

**ATO DO OUVIDOR-GERAL**

**AVISO N.º 01/2014**

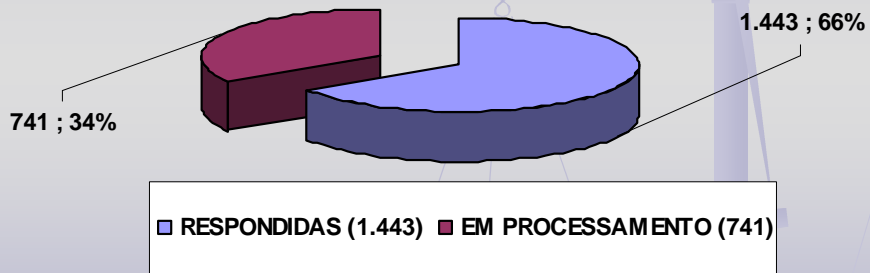
A Excelentíssima Senhora Ouvidora-Geral do Poder Judiciário, ANDRÉA MACIEL PACHÁ, **AVISA** aos Senhores Magistrados, membros do Ministério Público, da Defensoria Pública, Advogados, Serventuários e à Sociedade em geral que foram recebidas e processadas manifestações no mês de **DEZEMBRO/2013**, de acordo com a estatística a seguir divulgada.



**ESTATÍSTICA  
DEZEMBRO/2013**

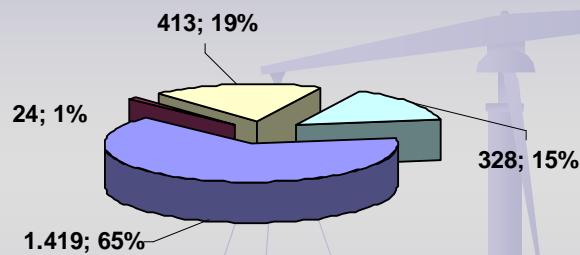
**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS  
RESPONDIDAS X EM PROCESSAMENTO**  
- DEZEMBRO/2013 -

**TOTAL: 2.184**



**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS  
DETALHAMENTO**  
- DEZEMBRO/2013 -

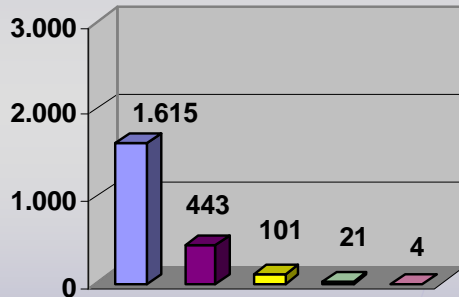
**TOTAL: 2.184**



- RESPONDIDAS DIRETAMENTE PELA OUVIDORIA (1.419)
- RESPONDIDAS MEDIANTE RESPOSTAS DOS ÓRGÃOS COMPETENTES (24)
- EM PROCESSAMENTO NA OUVIDORIA (413)
- EM PROCESSAMENTO NOS ÓRGÃOS COMPETENTES (328)

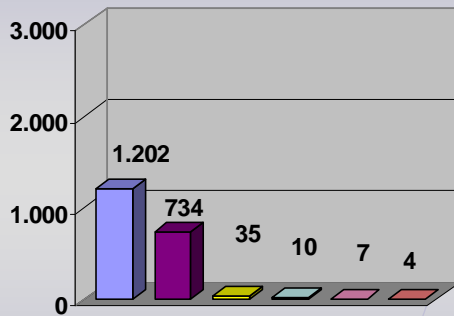
**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS  
POR CANAL DE ACESSO**  
- DEZEMBRO/2013 -

**TOTAL: 2.184**



- WEB (1.615)
- TELEATENDIMENTO (443)
- AT. PESSOAL (101)
- PETIÇÃO (21)
- FORMULÁRIO DE URNA (4)

