

ATO DO OUVIDOR-GERAL

AVISON.º 11/2018

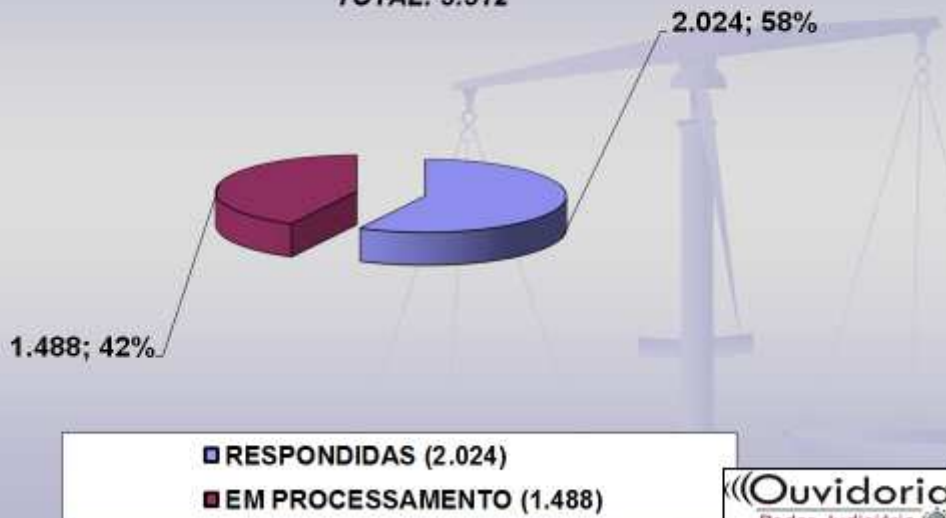
A Excelentíssima Senhora Ouvidora-Geral do Poder Judiciário, ANDRÉA MACIEL PACHÁ, **AVISA** aos Senhores Magistrados, membros do Ministério Público, da Defensoria Pública, Advogados, Serventuários e à Sociedade em geral que foram recebidas e processadas manifestações no mês de **SETEMBRO/2018**, de acordo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



**ESTATÍSTICA
SETEMBRO/2018**

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

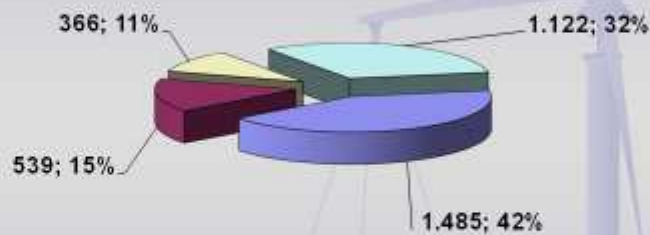
TOTAL: 3.512



Ouvidoria
Poder Judiciário
do Estado do Rio de Janeiro

**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS
DETALHAMENTO
- SETEMBRO/2018 -**

TOTAL: 3.512

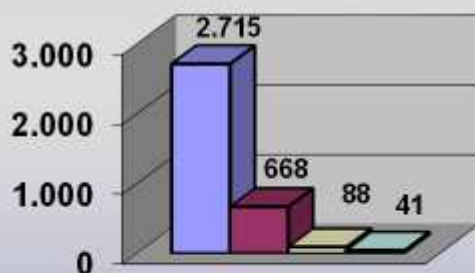


- RESPONDIDAS DIRETAMENTE PELA OUVIDORIA (1.485)
- RESPONDIDAS MEDIANTE RESPOSTAS DAS UNIDADES COMPETENTES (539)
- EM PROCESSAMENTO NA OUVIDORIA (366)
- EM PROCESSAMENTO NAS UNIDADES COMPETENTES (1.122)

