

**ATO DO OUVIDOR-GERAL**

**AVISO N.º 11/2019**

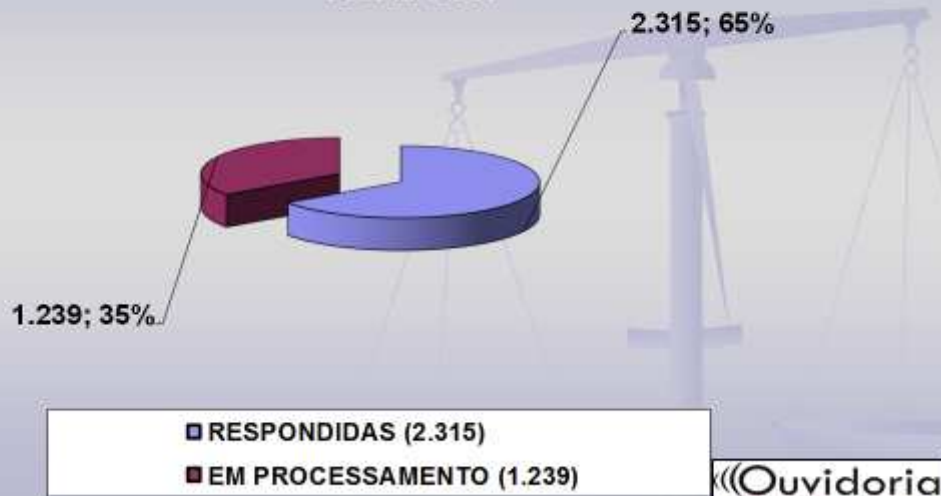
O Excelentíssimo Senhor Ouvidor-Geral do Poder Judiciário, **FLÁVIO CITRO VIEIRA DE MELLO**, **AVISA** aos Senhores Magistrados, membros do Ministério Público, da Defensoria Pública, Advogados, Serventuários e à Sociedade em geral que foram recebidas e processadas manifestações no mês de **SETEMBRO/2019**,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



**ESTATÍSTICA  
SETEMBRO/2019**

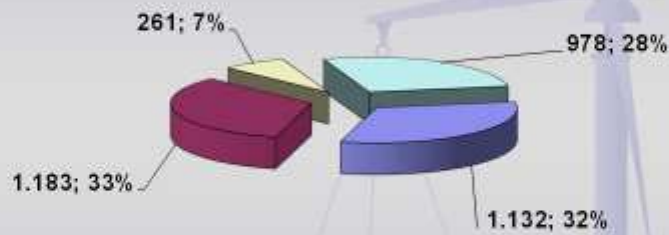
**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS  
RESPONDIDAS X EM PROCESSAMENTO**  
- SETEMBRO/2019 -

TOTAL: 3.554



**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS  
DETALHAMENTO**  
- SETEMBRO/2019 -

TOTAL: 3.554

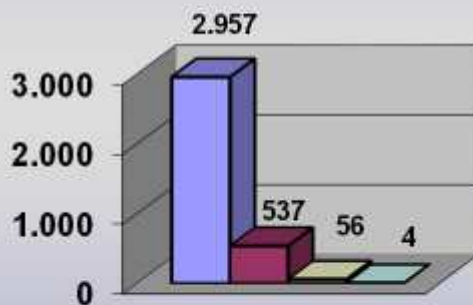


- RESPONDIDAS DIRETAMENTE PELA OUVIDORIA (1.132)
- RESPONDIDAS PELAS UNIDADES COMPETENTES (1.183)
- EM PROCESSAMENTO NA OUVIDORIA (261)
- EM PROCESSAMENTO NAS UNIDADES COMPETENTES (978)



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

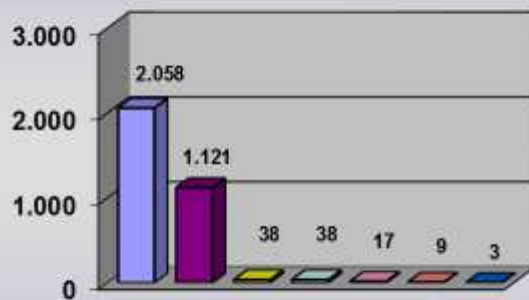
**TOTAL: 3.554**



- WEB (2.957)
- TELEATENDIMENTO (537)
- AT. PESSOAL (56)
- PETIÇÃO (4)



