

**ATO DO OUVIDOR-GERAL**

**AVISO N.º 12/2019**

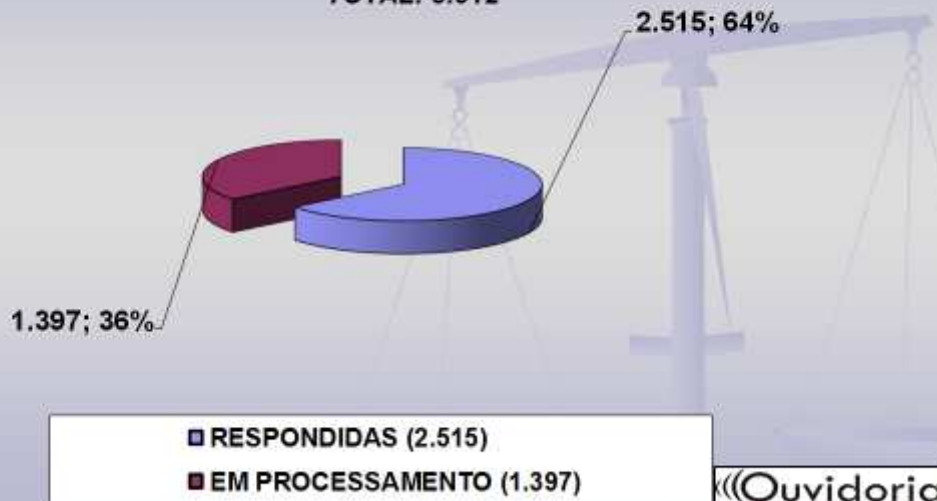
O Excelentíssimo Senhor Ouvidor-Geral do Poder Judiciário, **FLÁVIO CITRO VIEIRA DE MELLO**, **AVISA** aos Senhores Magistrados, membros do Ministério Público, da Defensoria Pública, Advogados, Serventuários e à Sociedade em geral que foram recebidas e processadas manifestações no mês de **OUTUBRO/2019**,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



**ESTATÍSTICA  
OUTUBRO/2019**

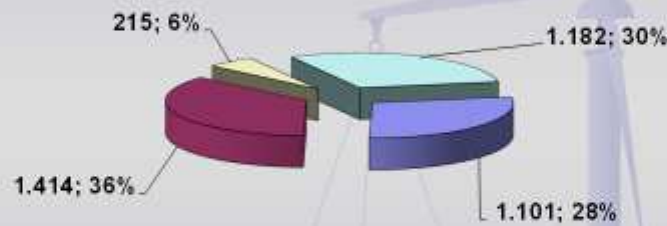
**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS  
RESPONDIDAS X EM PROCESSAMENTO**  
- OUTUBRO/2019 -

TOTAL: 3.912



**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS  
DETALHAMENTO**  
- OUTUBRO/2019 -

TOTAL: 3.912

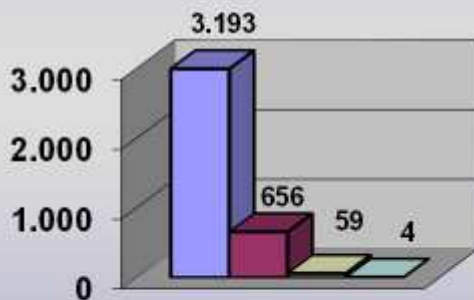


- RESPONDIDAS DIRETAMENTE PELA OUVIDORIA (1.101)
- RESPONDIDAS PELAS UNIDADES COMPETENTES (1.414)
- EM PROCESSAMENTO NA OUVIDORIA (215)
- EM PROCESSAMENTO NAS UNIDADES COMPETENTES (1.182)



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

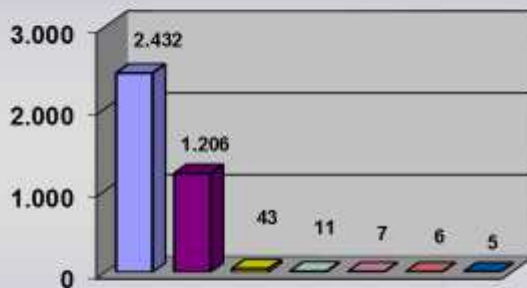
**TOTAL: 3.912**



- WEB (3.193)
- TELEATENDIMENTO (656)
- AT. PESSOAL (59)
- PETIÇÃO (4)



