

**ATO DO OUVIDOR-GERAL**

**AVISON.º 07/2013**

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 **AGOSTO/2013**, de acordo com a estatística a seguir divulgada.

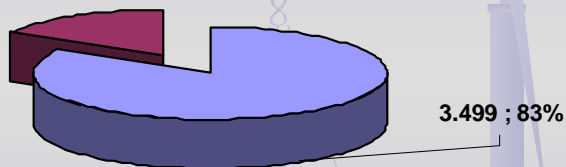


**ESTATÍSTICA  
AGOSTO/2013**

**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS**  
**SOLUCIONADAS X EM PROCESSAMENTO**  
**- AGOSTO/2013 -**

**TOTAL: 4.201**

702 ; 17%

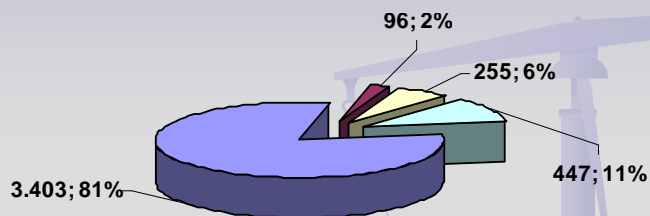


3.499 ; 83%

- SOLUCIONADAS (3.499)
- EM PROCESSAMENTO (702)

**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS**  
**DETALHAMENTO**  
**- AGOSTO/2013 -**

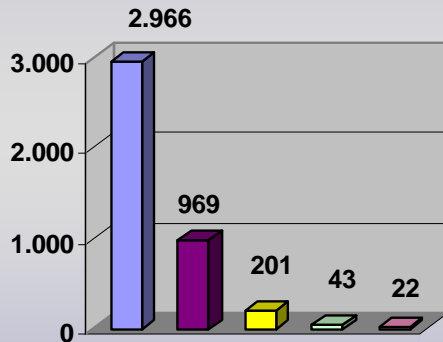
**TOTAL: 4.201**



- SOLUCIONADAS DIRETAMENTE PELA OUVIDORIA (3.403)
- SOLUCIONADAS MEDIANTE RESPOSTAS DOS ÓRGÃOS COMPETENTES (96)
- EM PROCESSAMENTO NA OUVIDORIA (255)
- EM PROCESSAMENTO NOS ÓRGÃOS COMPETENTES (447)

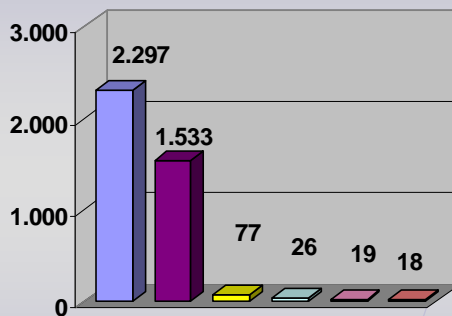
**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS  
POR CANAL DE ACESSO**  
- AGOSTO/2013 -

**TOTAL: 4.201**



- WEB (2.966)
- TELEATENDIMENTO (969)
- AT. PESSOAL (201)
- PETIÇÃO (43)
- FORMULÁRIO DE URNA (22)

