

ATO DO OUVIDOR-GERAL

AVISON.º 03/2014

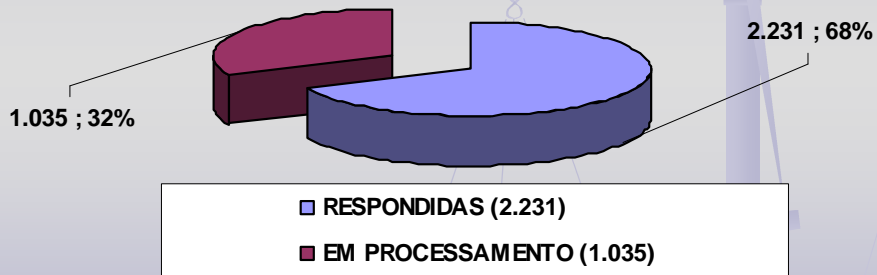
A Excelentíssima Senhora Ouvidora-Geral do Poder Judiciário, ANDRÉA MACIEL PACHÁ, **AVISA** aos Senhores Magistrados, membros do Ministério Público, da Defensoria Pública, Advogados, Serventuários e à Sociedade em geral que foram recebidas e processadas manifestações no mês de **JANEIRO/2014**, de acordo com a estatística a seguir divulgada.



**ESTATÍSTICA
JANEIRO/2014**

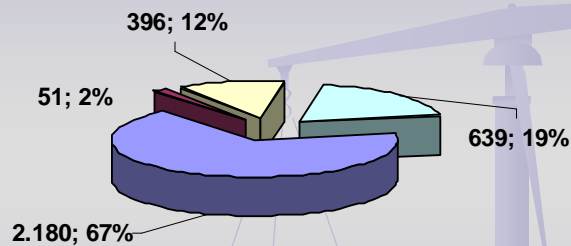
**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS
RESPONDIDAS X EM PROCESSAMENTO**
- JANEIRO/2014 -

TOTAL: 3.266



**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS
DETALHAMENTO**
- JANEIRO/2014 -

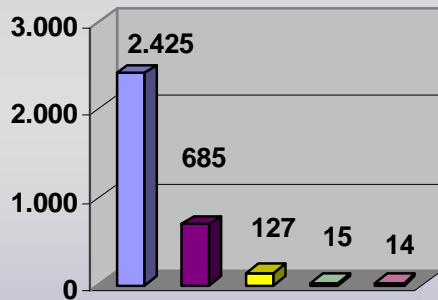
TOTAL: 3.266



- RESPONDIDAS DIRETAMENTE PELA OUVIDORIA (2.180)
- RESPONDIDAS MEDIANTE RESPOSTAS DOS ÓRGÃOS COMPETENTES (51)
- EM PROCESSAMENTO NA OUVIDORIA (396)
- EM PROCESSAMENTO NOS ÓRGÃOS COMPETENTES (639)

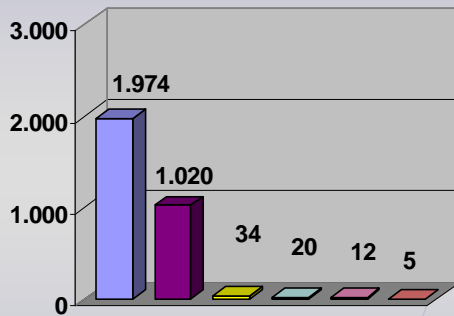
**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS
POR CANAL DE ACESSO**
- JANEIRO/2014 -

TOTAL: 3.266



- WEB (2.425)
- TELEATENDIMENTO (685)
- AT. PESSOAL (127)
- FORMULÁRIO DE URNA (15)
- PETIÇÃO (14)

