

ATO DO OUVIDOR-GERAL

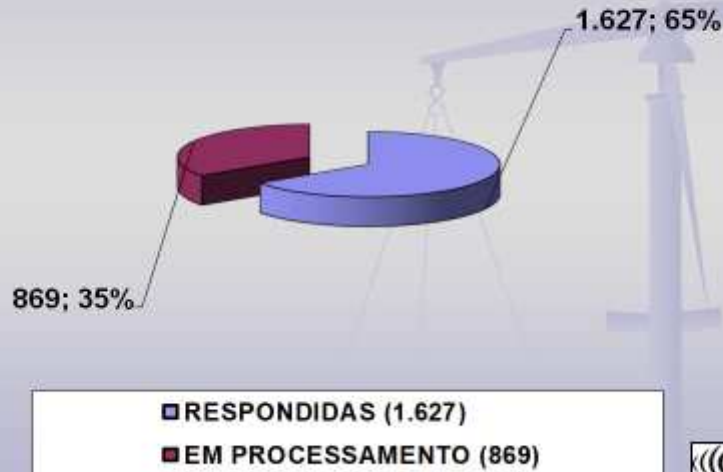
AVISO N.º 04/2020

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 **FEVEREIRO/2020**, de acordo com a estatística a seguir divulgada.



**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS
RESPONDIDAS X EM PROCESSAMENTO**
- FEVEREIRO/2020 -

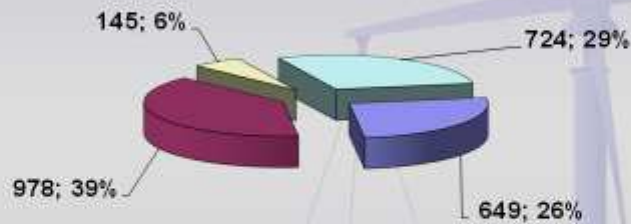
TOTAL: 2.496



Ouvidoria
Poder Judiciário
do Estado do Rio de Janeiro

**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS
DETALHAMENTO**
- FEVEREIRO/2020 -

TOTAL: 2.496

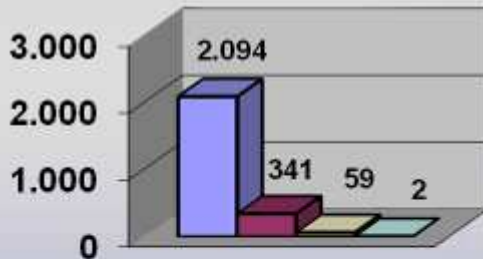


- RESPONDIDAS DIRETAMENTE PELA OUVIDORIA (649)
- RESPONDIDAS PELAS UNIDADES COMPETENTES (978)
- EM PROCESSAMENTO NA OUVIDORIA (145)
- EM PROCESSAMENTO NAS UNIDADES COMPETENTES (724)

Ouvidoria
Poder Judiciário
do Estado do Rio de Janeiro

**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS
POR CANAL DE ACESSO**
- FEVEREIRO/2020 -

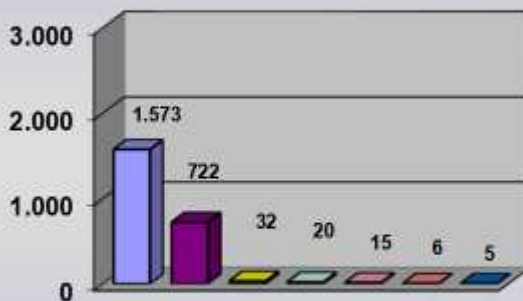
TOTAL: 2.496



- WEB (2.094)
- TELEATENDIMENTO (341)
- AT. PESSOAL (59)
- PETIÇÃO (2)



**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS
POR TIPO**
- FEVEREIRO/2020 -



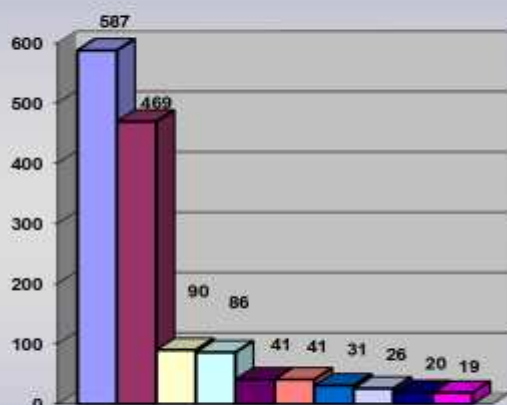
TOTAL: 2.373

- RECLAMAÇÕES (1.573)
- DÚVIDAS (722)
- ELOGIOS (32)
- ACESSO À INFORMAÇÃO (20)
- DENÚNCIA (15)
- SUGESTÃO (6)
- OUVIDORIA MULHER (5)

Obs.: A diferença de 123 manifestações, em relação ao total de recebidas no mês de FEVEREIRO/2020 (2.496), refere-se a 104 não analisadas até a ocasião do fechamento estatístico e 19 canceladas por duplicidade no envio ao sistema da Ouvidoria, não sendo, portanto, passíveis de classificação.



