

# **23.º Relatório Trimestral da Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça Julho a setembro de 2015**

## **INTRODUÇÃO**

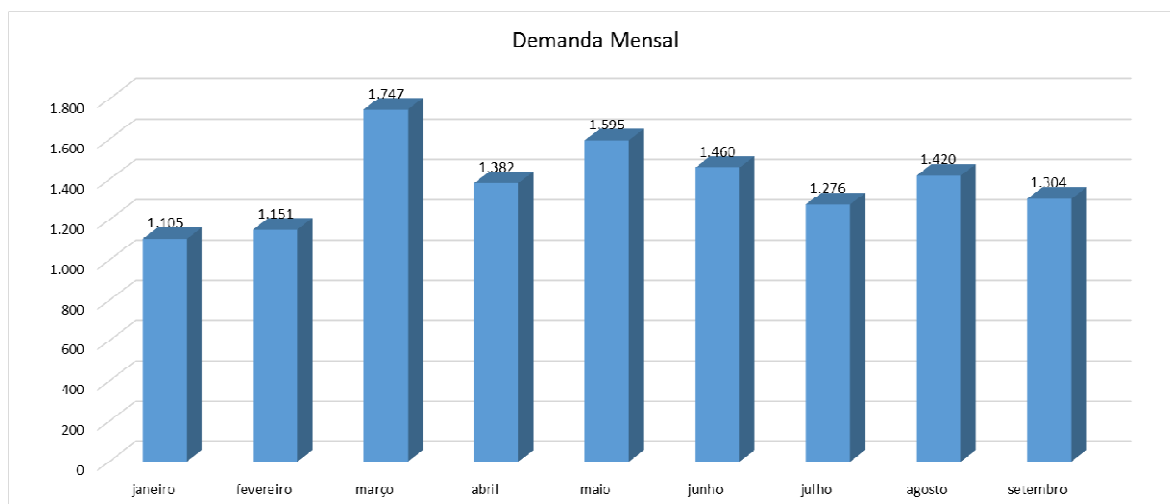
A Ouvidoria do CNJ foi criada pela Resolução n.º 67, de 3 de março de 2009, que instituiu o novo Regimento Interno do Conselho, e tem suas atribuições fixadas por meio da Resolução n.º 103, de 24 de fevereiro de 2010.

A função atualmente é exercida pelo Conselheiro FABIANO SILVEIRA, eleito na 200.<sup>a</sup> Sessão Plenária Ordinária, em 2 de dezembro de 2014.

Este relatório é formulado em cumprimento ao disposto no artigo 4.º, VII, da Resolução n.º 103/2010 e contém dados quantitativos e qualitativos relativos às atividades desenvolvidas nos meses de julho a setembro de 2015.

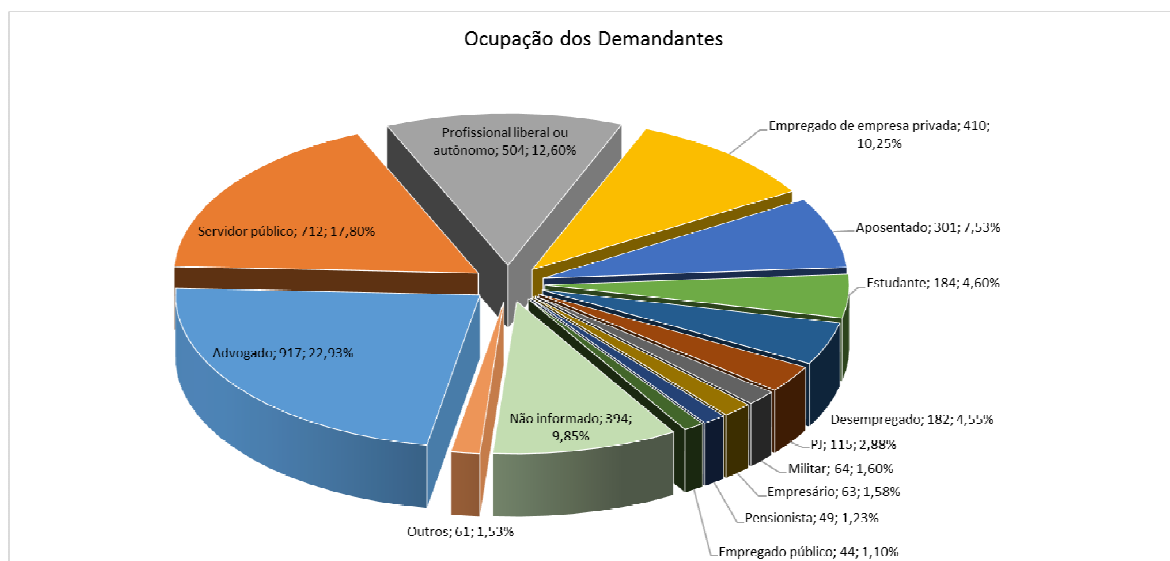
## 1. AS DEMANDAS RECEBIDAS

No terceiro trimestre de 2015, a Ouvidoria recebeu 4.000 demandas, o que implica em uma média mensal de 1.333 relatos. O gráfico a seguir apresenta a demanda mensal deste ano.