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



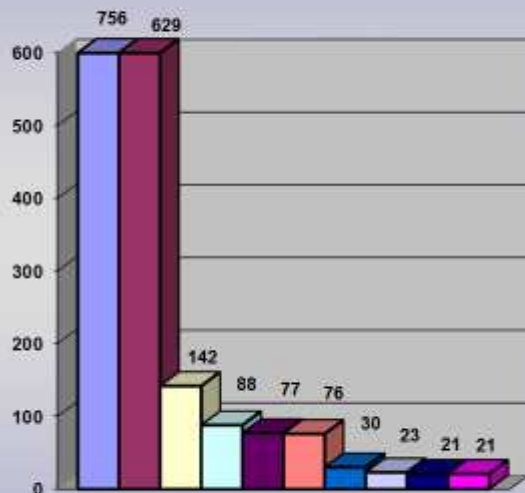
**TOTAL: 3.284**

- RECLAMAÇÕES (2.058)
- DÚVIDAS (1.121)
- ELOGIOS (38)
- DENÚNCIAS (38)
- ACESSO À INFORMAÇÃO (17)
- SUGESTÕES (9)
- OUVIDORIA MULHER (3)

*Obs.: A diferença de 270 manifestações, em relação ao total de recebidas no mês de SETEMBRO/2019 (3.554), refere-se a 165 não analisadas até a ocasião do fechamento estatístico e 105 canceladas por duplicidade no envio ao sistema da Ouvidoria, não sendo, portanto, passíveis de classificação.*



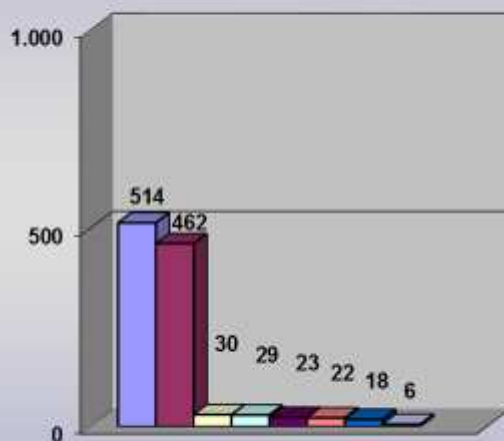
### RECLAMAÇÕES DE MAIOR INCIDÊNCIA - SETEMBRO/2019 -



- MOROSIDADE NA ABERTURA DE CONCLUSÃO (756)
- MOROSIDADE NO TRÂMITE PROCESSUAL (629)
- MOROSIDADE NA DEVOLUÇÃO DE AUTOS CONCLUSOS PRIMEIRA INSTÂNCIA (142)
- MOROSIDADE NA DIGITAÇÃO DE DOCUMENTOS (88)
- MOROSIDADE NO ATENDIMENTO A DESPACHO (77)
- MOROSIDADE NA DEVOLUÇÃO DE AUTOS FORA DO CARTÓRIO (76)
- RECLAMAÇÃO CONTRA A INFORMÁTICA (30)
- RECLAMAÇÃO CONTRA CARTÓRIO EXTRAJUDICIAL (23)
- MOROSIDADE NA JUNTADA DE EXPEDIENTE (21)
- PROCEDIMENTO ESTRANHO A ROTINA PROCESSUAL (21)



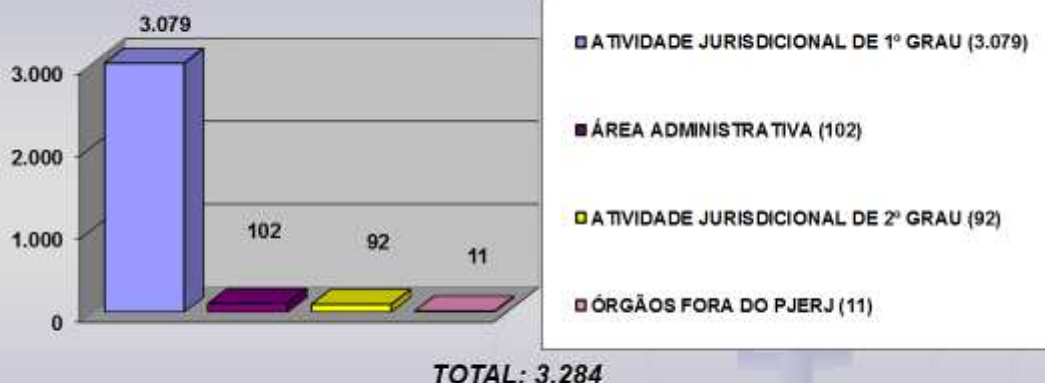
### DÚVIDAS DE MAIOR INCIDÊNCIA - SETEMBRO/2019 -



