

**ATO DO OUVIDOR-GERAL**

**AVISO N.º 10/2019**

O Excelentíssimo Senhor Ouvidor-Geral do Poder Judiciário, **FLÁVIO CITRO VIEIRA DE MELLO**, **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 **AGOSTO/2019**, de acordo com a estatística a seguir divulgada.

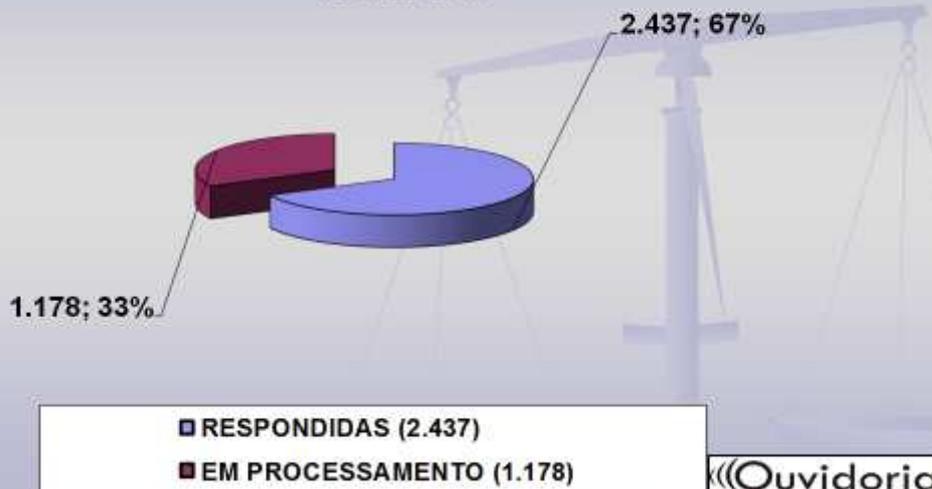


**ESTATÍSTICA  
AGOSTO/2019**

A image block features a light blue background with a faint, semi-transparent image of a balance scale. The text 'ESTATÍSTICA AGOSTO/2019' is centered in a bold, black, sans-serif font.

**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS  
RESPONDIDAS X EM PROCESSAMENTO**  
- AGOSTO/2019 -

**TOTAL: 3.615**

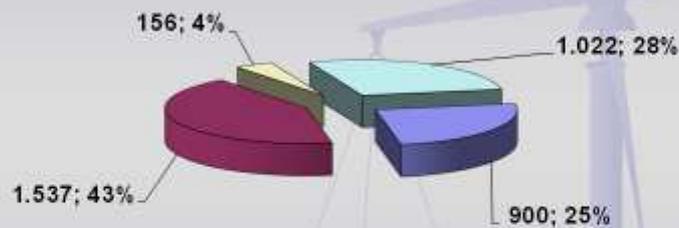


- RESPONDIDAS (2.437)
- EM PROCESSAMENTO (1.178)



**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS  
DETALHAMENTO**  
- AGOSTO/2019 -

**TOTAL: 3.615**

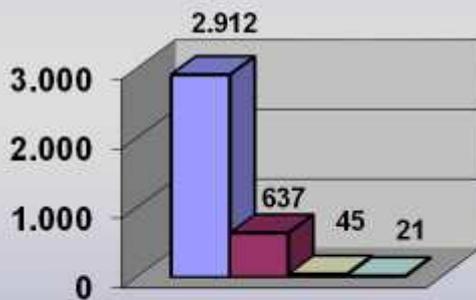


- RESPONDIDAS DIRETAMENTE PELA OUVIDORIA (900)
- RESPONDIDAS PELAS UNIDADES COMPETENTES (1.537)
- EM PROCESSAMENTO NA OUVIDORIA (156)
- EM PROCESSAMENTO NAS UNIDADES COMPETENTES (1.022)



**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS  
POR CANAL DE ACESSO  
- AGOSTO/2019 -**

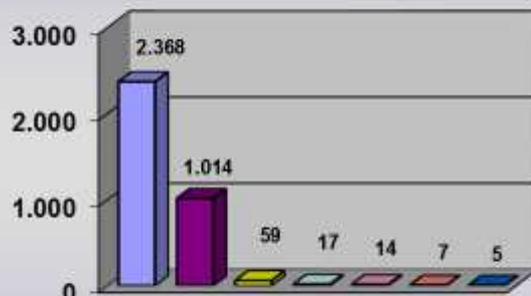
**TOTAL: 3.615**



- WEB (2.912)
- TELEATENDIMENTO (637)
- AT. PESSOAL (45)
- PETIÇÃO (21)



