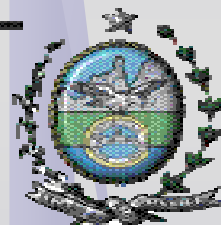


Ouvidoria

Poder Judiciário
do Estado do Rio de Janeiro

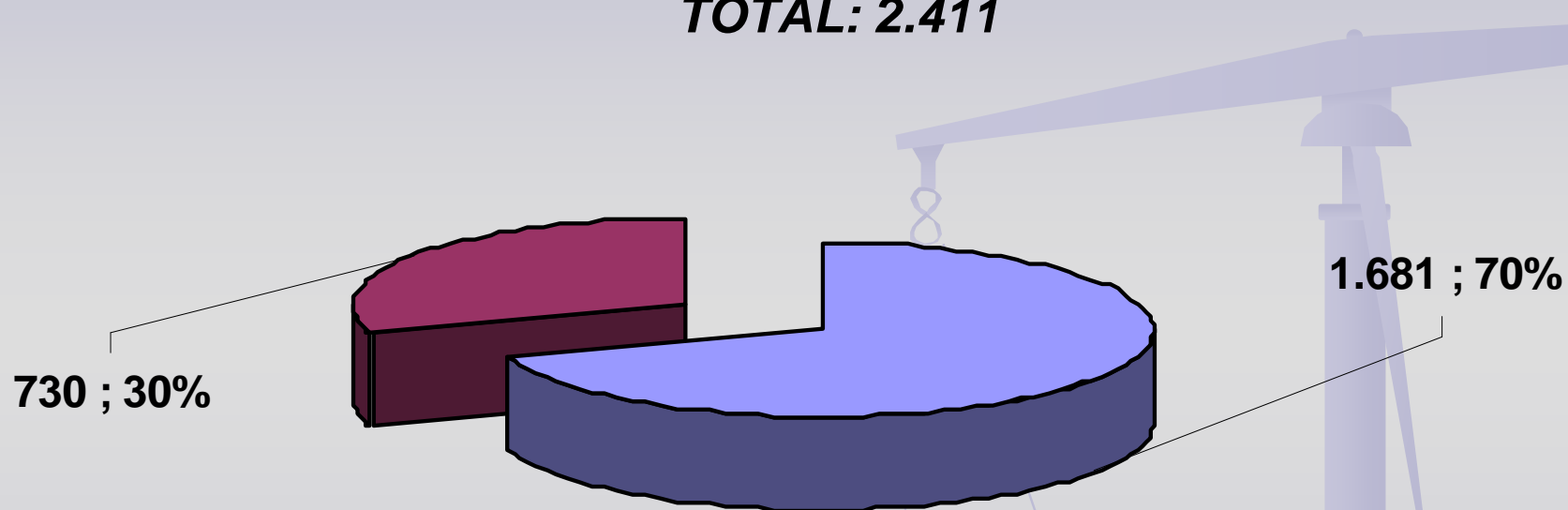




ESTATÍSTICA
FEVEREIRO / 2013

MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS
SOLUCIONADAS X EM PROCESSAMENTO
- FEVEREIRO/2013 -

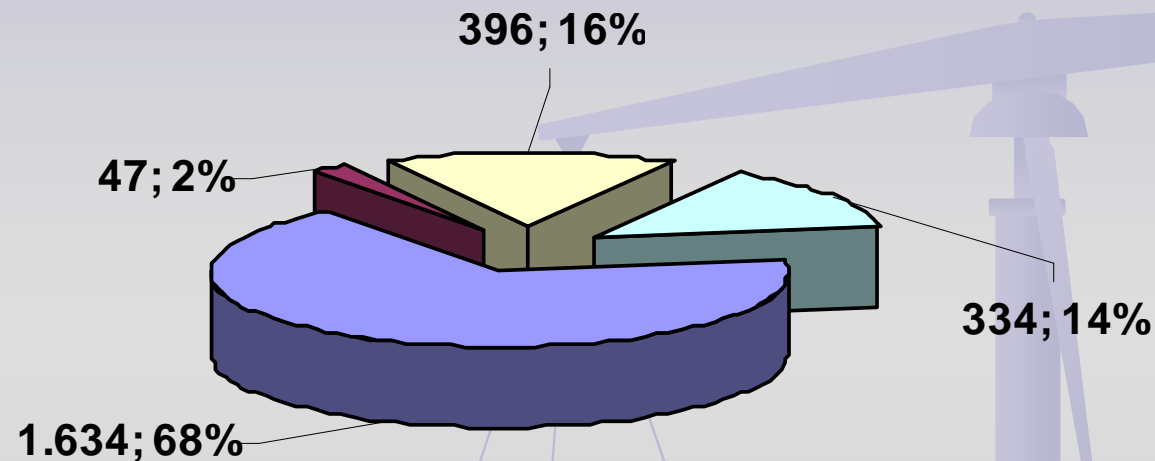
TOTAL: 2.411



■ SOLUCIONADAS (1.681)
■ EM PROCESSAMENTO (730)

MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS
