

26.º Relatório Trimestral da Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça Abril a junho de 2016

INTRODUÇÃO

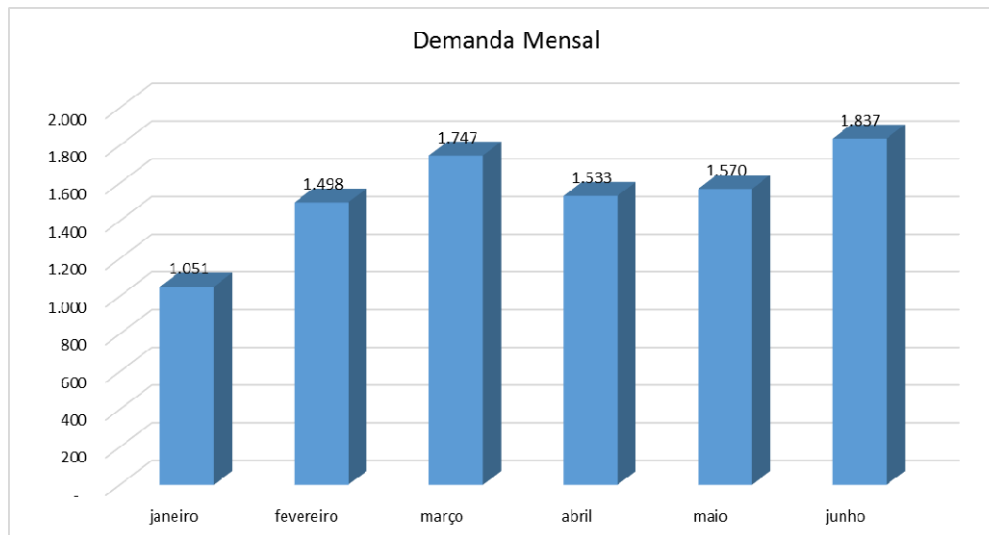
A Ouvidoria do CNJ foi criada pela Resolução n. 67, de 3 de março de 2009, que instituiu o novo Regimento Interno do Conselho, e tem suas atribuições fixadas na Resolução n. 103, de 24 de fevereiro de 2010.

A função atualmente é exercida pelo Conselheiro LUIZ CLÁUDIO ALLEMAND, eleito na 227ª Sessão Plenária Ordinária, em 15 de março de 2016.

Este relatório é apresentado em Plenário em cumprimento ao disposto no artigo 4º, inciso VII, da Resolução n. 103, de 24 de fevereiro de 2010, e contém dados quantitativos e qualitativos relativos às atividades desenvolvidas nos meses de abril a junho de 2016.

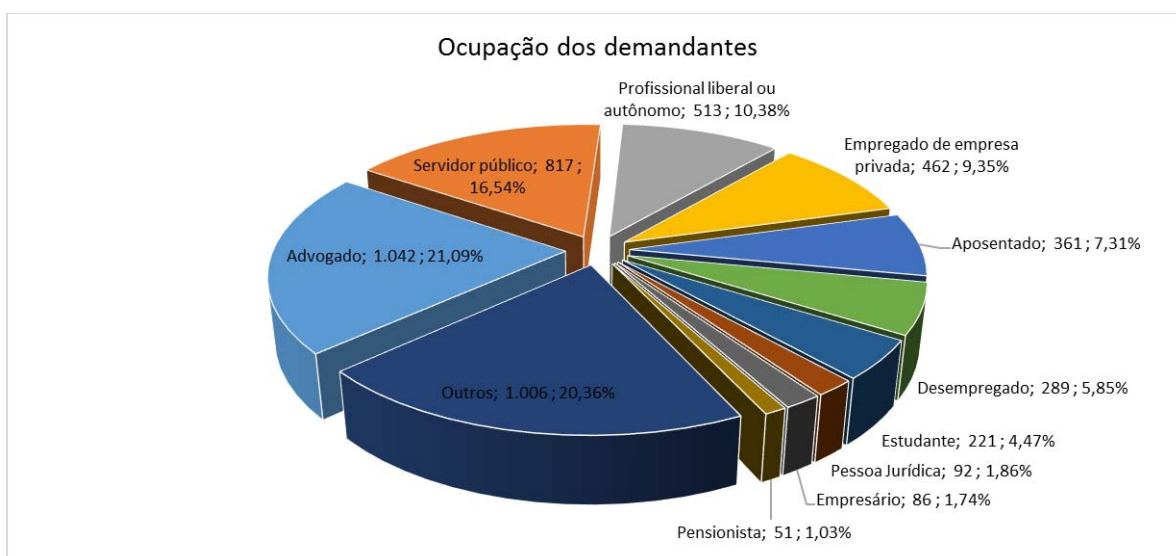
1. AS DEMANDAS RECEBIDAS

No segundo trimestre de 2016, a Ouvidoria recebeu 4.940 demandas, o que implica em uma média mensal de 1.646,7 relatos. O gráfico a seguir apresenta a demanda por mês.



