

**ATO DO OUVIDOR-GERAL**

**AVISO N.º 03/2020**

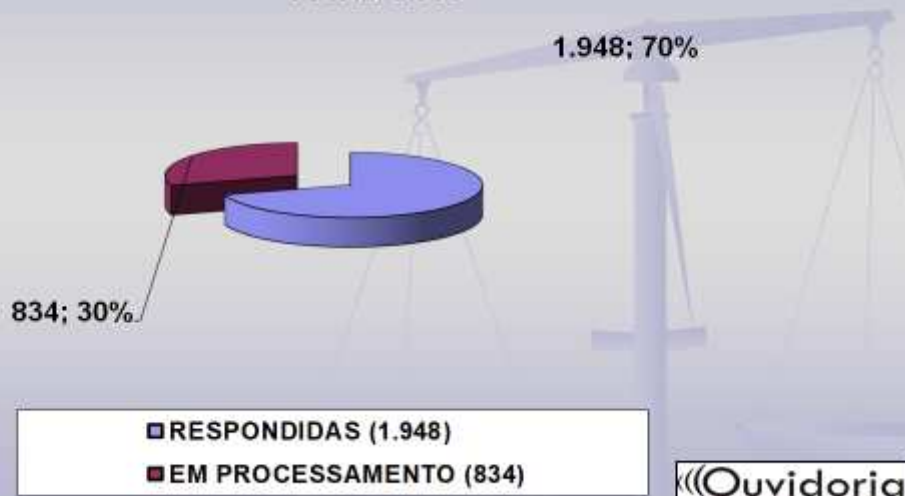
O Excelentíssimo Senhor Ouvidor-Geral do Poder Judiciário, **FLÁVIO CITRO VIEIRA DE MELLO**, **AVISA** aos Senhores Magistrados, membros do Ministério Público, da Defensoria Pública, Advogados, Serventuários e à Sociedade em geral que foram recebidas e processadas manifestações no mês de **JANEIRO/2020**, de acordo com a estatística a seguir divulgada.



**ESTATÍSTICA  
JANEIRO/2020**

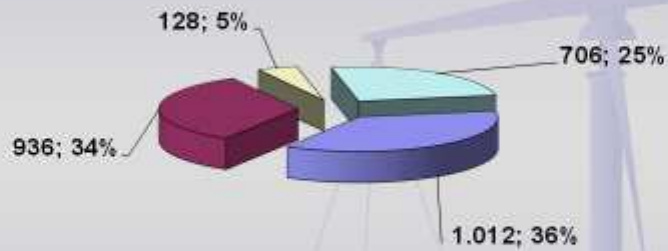
**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS  
RESPONDIDAS X EM PROCESSAMENTO**  
- JANEIRO/2020 -

**TOTAL: 2.782**



**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS  
DETALHAMENTO**  
- JANEIRO/2020 -

**TOTAL: 2.782**

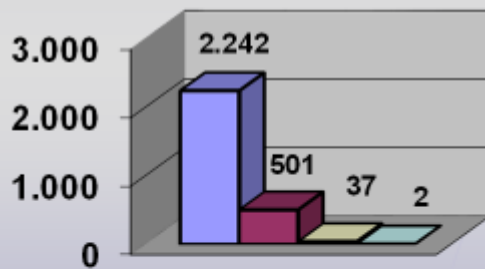


- RESPONDIDAS DIRETAMENTE PELA OUVIDORIA (1.012)
- RESPONDIDAS PELAS UNIDADES COMPETENTES (936)
- EM PROCESSAMENTO NA OUVIDORIA (128)
- EM PROCESSAMENTO NAS UNIDADES COMPETENTES (706)



**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS  
POR CANAL DE ACESSO**  
- JANEIRO/2020 -

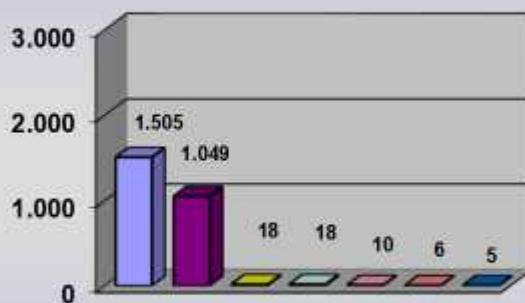
**TOTAL: 2.782**



- WEB (2.242)
- TELEATENDIMENTO (501)
- AT. PESSOAL (37)
- PETIÇÃO (2)



