

**ATO DO OUVIDOR-GERAL**

**AVISO N.º 04/2021**

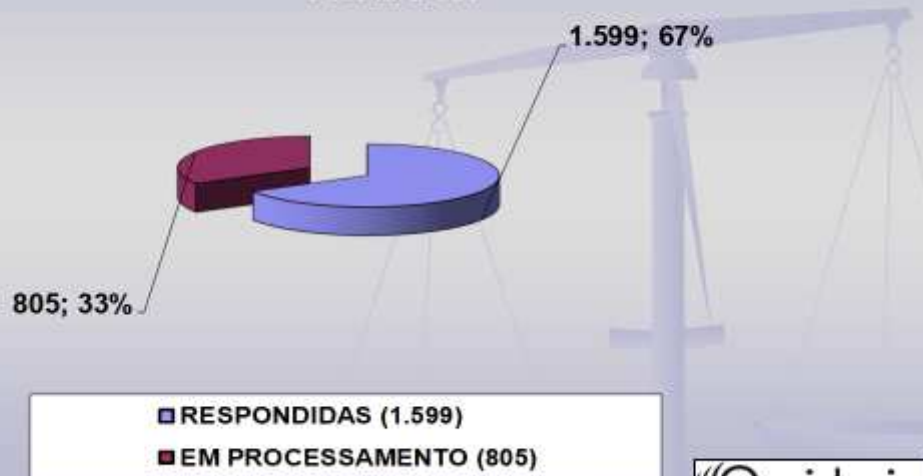
O Excelentíssimo Senhor Ouvidor-Geral do Poder Judiciário, **FLÁVIO CITRO VIEIRA DE MELLO**, **AVISA** aos Senhores Magistrados, membros do Ministério Público, da Defensoria Pública, Advogados, Serventuários e à Sociedade em geral que foram recebidas e processadas manifestações no mês de **DEZEMBRO/2020**, de acordo com a estatística a seguir divulgada.



**ESTATÍSTICA  
DEZEMBRO/2020**

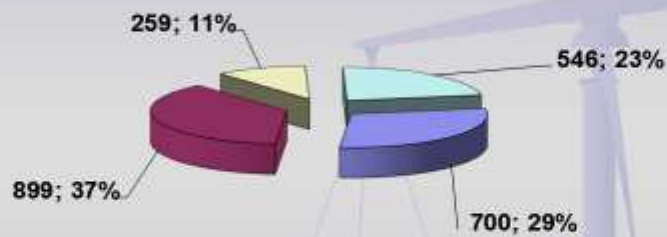
**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS  
RESPONDIDAS X EM PROCESSAMENTO  
- DEZEMBRO/2020 -**

**TOTAL: 2.404**



**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS  
DETALHAMENTO  
- DEZEMBRO/2020 -**

**TOTAL: 2.404**

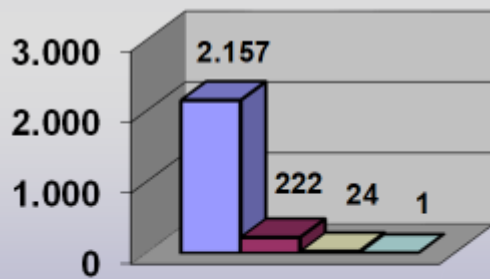


- RESPONDIDAS DIRETAMENTE PELA OUVIDORIA (700)
- RESPONDIDAS PELAS UNIDADES COMPETENTES (899)
- EM PROCESSAMENTO NA OUVIDORIA (259)
- EM PROCESSAMENTO NAS UNIDADES COMPETENTES (546)



**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS  
POR CANAL DE ACESSO  
- DEZEMBRO/2020 -**

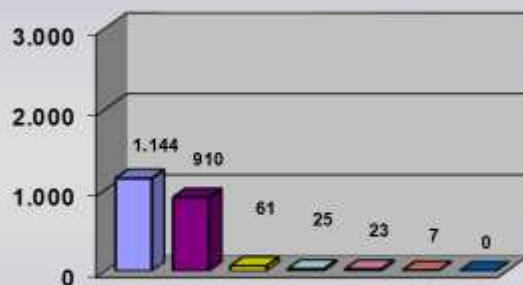
**TOTAL: 2.404**



- WEB (2.157)
- TELEATENDIMENTO (222)
- AT. PESSOAL (24)
- PETIÇÃO (1)



**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS  
POR TIPO  
- DEZEMBRO/2020 -**



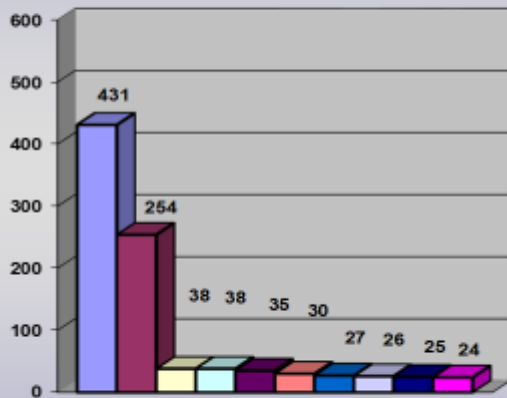
- RECLAMAÇÕES (1.144)
- DÚVIDAS (910)
- ELOGIOS (61)
- ACESSO A INFORMAÇÃO (25)
- DENÚNCIA (23)
- SUGESTÃO (7)
- OUVIDORIA MULHER (0)

**TOTAL: 2.170**

Obs.: A diferença de 234 manifestações, em relação ao total de recebidas no mês de DEZEMBRO/2020 (2.404), refere-se a 187 não analisadas até a ocasião do fechamento estatístico e 47 canceladas por duplicidade no envio ao sistema da Ouvidoria, não sendo, portanto, passíveis de classificação.



