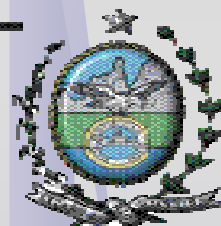


Ouvidoria

Poder Judiciário
do Estado do Rio de Janeiro



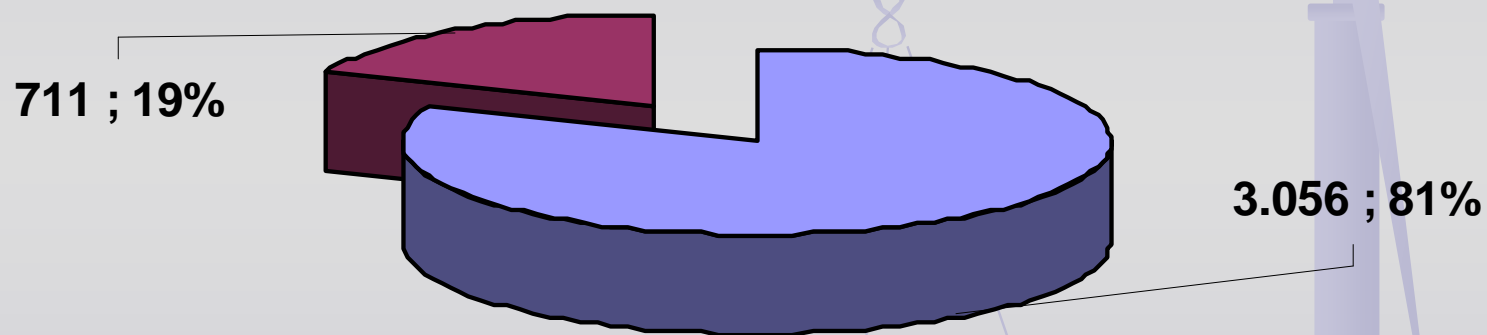


ESTATÍSTICA
ABRIL/2013

MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS
SOLUCIONADAS X EM PROCESSAMENTO

- ABRIL/2013 -

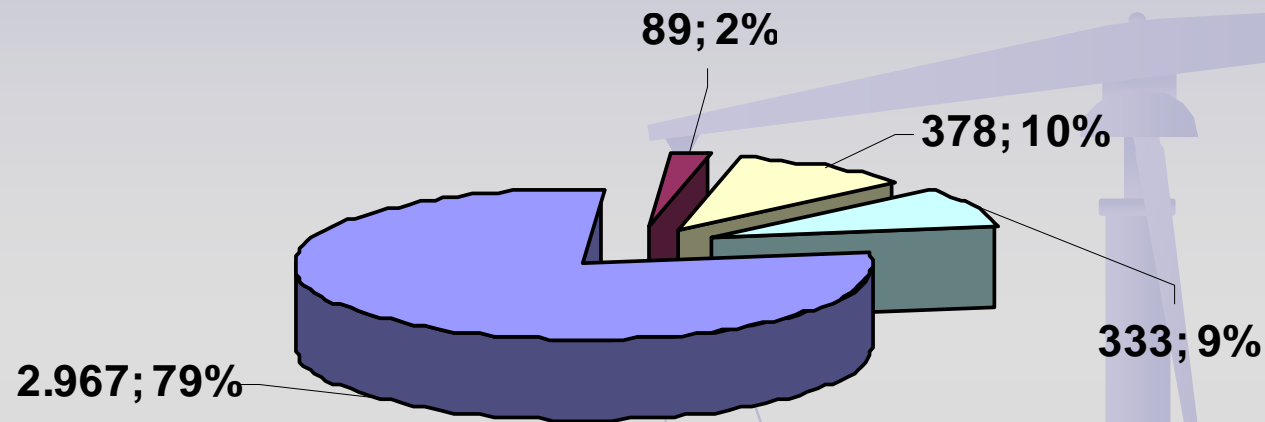
TOTAL: 3.767



■ SOLUCIONADAS (3.056)
■ EM PROCESSAMENTO (711)

MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS
DETALHAMENTO
- ABRIL/2013 -