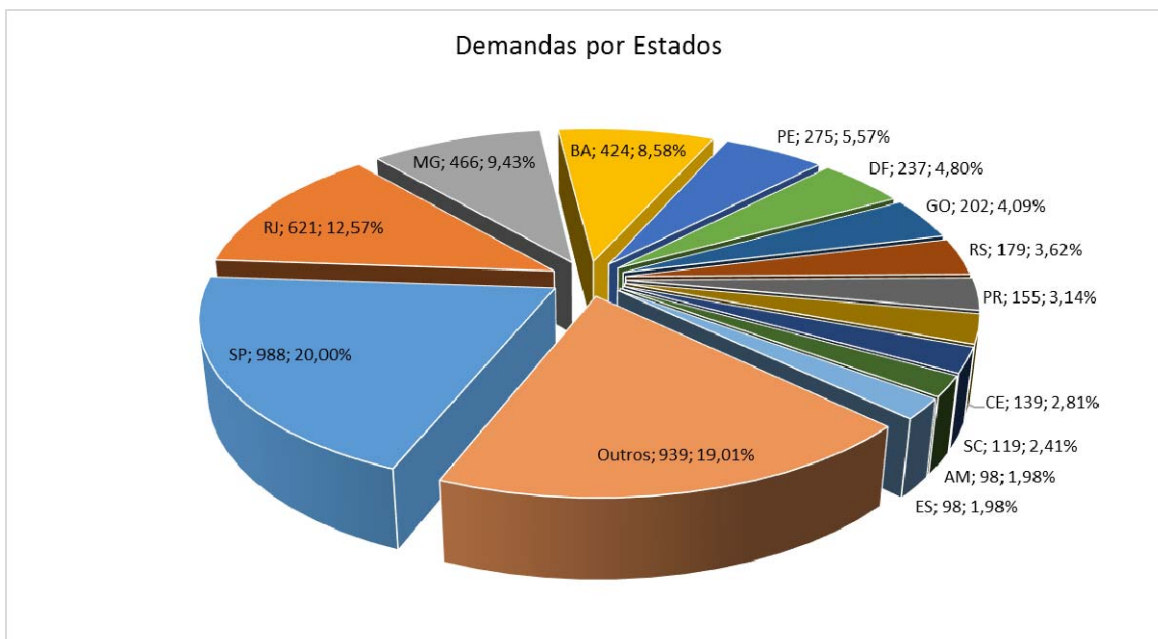
A forma de comunicação mais comum com a Ouvidoria é a virtual, com 4.427 (89,62%) manifestações recebidas pelo sistema eletrônico de atendimento na internet e 78 (1,58%) por correio eletrônico. As demais manifestações foram recebidas por atendimento telefônico (384 - 7,77%), pessoal (46 - 0,93%), por correspondência (3 - 0,06%) e por ofício (2 - 0,04%).

Há predominância de manifestações enviadas por advogados, servidores públicos e profissionais liberais, como demonstra o gráfico a seguir:



O quadro seguinte registra o número de demandas conforme o Estado de origem. O maior número de manifestações provém de São Paulo, Rio de Janeiro, Minas Gerais e Bahia, notadamente os estados mais populosos do país. Importante

observar ainda que conforme os dados do Relatório *Justiça em Números 2015*¹, nas esferas estadual e trabalhista, os tribunais de São Paulo, Rio de Janeiro e Minas Gerais obtiveram classificação de grande porte, e os tribunais da Bahia na primeira colocação de médio porte; na justiça eleitoral, São Paulo, Minas Gerais, Bahia e Rio de Janeiro foram classificados como grande porte.



2. OS TEMAS DAS DEMANDAS

As manifestações recebidas na Ouvidoria são classificadas segundo tipos e temas. O tema *morosidade processual* figura em primeiro lugar, representando 48,97% das manifestações recebidas.

