

Relatório Anual da Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça 2015

INTRODUÇÃO

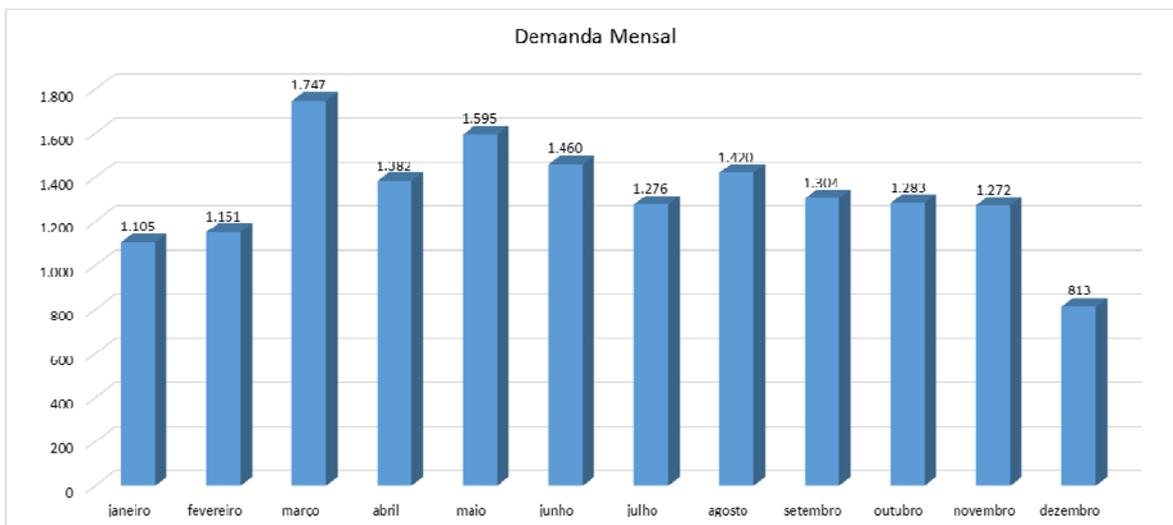
A Ouvidoria do CNJ foi criada pela Resolução n.º 67, de 3 de março de 2009, que instituiu o novo Regimento Interno do Conselho, e tem suas atribuições fixadas por meio da Resolução n.º 103, de 24 de fevereiro de 2010.

A função de Ouvidor é exercida pelo Conselheiro FABIANO SILVEIRA, eleito na 200.ª 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 no ano de 2015.