**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS
POR TIPO**
- JANEIRO/2014 -

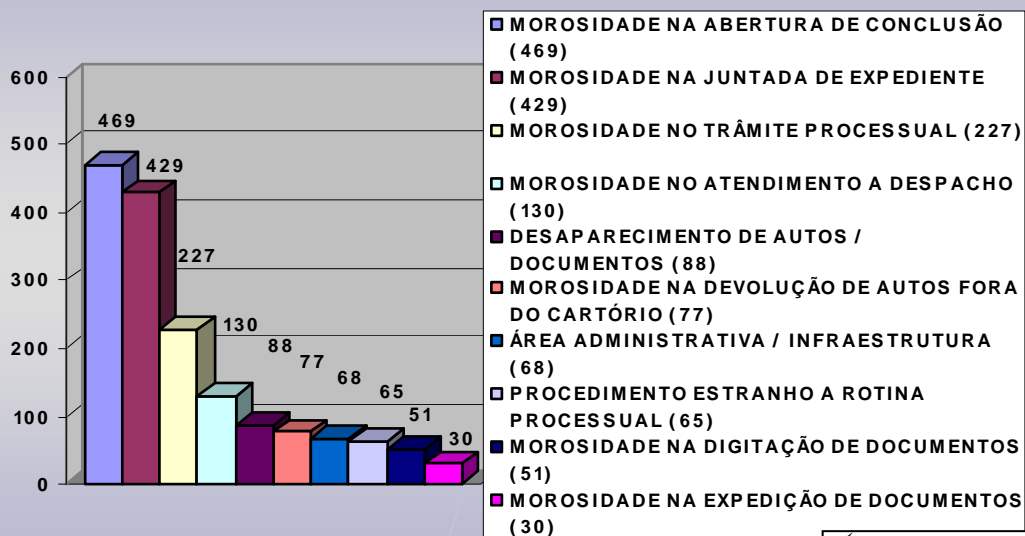


- RECLAMAÇÕES (1.974)
- DÚVIDAS (1.020)
- ELOGIOS (34)
- DENÚNCIAS (20)
- SUGESTÕES (12)
- ACESSO À INFORMAÇÃO (5)

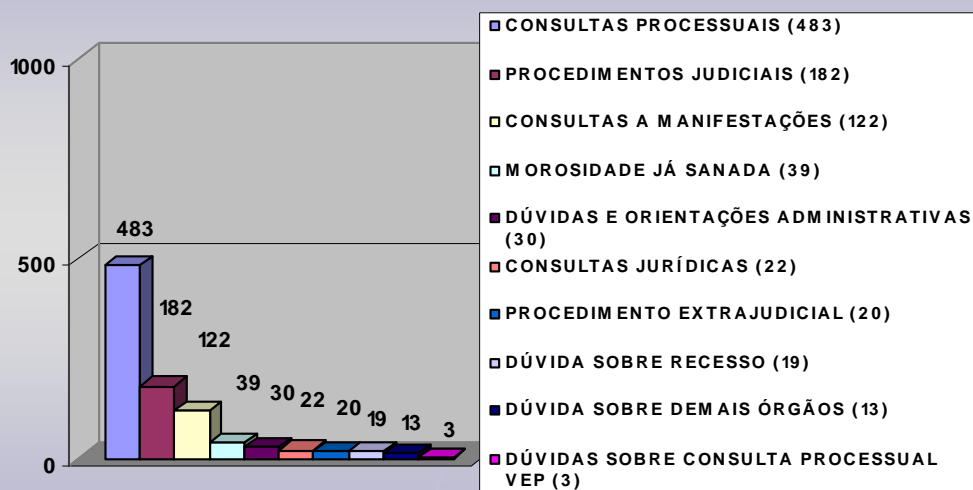
TOTAL: 3.065

Obs.: A diferença de 201 manifestações, em relação ao total de recebidas no mês de JANEIRO/2014 (3.266), refere-se a 138 não analisadas até a ocasião do fechamento estatístico e 63 canceladas por duplicidade no envio ao sistema da Ouvidoria, não sendo, portanto, passíveis de classificação.

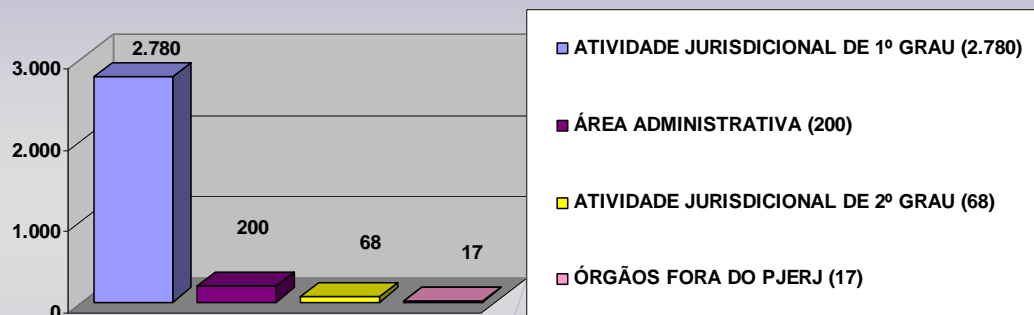
RECLAMAÇÕES DE MAIOR INCIDÊNCIA
- JANEIRO/2014 -



