

**Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça**  
**Estatísticas - 2015**

**Tempo médio de resposta: 3 dias**

<b>Tipos de Manifestações</b>	<b>Jan</b>	<b>Fev</b>	<b>Mar</b>	<b>Abr</b>	<b>Mai</b>	<b>Jun</b>	<b>Jul</b>	<b>Ago</b>	<b>Set</b>	<b>Out</b>	<b>Nov</b>	<b>Dez</b>	<b>Total</b>
Denúncia	78	85	76	66	136	103	139	94	162	119	50	133	<b>1241</b>
Elogio	4	13	11	18	16	16	19	16	10	11	16	20	<b>170</b>
Informação	294	296	418	493	502	530	390	436	490	570	495	328	<b>5242</b>
Reclamação	274	357	354	253	379	360	323	348	341	303	276	336	<b>3904</b>
Sugestão	29	39	38	29	42	54	45	27	24	45	53	67	<b>492</b>
Pedido de Acesso à Informação	9	5	10	4	7	14	9	8	9	19	14	12	<b>120</b>
Recursos LAI	0	3	0	1	0	2	31	0	0	0	0	0	<b>37</b>
<b>Total</b>	<b>688</b>	<b>798</b>	<b>907</b>	<b>864</b>	<b>1082</b>	<b>1079</b>	<b>956</b>	<b>929</b>	<b>1036</b>	<b>1067</b>	<b>904</b>	<b>896</b>	<b>11206</b>

<b>Relacionamento com o STJ por</b>	<b>Jan</b>	<b>Fev</b>	<b>Mar</b>	<b>Abr</b>	<b>Mai</b>	<b>Jun</b>	<b>Jul</b>	<b>Ago</b>	<b>Set</b>	<b>Out</b>	<b>Nov</b>	<b>Dez</b>	<b>Total</b>
Advogado	102	121	167	132	130	134	83	94	131	107	120	74	<b>1395</b>
Cidadão	415	387	501	554	707	701	598	570	668	716	575	577	<b>6969</b>
Parte em processo	154	215	229	169	218	241	268	251	225	230	197	237	<b>2634</b>
Servidor do STJ	17	75	10	9	27	3	7	14	12	14	12	8	<b>8</b>
<b>Total</b>	<b>688</b>	<b>798</b>	<b>907</b>	<b>864</b>	<b>1082</b>	<b>1079</b>	<b>956</b>	<b>929</b>	<b>1036</b>	<b>1067</b>	<b>904</b>	<b>896</b>	<b>11206</b>

<b>Canal de contato por mês</b>	<b>Jan</b>	<b>Fev</b>	<b>Mar</b>	<b>Abr</b>	<b>Mai</b>	<b>Jun</b>	<b>Jul</b>	<b>Ago</b>	<b>Set</b>	<b>Out</b>	<b>Nov</b>	<b>Dez</b>	<b>Total</b>
Carta	73	65	90	113	220	272	111	162	195	177	171	130	<b>1779</b>
E-mail	135	146	105	103	170	167	139	92	54	89	59	36	<b>1295</b>
Formulário eletrônico	478	581	706	645	687	635	702	672	779	797	668	728	<b>8078</b>
Telefone	2	6	6	3	5	5	4	3	8	4	6	2	<b>54</b>
<b>Total</b>	<b>688</b>	<b>798</b>	<b>907</b>	<b>864</b>	<b>1082</b>	<b>1079</b>	<b>956</b>	<b>929</b>	<b>1036</b>	<b>1067</b>	<b>904</b>	<b>896</b>	<b>11206</b>

<b>Canal de resposta por mês</b>	<b>Jan</b>	<b>Fev</b>	<b>Mar</b>	<b>Abr</b>	<b>Mai</b>	<b>Jun</b>	<b>Jul</b>	<b>Ago</b>	<b>Set</b>	<b>Out</b>	<b>Nov</b>	<b>Dez</b>	<b>Total</b>
Carta	96	64	79	96	217	205	118	157	152	186	174	118	<b>1662</b>
E-mail	531	700	748	656	809	734	720	696	783	845	698	735	<b>8655</b>
Não deseja obter resposta	61	34	80	112	56	140	118	76	101	36	32	43	<b>889</b>
<b>Total</b>	<b>688</b>	<b>798</b>	<b>907</b>	<b>864</b>	<b>1082</b>	<b>1079</b>	<b>956</b>	<b>929</b>	<b>1036</b>	<b>1067</b>	<b>904</b>	<b>896</b>	<b>11206</b>