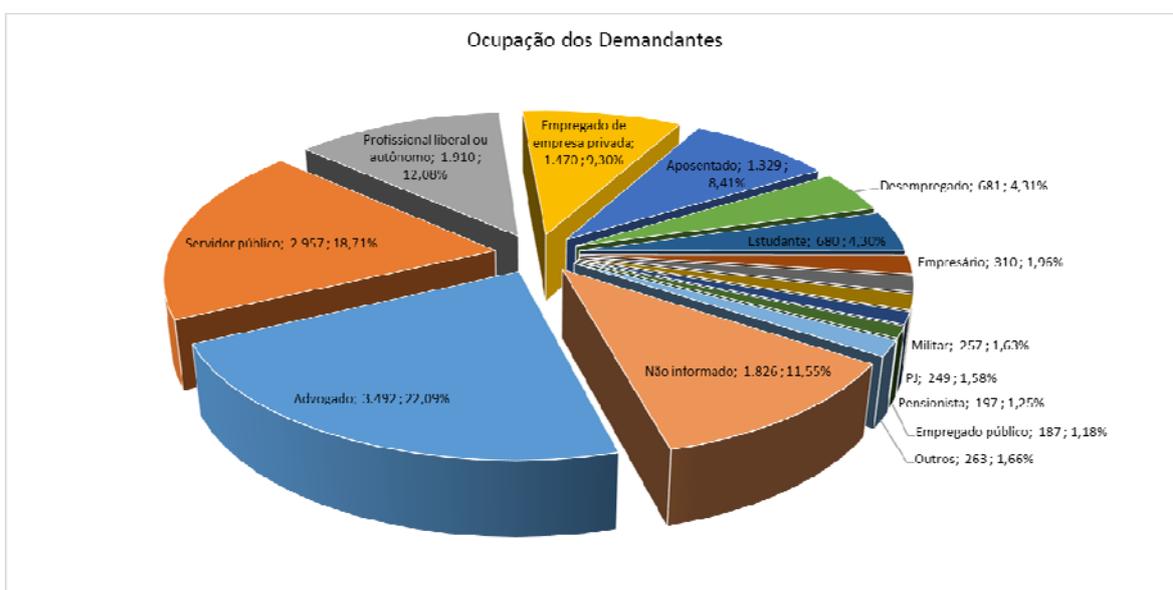
1. AS DEMANDAS RECEBIDAS

No ano de 2015, a Ouvidoria recebeu 15.808 demandas, o que implica em uma média mensal de 1.317 relatos. O gráfico a seguir apresenta a demanda mensal deste ano.

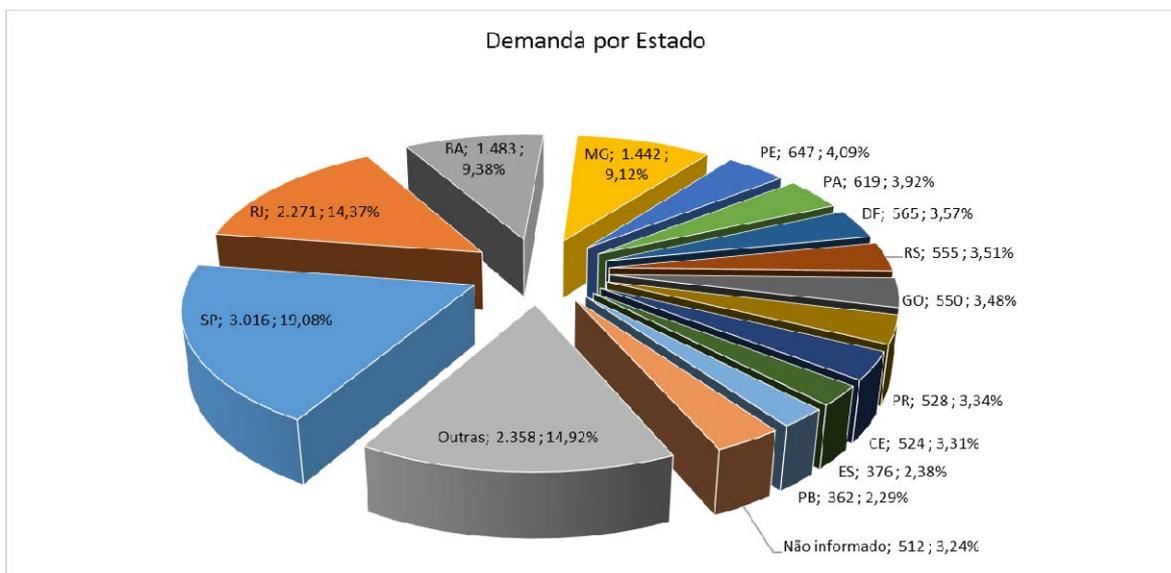


A forma de comunicação mais comum com a Ouvidoria é a virtual, com 14.727 (93,16%) manifestações recebidas pelo sistema eletrônico de atendimento na internet e 295 (1,87%) por correio eletrônico; as demais manifestações foram recebidas por atendimento telefônico (543 - 3,43%), pessoal (198 - 1,25%), por ofício (37 - 0,23%) e correspondência (8 - 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, Bahia e Minas Gerais, 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 conforme tipos e temas. O tema *morosidade processual* figura em primeiro lugar, com 8.048 relatos, representando 50,78% 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 605 relatos (3,82%).

