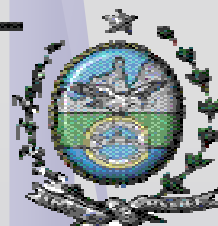


Ouvidoria

Poder Judiciário
do Estado do Rio de Janeiro



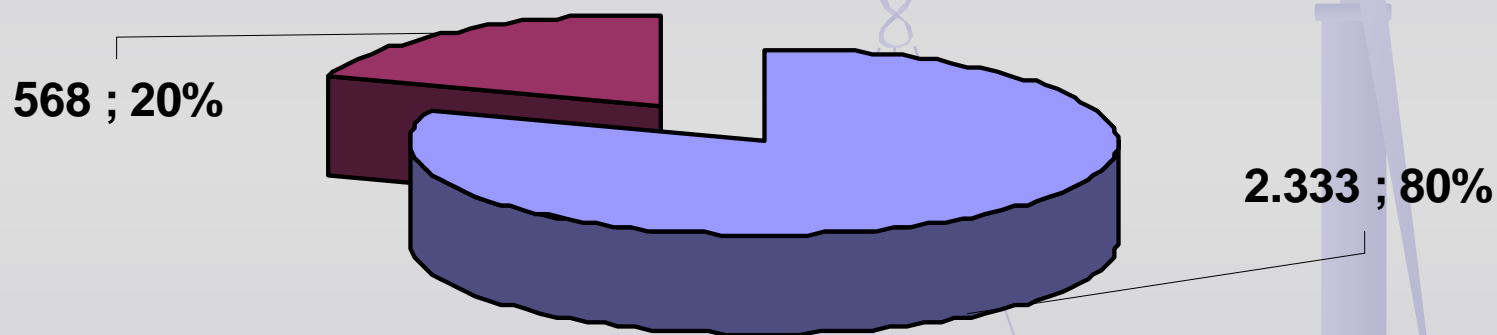


ESTATÍSTICA
JANEIRO/2013

MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS
SOLUCIONADAS X EM PROCESSAMENTO

- JANEIRO/2013 -

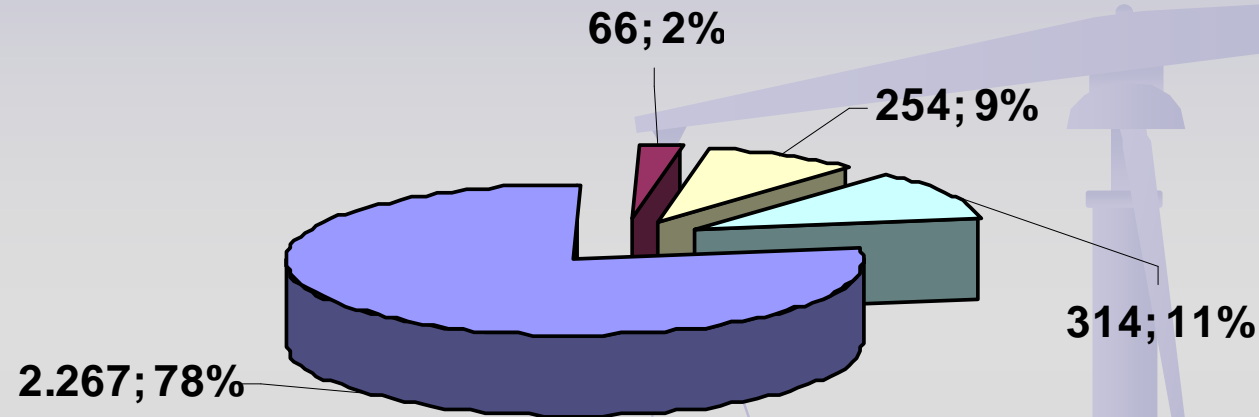
TOTAL: 2.901



- SOLUCIONADAS (2.333)**
- EM PROCESSAMENTO (568)**

MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS
DETALHAMENTO
- JANEIRO/2013 -