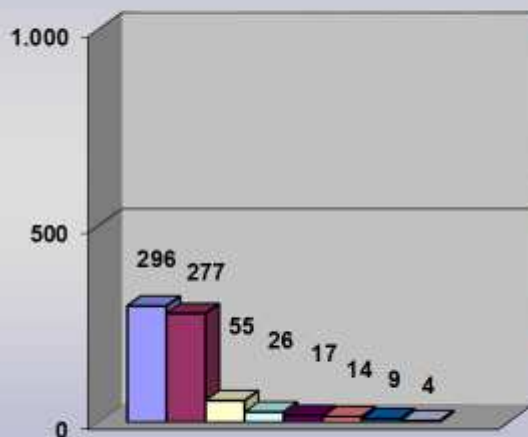
**RECLAMAÇÕES DE MAIOR INCIDÊNCIA
- FEVEREIRO/2020 -**



- MOROSIDADE NO TRÂMITE PROCESSUAL (587)
- MOROSIDADE NA ABERTURA DE CONCLUSÃO (469)
- MOROSIDADE NO ATENDIMENTO A DESPACHO (90)
- MOROSIDADE NA DIGITAÇÃO DE DOCUMENTOS (86)
- MOROSIDADE NA DEVOLUÇÃO DE AUTOS CONCLUSOS PRIMEIRA INSTÂNCIA (41)
- MOROSIDADE NA DEVOLUÇÃO DE AUTOS FORA DO CARTÓRIO (41)
- PROCEDIMENTO ESTRANHO A ROTINA PROCESSUAL (31)
- MOROSIDADE DO CONTADOR (26)
- RECLAMAÇÃO CONTRA A INFORMÁTICA (20)
- RECLAMAÇÃO CONTRA CARTÓRIO EXTRAJUDICIAL (19)



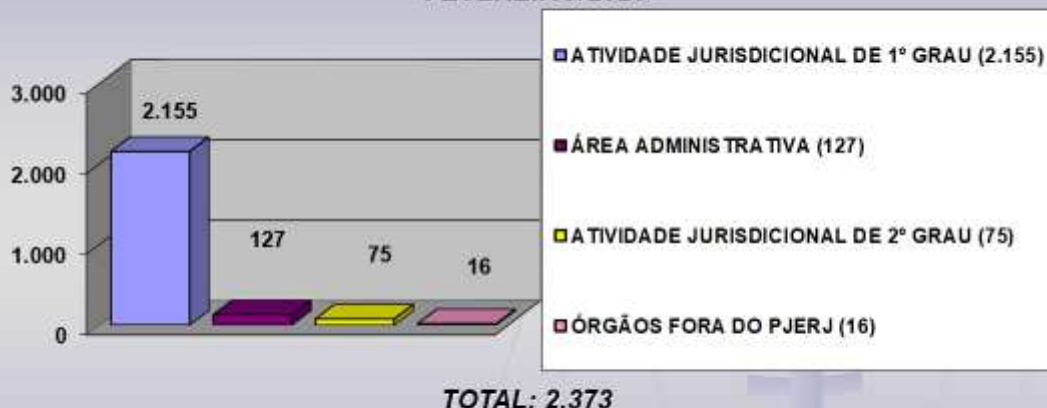
**DÚVIDAS DE MAIOR INCIDÊNCIA
- FEVEREIRO/2020 -**



- PROCEDIMENTO JUDICIAL (296)
- CONSULTA PROCESSUAL (277)
- DÚVIDAS E ORIENTAÇÕES ADMINISTRATIVAS (55)
- DÚVIDA SOBRE MOROSIDADE JÁ SANADA (26)
- DÚVIDA SOBRE CONSULTA ÀS MANIFESTAÇÕES (17)
- DÚVIDA SOBRE PROCEDIMENTO EXTRAJUDICIAL (14)
- DÚVIDA SOBRE CONSULTA JURÍDICA (9)
- DÚVIDA SOBRE FUNCIONAMENTO DA INFORMÁTICA (4)