DETALHAMENTO
- FEVEREIRO/2013 -

TOTAL: 2.411

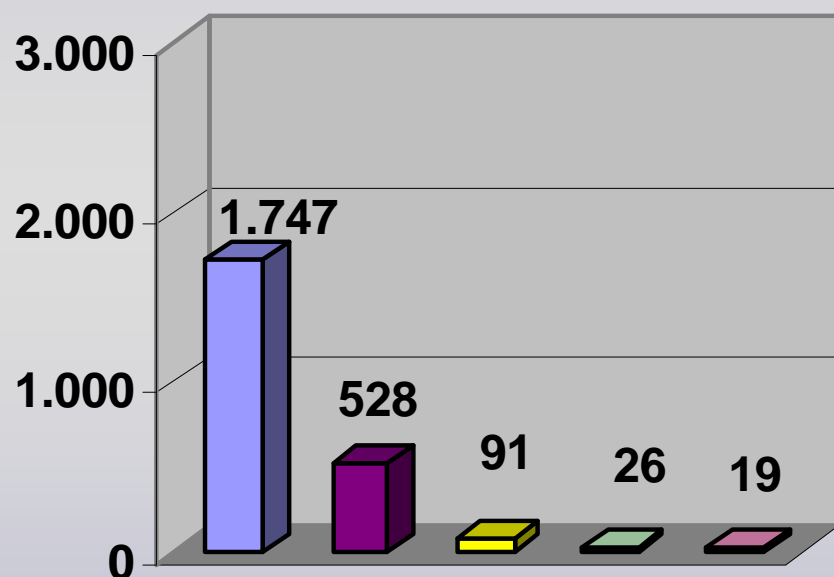


- SOLUCIONADAS DIRETAMENTE PELA OUVIDORIA (1.634)
- SOLUCIONADAS MEDIANTE RESPOSTAS DOS ÓRGÃOS COMPETENTES (47)
- EM PROCESSAMENTO NA OUVIDORIA (396)
- EM PROCESSAMENTO NOS ÓRGÃOS COMPETENTES (334)

MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS
POR CANAL DE ACESSO

- FEVEREIRO/2013 -

TOTAL: 2.411



■ WEB (1.747)

