MOROSIDADE NO ATENDIMENTO A DESPACHO (99)
- MOROSIDADE NA DEVOLUÇÃO DE AUTOS FORA DO CARTÓRIO (91)
- MOROSIDADE NA JUNTADA DE EXPEDIENTE (83)
- MOROSIDADE NA DEVOLUÇÃO DE AUTOS CONCLUSOS PRIMEIRA INSTÂNCIA (74)
- MOROSIDADE NA LEITURA DE SENTENÇA (65)
- PROCEDIMENTO ESTRANHO A ROTINA PROCESSUAL (58)
- MOROSIDADE NA DEVOLUÇÃO DE AUTOS CONCLUSOS JUIZ LEIGO (39)



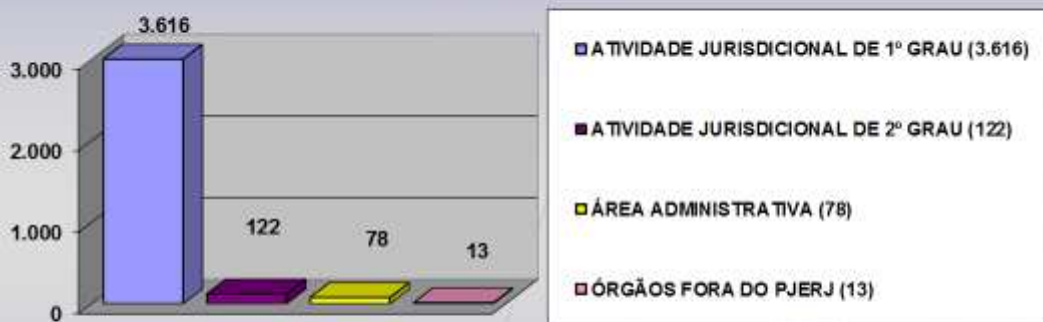
DÚVIDAS DE MAIOR INCIDÊNCIA - OUTUBRO/2018 -



- CONSULTA PROCESSUAL (473)
- PROCEDIMENTO JUDICIAL (273)
- CONSULTA A MANIFESTAÇÕES (34)
- MOROSIDADE JÁ SANADA (29)
- DÚVIDA SOBRE CONSULTA PROCESSUAL VEP (29)
- DÚVIDA SOBRE PROCEDIMENTO EXTRAJUDICIAL (12)
- DÚVIDAS E ORIENTAÇÕES ADMINISTRATIVAS (11)
- DÚVIDA SOBRE DEMAIS ÓRGÃOS (7)



**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS
POR ÁREA
- OUTUBRO/2018 -**

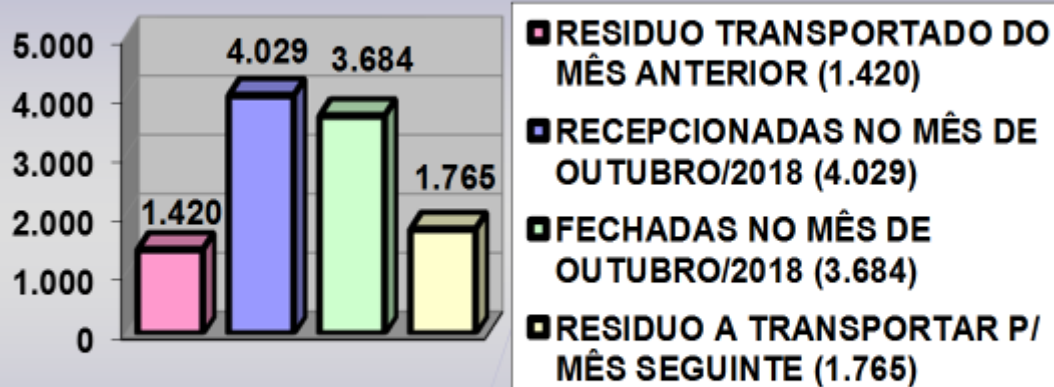


TOTAL: 3.829

Obs.: A diferença de 200 manifestações, em relação ao total de recepcionadas no mês de OUTUBRO/2018 (4.029), refere-se a 180 não analisadas até a ocasião do fechamento estatístico e 20 canceladas por duplicidade no envio ao sistema da Ouvidoria, não sendo, portanto, passíveis de classificação.



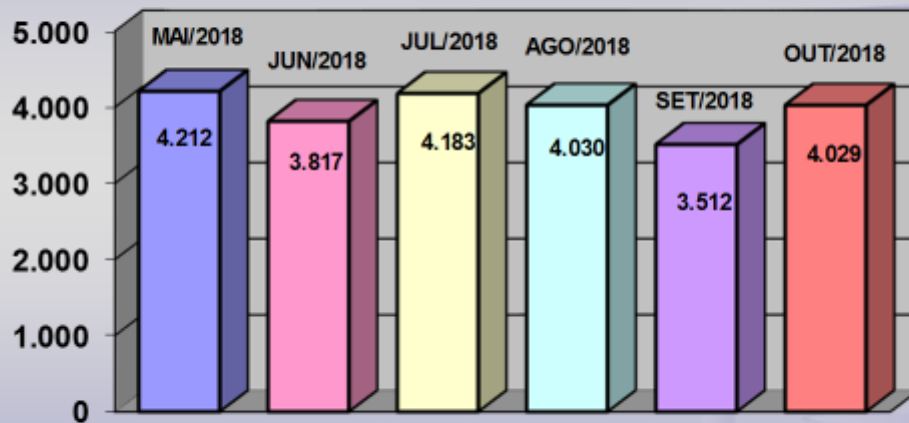
**QUADRO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES
- OUTUBRO/2018 -**



Obs: De acordo com os dados oferecidos pela rotina ESME, o saldo em processamento no mês de OUTUBRO/2018 atingiu um total de 5.449 manifestações (resíduo transportado do mês anterior + recepcionadas do mês de outubro/2018). Deste total, 3.684 foram respondidas no mês, restando como resíduo a transportar para o mês seguinte 1.765 manifestações.



MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS NO SEMESTRE
- MAIO 2018 / OUTUBRO 2018 -



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

Rio de Janeiro, 08 de novembro de 2018.

ANDRÉA MACIEL PACHÁ
Ouvidora-Geral