

ATO DO OUVIDOR-GERAL

AVISO N.º 05/2019

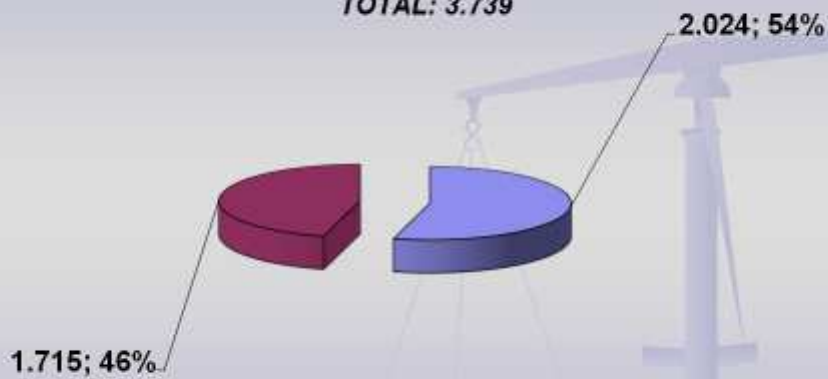
O Excelentíssimo Senhor Ouvidor-Geral do Poder Judiciário, **FLÁVIO CITRO VIEIRA DE MELLO**, **AVISA** aos Senhores Magistrados, membros do Ministério Público, da Defensoria Pública, Advogados, Serventuários e à Sociedade em geral que foram recebidas e processadas manifestações no mês de **MARÇO/2019**,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



**ESTATÍSTICA
MARÇO/2019**

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

TOTAL: 3.739

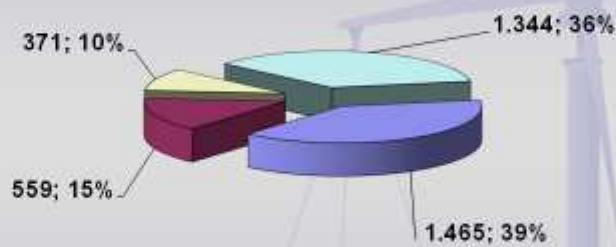


- RESPONDIDAS (2.024)
- EM PROCESSAMENTO (1.715)



**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS
DETALHAMENTO**
- MARÇO/2019 -

TOTAL: 3.739

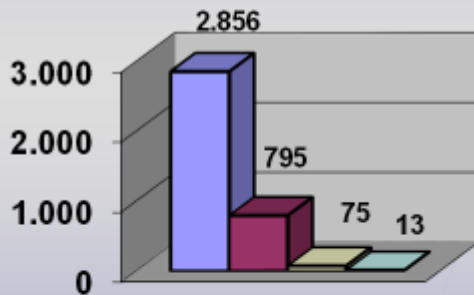


- RESPONDIDAS DIRETAMENTE PELA OUIDORIA (1.465)
- RESPONDIDAS MEDIANTE RESPOSTAS DAS UNIDADES COMPETENTES (559)
- EM PROCESSAMENTO NA OUIDORIA (371)
- EM PROCESSAMENTO NAS UNIDADES COMPETENTES (1.344)



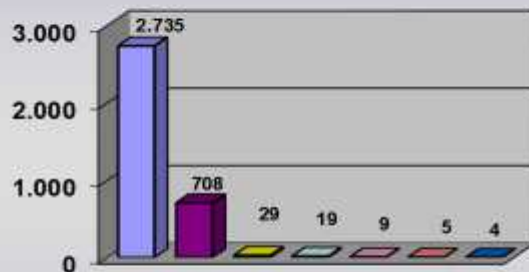
**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS
POR CANAL DE ACESSO
- MARÇO/2019 -**

TOTAL: 3.739



- WEB (2.856)
- TELEATENDIMENTO (795)
- AT. PESSOAL (75)
- PETIÇÃO (13)

