

ATO DO OUVIDOR-GERAL

AVISO N.º 13/2019

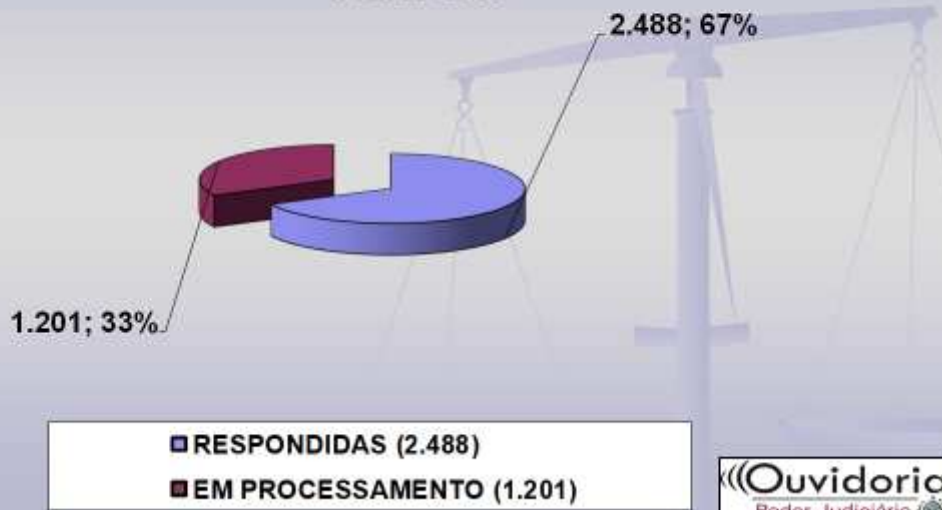
O Excelentíssimo Senhor Ouvidor-Geral do Poder Judiciário, **FLÁVIO CITRO VIEIRA DE MELLO**, **AVISA** aos Senhores Magistrados, membros do Ministério Público, da Defensoria Pública, Advogados, Serventuários e à Sociedade em geral que foram recebidas e processadas manifestações no mês de **NOVEMBRO/2019**,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



**ESTATÍSTICA
NOVEMBRO/2019**

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

TOTAL: 3.689



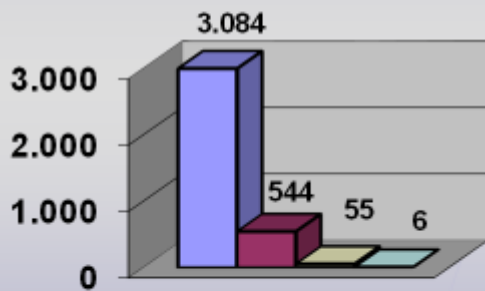
**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS
DETALHAMENTO**
- NOVEMBRO/2019 -

TOTAL: 3.689



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

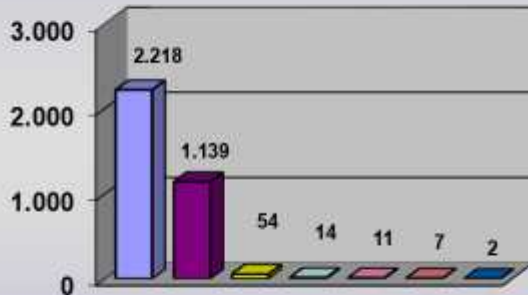
TOTAL: 3.689



- WEB (3.084)
- TELEATENDIMENTO (544)
- AT. PESSOAL (55)
- PETIÇÃO (6)



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



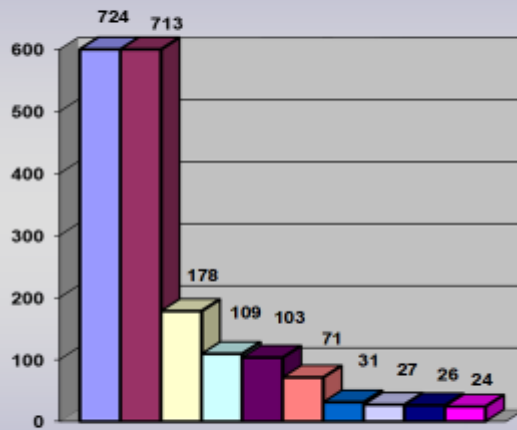
TOTAL: 3.445

- RECLAMAÇÕES (2.218)
- DÚVIDAS (1.139)
- ELOGIOS (54)
- ACESSO À INFORMAÇÃO (14)
- DENÚNCIAS (11)
- SUGESTÕES (7)
- OUVIDORIA MULHER (2)

Obs.: A diferença de 244 manifestações, em relação ao total de recebidas no mês de NOVEMBRO/2019 (3.689), refere-se a 151 não analisadas até a ocasião do fechamento estatístico e 93 canceladas por duplicidade no envio ao sistema da Ouvidoria, não sendo, portanto, passíveis de classificação.



