

**ATO DO OUVIDOR-GERAL**

**AVISO N.º 01/2019**

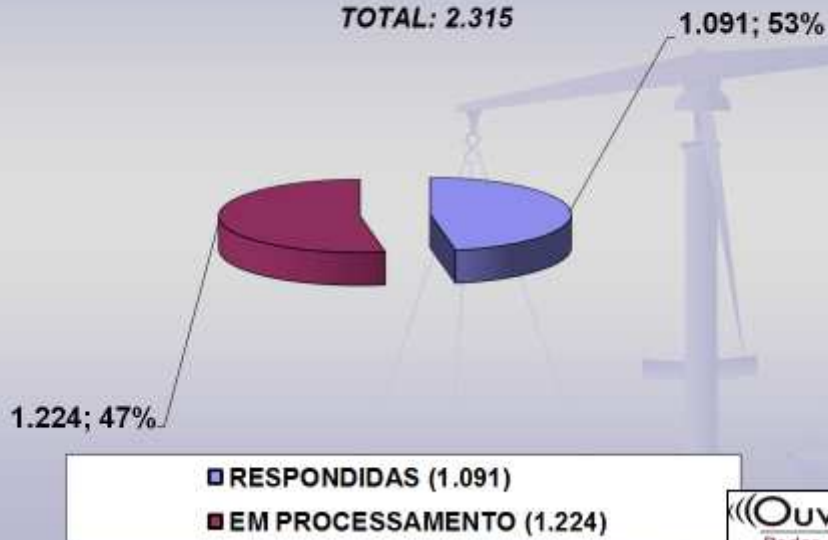
A Excelentíssima Senhora Ouvidora-Geral do Poder Judiciário, ANDRÉA MACIEL PACHÁ, **AVISA** aos Senhores Magistrados, membros do Ministério Público, da Defensoria Pública, Advogados, Serventuários e à Sociedade em geral que foram recebidas e processadas manifestações no mês de **DEZEMBRO/2018**, de acordo com a estatística a seguir divulgada.



**ESTATÍSTICA  
DEZEMBRO/2018**

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

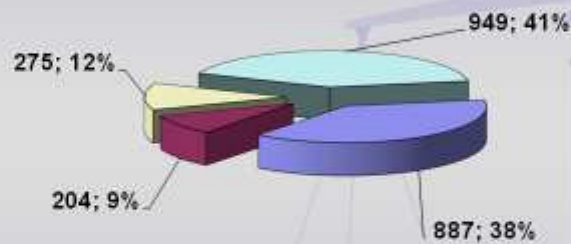
TOTAL: 2.315



**Ouvidoria**  
Poder Judiciário  
do Estado do Rio de Janeiro

**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS  
DETALHAMENTO  
- DEZEMBRO/2018 -**

TOTAL: 2.315

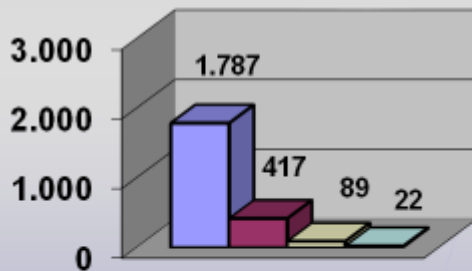


- RESPONDIDAS DIRETAMENTE PELA OUVIDORIA (887)
- RESPONDIDAS MEDIANTE RESPOSTAS DAS UNIDADES COMPETENTES (204)
- EM PROCESSAMENTO NA OUVIDORIA (275)
- EM PROCESSAMENTO NAS UNIDADES COMPETENTES (949)

**Ouvidoria**  
Poder Judiciário  
do Estado do Rio de Janeiro

**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS  
POR CANAL DE ACESSO  
- DEZEMBRO/2018 -**

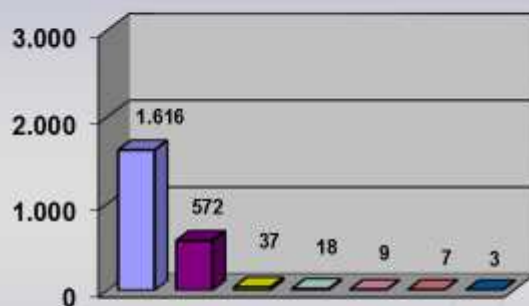
**TOTAL: 2.315**



- WEB (1.787)
- TELEATENDIMENTO (417)
- AT. PESSOAL (89)
- PETIÇÃO (22)



**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS  
POR TIPO  
- DEZEMBRO/2018 -**



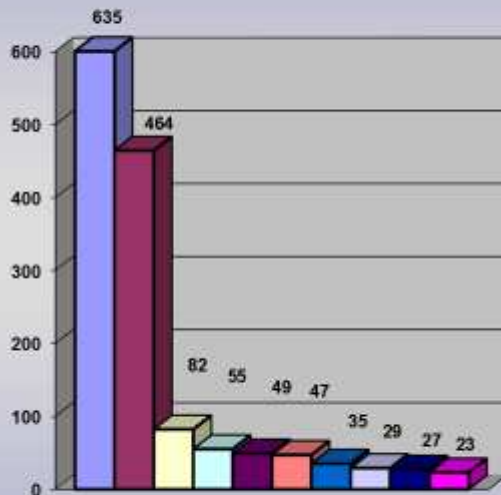
- RECLAMAÇÕES (1.616)
- DÚVIDAS (572)
- ELOGIOS (37)
- DENÚNCIAS (18)
- ACESSO À INFORMAÇÃO (9)
- SUGESTÕES (7)
- OUVIDORIA MULHER (3)