Foram recebidos 164 registros (3,31% do total) a respeito do Sistema Processo Judicial Eletrônico (PJe), em sua maioria reclamações e sugestões sobre o sistema nos Tribunais e no Conselho Nacional de Justiça. O fluxo adotado pela Ouvidoria consistiu no encaminhamento das manifestações ao Suporte ou à Ouvidoria do PJe no CNJ e, quando pertinente, à Ouvidoria do Tribunal, bem como o envio ao Comitê Gestor do PJe no CNJ.

Como terceira maior ocorrência, constaram as demandas com conteúdo insuficiente para análise, com 3,29%, para as quais são solicitadas mais informações ao interessado.

Destacam-se ainda as demandas recebidas a respeito da Convenção da Apostila de Haia, que foi regulamentada no CNJ pela Resolução n.º 228/2016, e contabilizou 27 relatos em julho, com tendência de elevação desse número no mês de

¹Fonte: Relatório *Justiça em Números 2015* (ano-base 2014) – Conselho Nacional de Justiça. <<http://www.cnj.jus.br/programas-e-aco/es/pj-justica-em-numeros>>.

julho. As manifestações estão sendo recebidas pela Ouvidoria e encaminhadas ao departamento competente, para resposta individual ou em bloco.

Registre-se que foram recebidas 4 manifestações de jurisdicionados que relataram ter sofrido tentativa de estelionato em que foi utilizado o nome do CNJ ou de outro órgão do Poder Judiciário, em que o agente solicitou vantagem indevida à possível vítima mediante promessa de intermediação para recebimento de valores pendentes de pagamento em causas em tramitação no Poder Judiciário. Nesses casos, a Ouvidoria tem orientado os cidadãos acerca da atuação do CNJ e informando que as decisões do Conselho são de natureza administrativa e que não faz contato telefônico para cobrar valores referentes a ações em curso no Poder Judiciário.

Assunto	Reclamação	Informação	Solicitação	Denúncia	Sugestão	Pedido de acesso à informação	Elogio	Total Geral
Morosidade processual no Poder Judiciário	2.401	21	2	3				2.427
Processo Judicial Eletrônico (PJe)	141	14	7		1	1		164
Demanda insuficiente para classificação	135	17	8	3				163
Como peticionar ao CNJ	81	48	8	9	1		2	149
Decisão judicial	135	2	1	7	1			146
Atuação de magistrado	80	15	2	14			13	124
Matéria de cunho jurisdicional	86	4	16	1				107
Demanda fora da competência do CNJ	65	20	12	6	3			106
Conciliação e mediação	11	68	15		1	1	1	97
Atos normativos do CNJ	6	72	13		2	2		95
Funcionamento/procedimento de vara/comarca	84	1	1			1	4	91
Resposta/atuação da Ouvidoria do CNJ	18	40	17	1			3	79
Consulta jurídica	24	40	11	1			1	77
Administração de tribunal	61	6	3	3	1	2		76
Serventia extrajudicial/cartório	46	16	2	2		1		67
Andamento/situação de processo judicial	33	22	5	1	1	3		65
Atuação do CNJ	10	22	11		2	6	6	57
Acesso a sistemas do CNJ	34	16	5				1	56
Cumprimento de decisão judicial	47			2				49
Atuação do Supremo Tribunal Federal	27	2	1	1	1			32
Pesquisa	1	15	10			4		30
Melhorias para o Poder Judiciário	3	1	3		23			30
Consulta de mérito	1	14	12			1		28
Portal do CNJ	18	6	2			1		27
Sistema carcerário e sistema de execução de medidas socioeducativas	17	5	2	2		1		27
Convenção da Apostila de Haia (Res. CNJ 228/2016)	5	18	4					27
Outros assuntos	243	220	57	3	9	21	7	560
Totais	3.813	725	230	59	46	45	38	4.956

Obs.: o relato pode ser classificado com mais de um tipo e assunto.

Em face a demanda de reclamações sobre a demora processual, a Ouvidoria tem promovido o envio das manifestações às ouvidorias dos tribunais, a fim de efetivar a constante melhoria dos serviços prestados pelo Poder Judiciário, conforme missão definida pela Resolução CNJ nº. 103/2010.

Os resultados da atuação em conjunto os demais órgãos do Poder Judiciário têm sido evidenciados, principalmente, por meio das informações recebidas dos órgãos em resposta às manifestações, mas também pelo retorno dos próprios cidadãos, com destaque para a pesquisa de satisfação, disponível no item 4 deste relatório.