<b>Situação por mês</b>	<b>Jan</b>	<b>Fev</b>	<b>Mar</b>	<b>Abr</b>	<b>Mai</b>	<b>Jun</b>	<b>Jul</b>	<b>Ago</b>	<b>Set</b>	<b>Out</b>	<b>Nov</b>	<b>Dez</b>	<b>Total</b>
Arquivada	23	10	34	31	18	87	112	108	84	110	46	93	<b>756</b>
Cancelada	1	5	12	1	2	2	0	1	1	2	0	0	<b>27</b>
Encaminhada à	17	13	38	27	4	11	14	0	35	4	15	7	<b>185</b>
Repetida	94	60	60	68	128	66	69	40	64	60	37	77	<b>823</b>
Respondida	553	710	763	737	930	913	761	780	852	891	806	719	<b>9415</b>
<b>Total</b>	<b>688</b>	<b>798</b>	<b>907</b>	<b>864</b>	<b>1082</b>	<b>1079</b>	<b>956</b>	<b>929</b>	<b>1036</b>	<b>1067</b>	<b>904</b>	<b>896</b>	<b>11206</b>

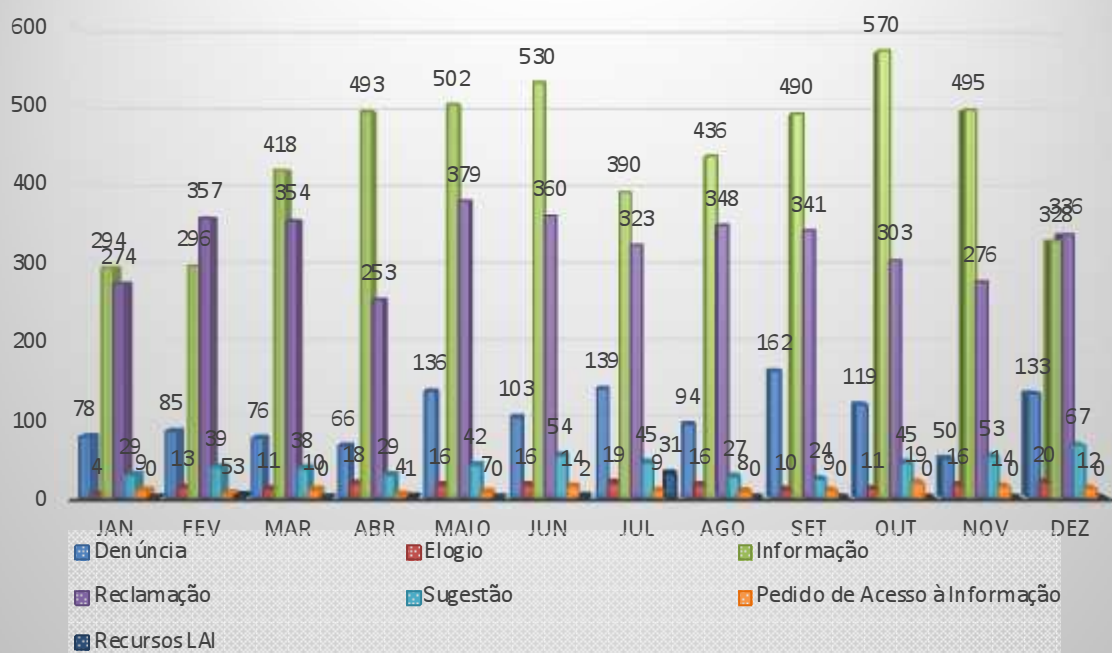
Área responsável por mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Maio	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
	Administrativa	109	166	169	152	124	128	177	200	207	169	155	125
Área fim	221	346	380	352	341	390	280	296	364	292	272	297	<b>3831</b>
Outros órgãos	358	286	358	360	617	561	499	433	465	606	477	474	<b>5494</b>
<b>Total</b>	<b>688</b>	<b>798</b>	<b>907</b>	<b>864</b>	<b>1082</b>	<b>1079</b>	<b>956</b>	<b>929</b>	<b>1036</b>	<b>1067</b>	<b>904</b>	<b>896</b>	<b>11206</b>