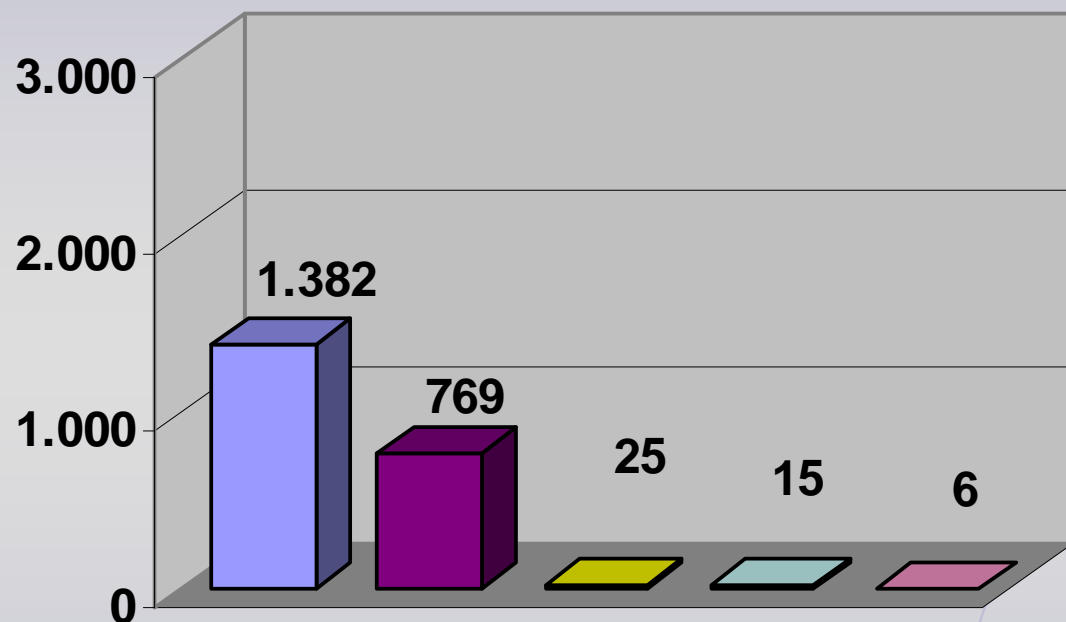
■ TELEATENDIMENTO (528)

■ AT. PESSOAL (91)

■ FORMULÁRIO DE URNA (26)

■ PETIÇÃO (19)

MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS
POR TIPO
- FEVEREIRO/2013 -



■ RECLAMAÇÕES (1.382)

■ DÚVIDAS (769)

■ ELOGIOS (25)

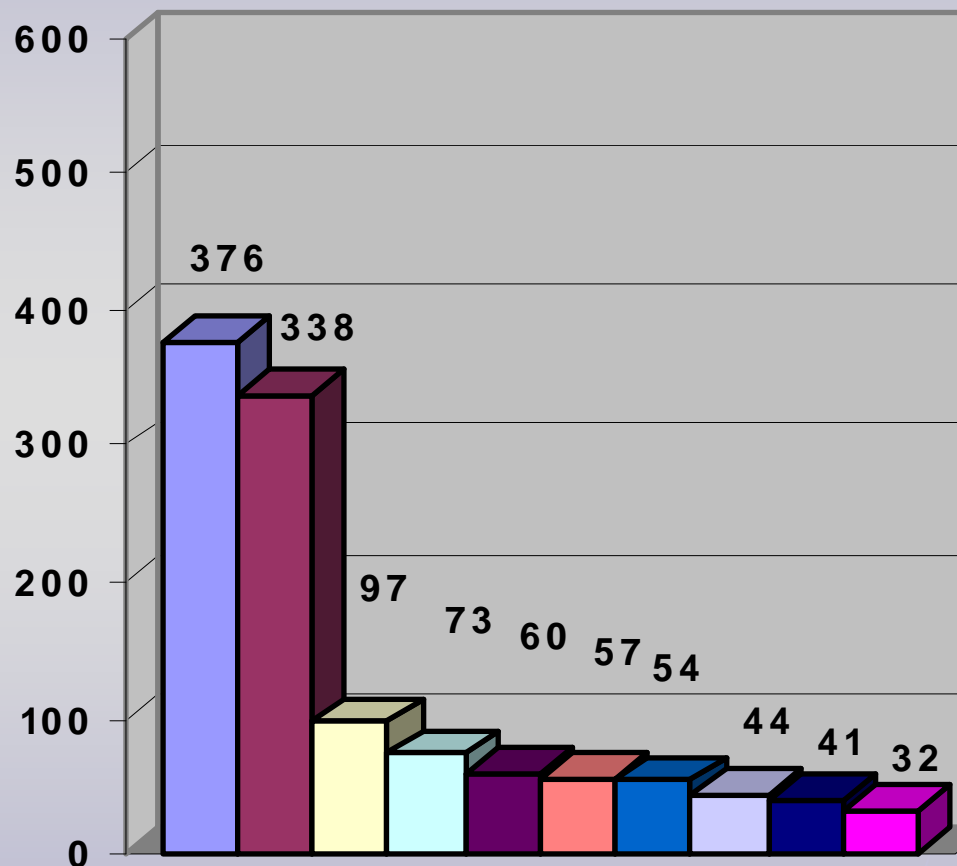
■ DENÚNCIAS (15)

