

**ATO DO OUVIDOR-GERAL**

**AVISO N.º 04/2013**

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 **MAIO/2013**, de acordo com a estatística a seguir divulgada.

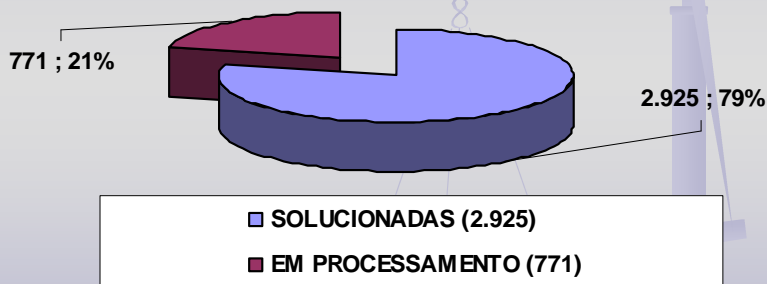


**ESTATÍSTICA  
MAIO/2013**

A image features a light purple background with a faint, stylized illustration of a balance scale. The scale is positioned on the right side of the frame, with its pans hanging from a horizontal beam. The text 'ESTATÍSTICA MAIO/2013' is centered in the left half of the image in a bold, black, sans-serif font.

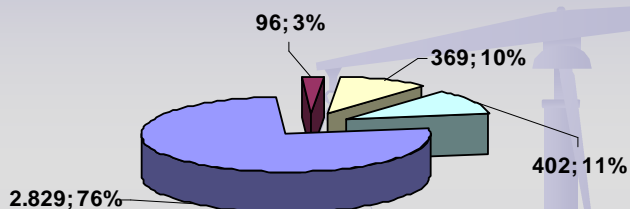
**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS**  
**SOLUCIONADAS X EM PROCESSAMENTO**  
**- MAIO/2013 -**

**TOTAL: 3.696**



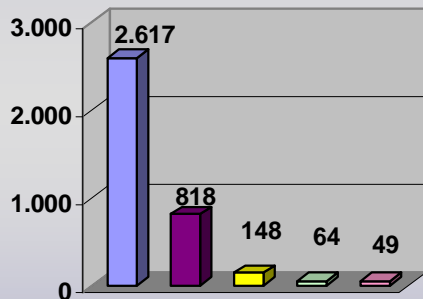
**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS**  
**DETALHAMENTO**  
**- MAIO/2013 -**

**TOTAL: 3.696**



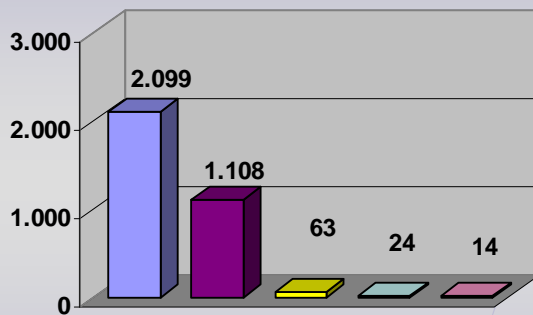
**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS  
POR CANAL DE ACESSO**  
- MAIO/2013 -

**TOTAL: 3.696**



- WEB (2.617)
- TELEATENDIMENTO (818)
- AT. PESSOAL (148)
- FORMULÁRIO DE URNA (64)
- PETIÇÃO (49)