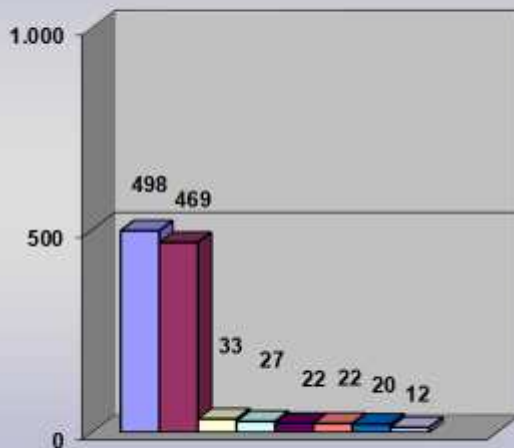
RECLAMAÇÕES DE MAIOR INCIDÊNCIA
- NOVEMBRO/2019 -



- MOROSIDADE NO TRÂMITE PROCESSUAL (724)
- MOROSIDADE NA ABERTURA DE CONCLUSÃO (713)
- MOROSIDADE NA DEVOLUÇÃO DE AUTOS CONCLUSOS PRIMEIRA INSTÂNCIA (178)
- MOROSIDADE NA DIGITAÇÃO DE DOCUMENTOS (109)
- MOROSIDADE NO ATENDIMENTO A DESPACHO (103)
- MOROSIDADE NA DEVOLUÇÃO DE AUTOS FORA DO CARTÓRIO (71)
- MOROSIDADE DO CONTADOR (31)
- RECLAMAÇÃO CONTRA CARTÓRIO EXTRAJUDICIAL (27)
- MOROSIDADE NA JUNTADA DE EXPEDIENTE (26)
- PROCEDIMENTO ESTRANHO A ROTINA PROCESSUAL (24)



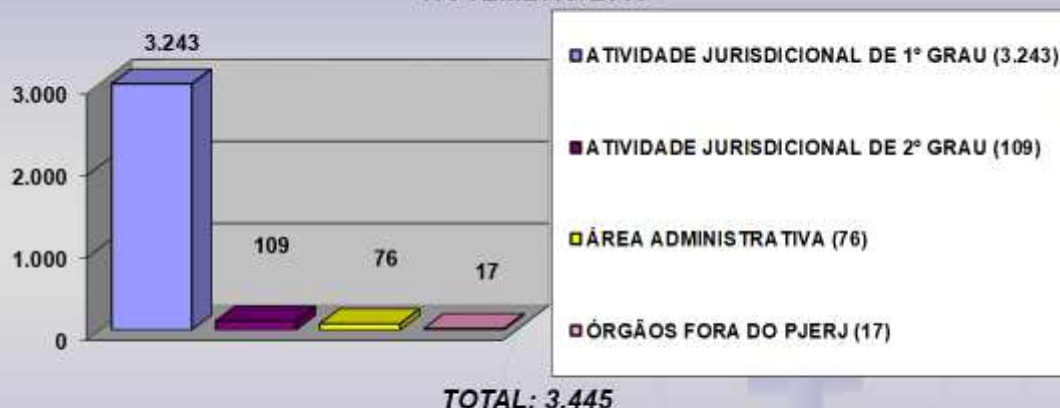
DÚVIDAS DE MAIOR INCIDÊNCIA
- NOVEMBRO/2019 -



- CONSULTA PROCESSUAL (498)
- PROCEDIMENTO JUDICIAL (469)
- DÚVIDAS E ORIENTAÇÕES ADMINISTRATIVAS (33)
- DÚVIDA SOBRE MOROSIDADE JÁ SANADA (27)
- DÚVIDA SOBRE CONSULTA JURÍDICA (22)
- DÚVIDA SOBRE PROCEDIMENTO EXTRAJUDICIAL (22)
- CONSULTA MANIFESTAÇÕES (20)
- DÚVIDAS SOBRE CONSULTA PROCESSUAL VEP (12)