**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS  
POR TIPO**  
- JANEIRO/2020 -



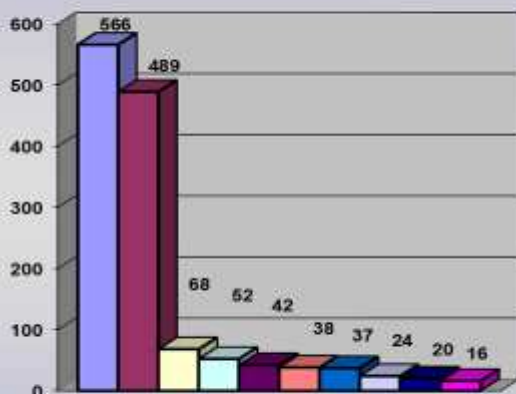
**TOTAL: 2.611**

- RECLAMAÇÕES (1.505)
- DÚVIDAS (1.049)
- ELOGIOS (18)
- ACESSO À INFORMAÇÃO (18)
- DENÚNCIA (10)
- OUVIDORIA MULHER (6)
- SUGESTÃO (5)

Obs.: A diferença de 171 manifestações, em relação ao total de recebidas no mês de JANEIRO/2020 (2.782), refere-se a 84 não analisadas até a ocasião do fechamento estatístico e 87 canceladas por duplicidade no envio ao sistema da Ouvidoria, não sendo, portanto, passíveis de classificação.



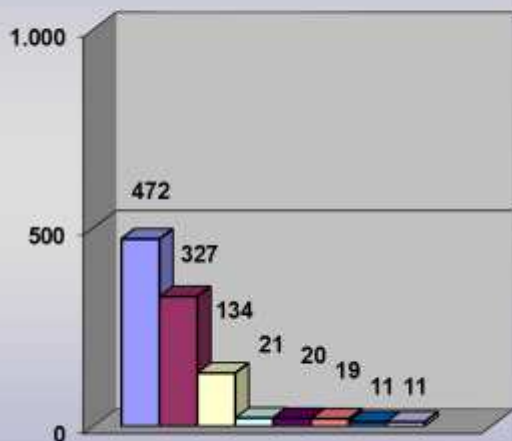
### RECLAMAÇÕES DE MAIOR INCIDÊNCIA - JANEIRO/2020 -



- MOROSIDADE NO TRÂMITE PROCESSUAL (566)
- MOROSIDADE NA ABERTURA DE CONCLUSÃO (489)
- MOROSIDADE NO ATENDIMENTO A DESPACHO (68)
- MOROSIDADE NA DIGITAÇÃO DE DOCUMENTOS (52)
- MOROSIDADE NA DEVOLUÇÃO DE AUTOS CONCLUSOS PRIMEIRA INSTÂNCIA (42)
- MOROSIDADE NA DEVOLUÇÃO DE AUTOS FORA DO CARTÓRIO (38)
- RECLAMAÇÃO CONTRA CARTÓRIO EXTRAJUDICIAL (37)
- MOROSIDADE NA JUNTADA DE EXPEDIENTE (24)
- PROCEDIMENTO ESTRANHO A ROTINA PROCESSUAL (20)
- MOROSIDADE DO CONTADOR (16)



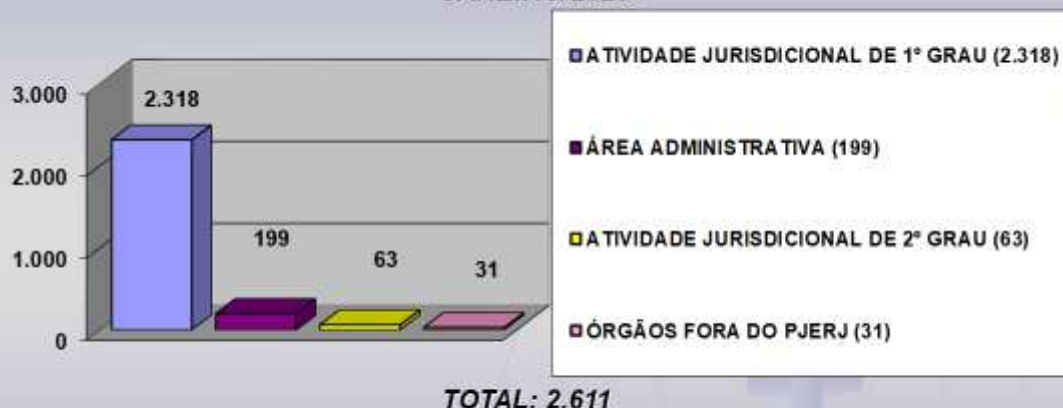
### DÚVIDAS DE MAIOR INCIDÊNCIA - JANEIRO/2020 -



- PROCEDIMENTO JUDICIAL (472)
- CONSULTA PROCESSUAL (327)
- DÚVIDAS E ORIENTAÇÕES ADMINISTRATIVAS (134)
- DÚVIDA SOBRE CONSULTA ÀS MANIFESTAÇÕES (21)
- DÚVIDA SOBRE PROCEDIMENTO EXTRAJUDICIAL (20)
- DÚVIDA SOBRE MOROSIDADE JÁ SANADA (19)
- DÚVIDA SOBRE CONSULTA JURÍDICA (11)
- DÚVIDA SOBRE FUNCIONAMENTO DA INFORMÁTICA (11)