- CONSULTA PROCESSUAL (514)
- PROCEDIMENTO JUDICIAL (462)
- DÚVIDA SOBRE MOROSIDADE JÁ SANADA (30)
- DÚVIDA SOBRE CONSULTA JURÍDICA (29)
- CONSULTA A MANIFESTAÇÕES (23)
- DÚVIDAS E ORIENTAÇÕES ADMINISTRATIVAS (22)
- DÚVIDA SOBRE PROCEDIMENTO EXTRAJUDICIAL (18)
- DÚVIDAS SOBRE CONSULTA PROCESSUAL VEP (6)



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



Obs.: A diferença de 270 manifestações, em relação ao total de recebidas no mês de SETEMBRO/2019 (3.554), refere-se a 165 não analisadas até a ocasião do fechamento estatístico e 105 canceladas por duplicidade no envio ao sistema da Ouvidoria, não sendo, portanto, passíveis de classificação.

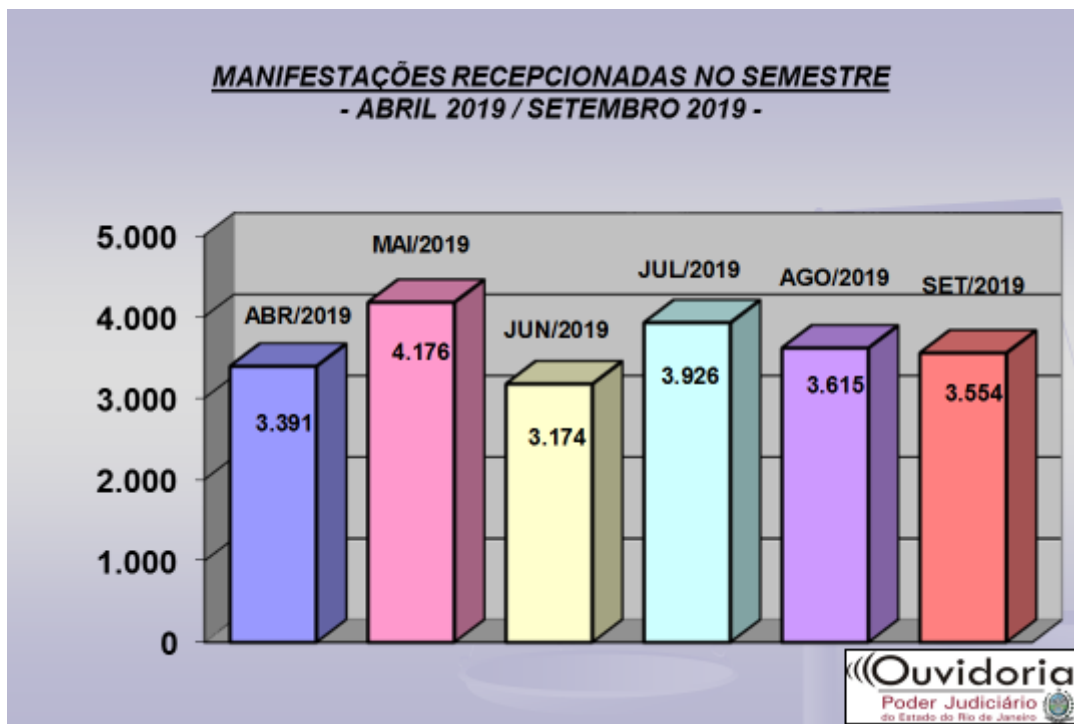


**QUADRO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES  
- SETEMBRO/2019 -**



Obs.: De acordo com os dados oferecidos pela rotina ESME, o saldo em processamento no mês de SETEMBRO/2019 atingiu um total de 4.754 manifestações (resíduo transportado do mês anterior + recebidas do mês de setembro/2019). Deste total, 3.421 foram respondidas no mês, restando como resíduo a transportar para o mês seguinte 1.333 manifestações.





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, 03 de outubro de 2019.

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