

**ATO DO OUVIDOR-GERAL**

**AVISO N.º 10/2013**

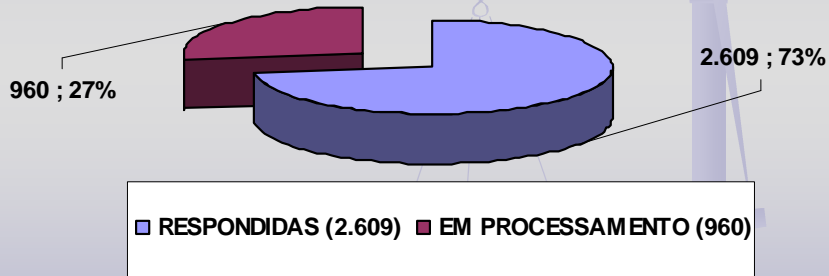
A Excelentíssima Senhora Ouvidora-Geral do Poder Judiciário, ANDRÉA MACIEL PACHÁ, **AVISA** aos Senhores Magistrados, membros do Ministério Público, da Defensoria Pública, Advogados, Serventuários e à Sociedade em geral que foram recebidas e processadas manifestações no mês de **NOVEMBRO/2013**, de acordo com a estatística a seguir divulgada.



**ESTATÍSTICA  
NOVEMBRO/2013**

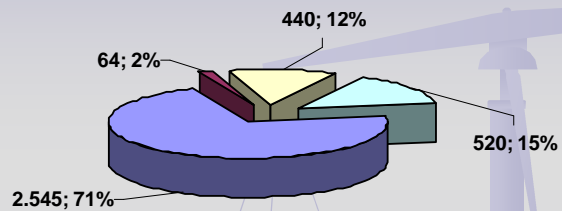
**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS**  
**RESPONDIDAS X EM PROCESSAMENTO**  
**- NOVEMBRO/2013 -**

**TOTAL: 3.569**



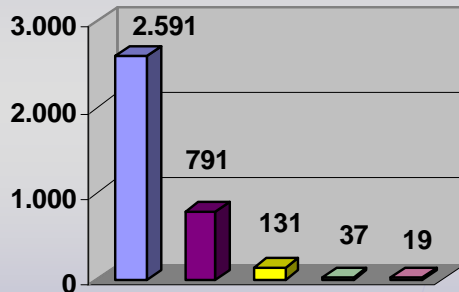
**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS**  
**DETALHAMENTO**  
**- NOVEMBRO/2013 -**

**TOTAL: 3.569**



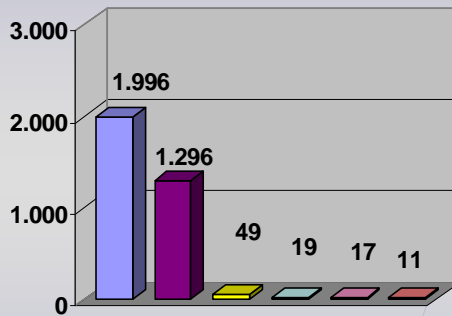
**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS  
POR CANAL DE ACESSO**  
- NOVEMBRO/2013 -

**TOTAL: 3.569**



- WEB (2.591)
- TELEATENDIMENTO (791)
- AT. PESSOAL (131)
- FORMULÁRIO DE URNA (37)
- PETIÇÃO (19)