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

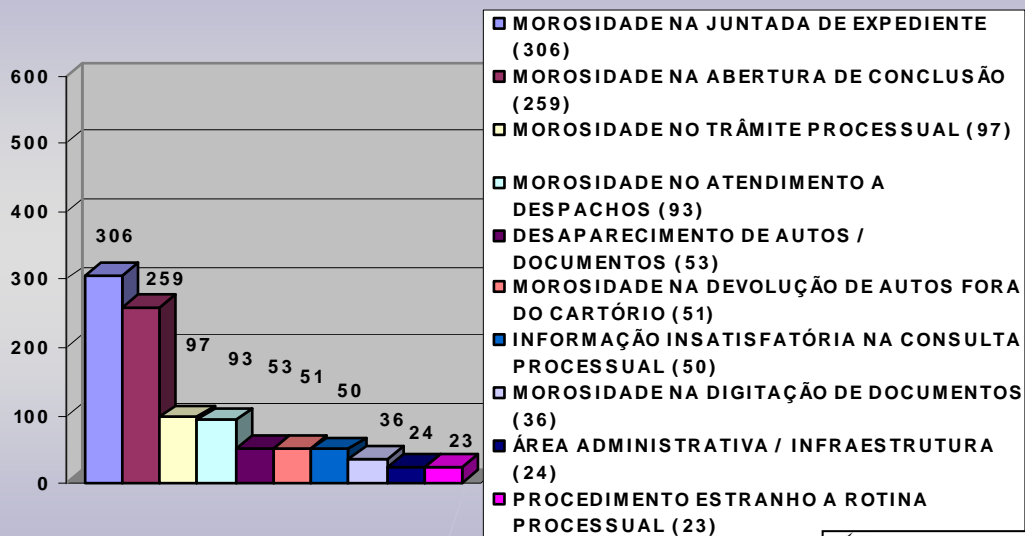


- RECLAMAÇÕES (1.202)
- DÚVIDAS (734)
- ELOGIOS (35)
- DENÚNCIAS (10)
- ACESSO À INFORMAÇÃO (7)
- SUGESTÕES (4)

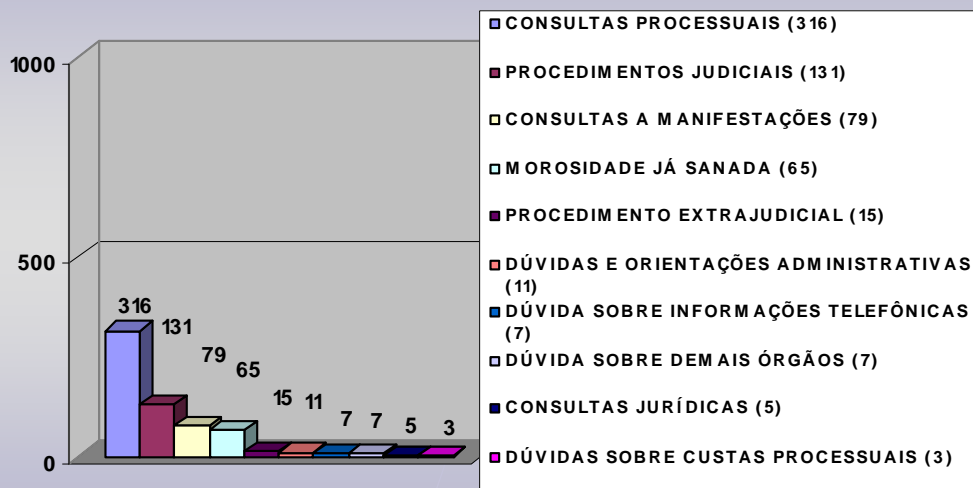
**TOTAL: 1.992**

Obs.: A diferença de 192 manifestações, em relação ao total de recebidas no mês de DEZEMBRO/2013 (2.184), refere-se a 119 não analisadas até a ocasião do fechamento estatístico e 73 canceladas por duplicidade no envio ao sistema da Ouvidoria, não sendo, portanto, passíveis de classificação.