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

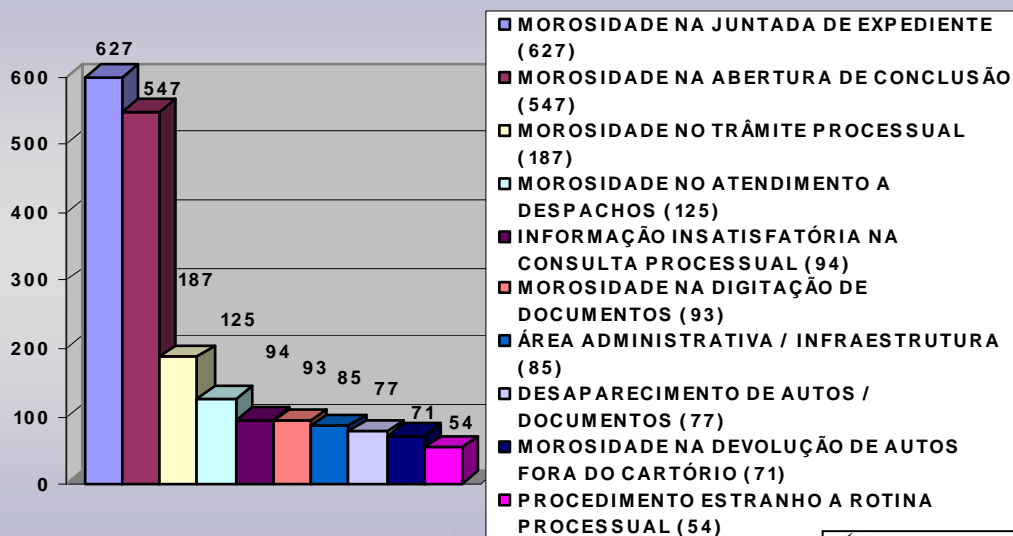


- RECLAMAÇÕES (2.297)
- DÚVIDAS (1.533)
- ELOGIOS (77)
- DENÚNCIAS (26)
- ACESSO À INFORMAÇÃO (19)
- SUGESTÕES (18)

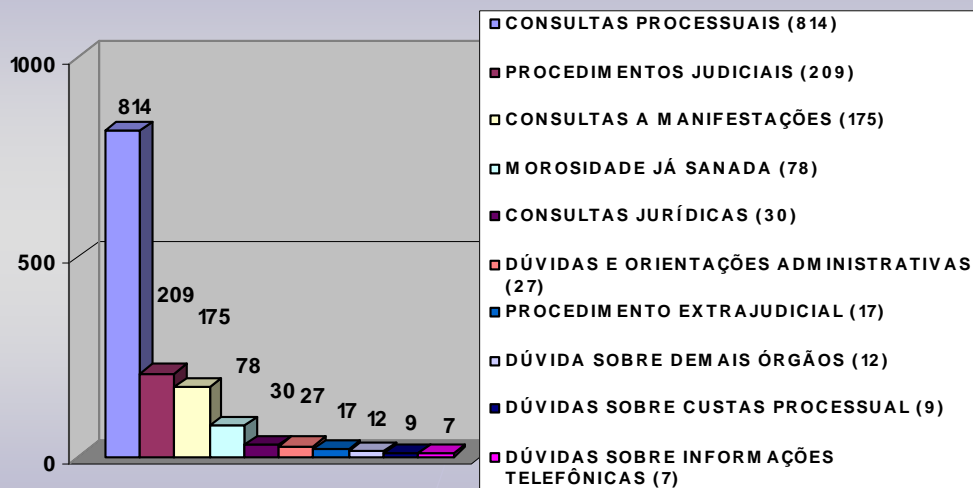
**TOTAL: 3.970**

Obs.: A diferença de 231 manifestações, em relação ao total de recebidas no mês de AGOSTO/2013 (4.201), refere-se a 142 não analisadas até a ocasião do fechamento estatístico e 89 canceladas por duplicidade no envio ao sistema da Ouvidoria, não sendo, portanto, passíveis de classificação.

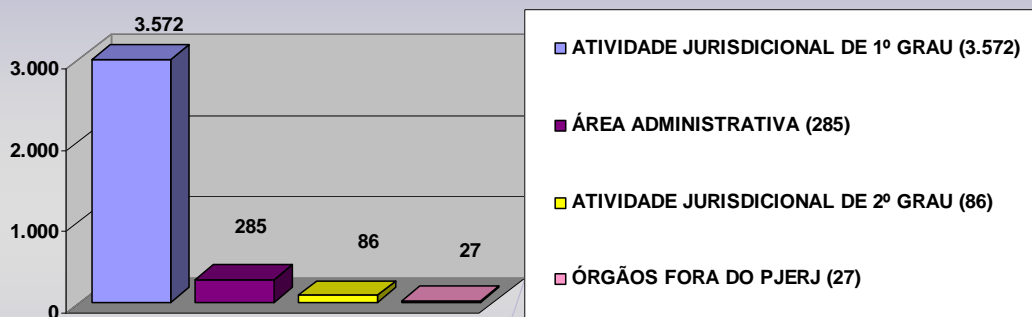
**RECLAMAÇÕES DE MAIOR INCIDÊNCIA**  
- AGOSTO/2013 -