Ouvidoria
Poder Judiciário
do Estado do Rio de Janeiro

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

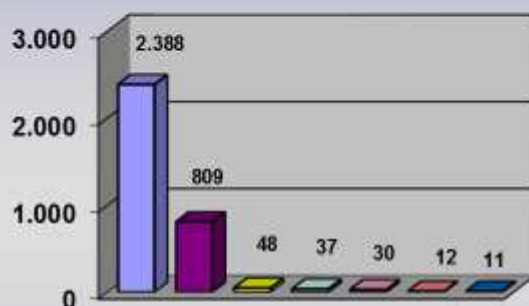
TOTAL: 3.512



- WEB (2.715)
- TELEATENDIMENTO (668)
- AT. PESSOAL (88)
- PETIÇÃO (41)



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



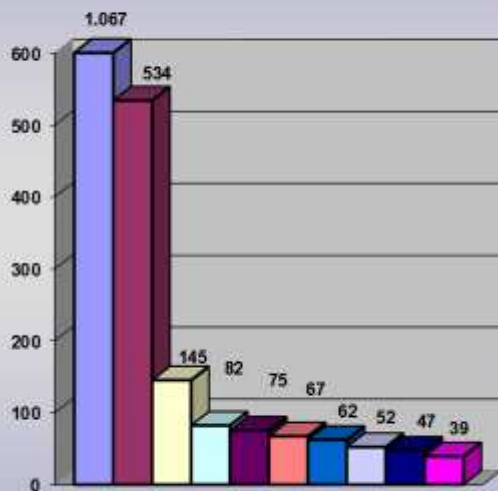
- RECLAMAÇÕES (2.388)
- DÚVIDAS (809)
- ELOGIOS (48)
- ACESSO À INFORMAÇÃO (37)
- DENÚNCIAS (30)
- SUGESTÕES (12)
- OUVIDORIA MULHER (11)

TOTAL: 3.335

Obs.: A diferença de 177 manifestações, em relação ao total de recebidas no mês de SETEMBRO/2018 (3.512), refere-se a 127 não analisadas até a ocasião do fechamento estatístico e 50 canceladas por duplicidade no envio ao sistema da Ouvidoria, não sendo, portanto, passíveis de classificação.



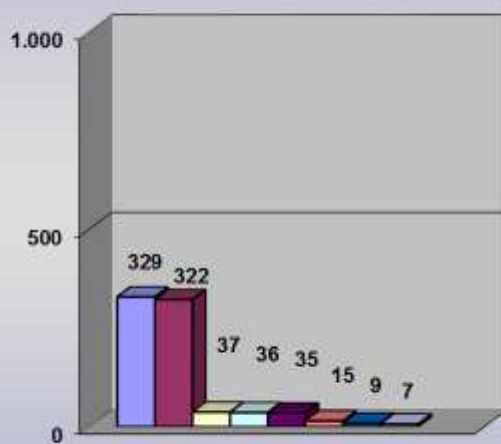
RECLAMAÇÕES DE MAIOR INCIDÊNCIA - SETEMBRO/2018 -



- MOROSIDADE NA ABERTURA DE CONCLUSÃO (1.067)
- MOROSIDADE NO TRÂMITE PROCESSUAL (534)
- MOROSIDADE NA DIGITAÇÃO DE DOCUMENTOS (145)
- MOROSIDADE NO ATENDIMENTO A DESPACHO (82)
- MOROSIDADE NA DEVOLUÇÃO DE AUTOS FORA DO CARTÓRIO (75)
- MOROSIDADE NA JUNTADA DE EXPEDIENTE (67)
- MOROSIDADE NA DEVOLUÇÃO DE AUTOS CONCLUSOS PRIMEIRA INSTÂNCIA (62)
- PROCEDIMENTO ESTRANHO A ROTINA PROCESSUAL (52)
- MOROSIDADE NA LEITURA DE SENTENÇA (47)
- MOROSIDADE NA DEVOLUÇÃO DE AUTOS CONCLUSOS JUIZ LEIGO (39)