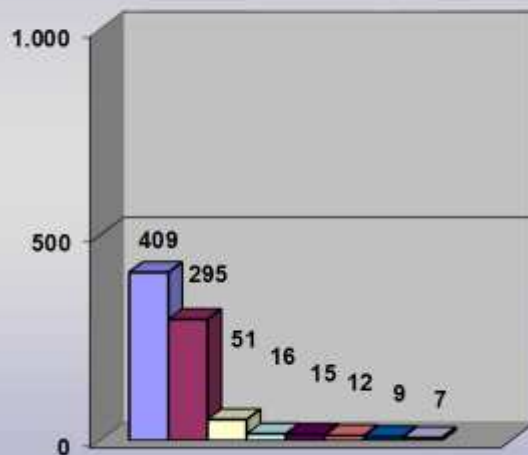
**RECLAMAÇÕES DE MAIOR INCIDÊNCIA**  
**- DEZEMBRO/2020 -**



- MOROSIDADE NO TRÂMITE PROCESSUAL (431)
- MOROSIDADE NA ABERTURA DE CONCLUSÃO (254)
- MOROSIDADE DO CONTADOR (38)
- PROCEDIMENTO ESTRANHO A ROTINA PROCESSUAL (38)
- MOROSIDADE NA DIGITAÇÃO DE DOCUMENTOS (35)
- MOROSIDADE NO ATENDIMENTO A DESPACHO (30)
- MOROSIDADE NA EXPEDIÇÃO DE DOCUMENTOS (27)
- RECLAMAÇÃO CONTRA CARTÓRIO EXTRAJUDICIAL (26)
- MOROSIDADE NA DEVOÇÃO DE AUTOS CONCLUSOS PRIMEIRA INSTÂNCIA (25)
- MOROSIDADE NA DEVOÇÃO DE AUTOS FORA DO CARTÓRIO (24)



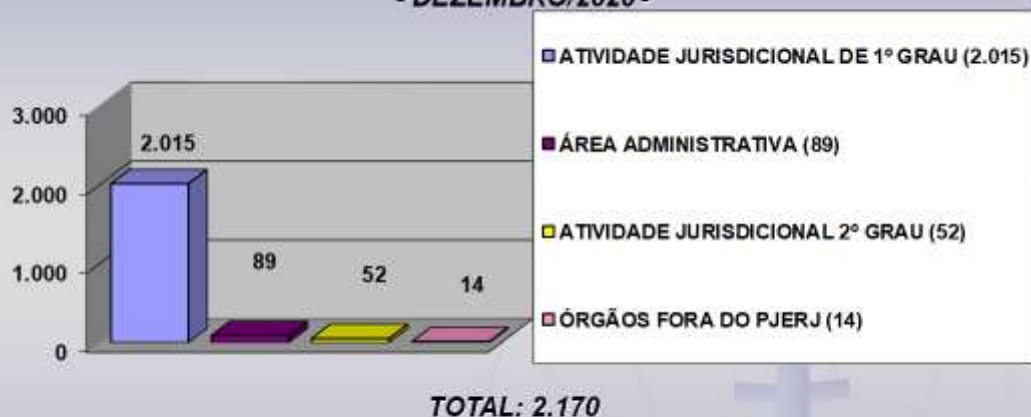
**DÚVIDAS DE MAIOR INCIDÊNCIA**  
**- DEZEMBRO/2020 -**



- DÚVIDA SOBRE PROCEDIMENTO JUDICIAL (409)
- CONSULTA PROCESSUAL (295)
- DÚVIDAS E ORIENTAÇÕES ADMINISTRATIVAS (51)
- DÚVIDA SOBRE PROCEDIMENTO EXTRAJUDICIAL (16)
- DÚVIDA SOBRE CONSULTA PROCESSUAL VEP (15)
- DÚVIDA SOBRE PROCESSO ELETRÔNICO (12)
- DÚVIDA SOBRE CONSULTA JURÍDICA (9)
- DÚVIDA SOBRE SENHA DE PROCESSO ELETRÔNICO (7)



**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS  
POR ÁREA  
- DEZEMBRO/2020 -**



Obs.: A diferença de 234 manifestações, em relação ao total de recebidas no mês de DEZEMBRO/2020 (2.404), refere-se a 187 não analisadas até a ocasião do fechamento estatístico e 47 canceladas por duplicidade no envio ao sistema da Ouvidoria, não sendo, portanto, passíveis de classificação.



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

Rio de Janeiro, 29 de janeiro de 2021.

**FLÁVIO CITRO VIEIRA DE MELLO**  
Ouvidor-Geral