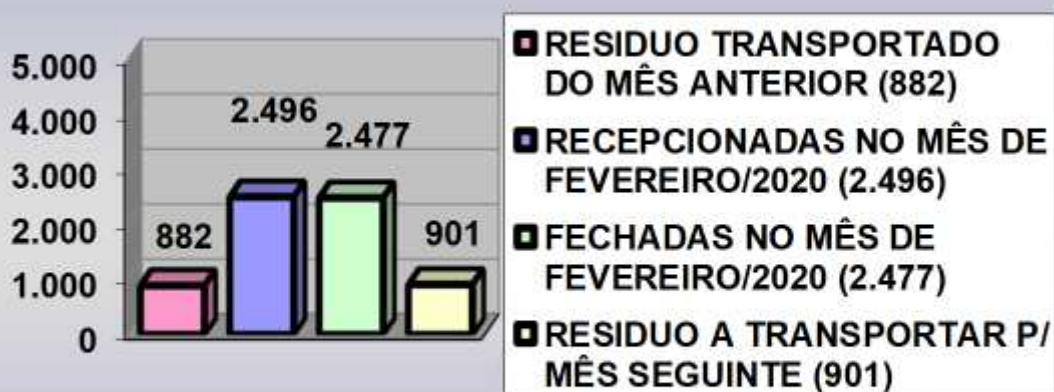
**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS
POR ÁREA
- FEVEREIRO/2020 -**



Obs.: A diferença de 123 manifestações, em relação ao total de recepcionadas no mês de FEVEREIRO/2020 (2.496), refere-se a 104 não analisadas até a ocasião do fechamento estatístico e 19 canceladas por duplicidade no envio ao sistema da Ouvidoria, não sendo, portanto, passíveis de classificação.

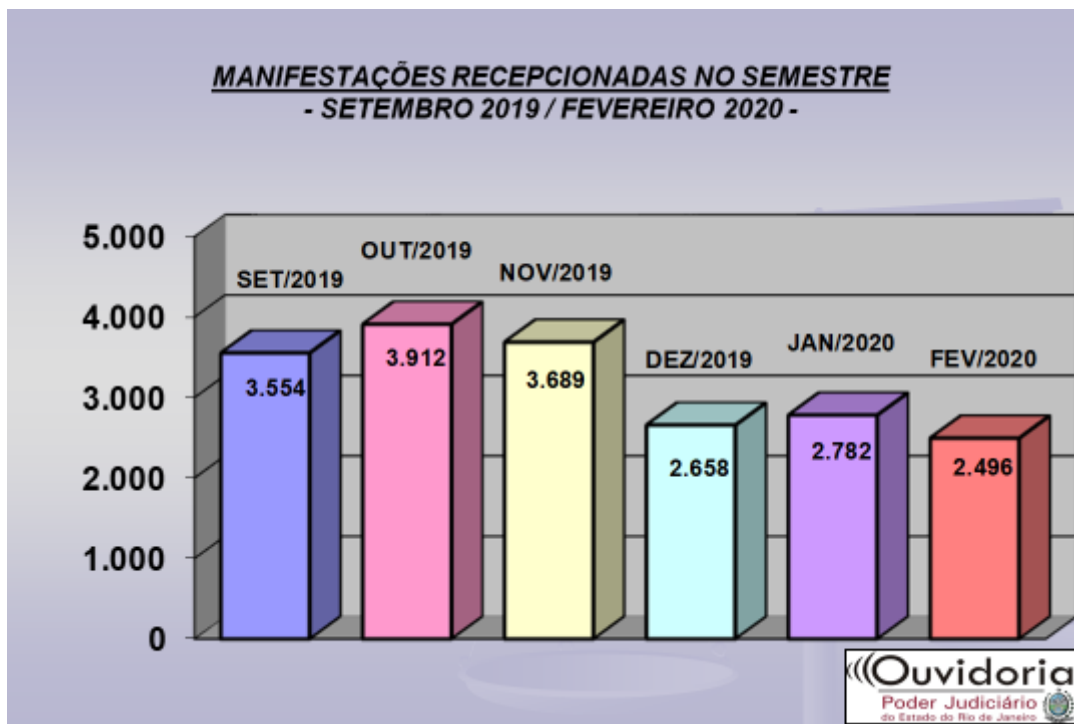


**QUADRO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES
- FEVEREIRO/2020 -**



Obs: De acordo com os dados oferecidos pela rotina ESME, o saldo em processamento no mês de FEVEREIRO/2020 atingiu um total de 3.378 manifestações (resíduo transportado do mês anterior + recepcionadas do mês de fevereiro/2020). Deste total, 2.477 foram respondidas no mês, restando como resíduo a transportar para o mês seguinte 901 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 março de 2020.

FLÁVIO CITRO VIEIRA DE MELLO
Ouvidor-Geral