■ SUGESTÕES (6)

TOTAL: 2.197

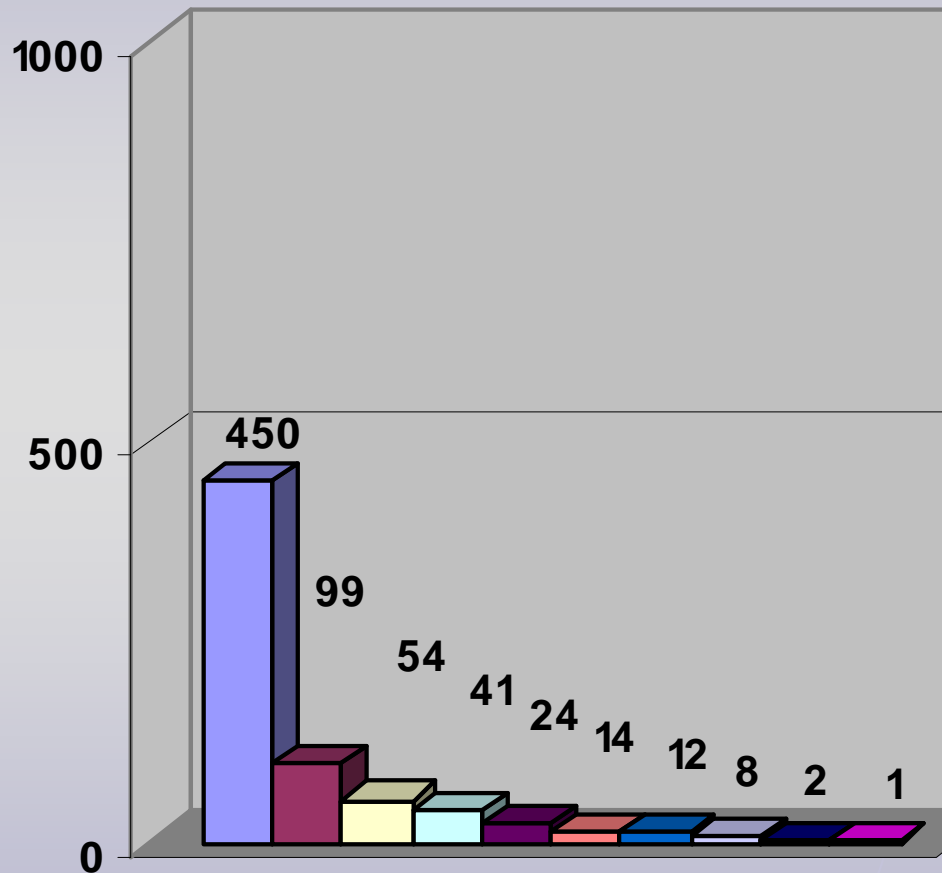
Obs.: A diferença de 214 manifestações, em relação ao total de recebidas no mês de FEVEREIRO/2013 (2.411), refere-se a 145 não analisadas até a ocasião do fechamento estatístico e 69 canceladas por duplicidade no envio ao sistema da Ouvidoria, não sendo, portanto, passíveis de classificação.