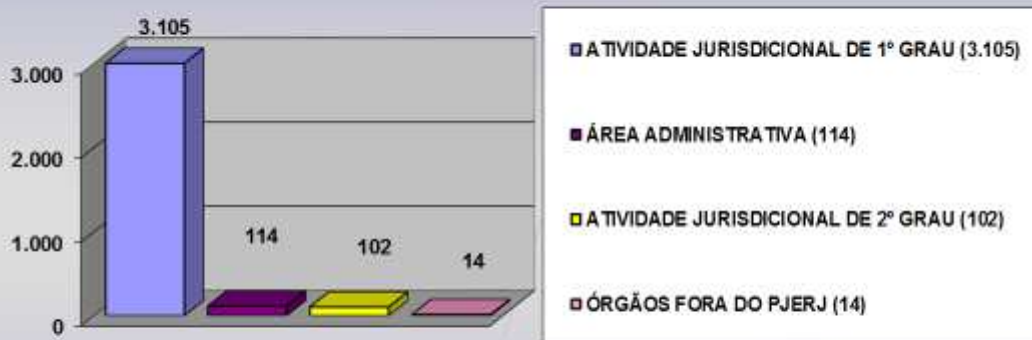
DÚVIDAS DE MAIOR INCIDÊNCIA - SETEMBRO/2018 -



- CONSULTA PROCESSUAL (329)
- PROCEDIMENTO JUDICIAL (322)
- DÚVIDA SOBRE CONSULTA PROCESSUAL VEP (37)
- CONSULTA A MANIFESTAÇÕES (36)
- MOROSIDADE JÁ SANADA (35)
- DÚVIDAS E ORIENTAÇÕES ADMINISTRATIVAS (15)
- DÚVIDA SOBRE CONSULTA JURÍDICA (9)
- DÚVIDA SOBRE FUNCIONAMENTO EXTRAJUDICIAL (7)



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



TOTAL: 3.335

Obs.: A diferença de 177 manifestações, em relação ao total de recebidas no mês de SETEMBRO/2018 (3.512), refere-se a 127 não analisadas até a ocasião do fechamento estatístico e 50 canceladas por duplicidade no envio ao sistema da Ouvidoria, não sendo, portanto, passíveis de classificação.



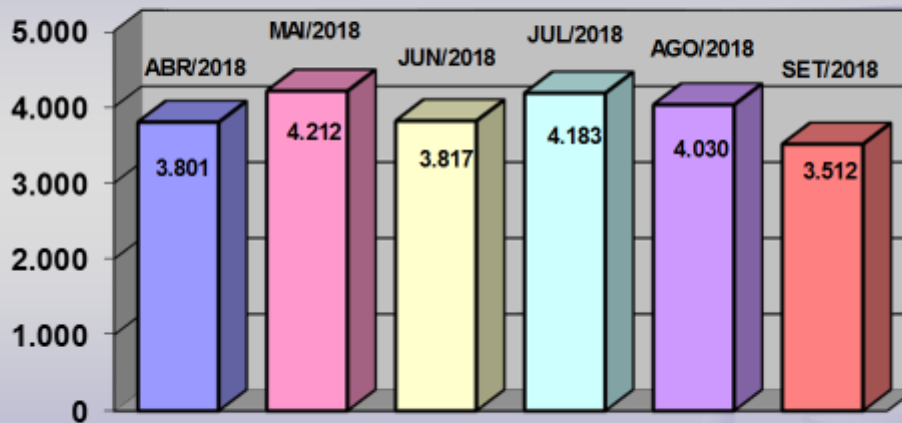
**QUADRO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES
- SETEMBRO/2018 -**



Obs: De acordo com os dados oferecidos pela rotina ESME, o saldo em processamento no mês de SETEMBRO/2018 atingiu um total de 5.188 manifestações (resíduo transportado do mês anterior + recebidas do mês de setembro/2018). Deste total, 3.648 foram respondidas no mês, restando como resíduo a transportar para o mês seguinte 1.540 manifestações.



MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS NO SEMESTRE
- ABRIL 2018 / SETEMBRO 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, 05 de outubro de 2018.

ANDRÉA MACIEL PACHÁ
Ouvidora-Geral