TOTAL: 3.767

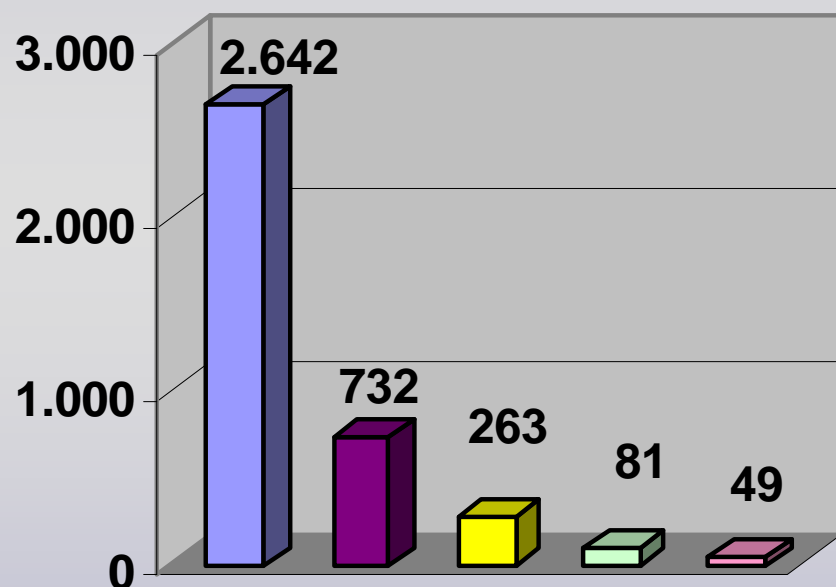


- SOLUCIONADAS DIRETAMENTE PELA OUVIDORIA (2.967)
- SOLUCIONADAS MEDIANTE RESPOSTAS DOS ÓRGÃOS COMPETENTES (89)
- EM PROCESSAMENTO NA OUVIDORIA (378)
- EM PROCESSAMENTO NOS ÓRGÃOS COMPETENTES (333)

MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS
POR CANAL DE ACESSO

- ABRIL/2013 -

TOTAL: 3.767



■ WEB (2.642)

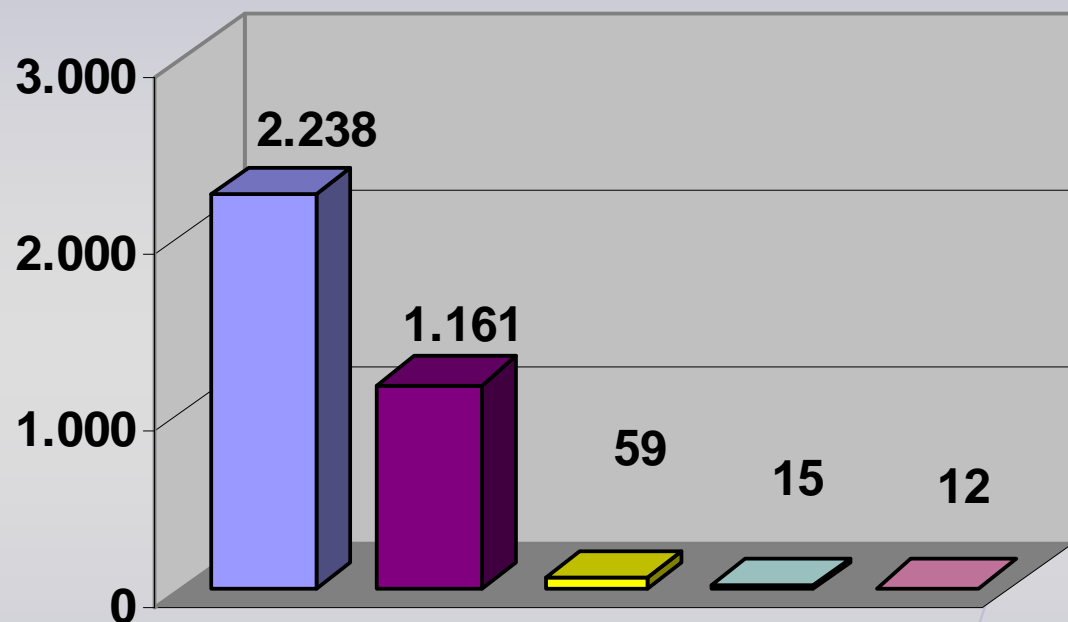
■ TELEATENDIMENTO (732)

■ AT. PESSOAL (263)

■ FORMULÁRIO DE URNA (81)

■ PETIÇÃO (49)

MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS
POR TIPO
- ABRIL/2013 -



■ RECLAMAÇÕES (2.238)

■ DÚVIDAS (1.161)

■ ELOGIOS (59)