**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS  
POR TIPO**  
- NOVEMBRO/2013 -

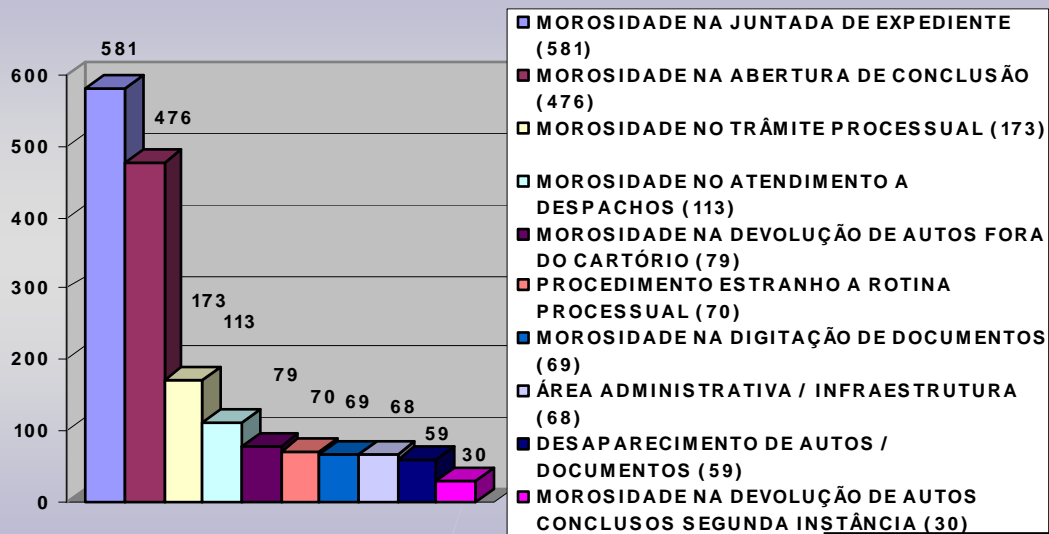


- RECLAMAÇÕES (1.996)
- DÚVIDAS (1.296)
- ELOGIOS (49)
- SUGESTÕES (19)
- DENÚNCIAS (17)
- ACESSO À INFORMAÇÃO (11)

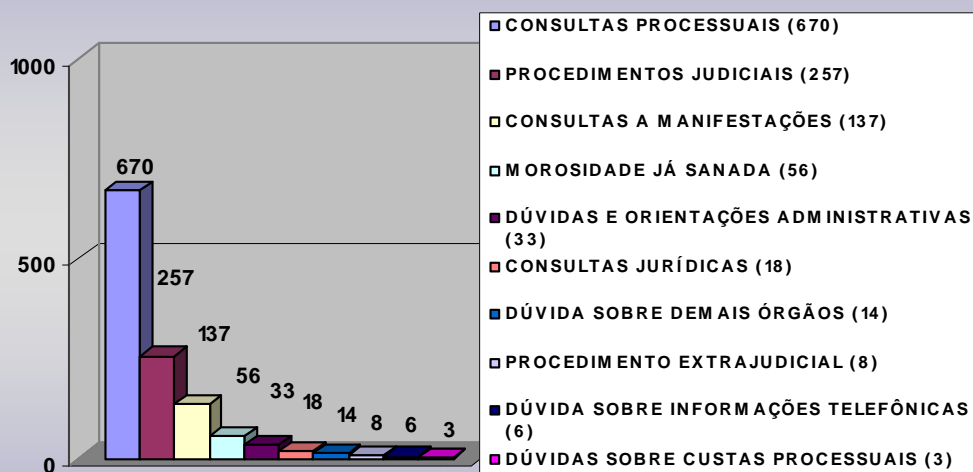
**TOTAL: 3.388**

Obs.: A diferença de 181 manifestações, em relação ao total de recebidas no mês de NOVEMBRO/2013 (3.569), refere-se a 140 não analisadas até a ocasião do fechamento estatístico e 41 canceladas por duplicidade no envio ao sistema da Ouvidoria, não sendo, portanto, passíveis de classificação.

