

ATO DO OUVIDOR-GERAL

AVISO N.º 08/2013

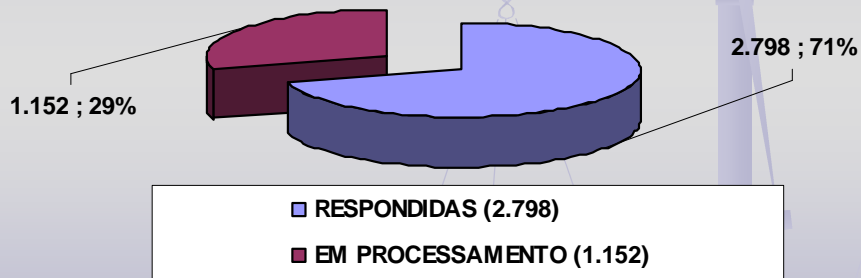
A Excelentíssima Senhora Ouvidora-Geral do Poder Judiciário, ANDRÉA MACIEL PACHÁ, **AVISA** aos Senhores Magistrados, membros do Ministério Público, da Defensoria Pública, Advogados, Serventuários e à Sociedade em geral que foram recebidas e processadas manifestações no mês de **SETEMBRO/2013**, de acordo com a estatística a seguir divulgada.



**ESTATÍSTICA
SETEMBRO/2013**

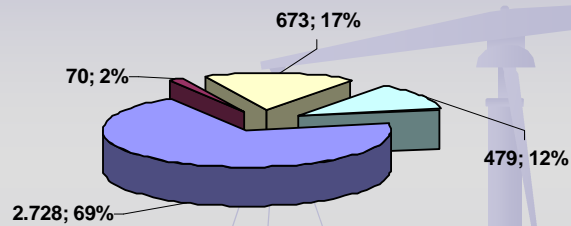
MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS
RESPONDIDAS X EM PROCESSAMENTO
- SETEMBRO/2013 -

TOTAL: 3.950



MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS
DETALHAMENTO
- SETEMBRO/2013 -

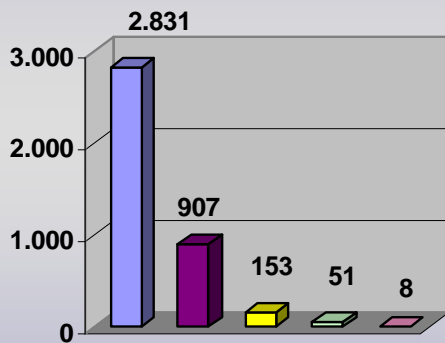
TOTAL: 3.950



- RESPONDIDAS DIRETAMENTE PELA OUVIDORIA (2.728)
- RESPONDIDAS MEDIANTE RESPOSTAS DOS ÓRGÃOS COMPETENTES (70)
- EM PROCESSAMENTO NA OUVIDORIA (673)
- EM PROCESSAMENTO NOS ÓRGÃOS COMPETENTES (479)

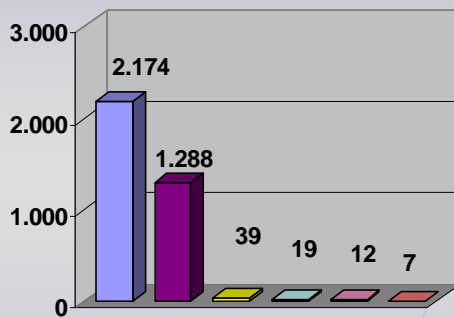
**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS
POR CANAL DE ACESSO**
- SETEMBRO/2013 -

TOTAL: 3.950



- WEB (2.831)
- TELEATENDIMENTO (907)
- AT. PESSOAL (153)
- PETIÇÃO (51)
- FORMULÁRIO DE URNA (8)