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

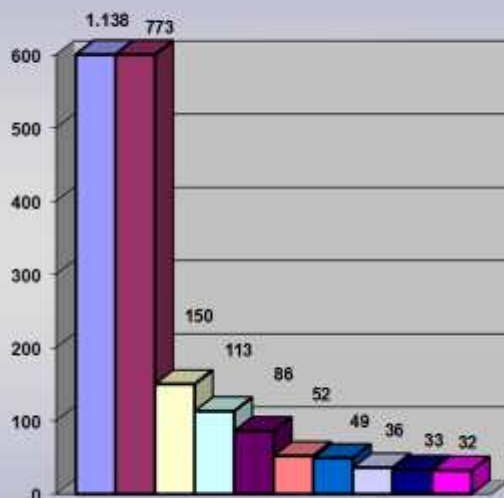


- RECLAMAÇÕES (2.735)
- DÚVIDAS (708)
- ELOGIOS (29)
- DENÚNCIAS (19)
- ACESSO À INFORMAÇÃO (9)
- OUVIDORIA MULHER (5)
- SUGESTÕES (4)

TOTAL: 3.509

Obs.: A diferença de 230 manifestações, em relação ao total de recebidas no mês de MARÇO/2019 (3.739), refere-se a 163 não analisadas até a ocasião do fechamento estatístico e 67 canceladas por duplicidade no envio ao sistema da Ouvidoria, não sendo, portanto, passíveis de classificação.

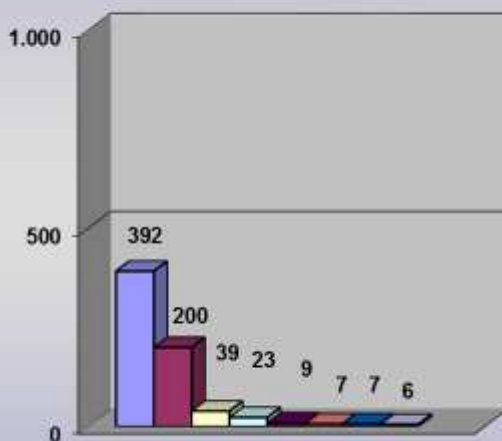
RECLAMAÇÕES DE MAIOR INCIDÊNCIA - MARÇO/2019 -



- MOROSIDADE NA ABERTURA DE CONCLUSÃO (1.138)
- MOROSIDADE NO TRÂMITE PROCESSUAL (773)
- MOROSIDADE NA DIGITAÇÃO DE DOCUMENTOS (150)
- MOROSIDADE NO ATENDIMENTO A DESPACHO (113)
- MOROSIDADE NA DEVOLUÇÃO DE AUTOS FORA DO CARTÓRIO (86)
- MOROSIDADE NA JUNTA DA DE EXPEDIENTE (52)
- MOROSIDADE NA DEVOLUÇÃO DE AUTOS CONCLUSOS PRIMEIRA INSTÂNCIA (49)
- MOROSIDADE NA EXPEDIÇÃO DE DOCUMENTOS (36)
- RECLAMAÇÃO CONTRA CARTÓRIO EXTRAJUDICIAL (33)
- PROCEDIMENTO ESTRANHO A ROTINA PROCESSUAL (32)



DÚVIDAS DE MAIOR INCIDÊNCIA - MARÇO/2019 -



- CONSULTA PROCESSUAL (392)
- PROCEDIMENTO JUDICIAL (200)
- CONSULTA A MANIFESTAÇÕES (39)
- DÚVIDA SOBRE MOROSIDADE JÁ SANADA (23)
- DÚVIDAS E ORIENTAÇÕES ADMINISTRATIVAS (9)
- DÚVIDA SOBRE FUNCIONAMENTO DA INFORMÁTICA (7)
- DÚVIDA SOBRE CONSULTA PROCESSUAL VEP (7)
- DÚVIDA SOBRE PROCEDIMENTO EXTRAJUDICIAL (6)