DÚVIDAS DE MAIOR INCIDÊNCIA
- JANEIRO/2014 -



**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS
POR ÁREA**
- JANEIRO/2014 -

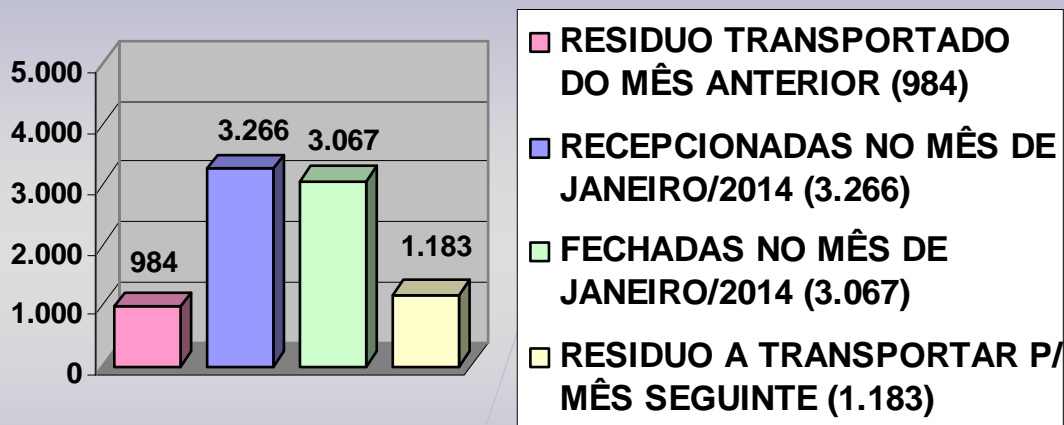


TOTAL: 3.065

Obs.: A diferença de 201 manifestações, em relação ao total de recebidas no mês de JANEIRO/2014 (3.266), refere-se a 138 não analisadas até a ocasião do fechamento estatístico e 63 canceladas por duplicidade no envio ao sistema da Ouvidoria, não sendo, portanto, passíveis de classificação.



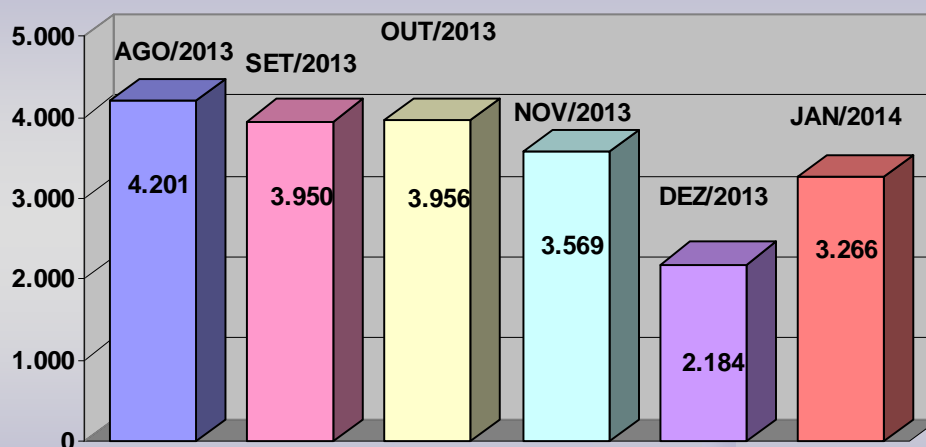
QUADRO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES
- JANEIRO/2014 -



Obs: De acordo com os dados oferecidos pela rotina ESME, o saldo em processamento no mês de JANEIRO/2014 atingiu um total de 4.250 manifestações (resíduo transportado do mês anterior + recebidas do mês de janeiro/2014). Deste total, 3.067 foram respondidas no mês, restando como resíduo a transportar para o mês seguinte 1.183 manifestações.



MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS NO SEMESTRE
- AGOSTO 2013 / JANEIRO 2014 -



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, 05 de fevereiro de 2014.

ANDRÉA MACIEL PACHÁ
Ouvidora-Geral