2.1 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A Ouvidoria foi incumbida pela prestação do *Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)* no âmbito do Conselho, em conformidade com a Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Recebemos no segundo trimestre de 2016 um total de 42 pedidos fundamentados na Lei de Acesso à Informação (LAI - Lei n.º 12.527/2011), que entrou em vigor em 16 de maio de 2012.

Os pedidos trataram, em sua maioria, de iniciativas, projetos e programa do CNJ (6), dados e informações contidas em pesquisas e levantamentos estatísticos realizados pelo CNJ (5). Recebemos ainda 5 pedidos de informações sobre andamento de processos no CNJ e 2 sobre atos normativos editados pelo Conselho Nacional de Justiça, como resoluções, recomendações, etc.

Do total de pedidos de acesso à informação, 24 foram atendidos, 12 não puderam ser atendidos em razão de o CNJ não dispor das informações desejadas, 3 foram parcialmente atendidos, sendo fornecidas as informações que o CNJ dispunha, 2 encontravam-se em aberto e 1 foi classificado como não atendido.

O pedido não atendido se referia a uma matéria publicada no Portal do CNJ sobre guarda compartilhada. A Secretaria de Comunicação do CNJ forneceu informação diversa daquela solicitada pelo requerente, conquanto o problema que ensejou a demanda tenha sido solucionado. Registre-se que não houve interposição de recurso em relação ao pedido.

Foram encaminhados 5 pedidos de informação para os órgãos competentes, geralmente por meio da Ouvidoria do Tribunal, em conformidade com o art. 11, §1º, inciso III, da Lei de Acesso à Informação.

Registre-se que foi recebida informação de um recurso decidido em segunda instância pelo Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, no qual a informação solicitada não foi negada.

2.2 DADOS DOS PROCESSOS

Dos relatos recebidos no trimestre, 2.764 (55,95%) continham os dados do processo a que se referiam, como número, unidade judiciária, classe e situação de julgamento, ou seja, se o processo fora julgado ou se encontrava em fase de execução.

A tabela abaixo agrupa os dados dos processos objeto de manifestação, conforme tratem de feitos julgados ou em fase de execução.

Localização	Julgado			Em execução			Totais
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
Justiça Estadual	1.162	855		1.150	867		2.017
Justiça Federal	161	116		184	93		277
Justiça do Trabalho	63	162		71	154		225
Conselho Nacional de Justiça			94			94	94
Superior Tribunal de Justiça	34	28		31	31		62
Tribunal Superior do Trabalho	27	14		27	14		41
Supremo Tribunal Federal	20	19		20	19		39
Justiça Militar Estadual	3	1		3	1		4
Tribunal Superior Eleitoral	2	1		2	1		3
Justiça Eleitoral	1			1			1
Justiça Militar da União		1			1		1
Total geral	1.473	1.197	94	1.489	1.181	94	2.764
	53,29%	43,31%	3,40%	53,87%	42,73%	3,40%	100,00%

NA: não se aplica.

Das manifestações que continham dados do processo, a maior parte, 2.092 (75,69%), era relativa à *morosidade processual*. Em seguida, figuram as demandas concernentes a *decisões judiciais*, com 91 (3,29%). Em terceiro, vieram as demandas a respeito de *matéria de natureza jurisdicional*, no total de 81 (2,93%).

2.3 MOROSIDADE PROCESSUAL

A maior parte das demandas recebidas na Ouvidoria, de forma recorrente, compõe-se de manifestações referentes à morosidade processual no Poder Judiciário e representou 48,97% (2.427) dos registros recebidos entre abril a junho de 2016. Tomando em conta apenas as demandas com essa classificação temática, 98,93% (2.401) são reclamações.

Os quadros a seguir apresentam os perfis dos usuários que registram manifestações sobre demora processual, no que tange à deficiência/doença grave e à faixa etária, e quanto ao sexo. Os relatos não classificados (NA) se referem às manifestações de pessoas jurídicas.

	Pessoa com deficiência ou doença grave		Idoso	
	Totais	%	Totais	%
Não	2.165	89,20%	2.049	84,43%
Sim	203	8,36%	319	13,14%
NA	59	2,43%	59	2,43%
Total	2.427	100%	2.427	100%

	Sexo	
	Totais	%
Masculino	1.489	61,35%
Feminino	879	36,22%
NA	59	2,43%
Total	2.427	100%

NA: não se aplica (pessoa jurídica).

Relativamente à origem por estado, o Roraima tem o maior percentual de demandas referentes à morosidade processual, com 66,67% do total ali originado, seguido da Bahia, com 66,51%, e do Amazonas, com 66,33%.

