

**ATO DO OUVIDOR-GERAL**

**AVISO N.º 06/2018**

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 **ABRIL/2018**, de acordo com a estatística a seguir divulgada.

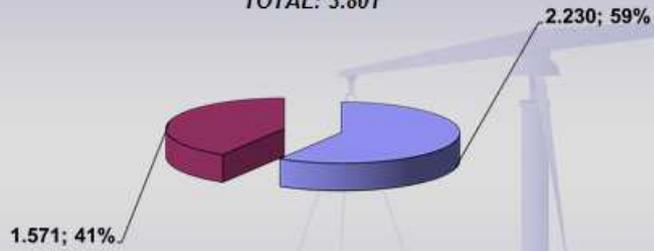


**ESTATÍSTICA  
ABRIL/2018**

A image shows a pair of scales of justice in a light blue, semi-transparent style against a white background. The scales are positioned behind the text 'ESTATÍSTICA ABRIL/2018', which is written in a bold, black, sans-serif font.

**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS  
RESPONDIDAS X EM PROCESSAMENTO**  
- ABRIL/2018 -

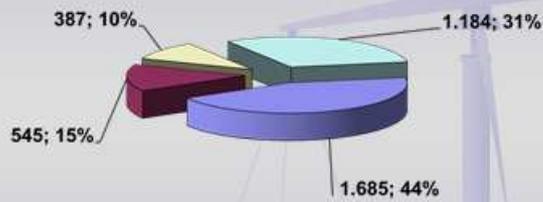
TOTAL: 3.801



■ RESPONDIDAS (2.230) ■ EM PROCESSAMENTO (1.571)

**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS  
DETALHAMENTO**  
- ABRIL/2018 -

TOTAL: 3.801



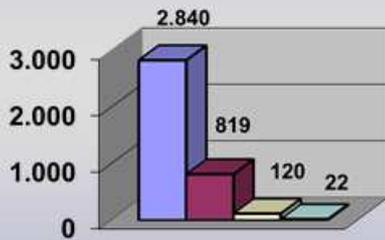
■ RESPONDIDAS DIRETAMENTE PELA OUVIDORIA (1.685)  
■ RESPONDIDAS MEDIANTE RESPOSTAS DAS UNIDADES COMPETENTES (545)  
■ EM PROCESSAMENTO NA OUVIDORIA (387)  
■ EM PROCESSAMENTO NAS UNIDADES COMPETENTES (1.184)

**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS**

**POR CANAL DE ACESSO**

- ABRIL/2018 -

TOTAL: 3.801

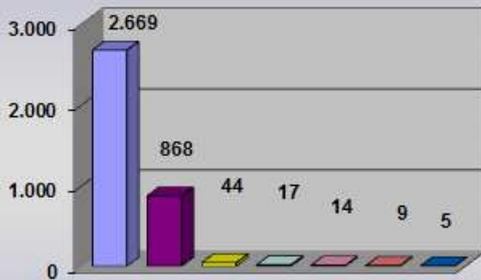


- WEB (2.840)
- TELEATENDIMENTO (819)
- AT. PESSOAL (120)
- PETIÇÃO (22)

**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS**

**POR TIPO**

- ABRIL/2018 -

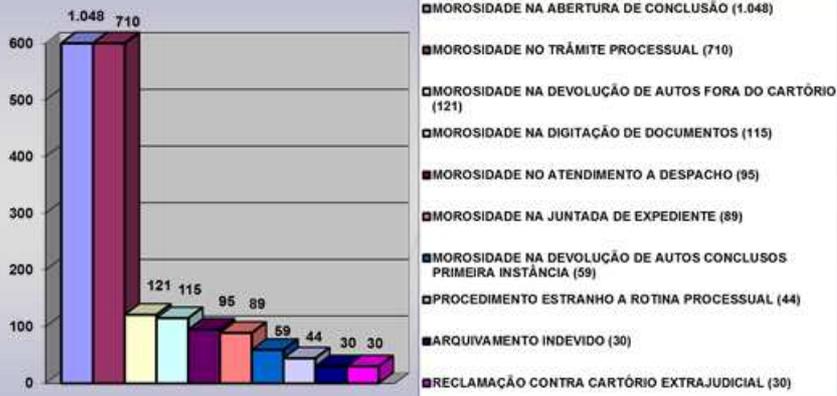


- RECLAMAÇÕES (2.669)
- DÚVIDAS (868)
- ELOGIOS (44)
- DENÚNCIAS (17)
- SUGESTÕES (14)
- ACESSO À INFORMAÇÃO (9)
- OUVIDORIA MULHER (5)