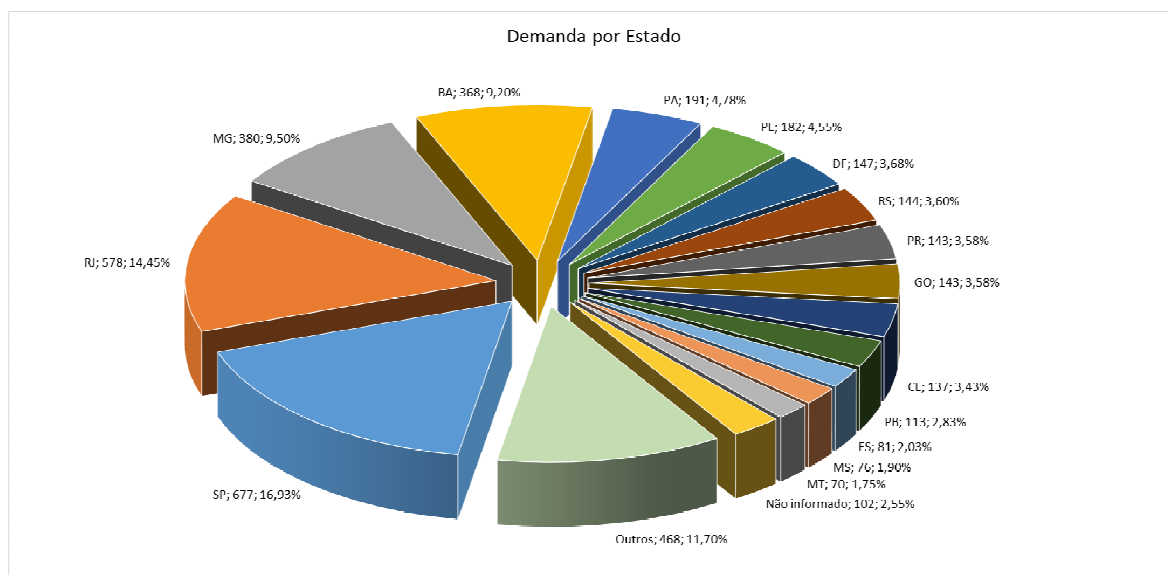
A forma de comunicação mais comum com a Ouvidoria é a virtual, com 3.791 (94,78%) manifestações recebidas pelo sistema eletrônico de atendimento na internet e 62 (1,55%) por correio eletrônico; as demais manifestações foram recebidas por atendimento telefônico (70 – 1,75%), pessoal (49 – 1,23%), por ofício (26 – 0,65%) e por correspondência (2 – 0,05%).

Há predominância de manifestações enviadas por advogados, servidores públicos e profissionais liberais ou autônomos, 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, em consideração aos dados do Relatório *Justiça em Números 2015*<sup>1</sup>, 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 conforme tipos e temas. O tema *morosidade processual* figura em primeiro lugar, com 2.130 relatos, representando 53,2% das manifestações recebidas.

As demandas que necessitavam ser apresentadas formalmente ao CNJ ou que traziam dúvidas sobre o procedimento para *peticionar ao Conselho* constaram na segunda posição, com 182 relatos (4,55%).

Os relatos a respeito de *matéria de natureza jurisdicional* figuraram na terceira posição, com 122 relatos (3,05%). Em resposta, a Ouvidoria orienta o interessado a procurar um advogado ou a Defensoria Pública, para auxiliá-lo na adoção de medidas processuais próprias.

| Assunto                                   | Reclamação | Informação | Solicitação | Sugestão | Pedido de acesso à informação | Elogio | Denúncia | Totais |
|-------------------------------------------|------------|------------|-------------|----------|-------------------------------|--------|----------|--------|
| Morosidade processual no Poder Judiciário | 2.114      | 6          | 10          |          |                               |        |          | 2.130  |
| Como peticionar ao CNJ                    | 139        | 27         | 16          |          |                               |        |          | 182    |
| Matéria de cunho jurisdicional            | 79         | 10         | 32          |          |                               |        | 1        | 122    |
| Demanda fora da competência do CNJ        | 94         | 12         | 9           | 3        |                               |        | 1        | 119    |