Os relatos a respeito de *questões alheias a competência do CNJ* figuraram na terceira posição, com 534 relatos (3,37%). Em resposta, a Ouvidoria orienta o interessado sobre o âmbito de atuação do Conselho Nacional de Justiça e orienta, sempre que possível, qual órgão pode receber a demanda.

Assunto	Reclamação	Informação	Solicitação	Sugestão	Pedido de acesso à informação	Elogio	Denúncia	Total Geral
Morosidade processual no Poder Judiciário	7.973	42	30		3			8.048
Como peticionar ao CNJ	403	151	42	2		2	5	605
Demanda fora da competência do CNJ	420	53	42	10	1	2	6	534

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

Assunto	Reclamação	Informação	Solicitação	Sugestão	Pedido de acesso à informação	Elogio	Denúncia	Total Geral
Demanda insuficiente para classificação	405	52	50	4	4		3	518
Matéria de cunho jurisdicional	366	32	92				1	491
Decisão judicial	408	9	5					422
Administração de tribunal	360	19	19	5	2	2	1	408
Atuação de magistrado	338	25	3		1	26	6	399
Consulta jurídica	111	172	61		5			349
Andamento/situação de processo judicial	147	138	42		10		1	338
Funcionamento/procedimento de vara/comarca	264	4	2		1	1		272
Serventia extrajudicial/cartório	151	46	14		3			214
Processo Judicial Eletrônico (PJe)	110	28	10	8	6	2		164
Melhorias para o Poder Judiciário	15	2	6	120		4		147
Conciliação e mediação	11	84	35	2	2	1		135
Consulta de mérito	18	80	35		2			135
Andamento/situação processual no CNJ (sem sigilo)	26	70	24		8			128
Atuação do Supremo Tribunal Federal	106	3	16		1	1		127
Atuação de servidor/funcionário do Poder Judiciário	109	2				10	1	122
Pesquisa	4	58	40	1	14			117
Atos normativos do CNJ	12	65	23	5	8			113
Resposta/atuação da Ouvidoria do CNJ	9	56	9		3	18		95
Concurso público para servidor do Poder Judiciário	66	14	5	2	3		1	91
Pagamento e gestão de precatórios (Res. 115/2010, Res. 123/2010 e Res. 145/2012)	53	26	3	1	2			85
Cadastro Nacional de Adoção - CNA (Res. 54/2008 e Res. 93/2009)	15	39	21	1	9			85
Cumprimento de decisão judicial	75	1	3					79
Atividade jurídica (Res. 75/2009)	5	49	9	1	1			65
Acesso a sistemas do CNJ	28	22	8	2	3			63
Sistema carcerário e sistema de execução de medidas socioeducativas	34	18	3		7		1	63
Projetos/programas do CNJ	6	26	23		4	1		60
Extravio de processo ou documento/restauração de autos	55	1	1		1			58
Recebimento de documento no CNJ/protocolo/número de processo	4	48	3		2			57
Decisão do CNJ	38	5	6	1	2			52
Informações gerais sobre o CNJ	3	42	1		5			51
Acesso a sistemas de informação de órgão do Poder Judiciário	36	6	4		2			48
Execução penal (regime de cumprimento de pena)	29	7	10		1		1	48
Andamento/situação processual no CNJ (com sigilo)	18	8	19		2			47