TOTAL: 2.901

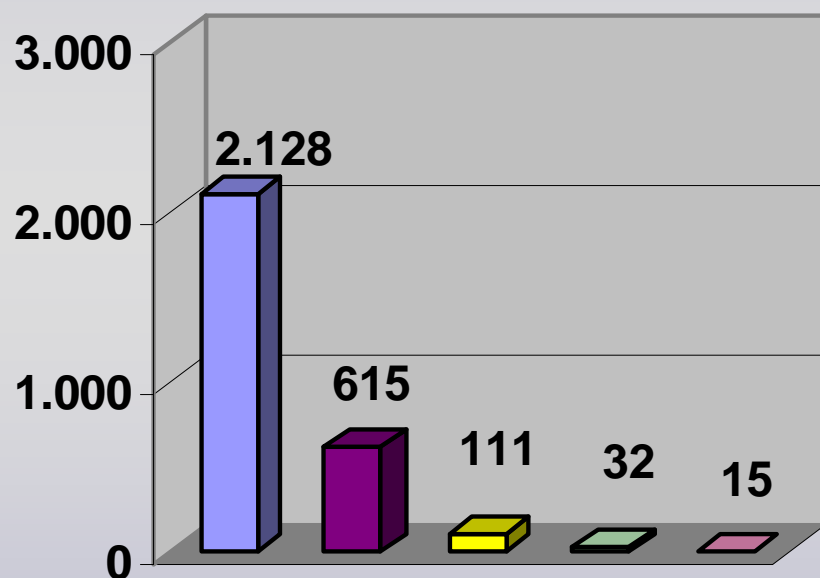


- SOLUCIONADAS DIRETAMENTE PELA OUVIDORIA (2.267)
- SOLUCIONADAS MEDIANTE RESPOSTAS DOS ÓRGÃOS COMPETENTES (66)
- EM PROCESSAMENTO NA OUVIDORIA (254)
- EM PROCESSAMENTO NOS ÓRGÃOS COMPETENTES (314)

MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS
POR CANAL DE ACESSO

- JANEIRO/2013 -

TOTAL: 2.901



■ WEB (2.128)

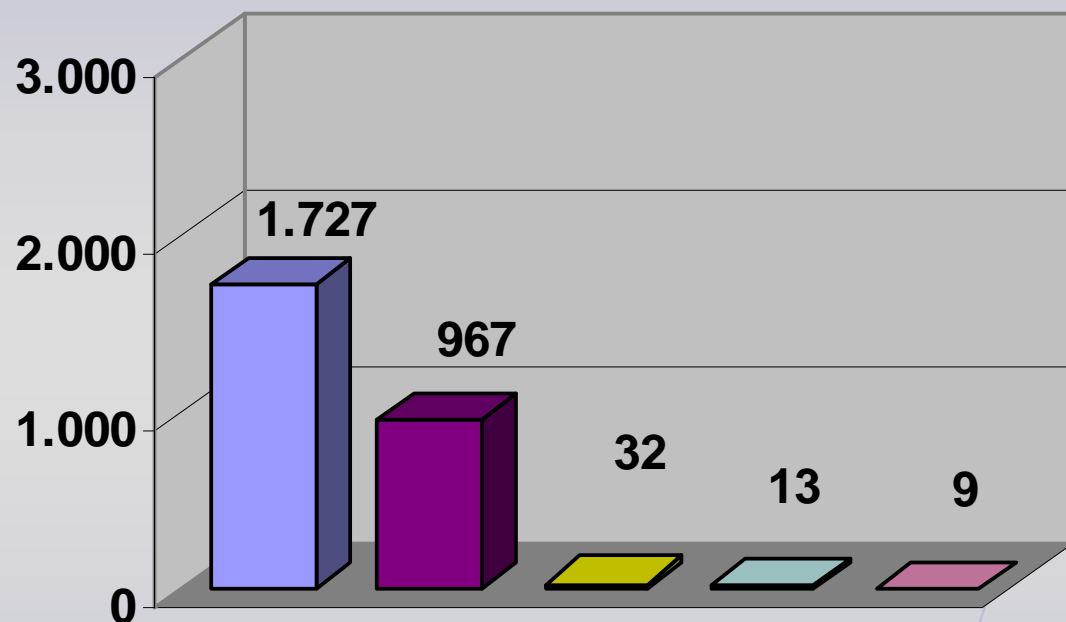
■ TELEATENDIMENTO (615)

■ AT. PESSOAL (111)

■ PETIÇÃO (32)

■ FORMULÁRIO DE URNA (15)

MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS
POR TIPO
- JANEIRO/2013 -



■ RECLAMAÇÕES (1.727)

■ DÚVIDAS (967)

■ ELOGIOS (32)