RECLAMAÇÕES DE MAIOR INCIDÊNCIA - FEVEREIRO/2013 -



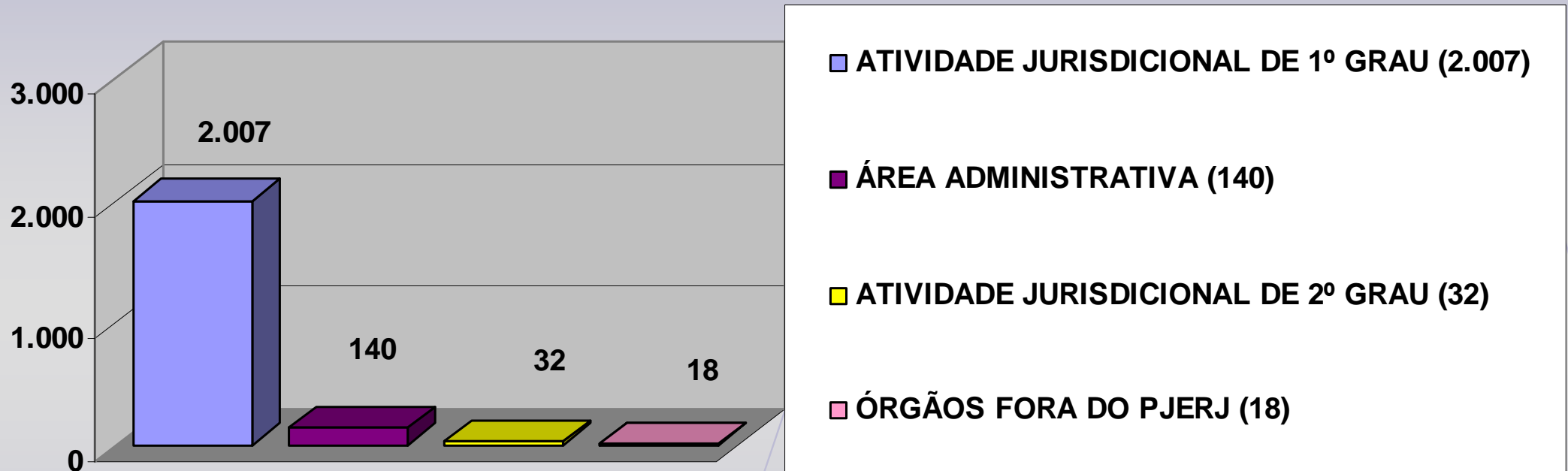
- MOROSIDADE NA JUNTADA DE EXPEDIENTE (376)
- MOROSIDADE NA ABERTURA DE CONCLUSÃO (338)
- MOROSIDADE NO TRÂMITE PROCESSUAL (97)
- MOROSIDADE NO ATENDIMENTO A DESPACHOS (73)
- INFORMAÇÃO INSATISFATÓRIA NA CONSULTA PROCESSUAL (60)
- MOROSIDADE NA DEVOLUÇÃO DE AUTOS FORA DO CARTÓRIO (57)
- PROCEDIMENTO ESTRANHO A ROTINA PROCESSUAL (54)
- ÁREA ADMINISTRATIVA / INFRAESTRUTURA (44)
- DESAPARECIMENTO DE AUTOS / DOCUMENTOS (41)
- MOROSIDADE NA DIGITAÇÃO DE DOCUMENTOS (40)