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

| Assunto                                                         | Reclamação   | Informação | Solicitação | Sugestão  | Pedido de acesso à informação | Elogio    | Denúncia | Totais       |
|-----------------------------------------------------------------|--------------|------------|-------------|-----------|-------------------------------|-----------|----------|--------------|
| Atuação de magistrado                                           | 95           |            |             |           | 1                             | 7         | 3        | 106          |
| Demanda insuficiente para classificação                         | 83           | 7          | 10          |           |                               |           |          | 100          |
| Consulta jurídica                                               | 25           | 40         | 32          |           | 2                             |           |          | 99           |
| Administração de tribunal                                       | 87           | 4          | 5           | 1         |                               |           |          | 97           |
| Decisão judicial                                                | 93           | 1          | 1           |           |                               |           |          | 95           |
| Andamento/situação de processo judicial                         | 35           | 32         | 9           |           |                               |           |          | 76           |
| Funcionamento/procedimento de vara/comarca                      | 69           | 1          | 1           |           |                               |           |          | 71           |
| Serventia extrajudicial/cartório                                | 38           | 8          | 4           |           | 1                             |           |          | 51           |
| Conciliação e mediação                                          | 2            | 22         | 16          |           |                               | 1         |          | 41           |
| Consulta de mérito                                              | 5            | 19         | 15          |           | 2                             |           |          | 41           |
| Processo Judicial Eletrônico (PJe)                              | 22           | 8          | 3           | 2         | 1                             | 1         |          | 37           |
| Melhorias para o Poder Judiciário                               | 3            |            | 4           | 27        |                               |           |          | 34           |
| Atuação do Supremo Tribunal Federal                             | 30           | 2          | 1           |           |                               |           |          | 33           |
| Pesquisa                                                        | 1            | 10         | 16          |           | 6                             |           |          | 33           |
| Cadastro Nacional de Adoção - CNA (Res. 54/2008 e Res. 93/2009) | 6            | 12         | 6           |           | 2                             |           |          | 26           |
| Andamento/situação processual no CNJ (sem sigilo)               | 4            | 16         | 4           |           | 1                             |           |          | 25           |
| Atuação de servidor/funcionário do Poder Judiciário             | 21           |            |             |           |                               | 3         |          | 24           |
| Atos normativos do CNJ                                          | 2            | 12         | 8           | 1         |                               |           |          | 23           |
| Outros                                                          | 184          | 126        | 90          | 7         | 22                            | 6         | 4        | 439          |
| <b>Total Geral</b>                                              | <b>3.231</b> | <b>375</b> | <b>292</b>  | <b>41</b> | <b>38</b>                     | <b>18</b> | <b>9</b> | <b>4.004</b> |

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 n.º 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 terceiro trimestre um total de trinta e sete (37) 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.

A maioria solicitava dados e informações sobre pesquisas e levantamentos estatísticos realizados pelo CNJ e dados sobre a produtividade dos magistrados, contabilizando 11 registros.

Foram registrados 10 pedidos de acesso a informações que o CNJ não detinha. Desses, 7 foram encaminhados para os órgãos que detinham a informação, geralmente por meio da Ouvidoria do Tribunal, em conformidade com o art. 11, §1º, inciso III, da Lei de Acesso à Informação. No restante dos casos, a Ouvidoria orientou o cidadão, com a indicação do órgão competente, sempre que possível.

## 2.2 DADOS DOS PROCESSOS

Dos relatos recebidos no trimestre, 2.410 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  |
|-------------------------------|---------|--------|-------|-------------|--------|-------|---------|
|                               | Sim     | Não    | N/A   | Sim         | Não    | N/A   |         |
| Justiça Estadual              | 651     | 1.111  |       | 675         | 1.087  |       | 1.762   |
| Justiça Federal               | 104     | 153    |       | 94          | 163    |       | 257     |
| Justiça do Trabalho           | 132     | 45     |       | 106         | 71     |       | 177     |
| Conselho Nacional de Justiça  |         |        | 67    |             |        | 67    | 67      |
| Superior Tribunal de Justiça  | 22      | 41     |       | 37          | 26     |       | 63      |
| Supremo Tribunal Federal      | 20      | 23     |       | 24          | 19     |       | 43      |
| Tribunal Superior do Trabalho | 16      | 16     |       | 13          | 19     |       | 32      |
| Tribunal Superior Eleitoral   | 2       | 2      |       | 2           | 2      |       | 4       |
| Justiça Eleitoral             | 1       | 3      |       | 1           | 3      |       | 4       |
| Superior Tribunal Militar     |         | 1      |       |             | 1      |       | 1       |
| Total geral                   | 948     | 1.395  | 67    | 952         | 1.391  | 67    | 2.410   |
|                               | 39,34%  | 57,88% | 2,78% | 39,50%      | 57,72% | 2,78% | 100,00% |

NA: não se aplica.

Das manifestações que continham dados do processo, a maior parte, 1.809 (75,06%), era relativa à *morosidade processual*. Em seguida, figuram as demandas sobre *matéria de cunho jurisdicional*, com 80 (3,32%). Em terceiro, vieram demandas concernentes ao *procedimento para peticionar ao CNJ*, com 75 (3,11%).