**TOTAL: 2.262**

*Obs.: A diferença de 53 manifestações, em relação ao total de recebidas no mês de DEZEMBRO/2018 (2.262), refere-se a 41 não analisadas até a ocasião do fechamento estatístico e 12 canceladas por duplicidade no envio ao sistema da Ouvidoria, não sendo, portanto, passíveis de classificação.*



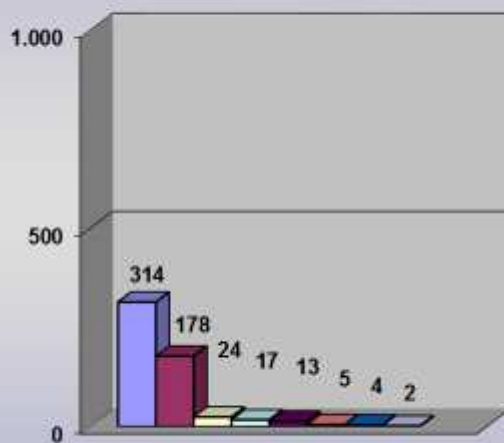
### RECLAMAÇÕES DE MAIOR INCIDÊNCIA - DEZEMBRO/2018 -



- MOROSIDADE NA ABERTURA DE CONCLUSÃO (635)
- MOROSIDADE NO TRÂMITE PROCESSUAL (464)
- MOROSIDADE NA DIGITAÇÃO DE DOCUMENTOS (82)
- MOROSIDADE NA DEVOLUÇÃO DE AUTOS FORA DO CARTÓRIO (55)
- MOROSIDADE NO ATENDIMENTO A DESPACHO (49)
- MOROSIDADE NA DEVOLUÇÃO DE AUTOS CONCLUSOS PRIMEIRA INSTÂNCIA (47)
- MOROSIDADE NA JUNTADA DE EXPEDIENTE (35)
- MOROSIDADE NA LEITURA DE SENTENÇA (29)
- PROCEDIMENTO ESTRANHO A ROTINA PROCESSUAL (27)
- MOROSIDADE NA EXPEDIÇÃO DE DOCUMENTOS (23)



### DÚVIDAS DE MAIOR INCIDÊNCIA - DEZEMBRO/2018 -



- CONSULTA PROCESSUAL (314)
- PROCEDIMENTO JUDICIAL (178)
- CONSULTA A MANIFESTAÇÕES (24)
- DÚVIDA SOBRE CONSULTA PROCESSUAL VEP (17)
- DÚVIDAS E ORIENTAÇÕES ADMINISTRATIVAS (13)
- DÚVIDA SOBRE PROCEDIMENTO EXTRAJUDICIAL (5)
- DÚVIDA SOBRE CONSULTA JURÍDICA (4)
- DÚVIDA SOBRE CUSTAS PROCESSUAIS (2)



**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS  
POR ÁREA  
- DEZEMBRO/2018 -**



**TOTAL: 2.262**

Obs.: A diferença de 53 manifestações, em relação ao total de recebidas no mês de DEZEMBRO/2018 (2.315), refere-se a 41 não analisadas até a ocasião do fechamento estatístico e 12 canceladas por duplicidade no envio ao sistema da Ouvidoria, não sendo, portanto, passíveis de classificação.



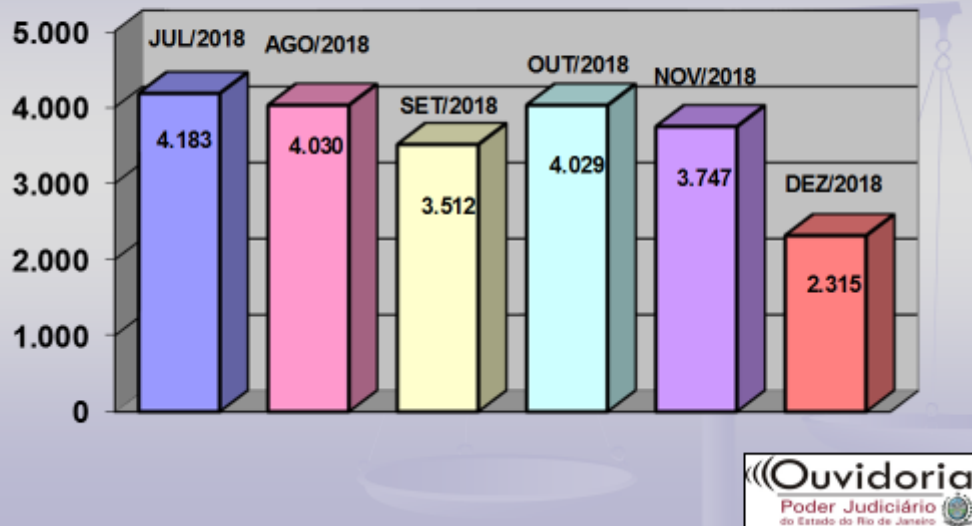
**QUADRO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES  
- DEZEMBRO/2018 -**



Obs.: De acordo com os dados oferecidos pela rotina ESME, o saldo em processamento no mês de DEZEMBRO/2018 atingiu um total de 3.960 manifestações (resíduo transportado do mês anterior + recebidas do mês de dezembro/2018). Deste total, 2.458 foram respondidas no mês, restando como resíduo a transportar para o mês seguinte 1.502 manifestações.



**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS NO SEMESTRE**  
**- JULHO 2018 / DEZEMBRO 2018 -**



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

Rio de Janeiro, 31 de janeiro de 2019.

**ANDRÉA MACIEL PACHÁ**  
Ouvidora-Geral