

# 25.º Relatório Trimestral da Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça Janeiro a março de 2016

## INTRODUÇÃO

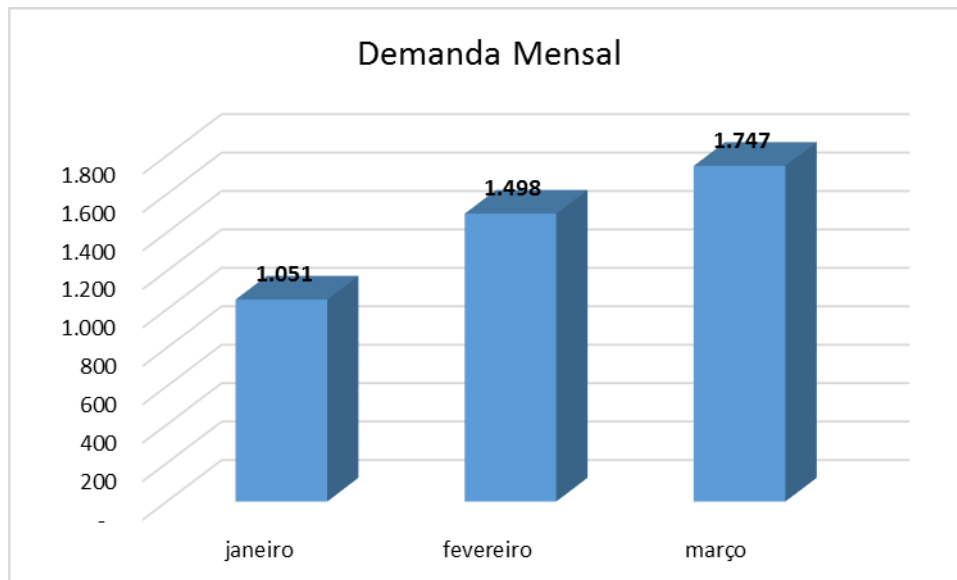
A Ouvidoria do CNJ foi criada pela Resolução n. 67, de 3 de março de 2009, que instituiu o novo Regimento Interno do Conselho, e tem suas atribuições fixadas na Resolução n. 103, de 24 de fevereiro de 2010.

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 janeiro a março de 2016.

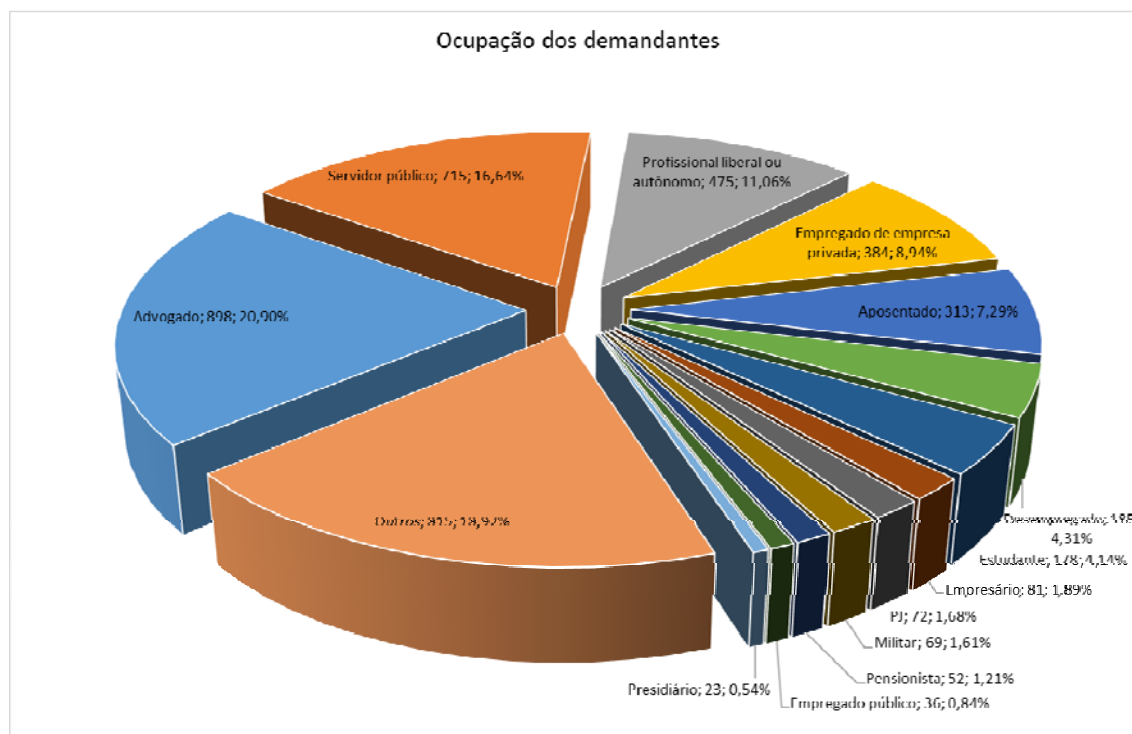
## 1. AS DEMANDAS RECEBIDAS

No primeiro trimestre de 2016, a Ouvidoria recebeu 4.296 demandas, o que implica em uma média mensal de 1.432 relatos. O gráfico a seguir apresenta a demanda por mês.