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

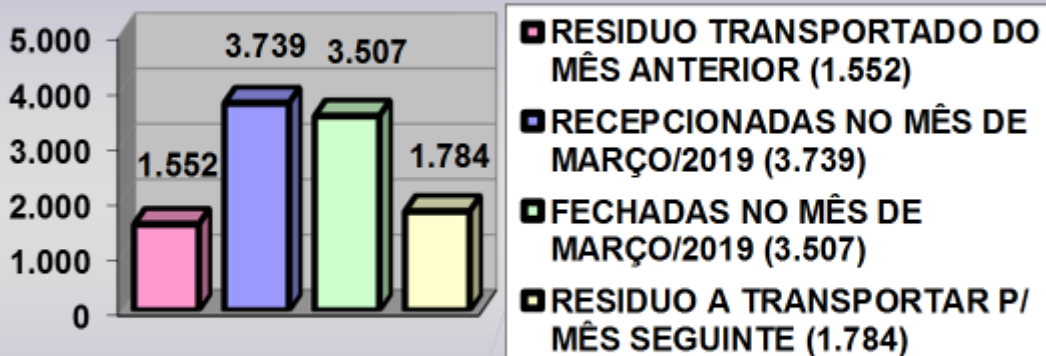


TOTAL: 3.509

Obs.: A diferença de 230 manifestações, em relação ao total de recepcionadas no mês de MARÇO/2019 (3.739), refere-se a 163 não analisadas até a ocasião do fechamento estatístico e 67 canceladas por duplicidade no envio ao sistema da Ouvidoria, não sendo, portanto, passíveis de classificação.



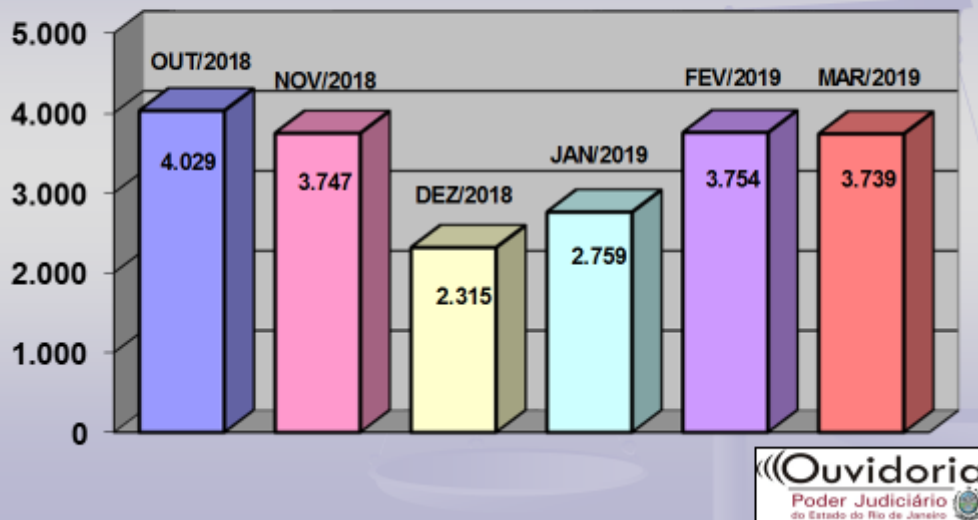
**QUADRO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES
- MARÇO/2019 -**



Obs: De acordo com os dados oferecidos pela rotina ESME, o saldo em processamento no mês de MARÇO/2019 atingiu um total de 5.291 manifestações (resíduo transportado do mês anterior + recepcionadas do mês de março/2019). Deste total, 3.507 foram respondidas no mês, restando como resíduo a transportar para o mês seguinte 1.784 manifestações.



MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS NO SEMESTRE
- OUTUBRO 2018 / MARÇO 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, 04 de abril de 2019.

FLÁVIO CITRO VIEIRA DE MELLO
Ouvidor-Geral