Assunto	Reclamação	Informação	Solicitação	Sugestão	Pedido de acesso à informação	Elogio	Denúncia	Total Geral
Andamento/situação processual na Corregedoria Nacional de Justiça (sem sigilo)	13	24	7		1			45
Morosidade no cumprimento de decisão judicial	40							40
Justiça Aberta	6	19	10	1	4			40
Banco de Dados de Mandados de Prisão - BNMP (Res. 137/2011)	19	10	8	2				39
Atuação do CNJ	4	9	6		1	14		34
Portal do CNJ	10	11	5	7				33
Curso promovido pelo CNJ	1	23	7	1				32
Justiça em Números/estatísticas	2	18	1		10			31
Cartilhas produzidas pelo CNJ	1	8	17	2				28
Cumprimento de decisão do CNJ	25	1	1	1				28
Atos administrativos de tribunal	18	3	3		3			27
Tentativa de golpe utilizando o nome do CNJ	10	4	1				12	27
Projeto Pai Presente		17	8		1			26
Cadastro Nacional de Improbidade Administrativa - CNIA (Res. 44/2007, Res. 50/2008 e Res. 172/2013)	2	9	11		4			26
Morosidade processual no CNJ	26							26
Autor. de viagem para o ext. de crianças e adolescentes (Res. 131/2011)	3	10	9	1				23
Competência do CNJ	1	16	2	1				20
Concurso público para a outorga das delegações de notas e de registro (Res. 81/2009 e Res. 122/2010)	14	3				1		18
Atuação de Ouvidoria de Tribunal	10	6	2					18
Outros assuntos	149	165	97	5	34	1	4	455
Totais gerais	12.585	1.859	914	186	176	86	43	15.849
%	79,41%	11,73%	5,77%	1,17%	1,11%	0,54%	0,27%	100,00%

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 último trimestre de 2015 um total de 170 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 dos pedidos tratou sobre dados e informações contidas em pesquisas e levantamentos estatísticos realizados pelo CNJ e sobre dados de produtividades dos magistrados, contabilizando 33 registros.

Foram registradas 12 solicitações de informações sobre o andamento de processos em tramitação no CNJ.

Recebemos, ainda, 12 pedidos de informações sobre dados constantes de cadastros e banco de dados geridos pelo CNJ, como o Cadastro Nacional de Adoção e o Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por ato de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade.

Consignamos aqui informações gerais acerca dos pedidos de acesso à informação, visto haver, conforme estabelece a LAI - Lei n.º 12.527/2011, relatório específico anual com dados detalhados, a ser disponibilizado no link www.cnj.jus.br/ouvidoria-page/documentos.

2.2 DADOS DOS PROCESSOS

Dos relatos recebidos no ano, 9.327 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	NA	Sim	Não	NA	
Justiça Estadual	2649	4039		2607	4081		6.688
Justiça Federal	424	619		381	662		1.043
Justiça do Trabalho	534	194		459	269		728
Conselho Nacional de Justiça			266			266	266
Superior Tribunal de Justiça	71	166		112	125		237
Supremo Tribunal Federal	82	76		96	62		158
Tribunal Superior do Trabalho	57	100		52	105		157
Tribunal Superior Eleitoral	3	22		13	12		25
Justiça Eleitoral	5	14		8	11		19
Superior Tribunal Militar		3		2	1		3
Justiça Militar Estadual	3	0		2	1		3
Total geral	3.828	5.233	266	3.732	5.329	266	9.327
	41,04%	56,11%	2,85%	40,01%	57,14%	2,85%	100,00%

NA: não se aplica.

Das manifestações que continham dados do processo, a maior parte, 6.895 (73,93%), era relativa à *morosidade processual*. Em seguida, figuram as demandas sobre *matéria de cunho jurisdicional*, com 328 (3,52%), e, em terceiro, as demandas a respeito de *decisões judiciais*, com 274 (2,94%).

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 50,78% (8.048) dos registros recebidos. Tomando em conta apenas as demandas com essa classificação temática, 99,07% (7.973) 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	7.276	90,41%	6.827	84,83%
Sim	636	7,90%	1.085	13,48%
N/A	136	1,69%	136	1,69%
Total	8.048	100%	8.048	100%

	Sexo	
	Totais	%
Masculino	5.419	67,33%
Feminino	2.493	30,98%
N/A	136	1,69%
Total	8.048	100%

N/A: não se aplica. Pessoa jurídica.

Relativamente à origem por estado, o Pará tem o maior percentual de demandas referentes à morosidade processual, com 79,81% do total ali originado, seguido do Mato Grosso do Sul, com 65,40%, e da Bahia, com 62,87%.