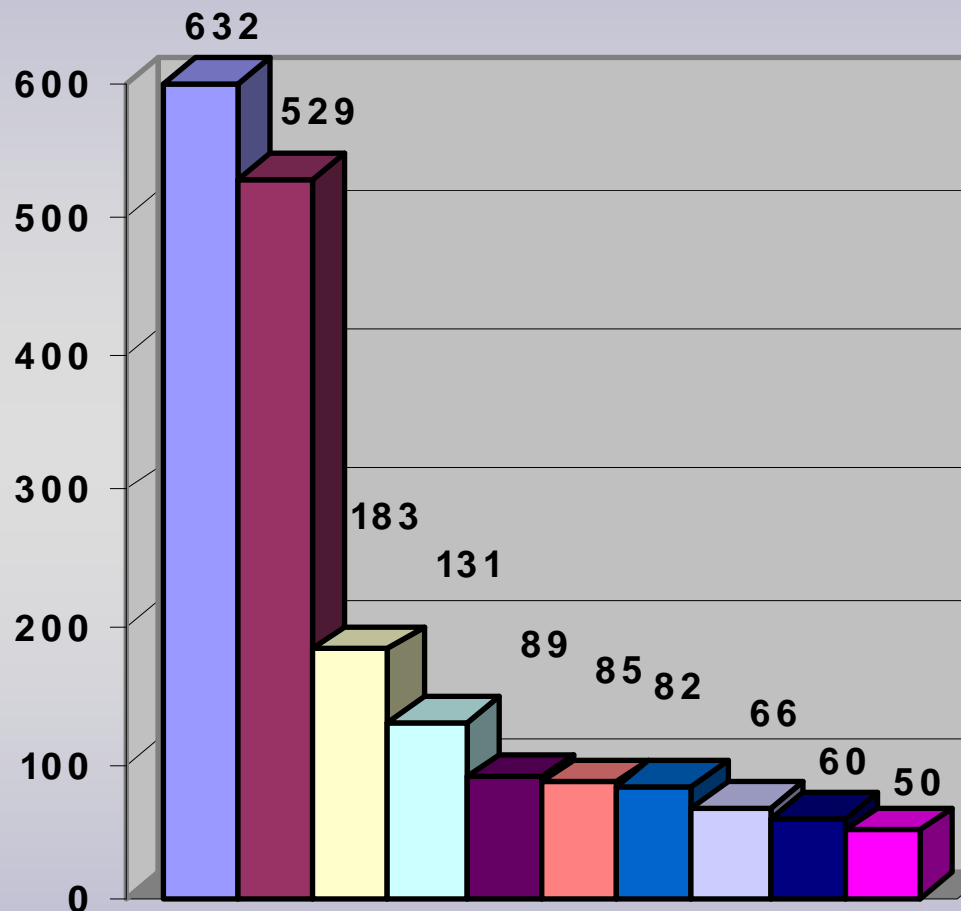
■ DENÚNCIAS (15)

■ SUGESTÕES (12)

TOTAL: 3.485

Obs.: A diferença de 282 manifestações, em relação ao total de recebidas no mês de ABRIL/2013 (3.767), refere-se a 155 não analisadas até a ocasião do fechamento estatístico e 127 canceladas por duplicidade no envio ao sistema da Ouvidoria, não sendo, portanto, passíveis de classificação.

