

ATO DO OUVIDOR-GERAL

AVISO N.º 13/2018

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



**ESTATÍSTICA
NOVEMBRO/2018**

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

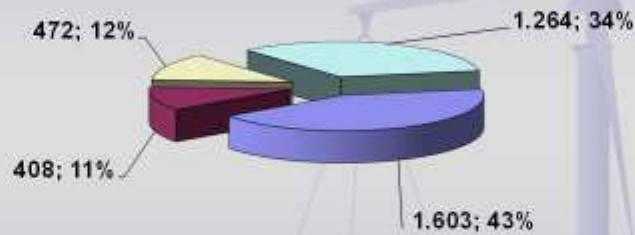
TOTAL: 3.747



Ouvidoria
Poder Judiciário
do Estado do Rio de Janeiro

**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS
DETALHAMENTO**
- NOVEMBRO/2018 -

TOTAL: 3.747

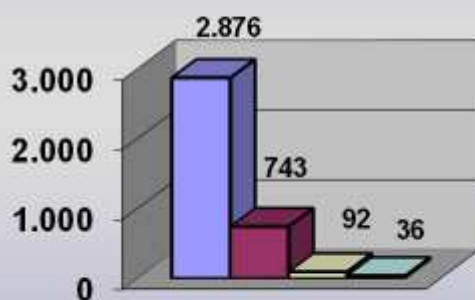


- RESPONDIDAS DIRETAMENTE PELA OUVIDORIA (1.603)
- RESPONDIDAS MEDIANTE RESPOSTAS DAS UNIDADES COMPETENTES (408)
- EM PROCESSAMENTO NA OUVIDORIA (472)
- EM PROCESSAMENTO NAS UNIDADES COMPETENTES (1.264)

Ouvidoria
Poder Judiciário
do Estado do Rio de Janeiro

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

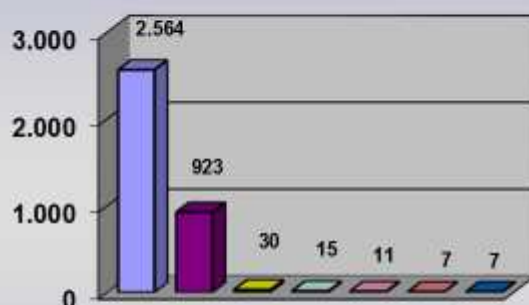
TOTAL: 3.747



- WEB (2.876)
- TELEATENDIMENTO (743)
- AT. PESSOAL (92)
- PETIÇÃO (36)



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



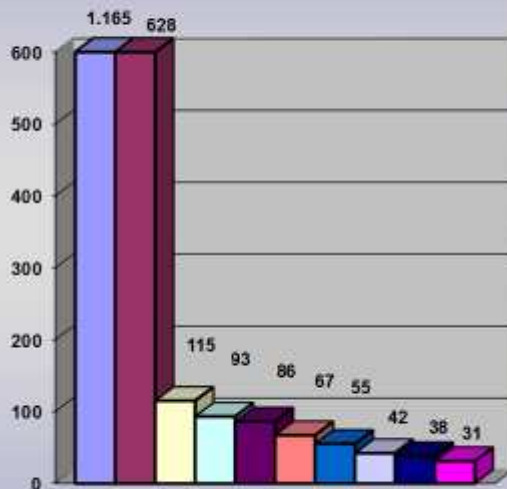
- RECLAMAÇÕES (2.564)
- DÚVIDAS (923)
- ELOGIOS (30)
- DENÚNCIAS (15)
- ACESSO À INFORMAÇÃO (11)
- SUGESTÕES (7)
- OUVIDORIA MULHER (7)

TOTAL: 3.557

Obs.: A diferença de 190 manifestações, em relação ao total de recebidas no mês de NOVEMBRO/2018 (3.747), refere-se a 172 não analisadas até a ocasião do fechamento estatístico e 18 canceladas por duplicidade no envio ao sistema da Ouvidoria, não sendo, portanto, passíveis de classificação.