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



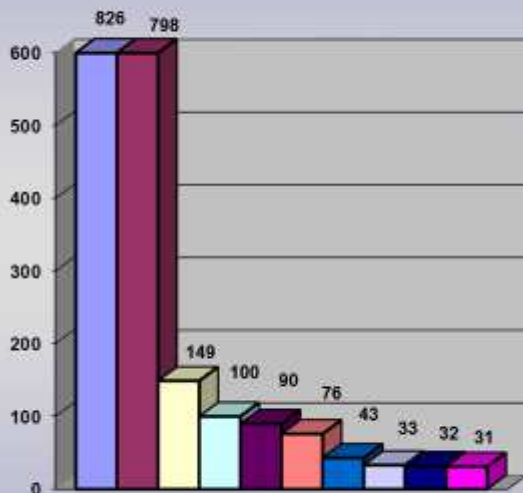
- RECLAMAÇÕES (2.432)
- DÚVIDAS (1.206)
- ELOGIOS (43)
- DENÚNCIAS (11)
- OUVIDORIA MULHER (7)
- SUGESTÕES (6)
- ACESSO À INFORMAÇÃO (5)

**TOTAL: 3.710**

Obs.: A diferença de 202 manifestações, em relação ao total de recebidas no mês de OUTUBRO/2019 (3.912), refere-se a 167 não analisadas até a ocasião do fechamento estatístico e 35 canceladas por duplicidade no envio ao sistema da Ouvidoria, não sendo, portanto, passíveis de classificação.



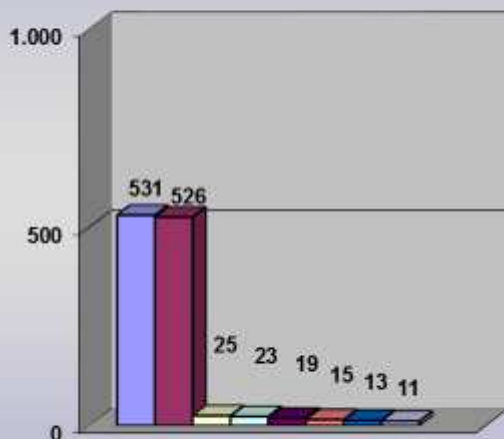
### RECLAMAÇÕES DE MAIOR INCIDÊNCIA - OUTUBRO/2019 -



- MOROSIDADE NO TRÂMITE PROCESSUAL (826)
- MOROSIDADE NA ABERTURA DE CONCLUSÃO (798)
- MOROSIDADE NA DEVOLUÇÃO DE AUTOS CONCLUSOS PRIMEIRA INSTÂNCIA (149)
- MOROSIDADE NO ATENDIMENTO A DESPACHO (100)
- MOROSIDADE NA DIGITAÇÃO DE DOCUMENTOS (90)
- MOROSIDADE NA DEVOLUÇÃO DE AUTOS FORA DO CARTÓRIO (76)
- MOROSIDADE DO CONTADOR (43)
- RECLAMAÇÃO CONTRA A INFORMÁTICA (33)
- PROCEDIMENTO ESTRANHO A ROTINA PROCESSUAL (32)
- RECLAMAÇÃO CONTRA CARTÓRIO EXTRAJUDICIAL (31)



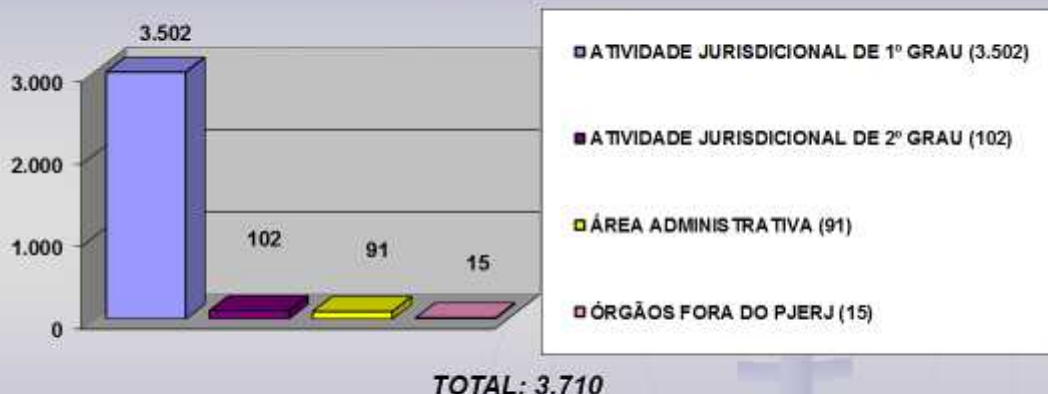
### DÚVIDAS DE MAIOR INCIDÊNCIA - OUTUBRO/2019 -