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

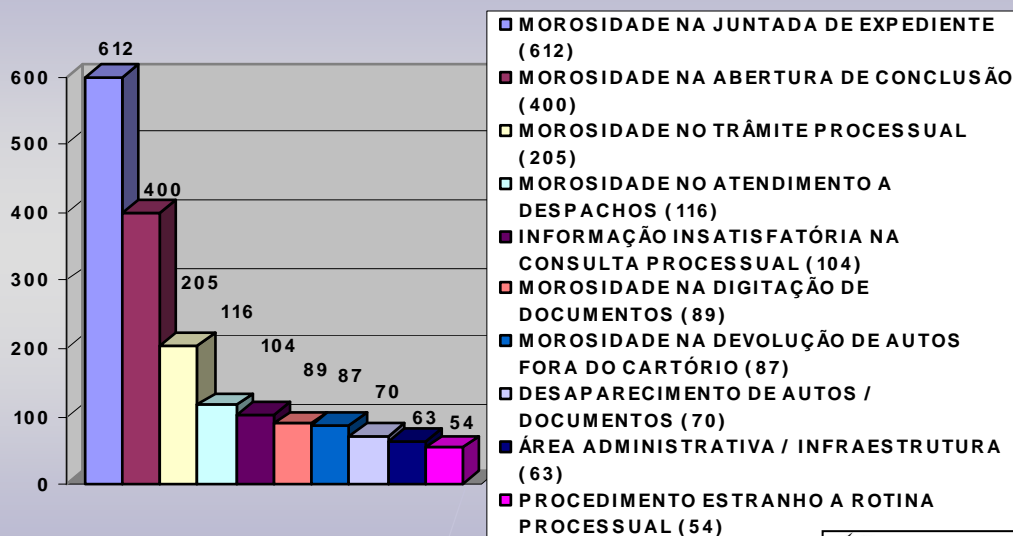


- RECLAMAÇÕES (2.174)
- DÚVIDAS (1.288)
- ELOGIOS (39)
- DENÚNCIAS (19)
- ACESSO À INFORMAÇÃO (12)
- SUGESTÕES (7)

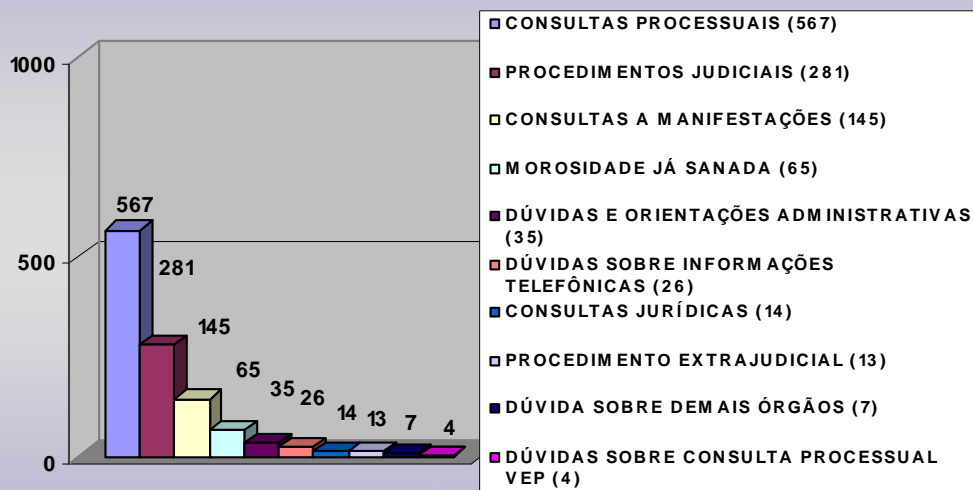
TOTAL: 3.539

Obs.: A diferença de 411 manifestações, em relação ao total de recebidas no mês de SETEMBRO/2013 (3.950), refere-se a 314 não analisadas até a ocasião do fechamento estatístico e 97 canceladas por duplicidade no envio ao sistema da Ouvidoria, não sendo, portanto, passíveis de classificação.