**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS  
POR TIPO  
- AGOSTO/2019 -**



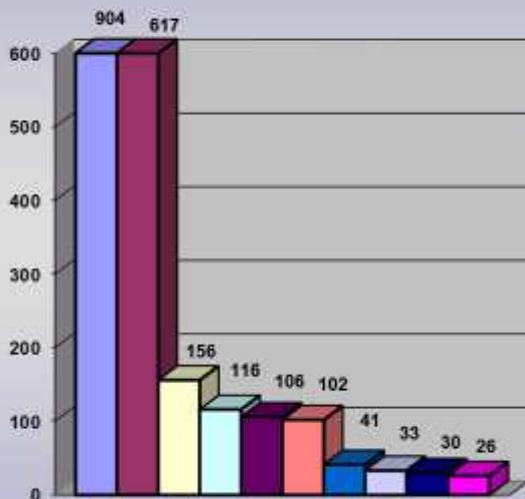
**TOTAL: 3.484**

- RECLAMAÇÕES (2.368)
- DÚVIDAS (1.014)
- ELOGIOS (59)
- DENÚNCIAS (17)
- ACESSO À INFORMAÇÃO (14)
- SUGESTÕES (7)
- OUVIDORIA MULHER (5)

*Obs.: A diferença de 131 manifestações, em relação ao total de recebidas no mês de AGOSTO/2019 (3.615), refere-se a 99 não analisadas até a ocasião do fechamento estatístico e 32 canceladas por duplicidade no envio ao sistema da Ouvidoria, não sendo, portanto, passíveis de classificação.*



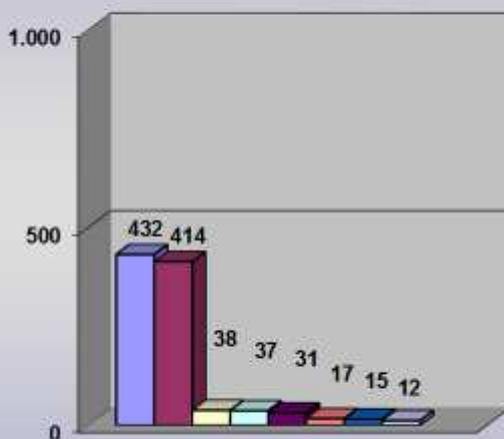
### RECLAMAÇÕES DE MAIOR INCIDÊNCIA - AGOSTO/2019 -



- MOROSIDADE NA ABERTURA DE CONCLUSÃO (904)
- MOROSIDADE NO TRÂMITE PROCESSUAL (617)
- MOROSIDADE NA DEVOLUÇÃO DE AUTOS CONCLUSOS PRIMEIRA INSTÂNCIA (156)
- MOROSIDADE NA DIGITAÇÃO DE DOCUMENTOS (116)
- MOROSIDADE NA DEVOLUÇÃO DE AUTOS FORA DO CARTÓRIO (106)
- MOROSIDADE NO ATENDIMENTO A DESPACHO (102)
- MOROSIDADE NA JUNTADA DE EXPEDIENTE (41)
- RECLAMAÇÃO CONTRA CARTÓRIO EXTRAJUDICIAL (33)
- MOROSIDADE NA LEITURA DE SENTENÇA (30)
- URBANIDADE NO TRATAMENTO COM AS PESSOAS (26)



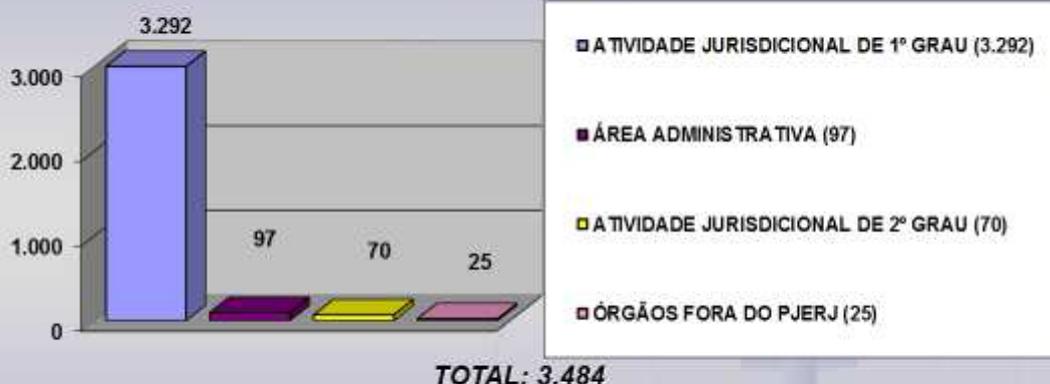
### DÚVIDAS DE MAIOR INCIDÊNCIA - AGOSTO/2019 -