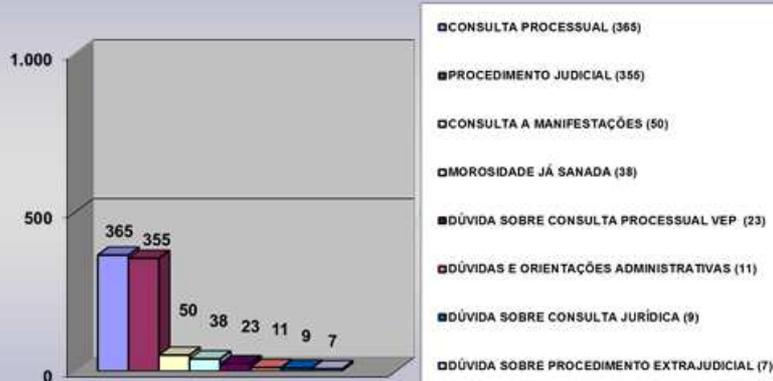
TOTAL: 3.626

Obs.: A diferença de 175 manifestações, em relação ao total de recebidas no mês de ABRIL/2018 (3.801), refere-se a 154 não analisadas até a ocasião do fechamento estatístico e 21 canceladas por duplicidade no envio ao sistema da Ouvidoria, não sendo, portanto, passíveis de classificação.

**RECLAMAÇÕES DE MAIOR INCIDÊNCIA**  
- ABRIL/2018 -



**DÚVIDAS DE MAIOR INCIDÊNCIA**  
- ABRIL/2018 -



**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS  
POR ÁREA**

- ABRIL/2018 -



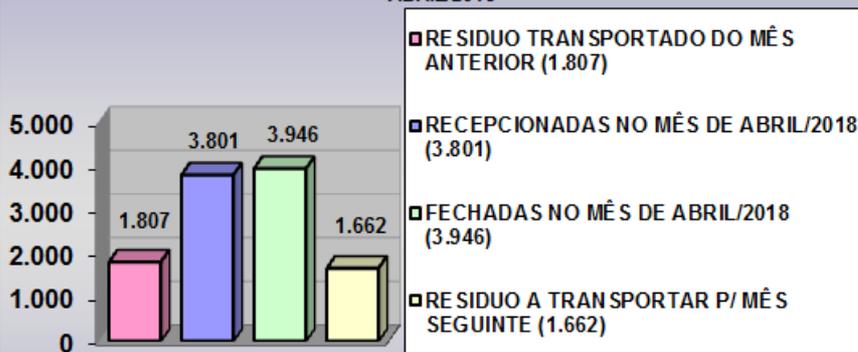
**TOTAL: 3.626**

Obs.: A diferença de 175 manifestações, em relação ao total de recebidas no mês de ABRIL/2018 (3.801), refere-se a 154 não analisadas até a ocasião do fechamento estatístico e 21 canceladas por duplicidade no envio ao sistema da Ouvidoria, não sendo, portanto, passíveis de classificação.



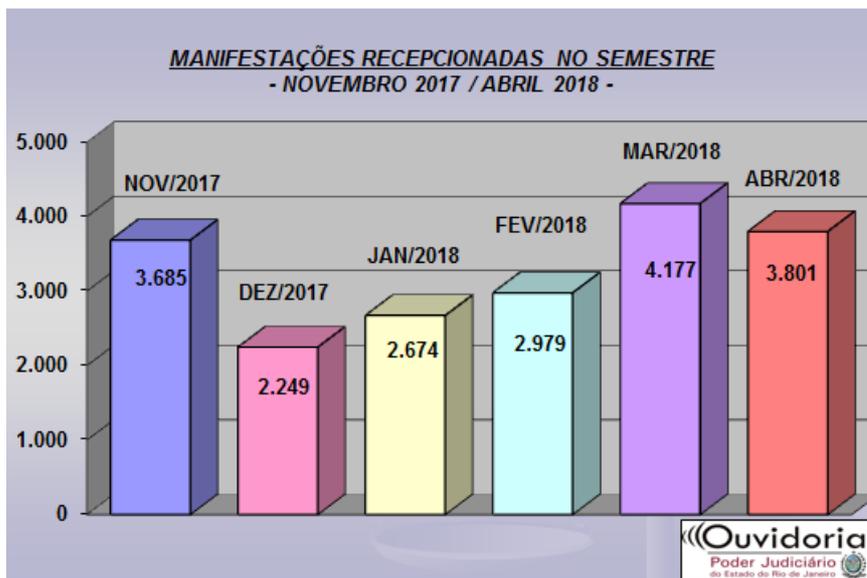
**QUADRO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES**

- ABRIL/2018 -



Obs: De acordo com os dados oferecidos pela rotina ESME, o saldo em processamento no mês de ABRIL/2018 atingiu um total de 5.608 manifestações (resíduo transportado do mês anterior + recebidas do mês de abril/2018). Deste total, 3.946 foram respondidas no mês, restando como resíduo a transportar para o mês seguinte 1.662 manifestações.





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

Rio de Janeiro, 14 de maio de 2018.

**ANDRÉA MACIEL PACHÁ**  
**Ouidora-Geral**