

ATO DO OUVIDOR-GERAL

AVISO N.º 01/2020

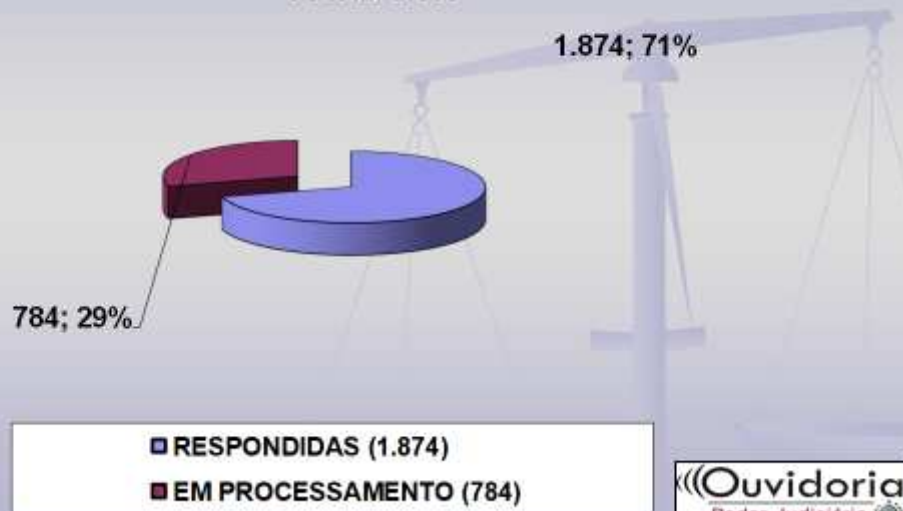
O Excelentíssimo Senhor Ouvidor-Geral do Poder Judiciário, **FLÁVIO CITRO VIEIRA DE MELLO**, **AVISA** aos Senhores Magistrados, membros do Ministério Público, da Defensoria Pública, Advogados, Serventuários e à Sociedade em geral que foram recebidas e processadas manifestações no mês de **DEZEMBRO/2019**, de acordo com a estatística a seguir divulgada.



**ESTATÍSTICA
DEZEMBRO/2019**

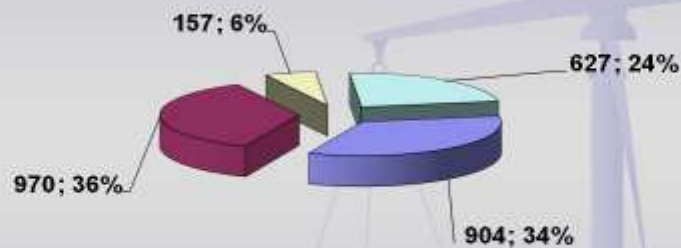
**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS
RESPONDIDAS X EM PROCESSAMENTO
- DEZEMBRO/2019 -**

TOTAL: 2.658



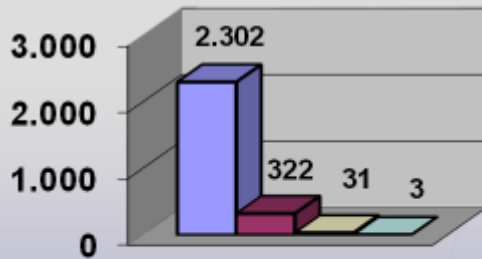
**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS
DETALHAMENTO
- DEZEMBRO/2019 -**

TOTAL: 2.658



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

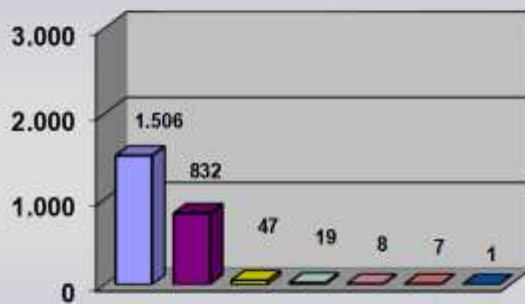
TOTAL: 2.658



- WEB (2.302)
- TELEATENDIMENTO (322)
- AT. PESSOAL (31)
- PETIÇÃO (3)