UF	Morosidade processual	Total	%
RR	6	9	66,67%
BA	282	424	66,51%
AM	65	98	66,33%
RN	38	60	63,33%
AP	5	8	62,50%
PI	48	79	60,76%
CE	84	139	60,43%
RJ	355	622	57,07%
MS	41	73	56,16%
ES	55	98	56,12%
MT	42	81	51,85%
GO	102	202	50,50%
PE	138	275	50,18%
AL	21	42	50,00%
MA	42	84	50,00%
MG	234	468	50,00%
PA	36	72	50,00%
SP	483	992	48,69%
AC	4	9	44,44%
RS	77	181	42,54%
PB	36	85	42,35%
RO	18	46	39,13%
TO	8	21	38,10%
SE	12	32	37,50%
PR	53	156	33,97%
DF	80	239	33,47%
SC	40	121	33,06%
Não informado	22	240	9,17%
Total Geral	2.427	4.956	48,97%

Do total de manifestação classificadas como morosidade processual, analisamos a seguir as 2.077 que continham informações sobre o processo, como número, unidade judiciária, classe e situação de julgamento, ou seja, se o processo fora julgado ou se se encontrava em fase de execução. Vide a tabela a seguir.

Localização	Julgado			Execução			Totais
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro	97	151		129	119		248
Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo	119	124		130	113		243
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia	133	83		137	79		216
Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais	108	30		82	56		138
Tribunal Regional Federal da 1ª Região	94	42		96	40		136
Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco	92	19		47	64		111
Tribunal de Justiça do Estado do Ceará	55	13		46	22		68
Tribunal de Justiça do Estado de Goiás	38	26		41	23		64
Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas	45	6		43	8		51
Superior Tribunal de Justiça	29	18		25	22		47
Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região	7	39		11	35		46
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul	28	15		26	17		43
Tribunal Regional Federal da 3ª Região	25	16		29	12		41
Conselho Nacional de Justiça			41			41	41
Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região	11	28		11	28		39
Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo	26	12		22	16		38
Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina	29	8		28	9		37
Tribunal de Justiça do Estado do Piauí	25	11		24	12		36
Tribunal de Justiça do Estado do Pará	24	10		27	7		34
Tribunal Superior do Trabalho	22	12		24	10		34
Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba	15	14		17	12		29
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte	22	7		22	7		29
Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão	20	7		21	6		27
Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso	18	9		13	14		27
Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso do Sul	18	8		20	6		26
Tribunal Regional Federal da 2ª Região	10	14		13	11		24
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região	8	16		9	15		24
Tribunal de Justiça do Estado do Paraná	17	7		16	8		24
Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas	13	8		12	9		21
Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região	4	15		3	16		19
Tribunal de Justiça do Distrito Federal	7	10		10	7		17
Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região	7	4		6	5		11
Tribunal Regional Federal da 4ª Região	9	1		7	3		10
Tribunal Regional Federal da 5ª Região	6	3		6	3		9
Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia	8	1		8	1		9

Localização	Julgado			Execução			Totais
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região	4	5		3	6		9
Tribunal de Justiça do Estado de Roraima	1	5		2	4		6
Tribunal de Justiça do Estado do Amapá	3	2		3	2		5
Tribunal de Justiça do Estado de Sergipe	3	1		4			4
Tribunal de Justiça do Estado de Tocantins	3	1		3	1		4
Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região	1	3		1	3		4
Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região	2	1			3		3
Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região		3			3		3
Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região	2	1		1	2		3
Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região	2	1			3		3
Tribunal Regional do Trabalho da 21ª Região		3			3		3
Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região	1	1		1	1		2
Tribunal de Justiça do Estado do Acre		2			2		2
Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região	1	1		1	1		2
Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região		2		1	1		2
Tribunal Superior Eleitoral	1			1			1
Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região	1			1			1
Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região		1			1		1
Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe	1			1			1
Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região	1			1			1
Total Geral	1.216	820	41	1.185	851	41	2.077
	58,55%	39,48%	1,97%	57,05%	40,97%	1,97%	100,00%

NA: não se aplica.

Não foram computados os processos em tramitação no STF.