## 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 53,2% (2.130) dos registros recebidos entre julho e setembro de 2015. Tomando em conta apenas as demandas com essa classificação temática, 99,25% (2.114) 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 (N/A) se referem às manifestações de pessoas jurídicas.

|       | Pessoa com deficiência ou doença grave |        | Idoso  |        |
|-------|----------------------------------------|--------|--------|--------|
|       | Totais                                 | %      | Totais | %      |
| Não   | 1.907                                  | 89,53% | 1.808  | 84,88% |
| Sim   | 162                                    | 7,61%  | 261    | 12,25% |
| N/A   | 61                                     | 2,86%  | 61     | 2,86%  |
| Total | 2.130                                  | 100%   | 2.130  | 100%   |

N/A: não se aplica (pessoa jurídica).

|           | Sexo   |        |
|-----------|--------|--------|
|           | Totais | %      |
| Masculino | 1.423  | 66,81% |
| Feminino  | 646    | 30,33% |
| N/A       | 61     | 2,86%  |
| Total     | 2.130  | 100%   |

Relativamente à origem por estado, o Pará tem o maior percentual de demandas referentes à morosidade processual, com 80,63% do total ali originado, seguido do Mato Grosso do Sul, com 71,05%, e do Pernambuco, com 67,03%.

| UF | Morosidade processual | Total | %      |
|----|-----------------------|-------|--------|
| PA | 154                   | 191   | 80,63% |
| MS | 54                    | 76    | 71,05% |
| PE | 122                   | 182   | 67,03% |
| AC | 8                     | 12    | 66,67% |
| BA | 243                   | 368   | 66,03% |
| PB | 74                    | 113   | 65,49% |
| AL | 23                    | 37    | 62,16% |
| CE | 84                    | 138   | 60,87% |
| RN | 41                    | 68    | 60,29% |
| PI | 36                    | 60    | 60,00% |
| AM | 37                    | 62    | 59,68% |
| RJ | 344                   | 579   | 59,41% |
| MA | 33                    | 58    | 56,90% |
| TO | 9                     | 17    | 52,94% |
| ES | 40                    | 80    | 50,00% |
| SE | 13                    | 26    | 50,00% |
| MG | 181                   | 380   | 47,63% |
| GO | 68                    | 143   | 47,55% |
| MT | 33                    | 70    | 47,14% |
| RR | 7                     | 15    | 46,67% |
| SP | 305                   | 678   | 44,99% |
| RS | 61                    | 145   | 42,07% |
| DF | 59                    | 148   | 39,86% |

| UF                 | Morosidade processual | Total        | %             |
|--------------------|-----------------------|--------------|---------------|
| PR                 | 48                    | 144          | 33,33%        |
| RO                 | 7                     | 27           | 25,93%        |
| SC                 | 18                    | 70           | 25,71%        |
| AP                 | 3                     | 16           | 18,75%        |
| Não informado      | 25                    | 101          | 24,75%        |
| <b>Total Geral</b> | <b>2.130</b>          | <b>4.004</b> | <b>53,20%</b> |

Do total de manifestação classificadas como morosidade processual, analisamos a seguir as 1.796 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 | N/A | Não      | Sim | N/A |        |
| Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro      | 116     | 113 |     | 126      | 103 |     | 229    |
| Tribunal de Justiça do Estado da Bahia               | 133     | 61  |     | 134      | 60  |     | 194    |
| Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo           | 89      | 69  |     | 78       | 80  |     | 158    |
| Tribunal de Justiça do Estado do Pará                | 140     | 6   |     | 135      | 11  |     | 146    |
| Tribunal Regional Federal da 1ª Região               | 77      | 35  |     | 81       | 31  |     | 112    |
| Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais        | 72      | 28  |     | 63       | 37  |     | 100    |
| Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco          | 78      | 15  |     | 77       | 16  |     | 93     |
| Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba             | 38      | 12  |     | 34       | 16  |     | 50     |
| Tribunal de Justiça do Estado do Ceará               | 35      | 14  |     | 30       | 19  |     | 49     |
| Superior Tribunal de Justiça                         | 31      | 17  |     | 21       | 27  |     | 48     |
| Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte | 29      | 13  |     | 22       | 20  |     | 42     |
| Tribunal de Justiça do Estado de Goiás               | 28      | 12  |     | 20       | 20  |     | 40     |
| Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul   | 28      | 12  |     | 30       | 10  |     | 40     |
| Tribunal Regional Federal da 3ª Região               | 19      | 21  |     | 22       | 18  |     | 40     |
| Conselho Nacional de Justiça                         |         |     | 32  |          |     | 32  | 32     |
| Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso do Sul  | 21      | 9   |     | 20       | 10  |     | 30     |
| Tribunal Regional Federal da 2ª Região               | 19      | 11  |     | 20       | 10  |     | 30     |
| Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas            | 13      | 12  |     | 18       | 7   |     | 25     |
| Tribunal Superior do Trabalho                        | 14      | 11  |     | 16       | 9   |     | 25     |
| Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo      | 16      | 8   |     | 16       | 8   |     | 24     |
| Tribunal de Justiça do Estado do Paraná              | 10      | 13  |     | 10       | 13  |     | 23     |