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



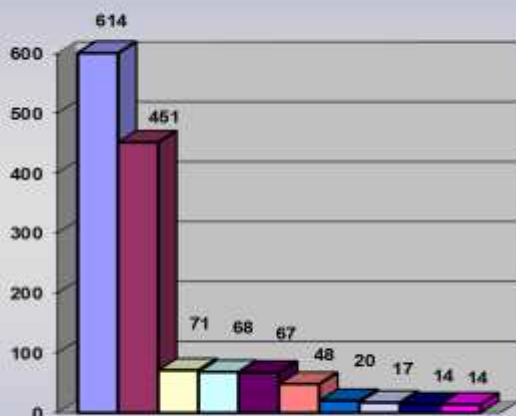
TOTAL: 2.420

- RECLAMAÇÕES (1.506)
- DÚVIDAS (832)
- ELOGIOS (47)
- DENÚNCIAS (19)
- SUGESTÕES (8)
- ACESSO À INFORMAÇÃO (7)
- OUVIDORIA MULHER (1)

Obs.: A diferença de 238 manifestações, em relação ao total de recebidas no mês de DEZEMBRO/2019 (2.658), refere-se a 35 não analisadas até a ocasião do fechamento estatístico e 203 canceladas por duplicidade no envio ao sistema da Ouvidoria, não sendo, portanto, passíveis de classificação.



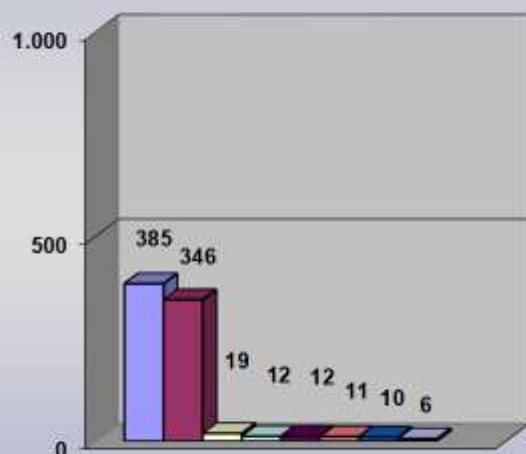
RECLAMAÇÕES DE MAIOR INCIDÊNCIA - DEZEMBRO/2019 -



- MOROSIDADE NO TRÂMITE PROCESSUAL (614)
- MOROSIDADE NA ABERTURA DE CONCLUSÃO (451)
- MOROSIDADE NA DEVOUÇÃO DE AUTOS CONCLUSOS PRIMEIRA INSTÂNCIA (71)
- MOROSIDADE NA DIGITAÇÃO DE DOCUMENTOS (68)
- MOROSIDADE NO ATENDIMENTO A DESPACHO (67)
- MOROSIDADE NA DEVOUÇÃO DE AUTOS FORA DO CARTÓRIO (48)
- RECLAMAÇÃO CONTRA CARTÓRIO EXTRAJUDICIAL (20)
- RECLAMAÇÃO CONTRA A INFORMÁTICA (17)
- MOROSIDADE NA EXPEDIÇÃO DE DOCUMENTOS (14)
- PROCEDIMENTO ESTRANHO A ROTINA PROCESSUAL (14)



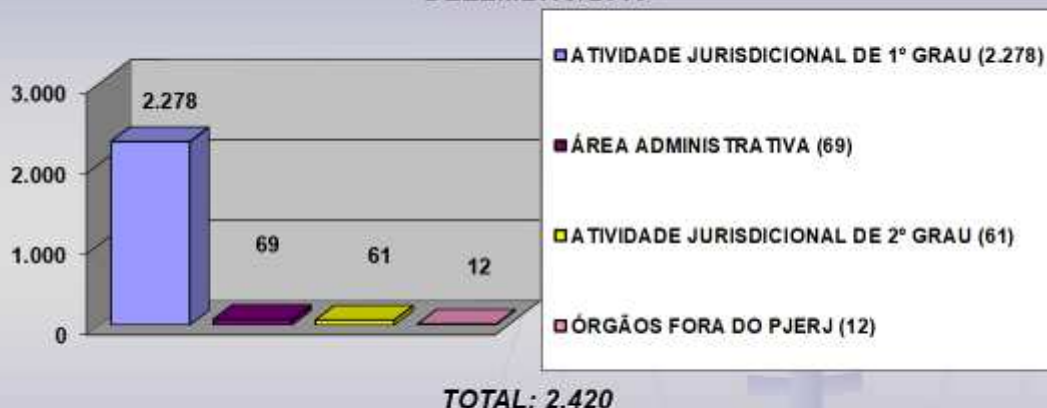
DÚVIDAS DE MAIOR INCIDÊNCIA - DEZEMBRO/2019 -