**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS  
POR TIPO**  
- MAIO/2013 -

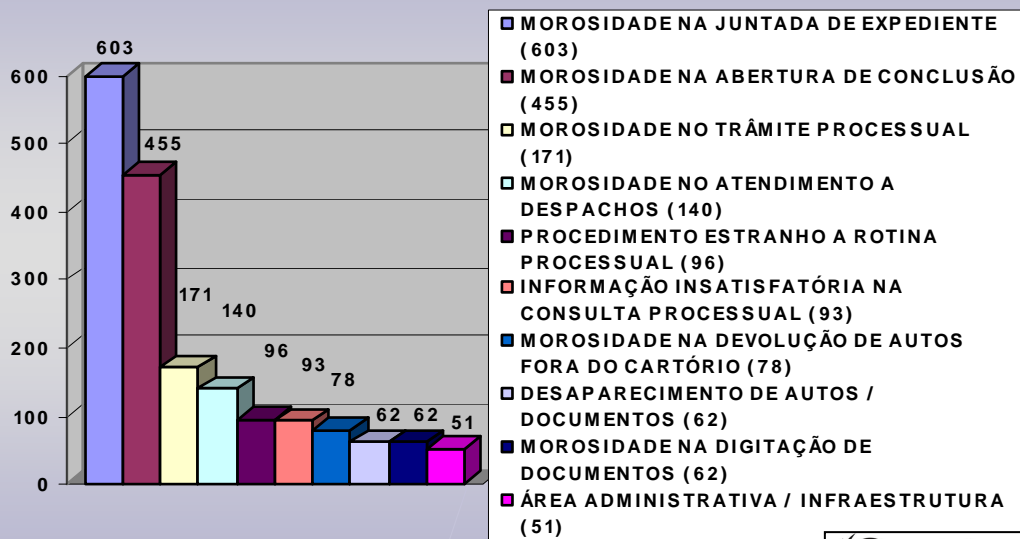


- RECLAMAÇÕES (2.099)
- DÚVIDAS (1.108)
- ELOGIOS (63)
- DENÚNCIAS (24)
- SUGESTÕES (14)

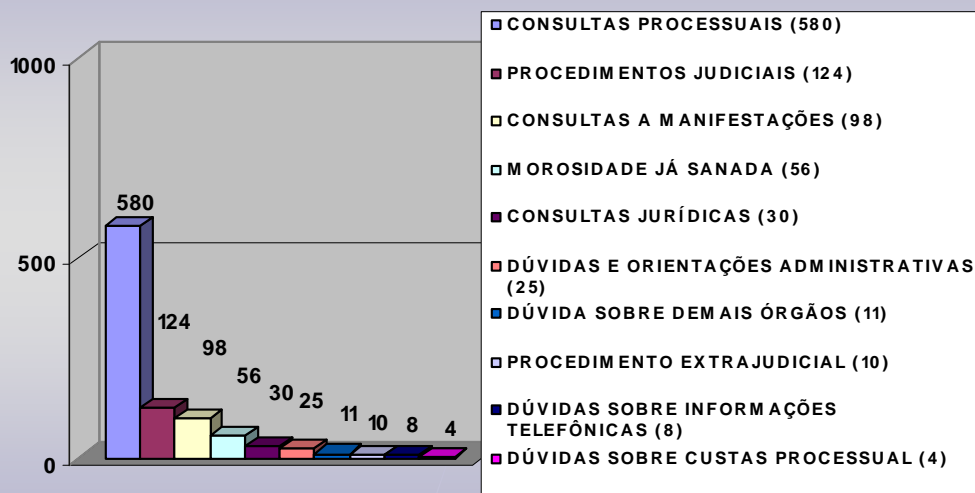
**TOTAL: 3.308**

Obs.: A diferença de 388 manifestações, em relação ao total de recebidas no mês de MAIO/2013 (3.696), refere-se a 169 não analisadas até a ocasião do fechamento estatístico e 219 canceladas por duplicidade no envio ao sistema da Ouvidoria, não sendo, portanto, passíveis de classificação.

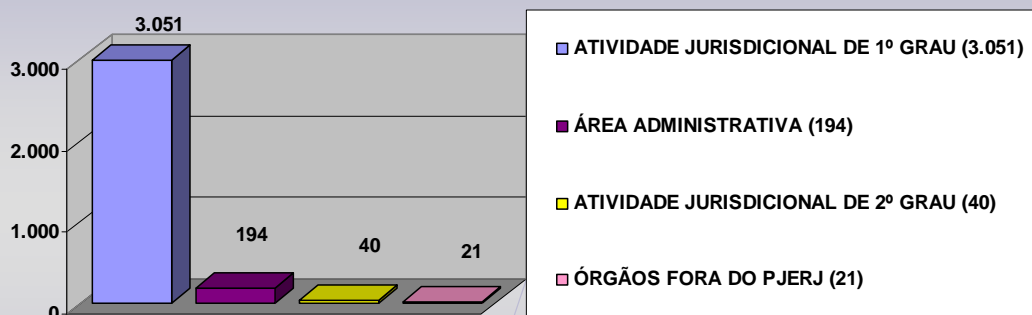
**RECLAMAÇÕES DE MAIOR INCIDÊNCIA**  
- MAIO/2013 -