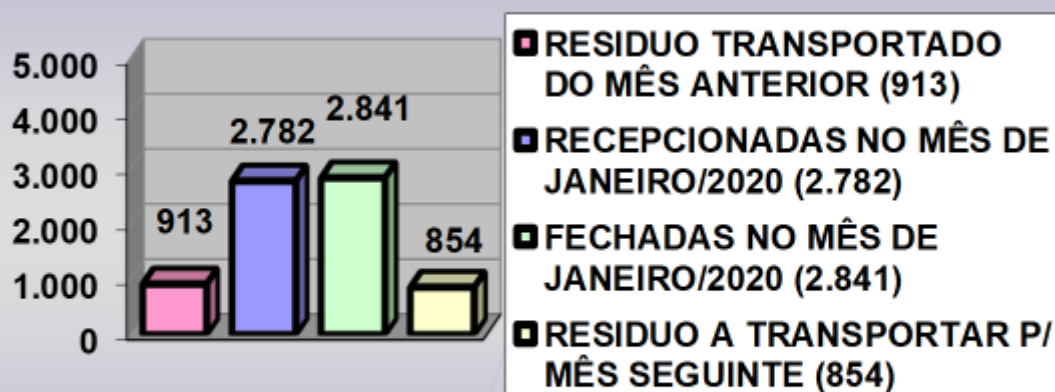
**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS  
POR ÁREA  
- JANEIRO/2020 -**



Obs.: A diferença de 171 manifestações, em relação ao total de recepcionadas no mês de JANEIRO/2020 (2.782), refere-se a 84 não analisadas até a ocasião do fechamento estatístico e 87 canceladas por duplicidade no envio ao sistema da Ouvidoria, não sendo, portanto, passíveis de classificação.

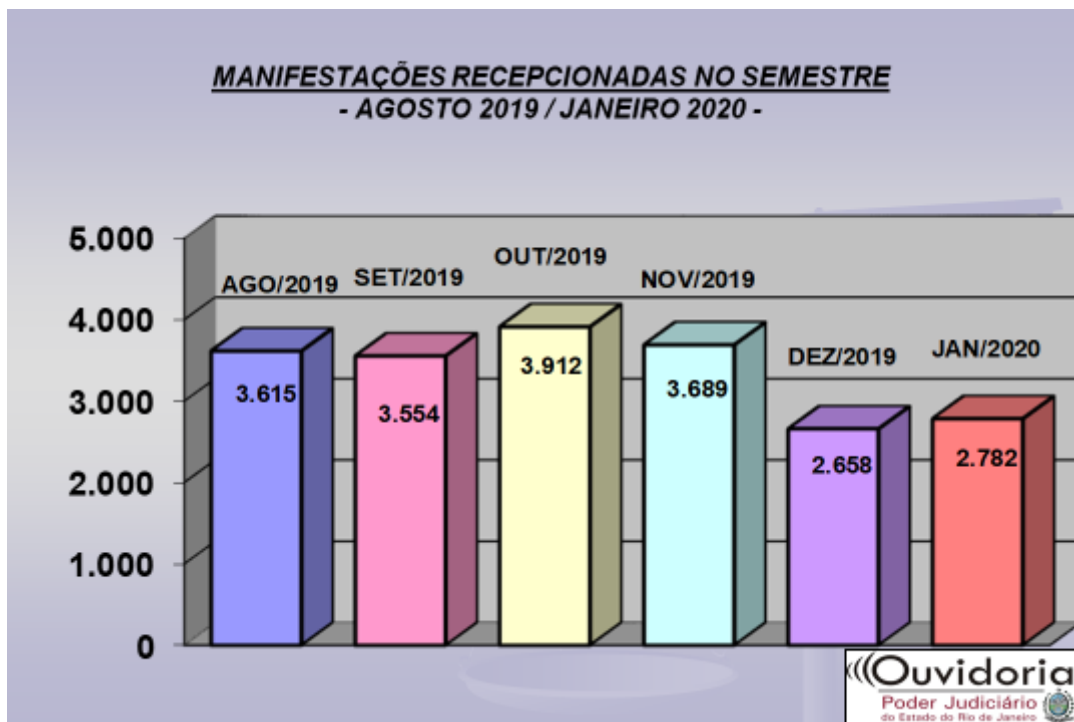


**QUADRO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES  
- JANEIRO/2020 -**



Obs: De acordo com os dados oferecidos pela rotina ESME, o saldo em processamento no mês de JANEIRO/2020 atingiu um total de 3.695 manifestações (resíduo transportado do mês anterior + recepcionadas do mês de janeiro/2020). Deste total, 2.841 foram respondidas no mês, restando como resíduo a transportar para o mês seguinte 854 manifestações.





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, 04 de fevereiro de 2020.

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