- CONSULTA PROCESSUAL (385)
- PROCEDIMENTO JUDICIAL (346)
- DÚVIDAS E ORIENTAÇÕES ADMINISTRATIVAS (19)
- DÚVIDA SOBRE FUNCIONAMENTO DA INFORMÁTICA (12)
- DÚVIDA SOBRE PROCEDIMENTO EXTRAJUDICIAL (12)
- CONSULTA MANIFESTAÇÕES (11)
- DÚVIDA SOBRE CONSULTA JURÍDICA (10)
- DÚVIDA SOBRE MOROSIDADE JÁ SANADA (6)



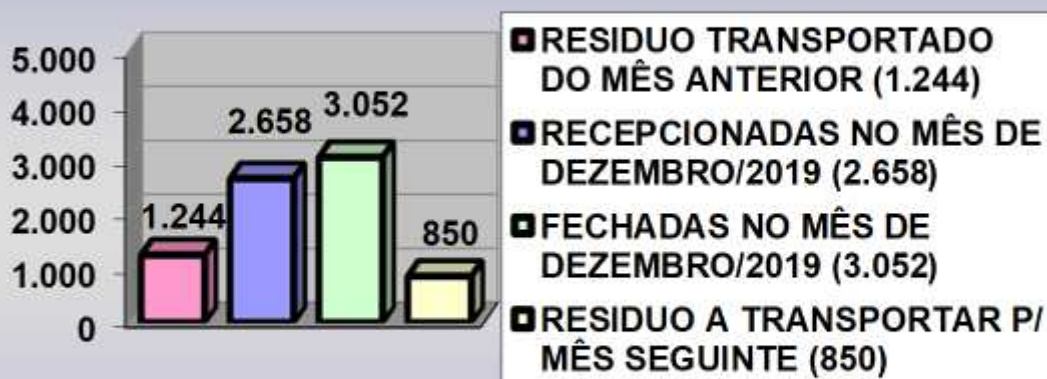
**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS
POR ÁREA
- DEZEMBRO/2019 -**



Obs.: A diferença de 238 manifestações, em relação ao total de recepcionadas no mês de DEZEMBRO/2019 (2.658), refere-se a 35 não analisadas até a ocasião do fechamento estatístico e 203 canceladas por duplicidade no envio ao sistema da Ouvidoria, não sendo, portanto, passíveis de classificação.



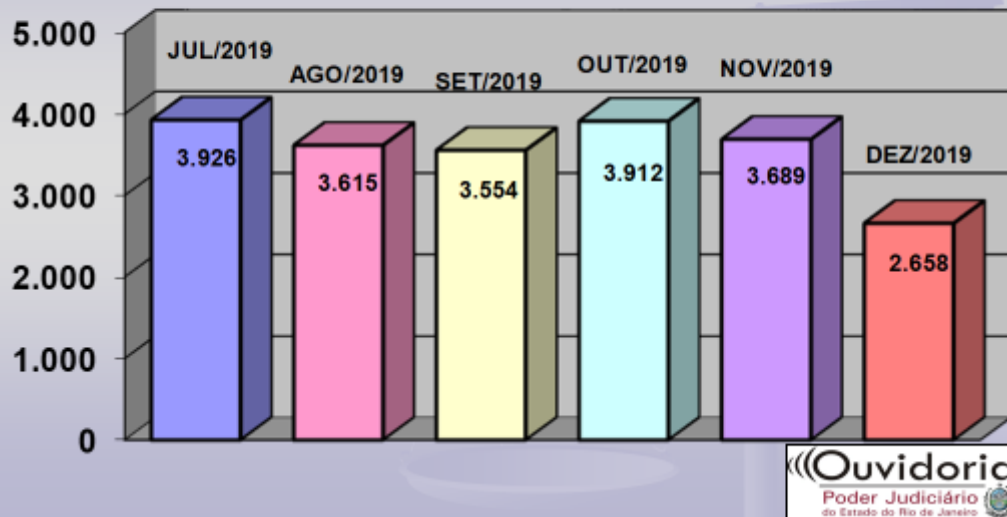
**QUADRO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES
- DEZEMBRO/2019 -**



Obs: De acordo com os dados oferecidos pela rotina ESME, o saldo em processamento no mês de DEZEMBRO/2019 atingiu um total de 3.902 manifestações (resíduo transportado do mês anterior + recepcionadas do mês de dezembro/2019). Deste total, 3.052 foram respondidas no mês, restando como resíduo a transportar para o mês seguinte 850 manifestações.



MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS NO SEMESTRE
- JULHO 2019 / DEZEMBRO 2019 -



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, 29 de janeiro de 2020.

FLÁVIO CITRO VIEIRA DE MELLO
Ouvidor-Geral