3. A PARTICIPAÇÃO DAS UNIDADES DO CNJ

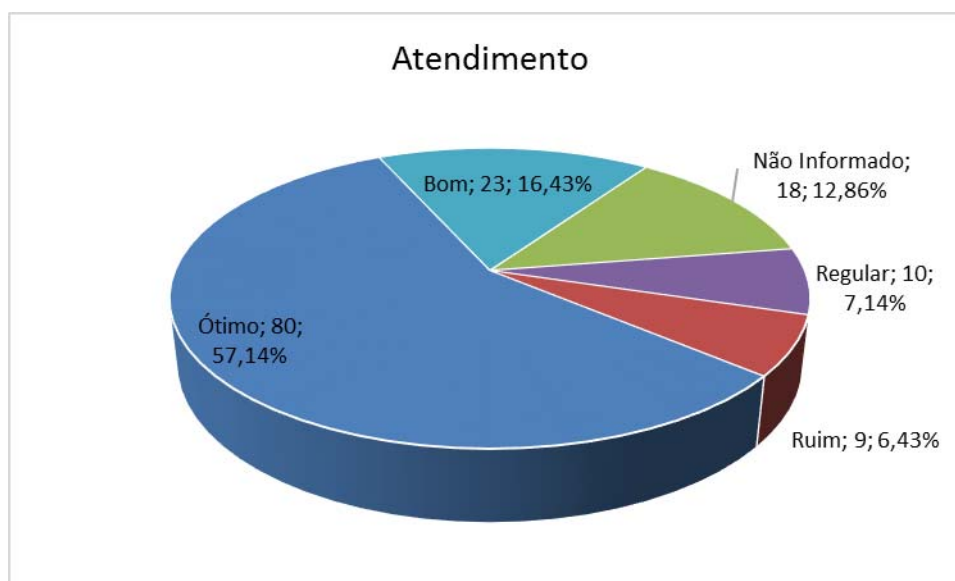
A tabela abaixo explicita a participação das unidades do CNJ no atendimento aos cidadãos, demonstrando a importância do auxílio das unidades para o adequado desfecho das solicitações iniciadas na Ouvidoria, e em consonância com o art. 2º e 4º, incisos I a IV, da Resolução CNJ nº 103/2010:

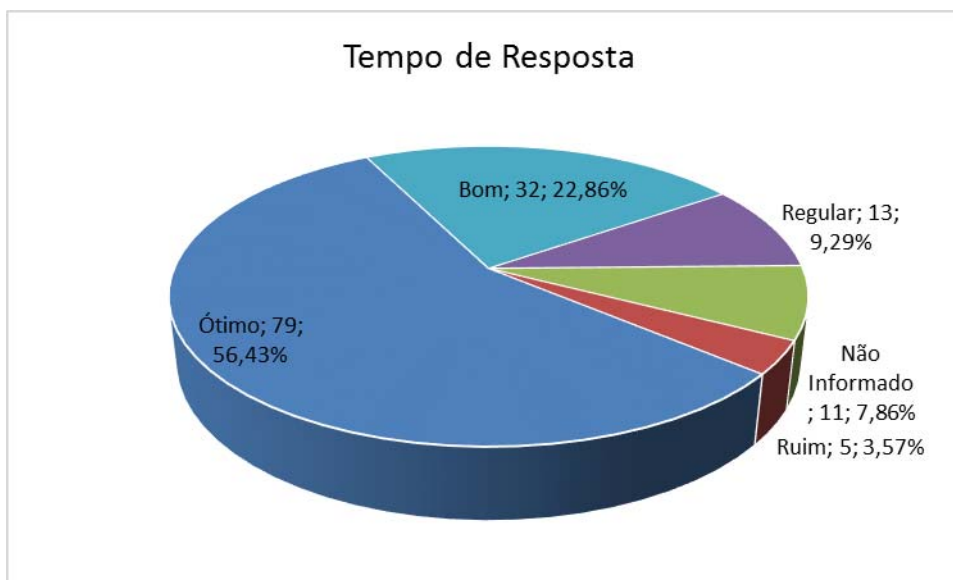
Setor	Concluído	Em aberto	Total Geral
Corregedoria Nacional de Justiça	25	35	60
Gabinete do Cons. Emmanoel Campelo de Souza Pereira	59		59
Dep. de Monitoramento e Fiscalização do Sist. Carcerário e do Sist. de Exec. de Medidas Socioeducativas	50	1	51
Secretaria de Comunicação Social	43		43
Secretaria Processual	39		39
Gabinete do Cons. Gustavo Tadeu Alkmim	30	7	37
Departamento de Pesquisas Judiciárias	32		32