**DÚVIDAS DE MAIOR INCIDÊNCIA**  
- MAIO/2013 -



**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS  
POR ÁREA**  
- MAIO/2013 -

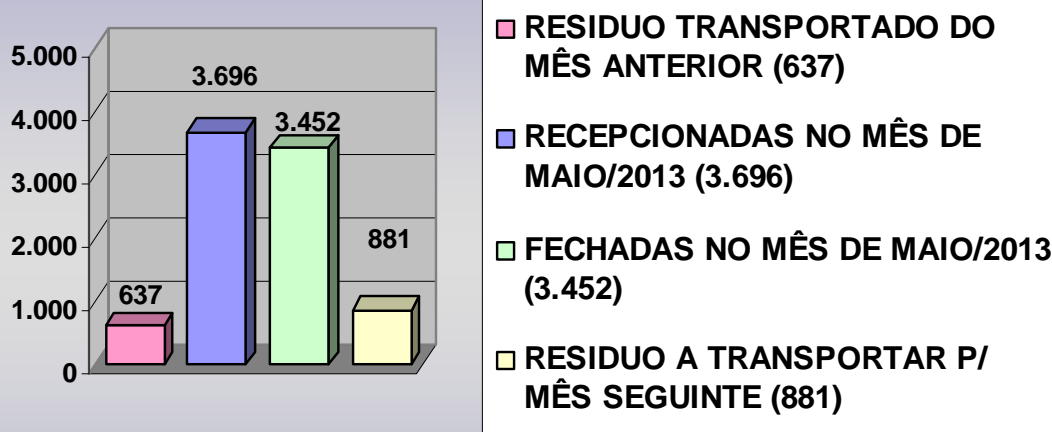


**TOTAL: 3.308**

Obs.: A diferença de 388 manifestações, em relação ao total de recebidas no mês de MAIO/2013 (3.696), refere-se a 169 não analisadas até a ocasião do fechamento estatístico e 219 canceladas por duplicidade no envio ao sistema da Ouvidoria, não sendo, portanto, passíveis de classificação.



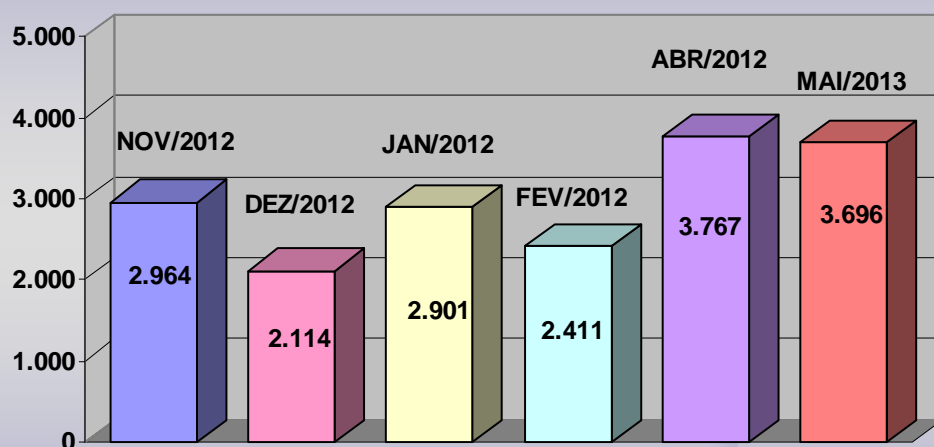
**QUADRO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES**  
- MAIO/2013 -



Obs: De acordo com os dados oferecidos pela rotina ESME, o saldo em processamento no mês de MAIO/2013 atingiu um total de 4.333 manifestações (resíduo transportado do mês anterior + recebidas do mês de maio/2013). Deste total, 3.452 foram solucionadas no mês, restando como resíduo a transportar para o mês seguinte 881 manifestações.



**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS NO SEMESTRE**  
**- NOVEMBRO 2012 / MAIO 2013 -**



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

Rio de Janeiro, 17 de junho de 2013.

**ANDRÉA MACIEL PACHÁ**  
Ouvidora-Geral