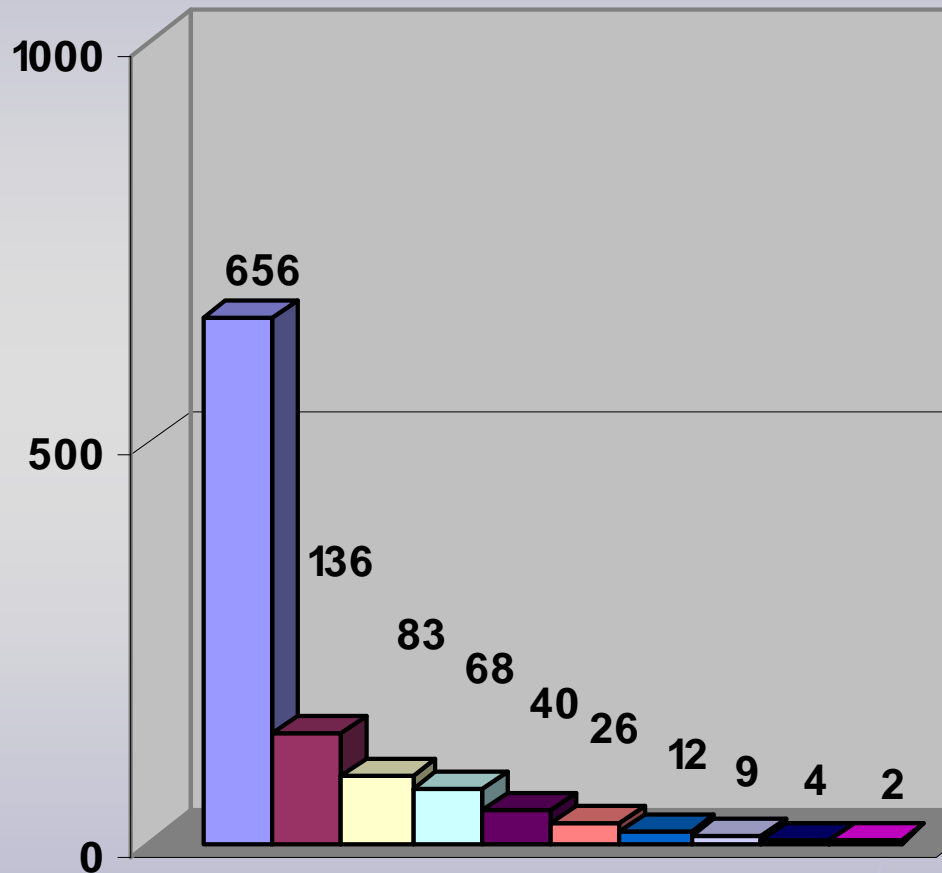
RECLAMAÇÕES DE MAIOR INCIDÊNCIA - ABRIL/2013 -



- MOROSIDADE NA JUNTADA DE EXPEDIENTE (632)
- MOROSIDADE NA ABERTURA DE CONCLUSÃO (529)
- MOROSIDADE NO TRÂMITE PROCESSUAL (183)
- MOROSIDADE NO ATENDIMENTO A DESPACHOS (131)
- INFORMAÇÃO INSATISFATÓRIA NA CONSULTA PROCESSUAL (89)
- MOROSIDADE NA DEVOLUÇÃO DE AUTOS FORA DO CARTÓRIO (85)
- MOROSIDADE NA DIGITAÇÃO DE DOCUMENTOS (82)
- ÁREA ADMINISTRATIVA / INFRAESTRUTURA (66)
- PROCEDIMENTO ESTRANHO A ROTINA PROCESSUAL (60)
- DESAPARECIMENTO DE AUTOS / DOCUMENTOS (50)