UF	Morosidade Processual	Total	%
PA	494	619	79,81%
MS	189	289	65,40%
BA	933	1484	62,87%
PB	219	362	60,50%
CE	317	525	60,38%
RJ	1371	2274	60,29%
MA	154	265	58,11%
PE	362	648	55,86%
AL	95	173	54,91%
RN	156	285	54,74%
MT	131	250	52,40%
AM	101	194	52,06%
PI	104	208	50,00%
GO	270	550	49,09%
RR	24	52	46,15%
MG	665	1445	46,02%
SP	1363	3021	45,12%

UF	Morosidade Processual	Total	%
ES	166	379	43,80%
SE	51	119	42,86%
AC	11	26	42,31%
RO	47	113	41,59%
RS	229	556	41,19%
TO	31	78	39,74%
DF	218	567	38,45%
PR	179	534	33,52%
SC	81	270	30,00%
AP	14	47	29,79%
Não informado	73	516	14,15%
Total Geral	8.048	15.849	50,78%

Do total de manifestação classificadas como morosidade processual, analisamos a seguir as 6.895 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			Em execução			Totais
	Sim	Não	NA	Sim	Não	NA	
Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro	510	419		452	477		929
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia	215	473		216	472		688
Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo	293	377		315	355		670
Tribunal de Justiça do Estado do Pará	34	428		51	411		462
Tribunal Regional Federal da 1ª Região	141	311		144	308		452
Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais	103	271		127	247		374
Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco	66	196		68	194		262
Tribunal de Justiça do Estado do Ceará	54	180		79	155		234
Superior Tribunal de Justiça	47	129		75	101		176
Tribunal de Justiça do Estado de Goiás	58	114		59	113		172
Tribunal Regional Federal da 3ª Região	70	102		57	115		172
Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba	52	113		48	117		165
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul	40	100		36	104		140
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte	48	88		48	88		136
Tribunal Superior do Trabalho	44	90		39	95		134
Tribunal Regional Federal da 2ª Região	39	72		41	70		111
Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão	27	80		31	76		107
Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso do Sul	32	74		40	66		106
Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região	88	16		79	25		104
Conselho Nacional de Justiça			103			103	103
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região	72	30		65	37		102
Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso	50	50		40	60		100
Tribunal de Justiça do Estado do Paraná	37	57		34	60		94
Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo	34	59		36	57		93
Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas	26	42		27	41		68
Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas	20	47		24	43		67
Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina	17	46		31	32		63

Localização	Julgado			Em execução			Totais
	Sim	Não	NA	Sim	Não	NA	
Tribunal de Justiça do Estado do Piauí	20	37		18	39		57
Tribunal de Justiça do Distrito Federal	18	26		20	24		44
Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região	34	10		35	9		44
Tribunal Regional Federal da 5ª Região	14	26		14	26		40
Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região	24	12		22	14		36
Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região	18	12		18	12		30
Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia	11	16		9	18		27
Tribunal Regional Federal da 4ª Região	13	13		12	14		26
Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região	13	11		11	13		24
Tribunal de Justiça do Estado de Sergipe	9	14		11	12		23
Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região	15	5		13	7		20
Tribunal Superior Eleitoral	3	14		7	10		17
Tribunal de Justiça do Estado de Tocantins	4	10		6	8		14
Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região	6	8		8	6		14
Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região	13	1		13	1		14
Tribunal Regional do Trabalho da 21ª Região	9	3		5	7		12
Tribunal de Justiça do Estado do Amapá	6	6		6	6		12
Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região	7	5		4	8		12
Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região	8	2		6	4		10
Tribunal de Justiça do Estado de Roraima	2	7		2	7		9
Tribunal Regional do Trabalho da 20ª Região	7	2		6	3		9
Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região	8			6	2		8
Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região	6	2		6	2		8
Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região	7	1		6	2		8
Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região	5	2		4	3		7
Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região	5	2		5	2		7
Tribunal de Justiça do Estado do Acre	3	3		3	3		6
Tribunal Regional do Trabalho da 23ª Região	5			4	1		5
Tribunal Regional Eleitoral da Bahia		4		1	3		4
Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro	1	2		1	2		3
Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região	2	1		2	1		3
Superior Tribunal Militar		3		2	1		3
Tribunal Regional do Trabalho da 22ª Região	2			1	1		2
Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região		2			2		2
Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região	1	1		2			2
Tribunal Regional Eleitoral do Piauí		1			1		1
Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba	1			1			1
Tribunal Regional Eleitoral de Roraima		1		1			1
Tribunal de Justiça Militar do Estado de São Paulo	1			1			1
Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região	1			1			1
Total Geral	2.519	4.229	103	2.555	4.193	103	6.851
	36,77%	61,73%	1,50%	37,29%	61,20%	1,5%	100%