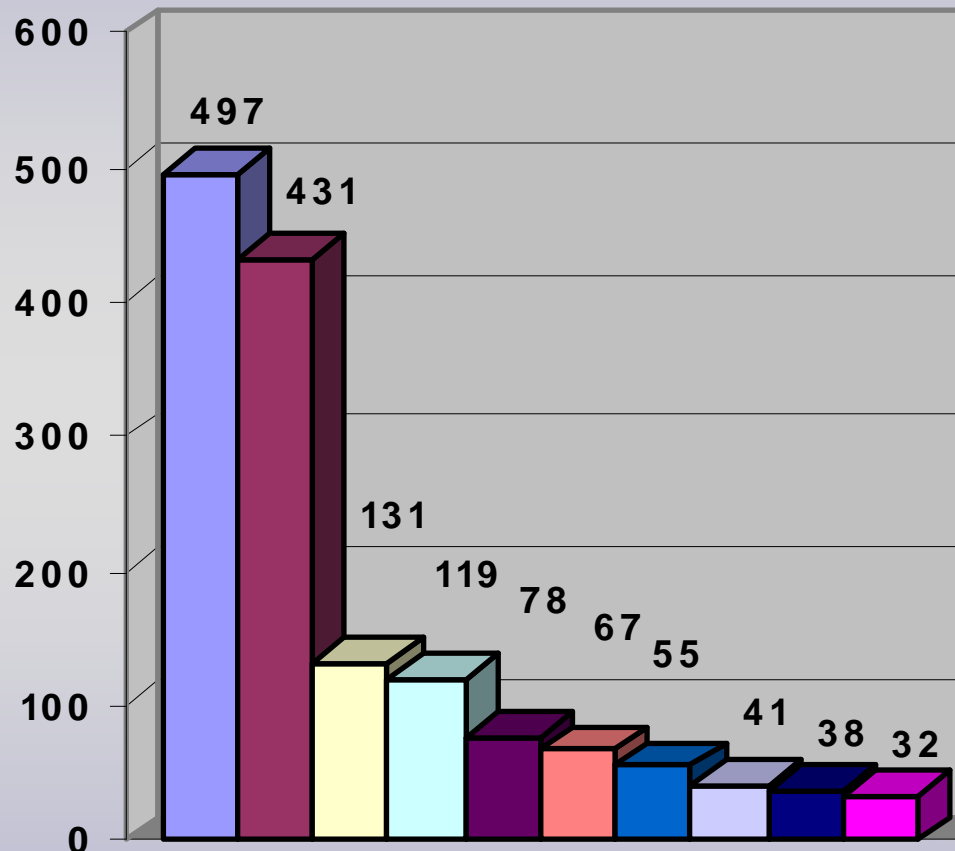
■ SUGESTÕES (13)

■ DENÚNCIAS (9)

TOTAL: 2.748

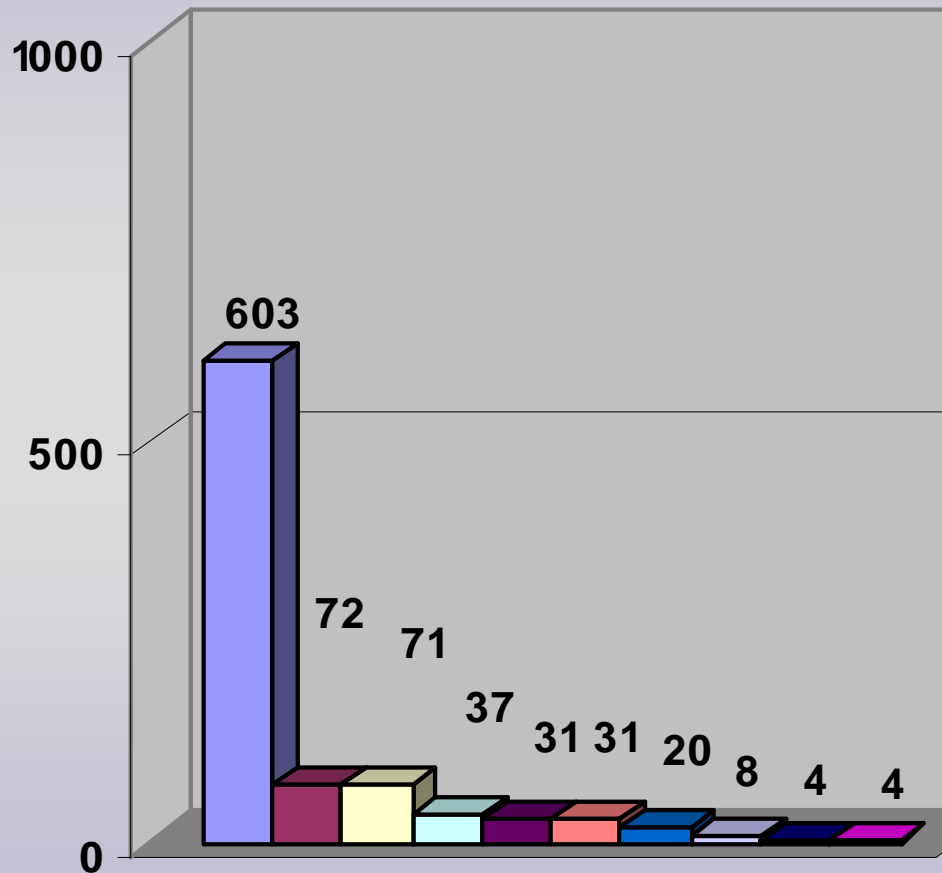
Obs.: A diferença de 153 manifestações, em relação ao total de recebidas no mês de JANEIRO/2013 (2.901), refere-se a 129 não analisadas até a ocasião do fechamento estatístico e 24 canceladas por duplicidade no envio ao sistema da Ouvidoria, não sendo, portanto, passíveis de classificação.