**RECLAMAÇÕES DE MAIOR INCIDÊNCIA**  
**- NOVEMBRO/2013 -**

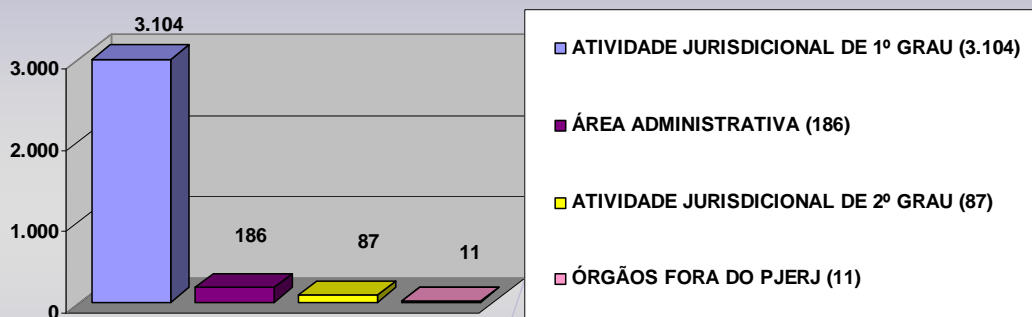


**DÚVIDAS DE MAIOR INCIDÊNCIA**  
**- NOVEMBRO/2013 -**



**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS  
POR ÁREA**

**- NOVEMBRO/2013 -**



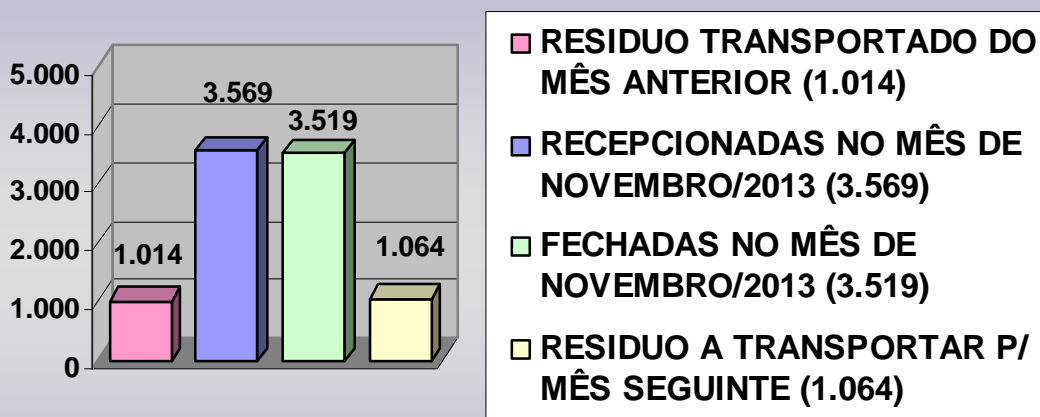
**TOTAL: 3.388**

Obs.: A diferença de 181 manifestações, em relação ao total de recepcionadas no mês de NOVEMBRO/2013 (3.569), refere-se a 140 não analisadas até a ocasião do fechamento estatístico e 41 canceladas por duplicidade no envio ao sistema da Ouvidoria, não sendo, portanto, passíveis de classificação.



**QUADRO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES**

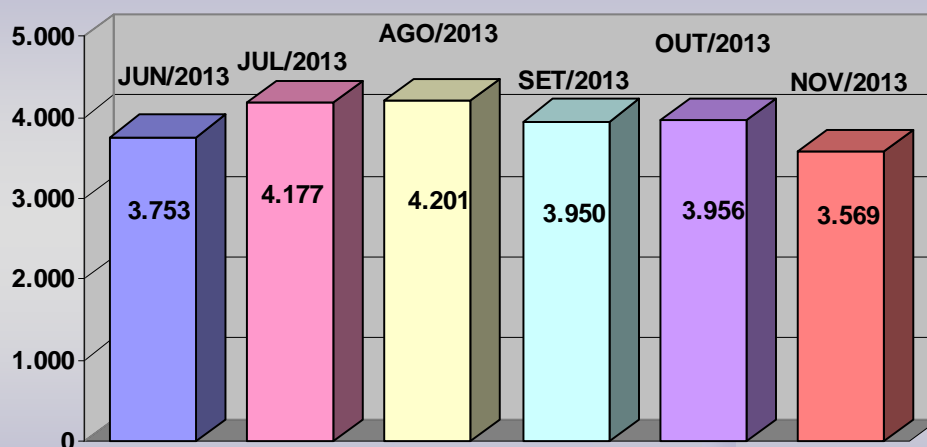
**- NOVEMBRO/2013 -**



Obs: De acordo com os dados oferecidos pela rotina ESME, o saldo em processamento no mês de NOVEMBRO/2013 atingiu um total de 4.583 manifestações (resíduo transportado do mês anterior + recepcionadas do mês de novembro/2013). Deste total, 3.519 foram respondidas no mês, restando como resíduo a transportar para o mês seguinte 1.064 manifestações.



**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS NO SEMESTRE**  
**- JUNHO 2013 / NOVEMBRO 2013 -**



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

Rio de Janeiro, 04 de dezembro de 2013.

**ANDRÉA MACIEL PACHÁ**  
**Ouvidora-Geral**