NA: não se aplica.

Não foram computados os processos em tramitação no STF.

2.4. UTILIZAÇÃO INDEVIDA DO NOME DO CNJ

Foram recebidas 31 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

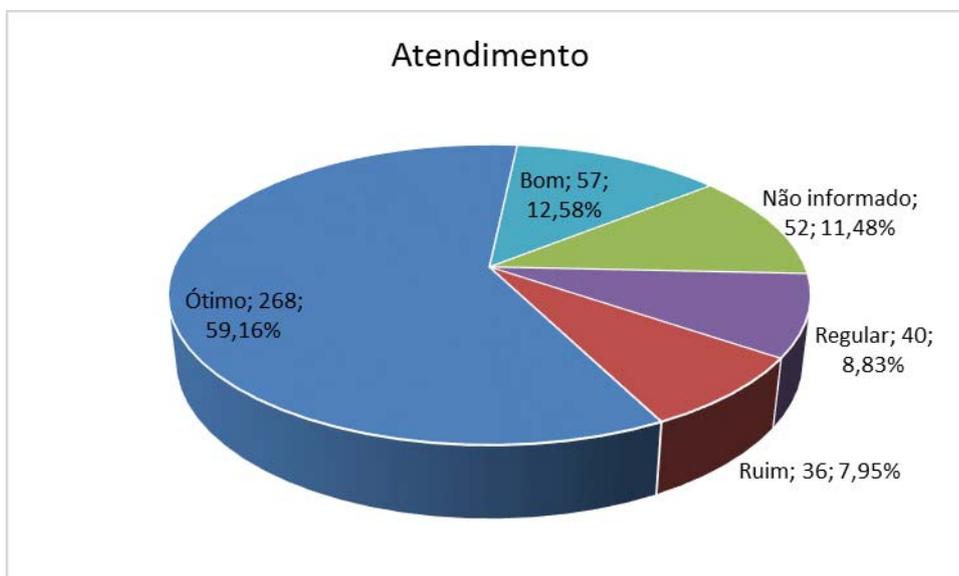
A tabela abaixo explicita a participação das unidades do CNJ que mais são demandadas pelos cidadãos, demonstrando a importância do auxílio das unidades para o adequado desfecho das solicitações iniciadas na Ouvidoria, e em consonância com os art. 2º e 4º, incisos I a IV, da Resolução CNJ nº 103/2010:

Setor	Concluído	Em aberto	Total Geral
Corregedoria Nacional de Justiça	142	37	179
Secretaria Processual	140		140
Departamento de Monitoramento e Fiscalização do Sistema Carcerário	120	2	122
Departamento de Pesquisas Judiciárias	71		71
Gabinete do Conselheiro Emmanoel Campelo	63		63
Seção de Protocolo e Digitalização	48		48
Secretaria de Comunicação Social	45	2	47
Centro de Formação e Aperfeiçoamento de Servidores do Poder Judiciário	36	1	37
Secretaria-Geral	31		31
Gabinete da Conselheira Deborah Ciocci	13		13
Seção de Acompanhamento das Resoluções e Recomendações	12		12
Seção de Seleção e Gestão de Desempenho	9		9
Departamento de Acompanhamento Orçamentário	9		9
Departamento de Gestão Estratégica	9		9
Gabinete do Conselheiro Rubens Curado	7		7
Gabinete da Conselheira Maria Cristina Irigoyen Peduzzi	4		4
Gabinete do Conselheiro Guilherme Calmon	3		3
Gabinete do Conselheiro Saulo José Casali Bahia	3		3
Seção de Serviços Gerais	2		2
Seção de Gestão de Contratos	2		2
Diretoria Geral	1	1	2
Gabinete da Conselheira Luiza Cristina Fonseca Frischeisen	2		2
Seção de Registros Funcionais	1		1
Secretaria de Gestão de Pessoas	1		1
Secretaria de Controle Interno	1		1
Seção de Autuação e Distribuição	1		1
Gabinete da Presidência		1	1