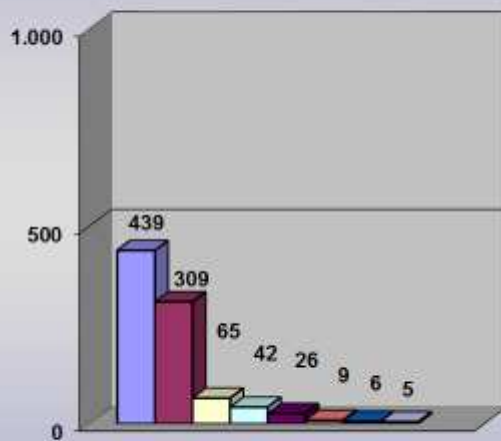
RECLAMAÇÕES DE MAIOR INCIDÊNCIA - NOVEMBRO/2018 -



- MOROSIDADE NA ABERTURA DE CONCLUSÃO (1.165)
- MOROSIDADE NO TRÂMITE PROCESSUAL (628)
- MOROSIDADE NA DIGITAÇÃO DE DOCUMENTOS (115)
- MOROSIDADE NA DEVOLUÇÃO DE AUTOS FORA DO CARTÓRIO (93)
- MOROSIDADE NO ATENDIMENTO A DESPACHO (86)
- MOROSIDADE NA DEVOLUÇÃO DE AUTOS CONCLUSOS PRIMEIRA INSTÂNCIA (67)
- MOROSIDADE NA JUNTADA DE EXPEDIENTE (55)
- PROCEDIMENTO ESTRANHO A ROTINA PROCESSUAL (42)
- MOROSIDADE NA LEITURA DE SENTENÇA (38)
- ÁREA ADMINISTRATIVA / INFRAESTRUTURA (31)



DÚVIDAS DE MAIOR INCIDÊNCIA - NOVEMBRO/2018 -



- CONSULTA PROCESSUAL (439)
- PROCEDIMENTO JUDICIAL (309)
- CONSULTA A MANIFESTAÇÕES (65)
- DÚVIDA SOBRE CONSULTA PROCESSUAL VEP (42)
- MOROSIDADE JÁ SANADA (26)
- DÚVIDAS E ORIENTAÇÕES ADMINISTRATIVAS (9)
- DÚVIDA SOBRE DEMAIS ÓRGÃOS (6)
- DÚVIDA SOBRE CUSTAS PROCESSUAIS (5)



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



Obs.: A diferença de 190 manifestações, em relação ao total de recepcionadas no mês de NOVEMBRO/2018 (3.747), refere-se a 172 não analisadas até a ocasião do fechamento estatístico e 18 canceladas por duplicidade no envio ao sistema da Ouvidoria, não sendo, portanto, passíveis de classificação.



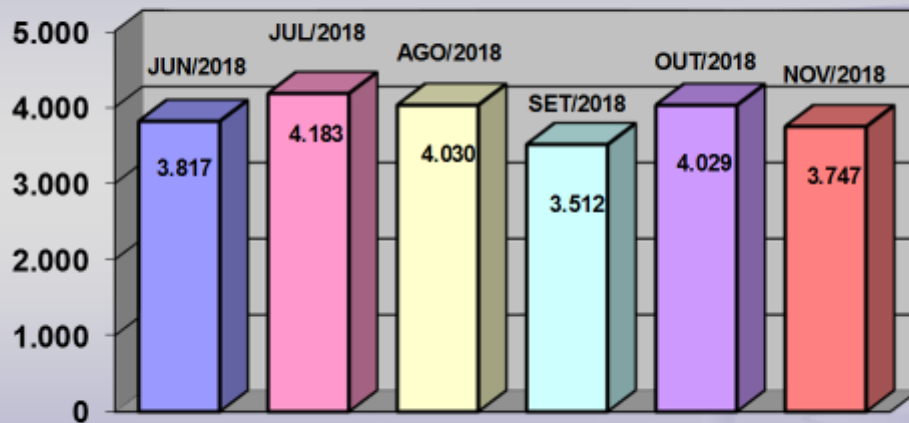
**QUADRO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES
- NOVEMBRO/2018 -**



Obs: De acordo com os dados oferecidos pela rotina ESME, o saldo em processamento no mês de NOVEMBRO/2018 atingiu um total de 5.526 manifestações (resíduo transportado do mês anterior + recepcionadas do mês de novembro/2018). Deste total, 3.692 foram respondidas no mês, restando como resíduo a transportar para o mês seguinte 1.834 manifestações.



MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS NO SEMESTRE
- JUNHO 2018 / NOVEMBRO 2018 -



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

Rio de Janeiro, 05 de dezembro de 2018.

ANDRÉA MACIEL PACHÁ
Ouvidora-Geral