- PROCEDIMENTO JUDICIAL (432)
- CONSULTA PROCESSUAL (414)
- DÚVIDA SOBRE CONSULTA JURÍDICA (38)
- CONSULTA A MANIFESTAÇÕES (37)
- DÚVIDA SOBRE MOROSIDADE JÁ SANADA (31)
- DÚVIDAS E ORIENTAÇÕES ADMINISTRATIVAS (17)
- DÚVIDA SOBRE PROCEDIMENTO EXTRAJUDICIAL (15)
- DÚVIDAS SOBRE DEMAIS ÓRGÃOS (12)



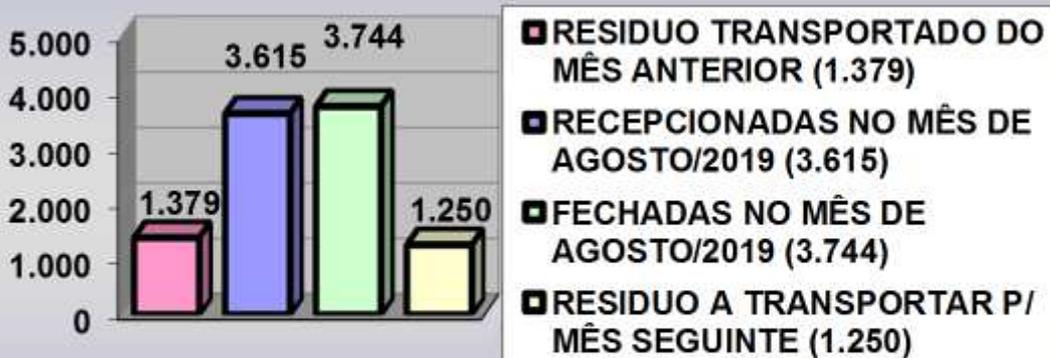
**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS  
POR ÁREA  
- AGOSTO/2019 -**



Obs.: A diferença de 131 manifestações, em relação ao total de recepcionadas no mês de AGOSTO/2019 (3.615), refere-se a 99 não analisadas até a ocasião do fechamento estatístico e 32 canceladas por duplicidade no envio ao sistema da Ouvidoria, não sendo, portanto, passíveis de classificação.



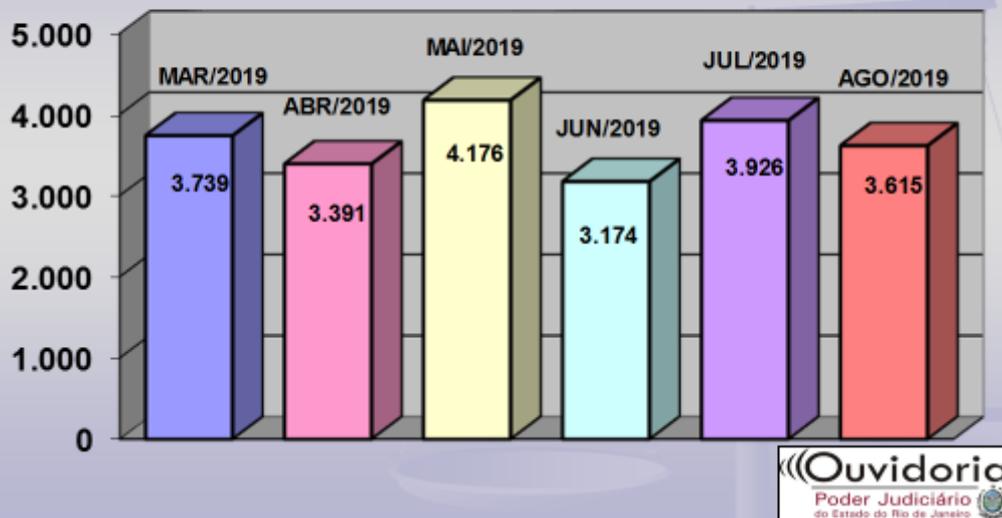
**QUADRO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES  
- AGOSTO/2019 -**



Obs: De acordo com os dados oferecidos pela rotina ESME, o saldo em processamento no mês de AGOSTO/2019 atingiu um total de 4.994 manifestações (resíduo transportado do mês anterior + recepcionadas do mês de agosto/2019). Deste total, 3.744 foram respondidas no mês, restando como resíduo a transportar para o mês seguinte 1.250 manifestações.



**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS NO SEMESTRE**  
**- MARÇO 2019 / AGOSTO 2019 -**



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, 13 de setembro de 2019.

**FLÁVIO CITRO VIEIRA DE MELLO**  
**Ouvidor-Geral**