Setor	Concluído	Em aberto	Total Geral
Gabinete da Conselheira Ana Maria Amarante Brito		1	1
Seção de Segurança e Transportes	1		1
Seção de Legislação	1		1
Total geral	778	45	823
%	94,53%	5,47%	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 453 respostas, e os resultados obtidos estão detalhados nos gráficos e tabela a seguir:



	Clareza		Satisfação quanto ao desfecho	
	Totais	%	Totais	%
Sim	227	50,11%	334	73,73%
Não	226	49,89%	119	26,27%
Total	453	100,00%	453	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 e ao desfecho da atuação da Ouvidoria do CNJ, e razoável satisfação quanto à clareza da resposta.

5. ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS A OUTROS ÓRGÃOS

No período, houve 6.731 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)	886	4	44		934
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia (TJBA)	674	32	36	5	747
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (TJSP)	657	36	36	4	733
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais (TJMG)	375	28	15		418
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco (TJPE)	228	27	9	13	277
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE)	194	36	11	18	259
Ouvidoria Judiciária do Tribunal Regional Federal da 1ª Região (TRF1)	211	13	9	2	235
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Pará (TJPA)	178	31	4	7	220
Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 3ª Região (TRF3)	195	2	8		205
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJGO)	187	4	6		197
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba (TJPB)	147	9	7		163
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul (TJRS)	123	25	6	1	155

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 Grande do Norte (TJRN)	125	11	3	1	140
Ouvidoria do Tribunal Superior do Trabalho e do Conselho Superior da Justiça do Trabalho (TST e CSJT)	128	3	2	3	136
Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça (STJ)	117	3	1		121
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão (TJMA)	103	4	8	1	116
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso do Sul (TJMS)	104	6	6		116
Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 2ª Região (TRF2)	78	23		14	115
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo (TJES)	92	11	9	1	113
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná (TJPR)	6	43	7	55	111
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso (TJMT)	98	4	3		105
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (TRT2)	82	11	3	3	99
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT1)	77	7	6	1	91
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas (TJAM)	47	12	5	5	69
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas (TJAL)	51	3		12	66
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT)	56	2	7		65
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina (TJSC)	57	2	2		61
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Piauí (TJPI)	36	18	1	4	59
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região (TRT15)	43	3	9		55
Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 5ª Região (TRF5)	37	2	11		50
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região (TRT5)	37	2	5	1	45
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região (TRT10)	27	7	2		36
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região (TRT3)	27	2	6		35
Seção de Informação ao Sistema Prisional do Estado de São Paulo (TJSP)	32		3		35
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia (TJRO)	28	2	2		32
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Sergipe (TJSE)	24		6		30
Central do Eleitor - Tribunal Superior Eleitoral (TSE)	9	1	6		16
Presidência do Tribunal Regional Federal da 1ª Região (TRF1)	12	4			16
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Tocantins (TJTO)	15				15
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região (TRT6)	15				15
Ouvidoria do Tribunal Regional do	14				14