Setor	Concluído	Em aberto	Total Geral
Secretaria-Geral	29	1	30
Centro de Formação e Aperfeiçoamento de Servidores do Poder Judiciário	16		16
Seção de Protocolo e Digitalização	6		6
Gabinete de Cons. Arnaldo Hossepian Salles Lima Junior	5	1	6
Departamento de Gestão Estratégica	3		3
Gabinete do Cons. Carlos Eduardo Oliveira Dias	3		3
Gabinete do Cons. Bruno Ronchetti de Castro	3		3
Seção de Seleção e Gestão de Desempenho	2		2
Gabinete do Cons. José Norberto Lopes Campelo	2		2
Diretoria Geral		2	2
Seção de Acompanhamento das Resoluções e Recomendações	2		2
Gabinete do Cons. Lelio Bentes Corrêa	1		1
Gabinete do Cons. Luiz Cláudio Silva Allemand		1	1
Gabinete da Cons. Daldice Maria Santana de Almeida	1		1
Seção de Engenharia e Manutenção Predial	1		1
Departamento de Acompanhamento Orçamentário	1		1
Seção de Educação Corporativa	1		1
Gabinete do Cons. Fernando César Baptista de Mattos	1		1
Total geral	355	48	403
%	88,12%	11,88%	100,00%

4. AVALIAÇÃO DA RESPOSTA

Com o objetivo de aferir o grau de qualidade do serviço prestado pela Ouvidoria, tem-se oferecido aos cidadãos a opção, não obrigatória, de avaliar a resposta e a atuação da Ouvidoria, no que refere aos fatores atendimento, tempo para resposta, desfecho e clareza da resposta. Foram avaliadas 140 respostas, e os resultados obtidos estão detalhados nos gráficos e tabela a seguir:





	Clareza		Satisfação quanto ao desfecho	
	Totais	%	Totais	%
Sim	103	73,57%	68	48,57%
Não	37	26,43%	72	51,43%
Total	140	100,00%	140	100,00%

A avaliação da resposta é um espaço importante para monitorar a qualidade do serviço da Ouvidoria, não obstante não representar uma pesquisa estatística de satisfação. O levantamento dá-se por meio de participações voluntárias, não baseada em amostragem. Os dados demonstram considerável satisfação em relação à atuação da Ouvidoria, salvo quanto ao desfecho do tratamento da manifestação pela Unidade.

5. ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS A OUTROS ÓRGÃOS

Conforme dispõem os arts. 2.º e 4.º, III, da Resolução 103/2010, do CNJ, houve, no período, 2.298 encaminhamentos às ouvidorias e corregedorias dos tribunais e a outros órgãos judiciais. Essas demandas tratavam de atraso na movimentação processual e de questões específicas dos órgãos jurisdicionais. Quando necessário, considerando a hipótese do art. 7.º, I, da resolução, houve orientação aos demandantes para direcionar seu questionamento ao CNJ.

O quadro a seguir detalha os órgãos do Poder Judiciário mais demandados:

Órgão de Destino	Acompanhamento com solução	Em Acompanhamento	Enviado sem acompanhamento	Acompanhamento sem solução	Total Geral
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (TJSP)	228	43	12	1	284
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJRJ)	250	4	12		266
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia (TJBA)	228	14	7		249
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais (TJMG)	127	44	5		176
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco (TJPE)	70	66	1		137
Ouvidoria Judiciária do Tribunal Regional Federal da 1ª Região (TRF1)	49	33	2		84
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJGO)	72	6	2		80
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE)	41	24	3		68
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (TRT2)	54	7	5		66
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas (TJAM)	18	36			54
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul (TJRS)	38	11	3		52
Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 3ª Região (TRF3)	42	6	3		51
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo (TJES)	24	17	1	1	43
Ouvidoria do Tribunal Superior do Trabalho e do Conselho Superior da Justiça do Trabalho (TST e CSJT)	42				42
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região (TRT15)	37	5			42
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina (TJSC)	37	1	3		41
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba (TJPB)	19	17	1		37
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Pará (TJPA)	12	24			36
Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça (STJ)	28	5	1		34
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão (TJMA)	31	2	1		34
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Piauí (TJPI)	18	13	1		32
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná (TJPR)	3	24	4		31
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso do Sul (TJMS)	31				31