RECLAMAÇÕES DE MAIOR INCIDÊNCIA - JANEIRO/2013 -



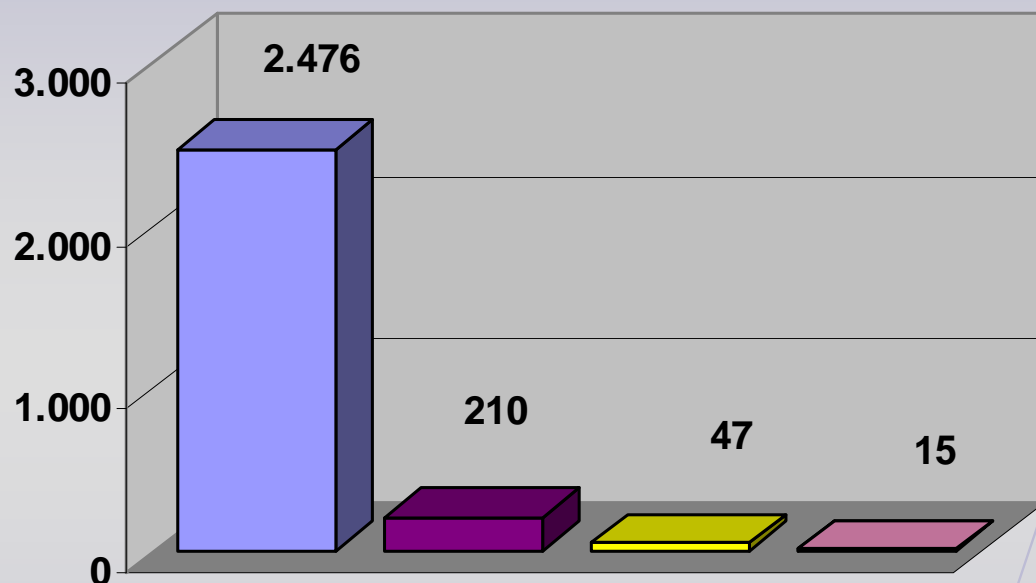
- MOROSIDADE NA JUNTA DE EXPEDIENTE (497)
- MOROSIDADE NA ABERTURA DE CONCLUSÃO (431)
- MOROSIDADE NO TRÂMITE PROCESSUAL (131)
- MOROSIDADE NO ATENDIMENTO A DESPACHOS (119)
- MOROSIDADE NA DEVOLUÇÃO DE AUTOS FORA DO CARTÓRIO (78)
- ÁREA ADMINISTRATIVA / INFRAESTRUTURA (67)
- MOROSIDADE NA DIGITAÇÃO DE DOCUMENTOS (55)
- DESAPARECIMENTO DE AUTOS / DOCUMENTOS (41)
- PROCEDIMENTO ESTRANHO A ROTINA PROCESSUAL (38)
- INFORMAÇÃO INSATISFATÓRIA NA CONSULTA PROCESSUAL (32)