DÚVIDAS DE MAIOR INCIDÊNCIA - FEVEREIRO/2013 -



- CONSULTAS PROCESSUAIS (450)
- PROCEDIMENTOS JUDICIAIS (99)
- CONSULTAS A MANIFESTAÇÕES (54)
- MOROSIDADE JÁ SANADA (41)
- DÚVIDAS E ORIENTAÇÕES ADMINISTRATIVAS (24)
- CONSULTAS JURÍDICAS (14)
- PROCEDIMENTO EXTRAJUDICIAL (12)
- DÚVIDA SOBRE DEMAIS ÓRGÃOS (8)
- DÚVIDAS SOBRE CONSULTA PROCESSUAL VEP (2)
- DÚVIDAS SOBRE CUSTAS PROCESSUAIS (1)

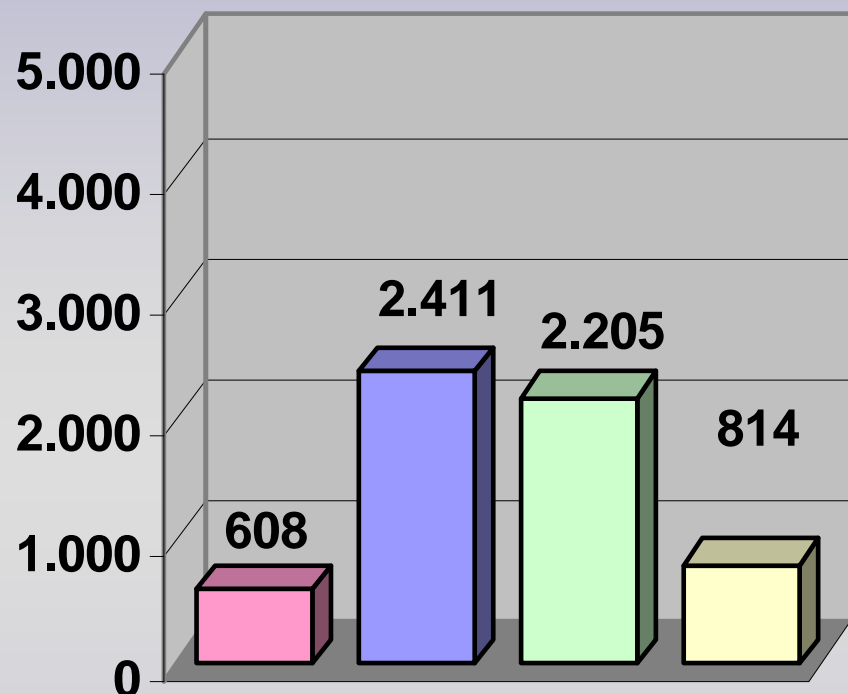
MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS
POR ÁREA
- FEVEREIRO/2013 -



TOTAL: 2.197

Obs.: A diferença de 214 manifestações, em relação ao total de recebidas no mês de FEVEREIRO/2013 (2.411), refere-se a 145 não analisadas até a ocasião do fechamento estatístico e 69 canceladas por duplicidade no envio ao sistema da Ouvidoria, não sendo, portanto, passíveis de classificação.

QUADRO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES
- FEVEREIRO/2013 -



- **RESÍDUO TRANSPORTADO DO MÊS ANTERIOR (608)**
- **RECEPCIONADAS NO MÊS DE FEVEREIRO/2013 (2.411)**
- **FECHADAS NO MÊS DE FEVEREIRO/2013 (2.205)**
- **RESÍDUO A TRANSPORTAR P/ MÊS SEGUINTE (814)**

Obs: De acordo com os dados oferecidos pela rotina ESME, o saldo em processamento no mês de FEVEREIRO/2013 atingiu um total de 3.019 manifestações (resíduo transportado do mês anterior + recepcionadas do mês de fevereiro/2013). Deste total, 2.205 foram solucionadas no mês, restando como resíduo a transportar para o mês seguinte 814 manifestações.

MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS NO SEMESTRE
- SETEMBRO 2012 / FEVEREIRO 2013 -