Assunto das Manifestações	Jan	Fev	Mar	Abr	Maio	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
	Acompanhamento Processual	69	129	122	130	115	144	118	116	111	90	98	186
Atribuições da Ouvidoria	5	10	73	74	25	28	27	72	115	11	22	15	<b>477</b>
Concurso/Estágio	9	11	15	10	13	18	48	28	7	57	43	16	<b>275</b>
Demora/Previsão de Julgamento	121	174	193	173	199	215	139	159	184	170	143	86	<b>1956</b>
Institucional	28	76	29	28	24	29	26	43	22	30	29	47	<b>411</b>
Jurisprudência	12	13	16	19	17	13	18	17	22	19	16	15	<b>197</b>
Lei de Acesso à Informação	11	8	10	5	7	16	40	8	9	19	14	12	<b>159</b>
Orientação Jurídica	2	0	1	11	3	3	1	4	6	7	12	4	<b>54</b>
Processo Eletrônico	15	31	41	29	10	18	5	4	48	13	15	10	<b>239</b>
Referente ao Site	35	13	6	1	8	6	3	1	10	5	3	9	<b>100</b>
Sistema Push	7	12	17	7	25	15	17	17	17	30	22	8	<b>194</b>
Unidades do Tribunal	16	35	26	17	19	13	15	27	20	10	10	14	<b>222</b>
<b>Total</b>	<b>330</b>	<b>512</b>	<b>549</b>	<b>504</b>	<b>465</b>	<b>518</b>	<b>457</b>	<b>496</b>	<b>571</b>	<b>461</b>	<b>427</b>	<b>422</b>	<b>5712</b>

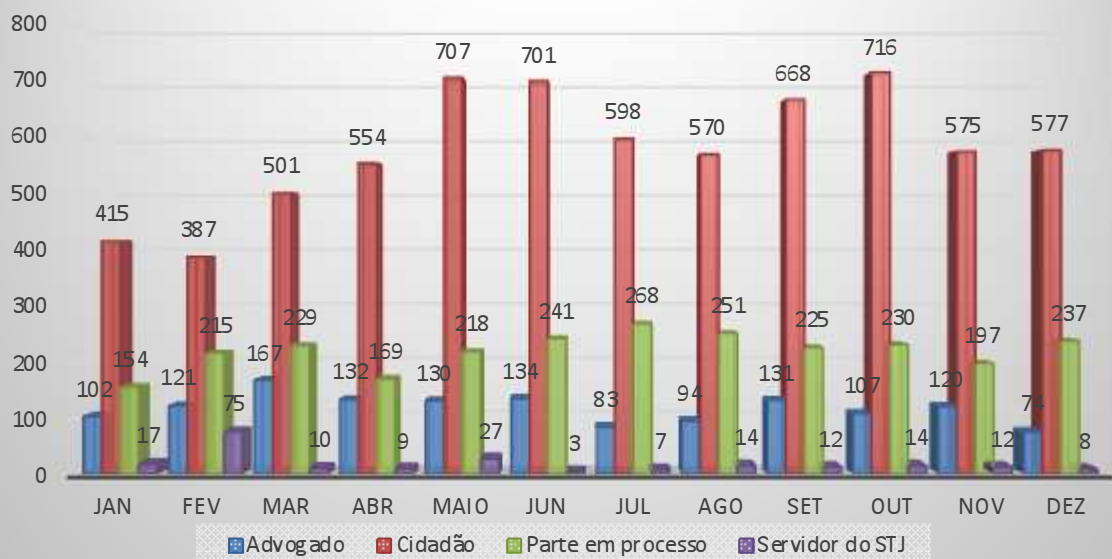
# Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça

## Estatísticas - 2015

### Tipos de Manifestação



### Relacionamento com o STJ



## Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça Estatísticas - 2015

### Canal de Contato



### Situação das Manifestações