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

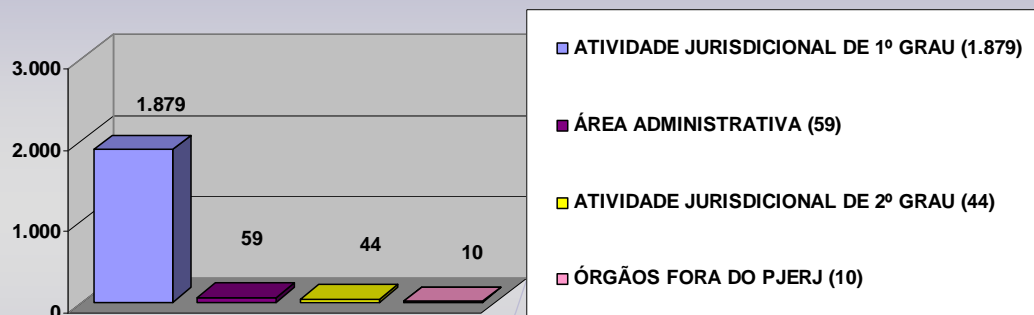


**DÚVIDAS DE MAIOR INCIDÊNCIA**  
**- DEZEMBRO/2013 -**



### MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS POR ÁREA

- DEZEMBRO/2013 -



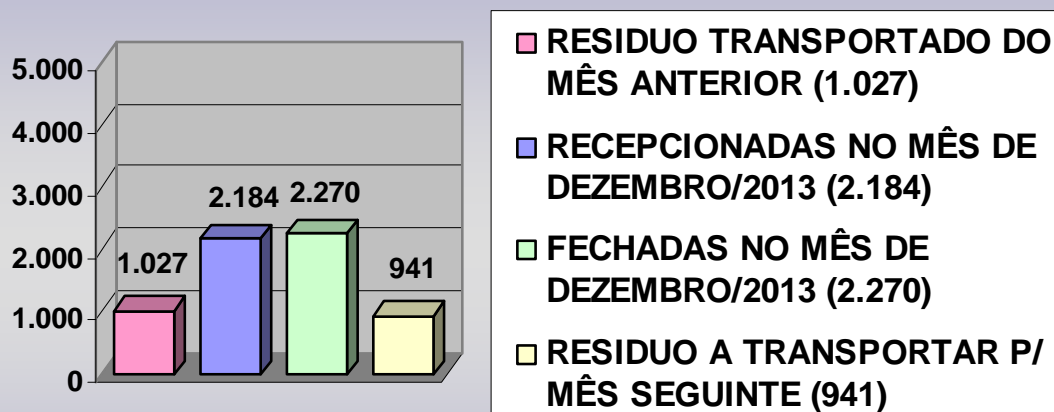
**TOTAL: 1.992**

Obs.: A diferença de 192 manifestações, em relação ao total de recebidas no mês de DEZEMBRO/2013 (2.184), refere-se a 119 não analisadas até a ocasião do fechamento estatístico e 73 canceladas por duplicidade no envio ao sistema da Ouvidoria, não sendo, portanto, passíveis de classificação.



### QUADRO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES

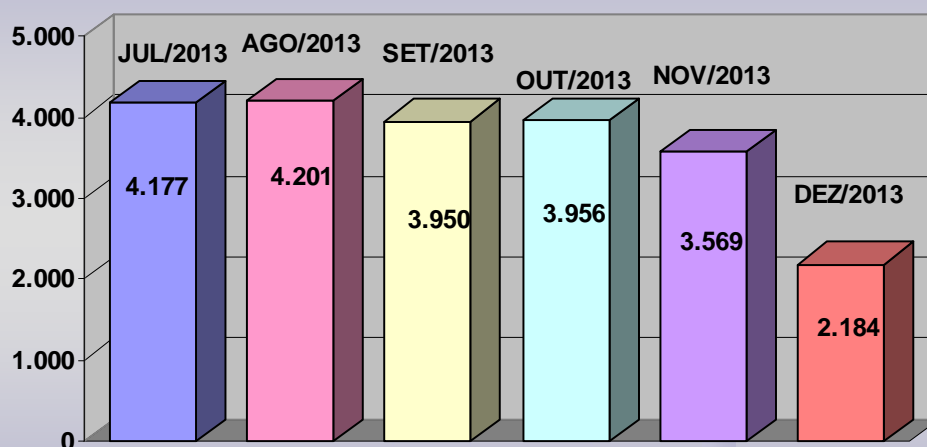
- DEZEMBRO/2013 -



Obs: De acordo com os dados oferecidos pela rotina ESME, o saldo em processamento no mês de DEZEMBRO/2013 atingiu um total de 3.211 manifestações (resíduo transportado do mês anterior + recebidas do mês de dezembro/2013). Deste total, 2.270 foram respondidas no mês, restando como resíduo a transportar para o mês seguinte 941 manifestações.



**MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS NO SEMESTRE**  
**- JULHO 2013 / DEZEMBRO 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, 10 de janeiro de 2014.

**ANDRÉA MACIEL PACHÁ**  
Ouvidora-Geral