| Localização                                     | Julgado |     |     | Execução |     |     | Totais |
|-------------------------------------------------|---------|-----|-----|----------|-----|-----|--------|
|                                                 | Não     | Sim | N/A | Não      | Sim | N/A |        |
| Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso    | 14      | 9   |     | 18       | 5   |     | 23     |
| Tribunal de Justiça do Estado do Piauí          | 11      | 10  |     | 11       | 10  |     | 21     |
| Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas        | 17      | 4   |     | 12       | 9   |     | 21     |
| Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão       | 16      | 3   |     | 13       | 6   |     | 19     |
| Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região      | 4       | 14  |     | 6        | 12  |     | 18     |
| Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região      | 1       | 15  |     | 5        | 11  |     | 16     |
| Tribunal Regional Federal da 5ª Região          | 11      | 4   |     | 12       | 3   |     | 15     |
| Tribunal de Justiça do Distrito Federal         | 8       | 6   |     | 6        | 8   |     | 14     |
| Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região      | 4       | 9   |     | 2        | 11  |     | 13     |
| Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina | 8       | 4   |     | 7        | 5   |     | 12     |
| Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região     | 5       | 7   |     | 6        | 6   |     | 12     |
| Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região      | 4       | 7   |     | 4        | 7   |     | 11     |
| Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região     | 6       | 4   |     | 5        | 5   |     | 10     |
| Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região     |         | 6   |     | 2        | 4   |     | 6      |
| Tribunal Regional Federal da 4ª Região          | 2       | 3   |     | 2        | 3   |     | 5      |
| Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região      | 2       | 2   |     | 1        | 3   |     | 4      |
| Tribunal de Justiça do Estado de Sergipe        | 1       | 3   |     |          | 4   |     | 4      |
| Tribunal de Justiça do Estado do Acre           | 2       | 2   |     | 2        | 2   |     | 4      |
| Tribunal Superior Eleitoral                     | 2       | 2   |     | 2        | 2   |     | 4      |
| Tribunal Regional do Trabalho da 21ª Região     |         | 3   |     | 2        | 1   |     | 3      |
| Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região      |         | 3   |     |          | 3   |     | 3      |
| Tribunal de Justiça do Estado do Amapá          |         | 3   |     |          | 3   |     | 3      |
| Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região     | 1       | 2   |     | 2        | 1   |     | 3      |
| Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia       | 2       |     |     | 1        | 1   |     | 2      |
| Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região     |         | 2   |     |          | 2   |     | 2      |
| Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região     |         | 2   |     |          | 2   |     | 2      |
| Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região      | 1       | 1   |     | 1        | 1   |     | 2      |
| Tribunal de Justiça do Estado de Roraima        | 2       |     |     | 2        |     |     | 2      |
| Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região     |         | 2   |     |          | 2   |     | 2      |
| Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região     |         | 2   |     |          | 2   |     | 2      |



| Localização                                   | Julgado |        |       | Execução |        |       | Totais |
|-----------------------------------------------|---------|--------|-------|----------|--------|-------|--------|
|                                               | Não     | Sim    | N/A   | Não      | Sim    | N/A   |        |
| Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região    |         | 2      |       | 1        | 1      |       | 2      |
| Tribunal Regional Eleitoral da Bahia          | 1       |        |       | 1        |        |       | 1      |
| Tribunal de Justiça do Estado de Tocantins    | 1       |        |       |          | 1      |       | 1      |
| Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro |         | 1      |       | 1        |        |       | 1      |
| Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região   | 1       |        |       | 1        |        |       | 1      |
| Superior Tribunal Militar                     | 1       |        |       | 1        |        |       | 1      |
| Tribunal Regional do Trabalho da 20ª Região   |         | 1      |       | 1        |        |       | 1      |
| Total Geral                                   | 1.134   | 630    | 32    | 1.103    | 661    | 32    | 1.796  |
|                                               | 63,14%  | 35,08% | 1,78% | 61,41%   | 36,80% | 1,78% | 100%   |

N/A: não se aplica.

Não foram computados os processos em tramitação no STF.

## 2.4. UTILIZAÇÃO INDEVIDA DO NOME DO CNJ

No terceiro trimestre de 2015, foram recebidas 5 manifestações, bem como ligações telefônicas, sobre a utilização do nome do CNJ ou de outro órgão do Poder Judiciário em tentativas de estelionato contra pessoas que são parte em processos judiciais.

O procedimento recorrente consiste em o golpista, usando do nome do CNJ ou de tribunal, solicitar vantagem indevida à possível vítima mediante promessa de intermediação para recebimento de valores pendentes de pagamento em causas em tramitação no Poder Judiciário.

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.