RECLAMAÇÕES DE MAIOR INCIDÊNCIA
- SETEMBRO/2013 -

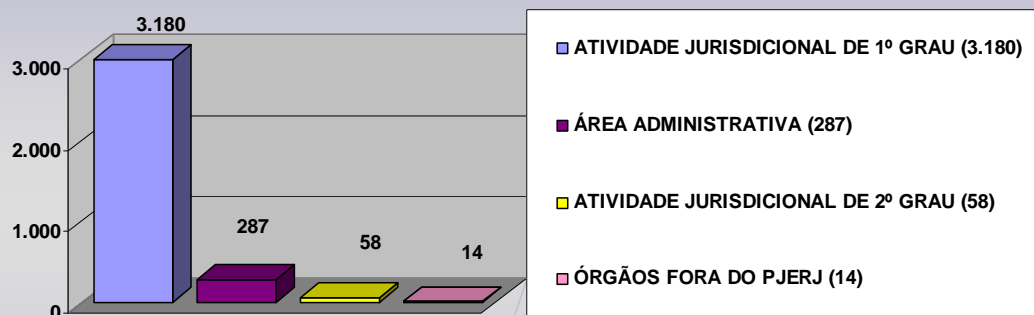


DÚVIDAS DE MAIOR INCIDÊNCIA
- SETEMBRO/2013 -



**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS
POR ÁREA**

- SETEMBRO/2013 -



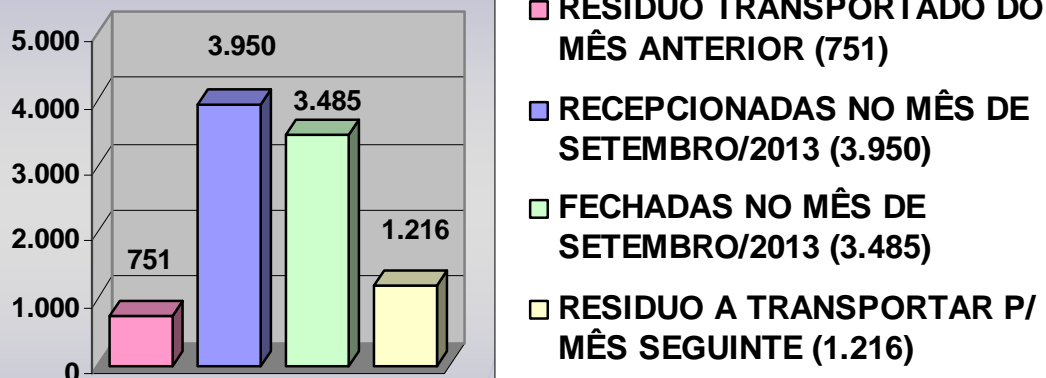
TOTAL: 3.539

Obs.: A diferença de 411 manifestações, em relação ao total de recebidas no mês de SETEMBRO/2013 (3.950), refere-se a 314 não analisadas até a ocasião do fechamento estatístico e 97 canceladas por duplicidade no envio ao sistema da Ouvidoria, não sendo, portanto, passíveis de classificação.



QUADRO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES

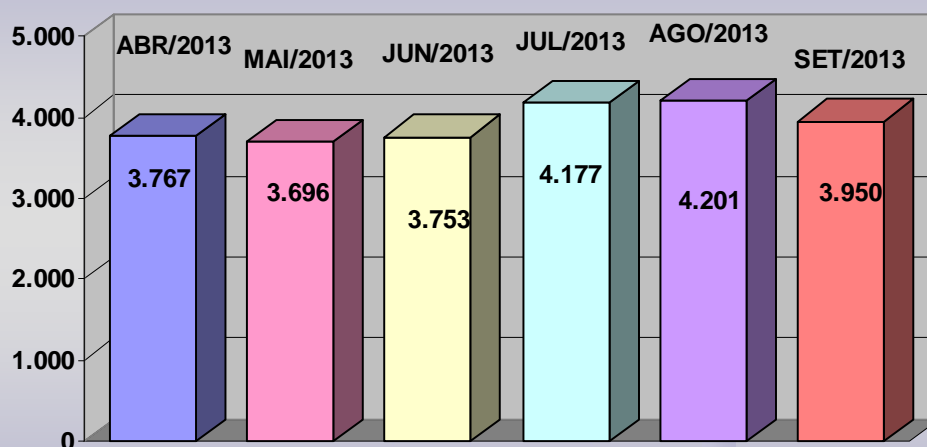
- SETEMBRO/2013 -



Obs: De acordo com os dados oferecidos pela rotina ESME, o saldo em processamento no mês de SETEMBRO/2013 atingiu um total de 4.701 manifestações (resíduo transportado do mês anterior + recebidas do mês de setembro/2013). Deste total, 3.485 foram respondidas no mês, restando como resíduo a transportar para o mês seguinte 1.216 manifestações.



MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS NO SEMESTRE
- ABRIL 2013 / SETEMBRO 2013 -



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

Rio de Janeiro, 03 de outubro de 2013.

ANDRÉA MACIEL PACHÁ
Ouvidora-Geral