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



**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS  
POR ÁREA**  
**- AGOSTO/2013 -**

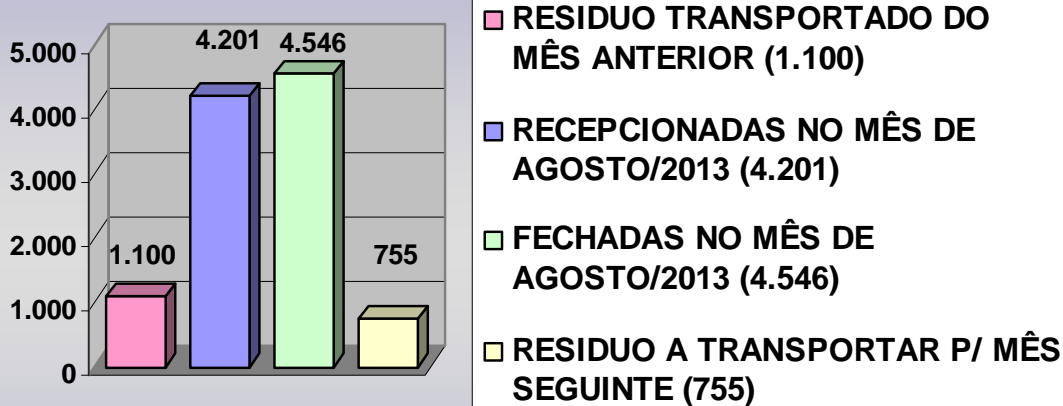


**TOTAL: 3.970**

Obs.: A diferença de 231 manifestações, em relação ao total de recepcionadas no mês de AGOSTO/2013 (4.201), refere-se a 142 não analisadas até a ocasião do fechamento estatístico e 89 canceladas por duplicidade no envio ao sistema da Ouvidoria, não sendo, portanto, passíveis de classificação.



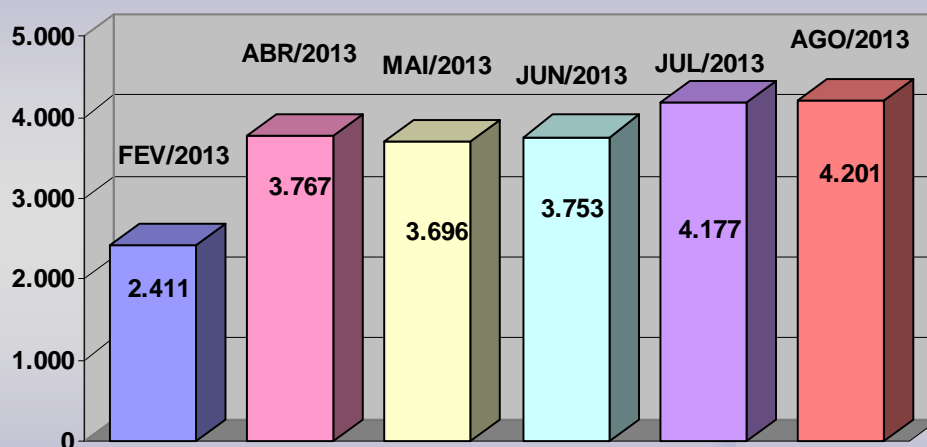
**QUADRO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES**  
**- AGOSTO/2013 -**



Obs: De acordo com os dados oferecidos pela rotina ESME, o saldo em processamento no mês de AGOSTO/2013 atingiu um total de 5.301 manifestações (resíduo transportado do mês anterior + recepcionadas do mês de agosto/2013). Deste total, 4.546 foram solucionadas no mês, restando como resíduo a transportar para o mês seguinte 755 manifestações.



**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS NO SEMESTRE**  
**- FEVEREIRO 2013 / AGOSTO 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 setembro de 2013.

**ANDRÉA MACIEL PACHÁ**  
Ouvidora-Geral