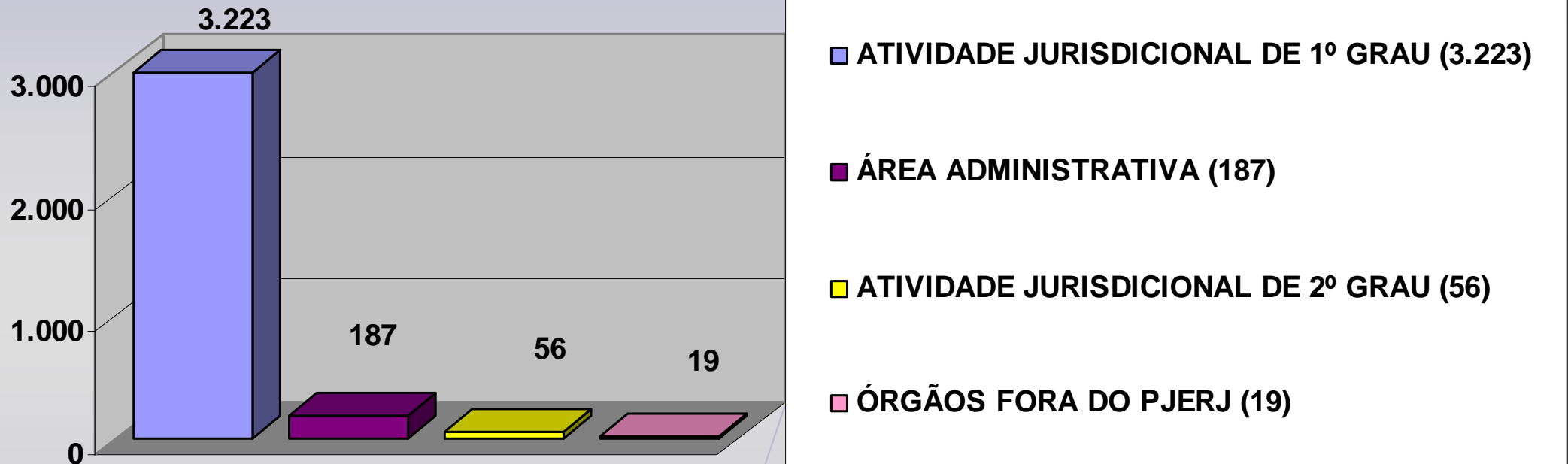
DÚVIDAS DE MAIOR INCIDÊNCIA

- ABRIL/2013 -



- CONSULTAS PROCESSUAIS (656)
- PROCEDIMENTOS JUDICIAIS (136)
- M OROSIDADE JÁ SANADA (83)
- CONSULTAS A MANIFESTAÇÕES (68)
- DÚVIDAS E ORIENTAÇÕES ADMINISTRATIVAS (40)
- CONSULTAS JURÍDICAS (26)
- PROCEDIMENTO EXTRAJUDICIAL (12)
- DÚVIDA SOBRE DEMAIS ÓRGÃOS (9)
- DÚVIDAS SOBRE CUSTAS PROCESSUAIS (4)
- DÚVIDAS SOBRE CONSULTA PROCESSUAL VEP (2)

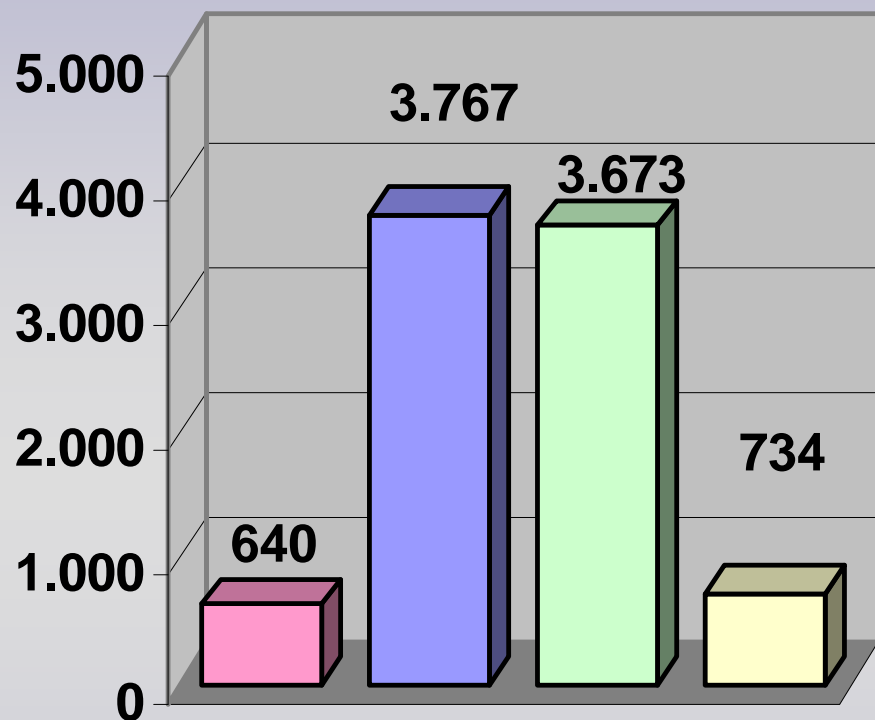
MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS
POR ÁREA
- ABRIL/2013 -



TOTAL: 3.485

Obs.: A diferença de 282 manifestações, em relação ao total de recebidas no mês de ABRIL/2013 (3.767), refere-se a 155 não analisadas até a ocasião do fechamento estatístico e 127 canceladas por duplicidade no envio ao sistema da Ouvidoria, não sendo, portanto, passíveis de classificação.

QUADRO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES
- ABRIL/2013 -



- RESIDUO TRANSPORTADO DO MÊS ANTERIOR (640)
- RECEPCIONADAS NO MÊS DE ABRIL/2013 (3.767)
- FECHADAS NO MÊS DE ABRIL/2013 (3.673)
- RESIDUO A TRANSPORTAR P/ MÊS SEGUINTE (734)

Obs: De acordo com os dados oferecidos pela rotina ESME, o saldo em processamento no mês de ABRIL/2013 atingiu um total de 4.407 manifestações (resíduo transportado do mês anterior + recepcionadas do mês de abril/2013). Deste total, 3.673 foram solucionadas no mês, restando como resíduo a transportar para o mês seguinte 734 manifestações.

MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS NO SEMESTRE
- OUTUBRO 2012 / ABRIL 2013 -