Órgão de Destino	Acompanhamento com solução	Em acompanhamento	Enviado sem acompanhamento	Acompanhamento sem solução	Total Geral
Trabalho da 21ª Região (TRT21)					
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região (TRT7)	12	1	1		14
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região (TRT11)	9	1	3		13
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (TRT4)	13				13
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Roraima (TJRR)	8	2	1		11
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região (TRT19)	9		2		11
Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4)	8	3			11
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região (TRT18)	10				10
Ouvidoria Administrativa do Tribunal Regional Federal da 1ª Região (TRF1)	5	1	2		8
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Amapá (TJAP)	7		1		8
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 20ª Região (TRT20)	5	2	1		8
Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 4ª Região - Seção Judiciária do Rio Grande do Sul (TRF4/SJRS)		1	1	6	8
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Acre (TJAC)	3	1	2	1	7
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região (TRT17)	6		1		7
Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 4ª Região - Seção Judiciária do Paraná (TRF4/SJPR)	6		1		7
Outros	49	10	16		75
Total Geral	5.782	455	336	158	6.731
%	85,90%	6,76%	4,99%	2,35%	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, 5.782 obtiveram solução, enquanto que 455 permaneciam em acompanhamento e 158 foram finalizadas sem solução. Houve ainda 336 registros encaminhados sem acompanhamento.

Esta Ouvidoria encaminhou demandas para órgãos dos demais Poderes, quais sejam: Ouvidoria do Conselho Nacional do Ministério Público, Ouvidoria da Defensoria Pública do Distrito Federal, Defensoria Pública de Minas Gerais, e Ouvidoria Geral do Distrito Federal.

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 Manaus, no estado do Amazonas; Cuiabá, no estado do 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.

- Amazonas - Audiência Pública intitulada “*Advocacia e o Acesso à Justiça*” em Manaus/AM, em 19 de junho, às 9h, no Auditório da OAB/AM.

Nesse evento, houve a participação de aproximadamente 80 pessoas, dentre advogados, operadores do direito, servidores e população em geral. Os principais temas apresentados foram questões de infraestrutura do Estado e do Poder Judiciário, situação do quadro de pessoal dos tribunais, reclamações sobre a estrutura e procedimentos burocráticos nos presídios, precatórios, sistemas processuais eletrônicos (Projudi e PJe), procedimentos de segurança para acesso aos prédios do Judiciário, conduta de magistrados e outras questões pontuais. Encaminhamos em anexo a ata lavrada na audiência pública.

- 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.

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. O objetivo do evento foi aproximar-se da população, para discutir a qualidade dos serviços prestados por todo sistema de Justiça.

- 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

A maior demanda da Ouvidoria é pertinente ao excesso de prazo nos processos judiciais, e alcançaram o percentual de 50,78% do total de demandas recebidas. Em regra, a Ouvidoria do CNJ tem promovido o tratamento dessas manifestações por meio da interlocução com as Ouvidorias dos Tribunais. É interessante perceber o incremento do papel das Ouvidorias de Justiça no encaminhamento e tratamento das questões relativas ao tema “morosidade processual”. Sua atuação mostra-se cada vez mais efetiva e tem apresentado bons resultados.

Como instrumento de ampliação dos meios de diálogo com a sociedade em 2015, a Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça participou de audiências públicas intituladas “*Advocacia e o acesso à justiça*”, realizadas em Manaus, no estado do Amazonas; Cuiabá, no estado do 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.

As audiências públicas contaram com a participação da população em geral, de grande número de advogados, das ouvidorias dos diversos Tribunais e de outros órgãos do Sistema de Justiça. A pluralidade de instituições participantes e os diversos temas abordados nas audiências permite à Ouvidoria do CNJ não só o levantamento dos problemas concretos da população local, mas a busca de soluções conjuntas. Assim, cada uma das demandas foi devidamente analisada e encaminhada aos órgãos competentes, sob acompanhamento da Ouvidoria do CNJ.

Destaca-se também, a interação com a sociedade por meio de redes sociais. A Ouvidoria esteve presente no *Facebook*, realizando publicações semanais (*posts*) na rede social e prestando orientação em resposta aos comentários e mensagens *inbox*. Esta ação tem o intuito de tornar-se perene junto à Ouvidoria.

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, 12 de janeiro de 2016.

FABIANO SILVEIRA
Conselheiro Ouvidor