DÚVIDAS DE MAIOR INCIDÊNCIA - JANEIRO/2013 -



- CONSULTAS PROCESSUAIS (603)
- CONSULTAS A MANIFESTAÇÕES (72)
- PROCEDIMENTOS JUDICIAIS (71)
- MOROSIDADE JÁ SANADA (37)
- CONSULTAS JURÍDICAS (31)
- DÚVIDAS E ORIENTAÇÕES ADMINISTRATIVAS (31)
- PROCEDIMENTO EXTRAJUDICIAL (20)
- DÚVIDA SOBRE DE MAIS ÓRGÃOS (8)
- DÚVIDAS SOBRE CUSTAS PROCESSUAIS (4)
- DÚVIDAS SOBRE CONSULTA PROCESSUAL VEP (4)

MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS
POR ÁREA
- JANEIRO/2013 -

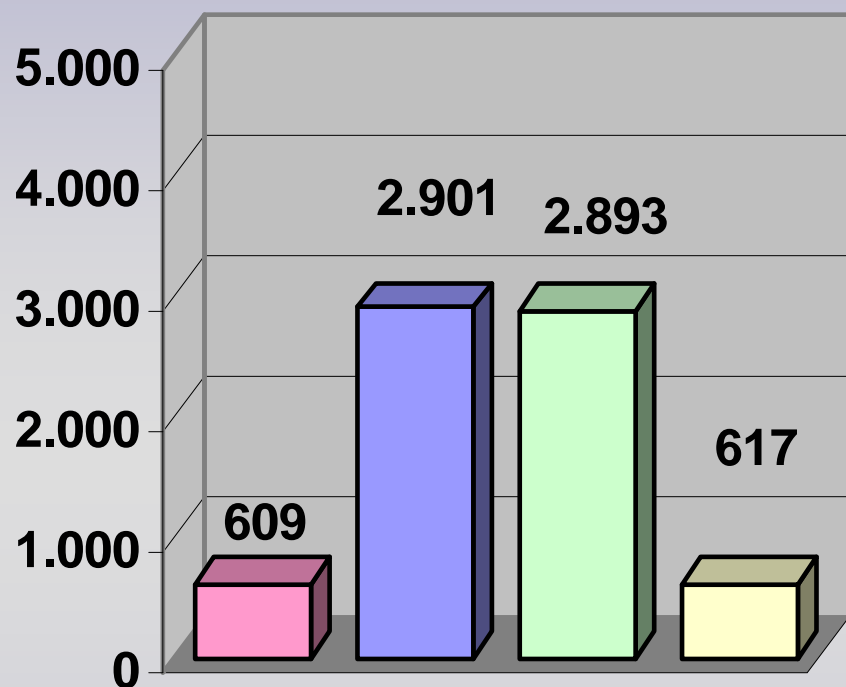


- ATIVIDADE JURISDICIONAL DE 1º GRAU (2.476)
- ÁREA ADMINISTRATIVA (210)
- ATIVIDADE JURISDICIONAL DE 2º GRAU (47)
- ÓRGÃOS FORA DO PJERJ (15)

TOTAL: 2.748

Obs.: A diferença de 153 manifestações, em relação ao total de recebidas no mês de JANEIRO/2013 (2.901), refere-se a 129 não analisadas até a ocasião do fechamento estatístico e 24 canceladas por duplicidade no envio ao sistema da Ouvidoria, não sendo, portanto, passíveis de classificação.

QUADRO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES
- JANEIRO/2013 -



- RESÍDUO TRANSPORTADO DO MÊS ANTERIOR (609)
- RECEPCIONADAS NO MÊS DE JANEIRO/2013 (2.901)
- FECHADAS NO MÊS DE JANEIRO/2013 (2.893)
- RESÍDUO A TRANSPORTAR P/ MÊS SEGUINTE (617)

Obs: De acordo com os dados oferecidos pela rotina ESME, o saldo em processamento no mês de JANEIRO/2013 atingiu um total de 3.510 manifestações (resíduo transportado do mês anterior + recepcionadas do mês de janeiro/2013). Deste total, 2.893 foram solucionadas no mês, restando como resíduo a transportar para o mês seguinte 617 manifestações.

MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS NO SEMESTRE
- AGOSTO 2012 / JANEIRO 2013 -