Órgão de Destino	Acompanhamento com solução	Em Acompanhamento	Enviado sem acompanhamento	Acompanhamento sem solução	Total Geral
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso (TJMT)	27	3			30
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte (TJRN)	18	11			29
Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 2ª Região (TRF2)	4	19	3		26
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT1)	17	5	2		24
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT)	21	2			23
Seção de Informação ao Sistema Prisional do Estado de São Paulo (TJSP)	14	5	1		20
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região (TRT10)	12	3	1		16
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas (TJAL)	12	2	1		15
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região (TRT5)	11	3			14
Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 5ª Região (TRF5)	3	8	2		13
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia (TJRO)	10	2	1		13
Presidência do Tribunal Regional Federal da 1ª Região (TRF1)	5	6			11
Outros	75	9	10		94
Total Geral	1.728	480	88	2	2.298
%	75,20%	20,89%	3,83%	0,09%	100,00%

Na maior parte dos encaminhamentos aos órgãos do Judiciário, solicita-se que a providência adotada seja informada à Ouvidoria do CNJ, para registro ou adoção de medidas. Das manifestações encaminhadas com acompanhamento, 1.728 (75,20%) obtiveram solução, enquanto que 480 (20,89%) permaneciam em acompanhamento e 2 (0,09%) foram finalizadas sem solução. Oitenta e oito (88) manifestações foram enviadas sem a solicitação de informações/resposta.

Uma manifestação foi encaminhada à Ouvidoria do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP).

6. PROJETO “OUVIDORIAS DE JUSTIÇA: AGENTES POTENCIALIZADORES DA MEDIAÇÃO E DA CONCILIAÇÃO”.

A Ouvidoria do CNJ, em parceria com o Colégio Permanente de Ouvidores Judiciais (COJUD) e a Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça (STJ),

lançou no dia 23 de junho de 2016 o projeto “Ouvidorias de Justiça: agentes potencializadores da mediação e da conciliação”.

O projeto baseia-se no reconhecimento de que as Ouvidorias Judiciais são importantes canais de interlocução com a Sociedade e representam espaços de efetiva construção da cidadania. Assim, como ambientes de diálogo direto e personalizado com os demandantes, são searas adequadas de estímulo aos meios consensuais de solução de litígios e de disseminação da cultura da solução pacífica dos conflitos.

Nesse sentido, o projeto propõe aproveitar esse canal de comunicação, estabelecido com quem apresenta demandas às Ouvidorias Judiciais, para estimular e promover a resolução consensual de conflitos.

A Ouvidoria do CNJ atuará como órgão ofertante de instrução às Ouvidorias de Justiça participantes pertinente aos meios de solução de conflitos e, posteriormente, como órgão integrante do grupo de Ouvidorias que implementará iniciativas de incentivo à conciliação e à mediação.

7. REDES SOCIAIS

A Ouvidoria reiniciou o projeto de comunicação via redes sociais em abril deste ano, com a retomada de publicações de posts pelo *Facebook*, no perfil do Conselho na rede social. Mesmo não sendo um canal formal para o recebimento de questionamentos, o trabalho é baseado na interação proativa com a população, por meio do monitoramento de demandas, da identificação de oportunidades de interação e na resposta às perguntas publicadas nos comentários dos posts e no *inbox* do *Facebook*.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A demanda trimestral apresentou crescimento em relação ao trimestre anterior, de 15%, o que mantém uma tendência de crescimento desde o último trimestre de 2015. A demanda de janeiro a março de 2016 registrou um incremento de 27,55% em relação ao período de outubro a dezembro de 2015.

Os dados pertinentes ao perfil dos cidadãos que procuram a Ouvidoria apresentaram a mesma tendência dos trimestres anteriores, em especial quanto à ocupação dos requerentes e à origem do maior número de relatos, que provêm dos estados mais populosos do país.

A maior demanda da Ouvidoria é pertinente ao excesso de prazo nos processos judiciais, e alcançou o percentual de 48,97% do total de demandas recebidas. Em regra, a Ouvidoria do CNJ tem promovido o tratamento dessas manifestações com o contato com as Ouvidorias dos Tribunais, o que tem apresentado bons resultados.

Destaca-se o lançamento do projeto “Ouvidorias de Justiça: agentes potencializadores da mediação e da conciliação”, que visa a incentivar as Ouvidorias dos Tribunais a atuarem como ambientes estimuladores das formas consensuais de resolução de conflitos.

A Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça tem continuamente aprimorado seus processos com vistas ao cumprimento de sua missão institucional de servir como canal de comunicação entre o cidadão e o Conselho, e com o objeto de tratar de maneira articulada com as demais Ouvidorias e órgãos judiciais, para o adequado atendimento das demandas acerca dos serviços prestados pelos órgãos do Poder Judiciário.

Brasília, 25 de julho de 2016.

Conselheiro ALLEMAND
Ouvidor Geral do CNJ