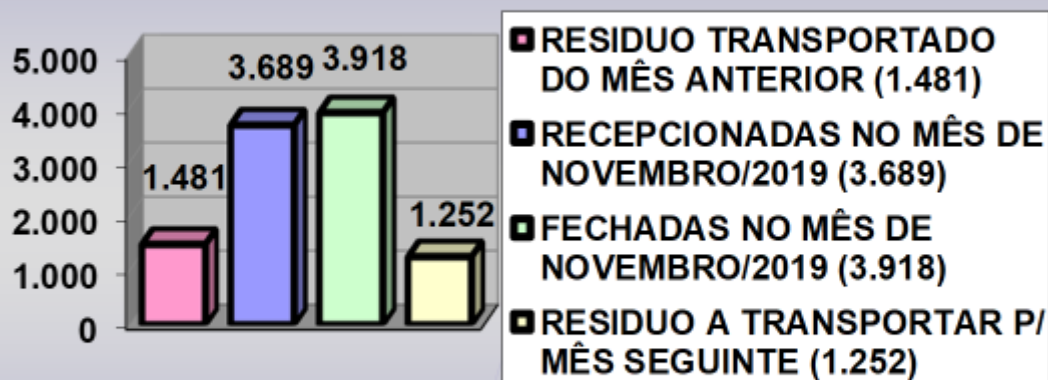
**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS
POR ÁREA
- NOVEMBRO/2019 -**



Obs.: A diferença de 244 manifestações, em relação ao total de recepcionadas no mês de NOVEMBRO/2019 (3.689), refere-se a 151 não analisadas até a ocasião do fechamento estatístico e 93 canceladas por duplicidade no envio ao sistema da Ouvidoria, não sendo, portanto, passíveis de classificação.

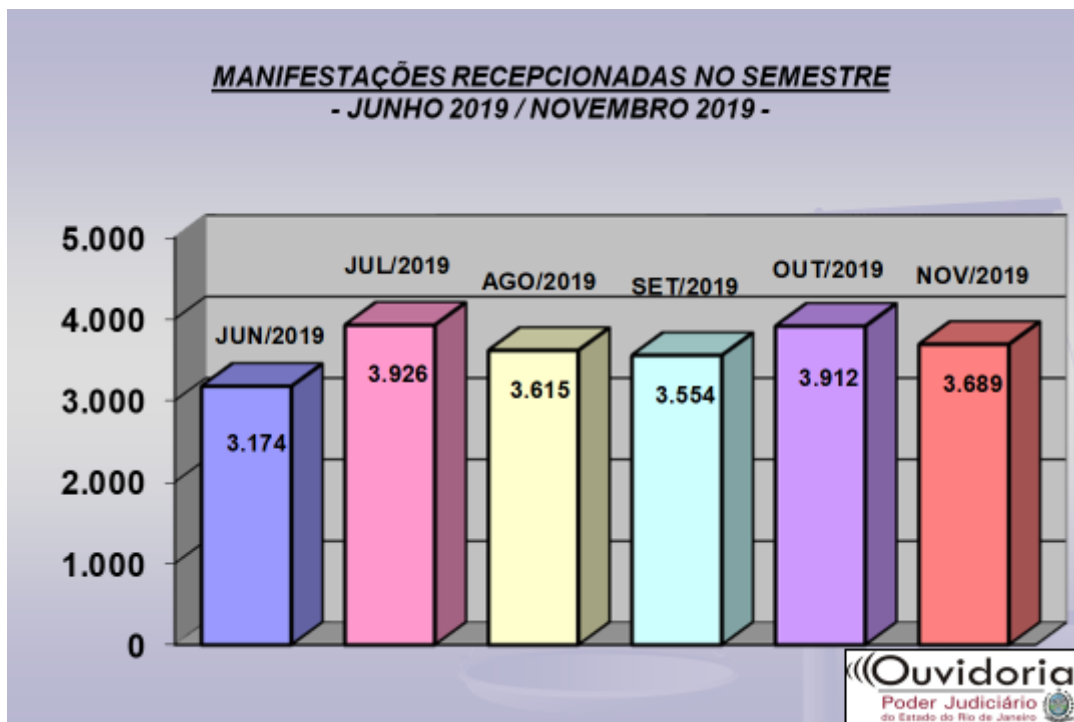


**QUADRO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES
- NOVEMBRO/2019 -**



Obs: De acordo com os dados oferecidos pela rotina ESME, o saldo em processamento no mês de NOVEMBRO/2019 atingiu um total de 5.170 manifestações (resíduo transportado do mês anterior + recepcionadas do mês de novembro/2019). Deste total, 3.918 foram respondidas no mês, restando como resíduo a transportar para o mês seguinte 1.252 manifestações.





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, 05 de dezembro de 2019.

FLÁVIO CITRO VIEIRA DE MELLO
Ouvidor-Geral