- PROCEDIMENTO JUDICIAL (531)
- CONSULTA PROCESSUAL (526)
- DÚVIDA SOBRE CONSULTA JURÍDICA (25)
- CONSULTA MANIFESTAÇÕES (23)
- DÚVIDA SOBRE MOROSIDADE JÁ SANADA (19)
- DÚVIDA SOBRE PROCEDIMENTO EXTRAJUDICIAL (15)
- DÚVIDAS E ORIENTAÇÕES ADMINISTRATIVAS (13)
- DÚVIDAS SOBRE CONSULTA PROCESSUAL VEP (11)



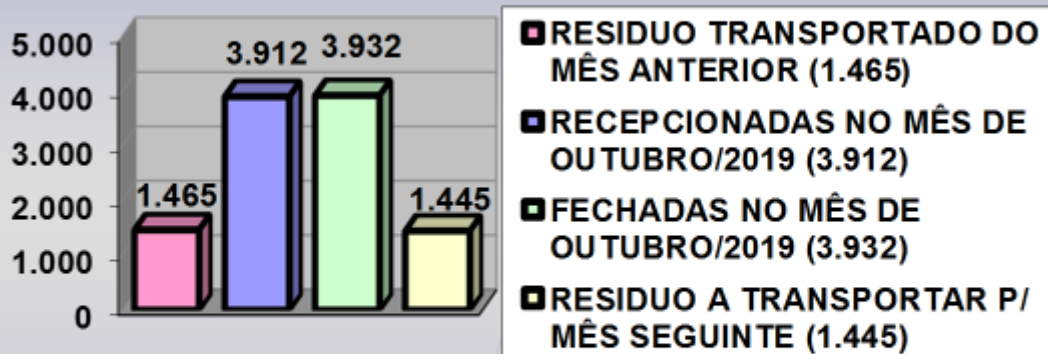
**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS  
POR ÁREA  
- OUTUBRO/2019 -**



Obs.: A diferença de 202 manifestações, em relação ao total de recepcionadas no mês de OUTUBRO/2019 (3.912), refere-se a 167 não analisadas até a ocasião do fechamento estatístico e 35 canceladas por duplicidade no envio ao sistema da Ouvidoria, não sendo, portanto, passíveis de classificação.



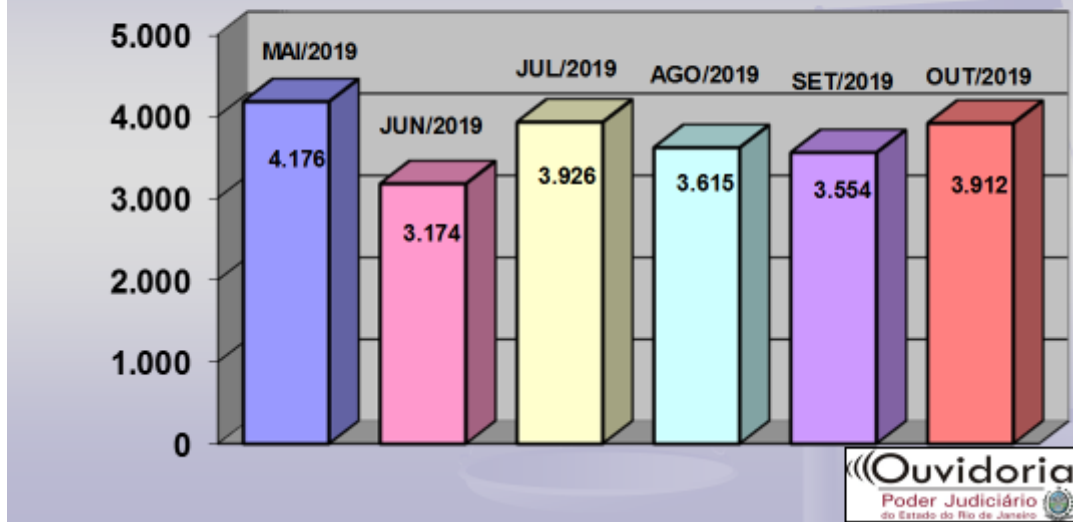
**QUADRO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES  
- OUTUBRO/2019 -**



Obs: De acordo com os dados oferecidos pela rotina ESME, o saldo em processamento no mês de OUTUBRO/2019 atingiu um total de 5.377 manifestações (resíduo transportado do mês anterior + recepcionadas do mês de outubro/2019). Deste total, 3.932 foram respondidas no mês, restando como resíduo a transportar para o mês seguinte 1.445 manifestações.



**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS NO SEMESTRE**  
**- MAIO 2019 / OUTUBRO 2019 -**



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, 08 de novembro de 2019.

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