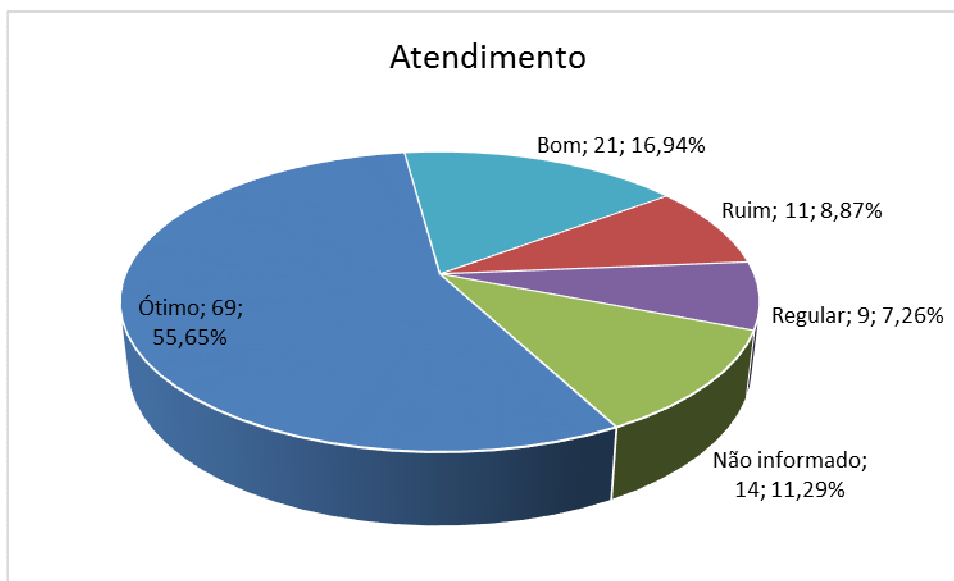
### 3. A PARTICIPAÇÃO DAS UNIDADES DO CNJ

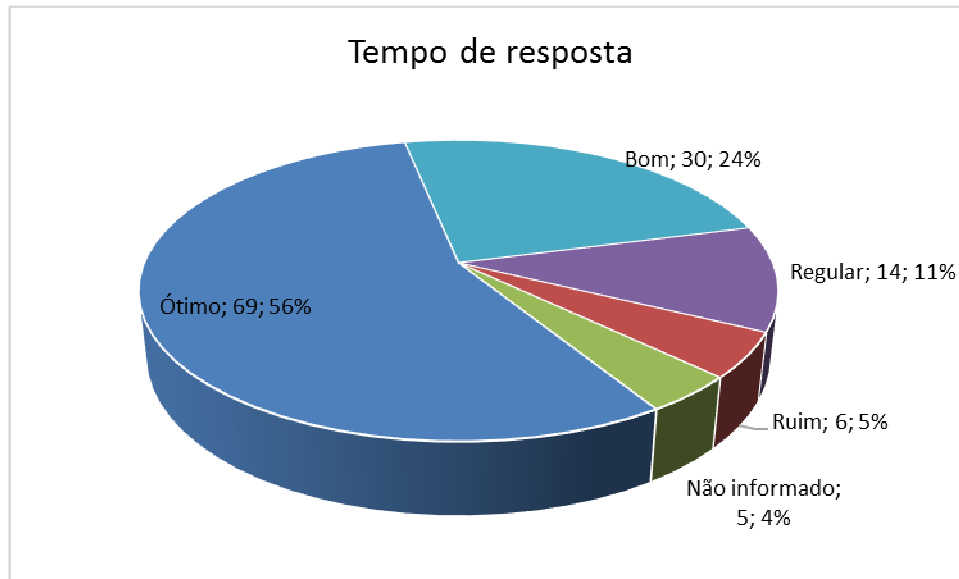
A tabela abaixo explicita a participação das unidades do CNJ que mais são demandadas pelos cidadãos, demonstrando a importância do auxílio das unidades para o adequado desfecho das solicitações iniciadas na Ouvidoria, e em consonância com os art. 2º e 4º, incisos I a IV, da Resolução CNJ nº 103/2010:

| Setor                                                                  | Concluído | Em aberto | Total Geral |
|------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-------------|
| Corregedoria Nacional de Justiça                                       | 25        | 28        | 53          |
| Secretaria Processual                                                  | 42        |           | 42          |
| Departamento de Monitoramento e Fiscalização do Sistema Carcerário     | 34        |           | 34          |
| Gabinete do Conselheiro Emmanoel Campelo                               | 24        |           | 24          |
| Departamento de Pesquisas Judiciárias                                  | 18        |           | 18          |
| Secretaria de Comunicação Social                                       | 14        |           | 14          |
| Seção de Protocolo e Digitalização                                     | 10        |           | 10          |
| Centro de Formação e Aperfeiçoamento de Servidores do Poder Judiciário | 7         |           | 7           |
| Secretaria-Geral                                                       | 4         |           | 4           |
| Seção de Seleção e Gestão de Desempenho                                | 3         |           | 3           |
| Seção de Acompanhamento das Resoluções e Recomendações                 | 3         |           | 3           |
| Outros                                                                 | 11        | 3         | 14          |
| Total                                                                  | 195       | 31        | 226         |
| %                                                                      | 86,28%    | 13,72%    | 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 124 respostas, e os resultados obtidos estão detalhados nos gráficos e tabela a seguir:





|       | Clareza |         | Satisfação quanto ao desfecho |         |
|-------|---------|---------|-------------------------------|---------|
|       | Totais  | %       | Totais                        | %       |
| Sim   | 92      | 74,19%  | 67                            | 54,03%  |
| Não   | 32      | 25,81%  | 57                            | 45,97%  |
| Total | 124     | 100,00% | 124                           | 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. Os dados demonstram satisfação dos demandantes quanto ao atendimento, ao tempo para envio da resposta, à clareza das informações prestadas e ao desfecho.

## 5. ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS A OUTROS ÓRGÃOS

No período, houve 1.704 encaminhamentos às ouvidorias e corregedorias dos tribunais e a outros órgãos judiciais, em conformidade com os arts. 2.º e 4.º, III, da Resolução 103/2010, do CNJ. 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 do Rio de Janeiro (TJRJ)      | 220                        | 4                 | 17                         |                            | 241         |
| Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia (TJBA)               | 171                        | 12                | 11                         |                            | 194         |
| Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (TJSP)           | 145                        | 11                | 6                          |                            | 162         |
| Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais (TJMG)        | 93                         | 6                 | 5                          |                            | 104         |
| Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco (TJPE)          | 77                         | 21                | 3                          | 1                          | 102         |
| Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE)               | 46                         | 19                |                            | 1                          | 66          |
| Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Pará (TJPA)                | 43                         | 14                |                            |                            | 57          |
| Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba (TJPB)             | 41                         | 8                 | 3                          |                            | 52          |
| Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 3ª Região (TRF3)               | 43                         | 1                 | 2                          |                            | 46          |
| Ouvidoria Judiciária do Tribunal Regional Federal da 1ª Região (TRF1)    | 39                         | 3                 | 2                          | 1                          | 45          |
| Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul (TJRS)   | 34                         | 9                 | 1                          |                            | 44          |
| Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJGO)               | 42                         | 1                 | 1                          |                            | 44          |
| Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte (TJRN) | 35                         | 6                 | 1                          |                            | 42          |
| Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 2ª Região (TRF2)               | 23                         | 9                 |                            |                            | 32          |
| Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça (STJ)                          | 29                         | 1                 |                            |                            | 30          |
| Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso do Sul (TJMS)  | 27                         |                   | 3                          |                            | 30          |
| Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná (TJPR)              | 1                          | 24                | 3                          | 2                          | 30          |

| Órgão de Destino                                                                                      | Acompanhamento com solução | Em acompanhamento | Enviado sem acompanhamento | Acompanhamento sem solução | Total Geral |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------------|----------------------------|----------------------------|-------------|
| Ouvidoria do Tribunal Superior do Trabalho e do Conselho Superior da Justiça do Trabalho (TST e CSJT) | 25                         |                   |                            |                            | 25          |
| Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão (TJMA)                                         | 19                         | 4                 | 2                          |                            | 25          |
| Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso (TJMT)                                      | 24                         |                   | 1                          |                            | 25          |
| Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo (TJES)                                   | 19                         | 2                 | 2                          |                            | 23          |
| Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT)                        | 19                         | 2                 | 1                          |                            | 22          |
| Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Piauí (TJPI)                                            | 14                         | 6                 |                            |                            | 20          |
| Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 5ª Região (TRF5)                                            | 14                         | 2                 | 3                          |                            | 19          |
| Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas (TJAM)                                         | 9                          | 9                 | 1                          |                            | 19          |
| Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT1)                                        | 14                         | 2                 | 1                          | 1                          | 18          |
| Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas (TJAL)                                          | 10                         | 5                 |                            | 1                          | 16          |
| Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região (TRT15)                                      | 13                         |                   | 2                          |                            | 15          |
| Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (TRT2)                                        | 11                         | 2                 |                            |                            | 13          |
| Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina (TJSC)                                   | 12                         |                   | 1                          |                            | 13          |
| Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região (TRT10)                                      | 9                          | 2                 |                            |                            | 11          |
| Seção de Informação ao Sistema Prisional do Estado de São Paulo (TJSP)                                | 9                          | 1                 | 1                          |                            | 11          |
| Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região (TRT3)                                        | 10                         |                   |                            |                            | 10          |
| Outros                                                                                                | 67                         | 18                | 12                         | 1                          | 98          |
| Totais                                                                                                | 1.407                      | 204               | 85                         | 8                          | 1.704       |
|                                                                                                       | 82,57%                     | 11,97%            | 4,99%                      | 0,47%                      | 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, 1.407 obtiveram solução, enquanto que 204 permaneciam em acompanhamento e 8 foram finalizadas sem solução.

## 6. REDES SOCIAIS

Em março deste ano, a Ouvidoria passou a interagir proativamente com a população por meio do *Facebook*, no perfil do Conselho na rede social. Mesmo não sendo um canal formal para o recebimento de questionamentos, o trabalho é baseado no monitoramento de demandas, na identificação de oportunidades de interação e na resposta às perguntas publicadas nos comentários dos posts e no *inbox* do *Facebook*.

## 7. AUDIÊNCIAS PÚBLICAS

A Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça participou no período de audiências públicas intituladas “*Advocacia e o Acesso à Justiça*”, realizadas em Campo Grande, no Estado de Mato Grosso do Sul; em Fortaleza, no Estado do Ceará; em Vitória, no Estado do Espírito Santo; e em Teresina no Estado do Piauí. Os eventos deram-se por iniciativa da Ordem dos Advogados das respectivas regionais da Ordem dos estados.

- Mato Grosso do Sul - Audiência Pública intitulada “*Advocacia, Ouvidorias dos Tribunais e o Acesso à Justiça*”, em 29 de julho, às 9h, Campo Grande/MS.

Na audiência realizada em Campo Grande, houve a participação de aproximadamente 60 pessoas. Os temas mais recorrentes foram as questões fundiárias em terras indígenas e precatórios.

- Ceará - Audiência Pública intitulada “*Advocacia e o Acesso à Justiça*”, em 03 de agosto, às 14h, em Fortaleza/CE, na Assembleia Legislativa/CE.

A audiência pública contou com ampla participação popular, cerca de 400 pessoas, jurisdicionados, entidades coletivas, como sindicatos e comissões, e da própria Seção de OAB cearense. Os principais temas abordados foram questões sobre a estrutura de pessoal do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, estrutura física, morosidade na tramitação de processos judiciais, precatórios e o sistema carcerário.

- Espírito Santo - Audiência pública intitulada “*Advocacia e o Acesso à Justiça*”, em 19 de agosto, às 9h, em Vitória/ES, no Auditório da OAB/ES.

Na audiência pública, houve ampla participação de jurisdicionados, inclusive de pessoas jurídicas, advogados e de uma comissão representativa dos advogados. Participaram do evento cerca de 80 pessoas e os principais temas debatidos foram: o pagamento de precatórios, morosidade processual e deficiências logísticas e estruturais; sobre o elevado número de estagiários desempenhando atividades fim no Tribunal de Justiça do Espírito Santo, o que comprometeria a qualidade do serviço; os transtornos decorrentes da greve dos servidores do Judiciário; e a precariedade da estrutura física da Comarca do Município da Serra.

Piauí - Audiência pública “Advocacia e o Acesso à Justiça”, em 31 de agosto, às 9h, em Teresina/PI, no Auditório da OAB/PI.

A audiência pública em Teresina/PI contou com grande participação popular (cerca de 100 pessoas), entre jurisdicionados, advogados, entidades sindicais e associações.

Principais temas abordados foram os elevados valores das custas processuais e a necessidade de se discutirem parâmetros para fixação desses valores; o baixo índice de utilização de sistema de processo eletrônico no Estado; a carência de servidores e magistrados, especialmente na região Sul do estado, e a necessidade de realização de concurso público de forma regionalizada; a morosidade no julgamento de habeas corpus; e a morosidade nos julgamentos de feitos das Turmas Recursais dos Juizados Especiais.

Os eventos foram abertos à participação do público em geral, e contaram com a participação de representantes de diversos órgãos do sistema de Justiça, dentre Tribunais de Justiça Estaduais, Federais, Eleitorais e do Trabalho, bem como como o Ministério Público, a Defensoria Pública, além de associações de Magistrados, Promotores e Defensores Público.

## 8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os dados do período tratado neste relatório se mostram constantes quando comparados aos dados dos dois primeiros trimestres do ano no que se refere ao perfil dos cidadãos que procuram a Ouvidoria, em especial quanto à ocupação dos requerentes e à origem do maior número de relatos, que provêm dos estados mais populosos do país.

Os pedidos de acesso à informação formulados com fundamento na Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011, totalizaram 37 registros e tratavam, em sua maioria sobre pesquisas realizadas pelo Conselho, como o relatório Justiça em Números e dados sobre a produtividade dos magistrados.

A maior demanda da Ouvidoria é pertinente ao excesso de prazo nos processos judiciais, e alcançaram o percentual de 53,2% 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.

Destacam-se a ampliação dos meios de diálogo com a sociedade, por meio de interação pelo *Facebook*, através de divulgações na rede social e de orientação em resposta aos comentários e mensagens *inbox*, e ainda pela participação nas Audiência Públicas realizadas nos Estados do Mato Grosso do Sul, Ceará, Espírito Santo e Piauí.

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, 30 de novembro de 2015.

**FABIANO SILVEIRA**  
Conselheiro Ouvidor