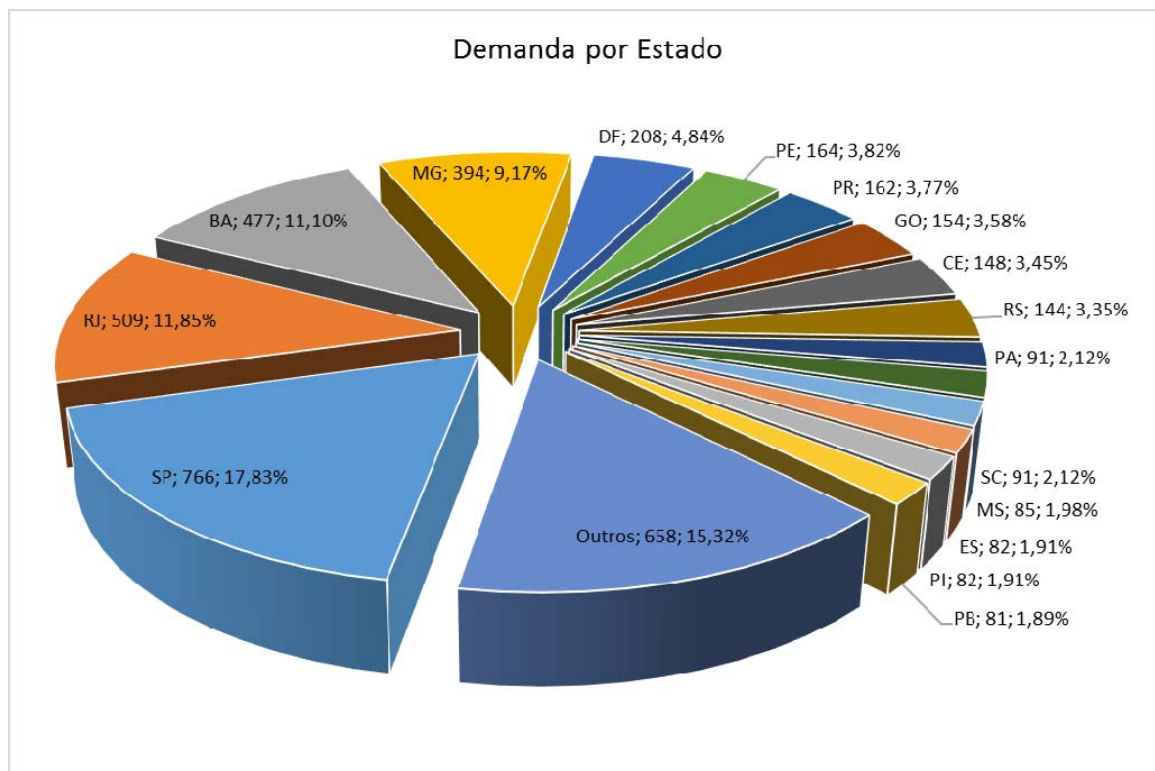


A forma de comunicação mais comum com a Ouvidoria é a virtual, com 3.663 (85,27%) manifestações recebidas pelo sistema eletrônico de atendimento na internet e 187 (4,35%) por correio eletrônico. As demais manifestações foram recebidas por atendimento telefônico (418 - 9,73%), pessoal (24 - 0,56%), por ofício (2 - 0,05%) e por correspondência (2 - 0,05%).

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, Bahia e Minas Gerais, notadamente os estados mais populosos do país. Importante observar ainda que conforme os 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 segundo tipos e temas. O tema *morosidade processual* figura em primeiro lugar, representando 52,24% das manifestações recebidas.

Os relatos a respeito da atuação de magistrados figuraram em segundo lugar, com 4,48% dos registros. A Ouvidoria, nesses casos, orienta o interessado sobre a possibilidade de formalizar requerimento ao Conselho Nacional de Justiça ou à corregedoria do respectivo tribunal, ou mesmo efetua encaminhamento ao órgão competente.

Como terceira maior ocorrência, constaram as demandas a respeito de *assuntos alheios à competência do CNJ*, com o percentual de 3,44%. Em geral, são manifestações pertinentes aos demais poderes, e, sempre que é possível identificar o órgão adequado para tratar a questão, a Ouvidoria presta essa orientação ou mesmo encaminha o registro diretamente.

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

Destacamos ainda que foram recebidas 6 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	Pedido de acesso à informação	Sugestão	Elogio	Denúncia	Total Geral
Morosidade processual no Poder Judiciário	2.219	25	5				1	2.250
Atuação de magistrado	163	8	1	1		17	3	193
Demanda fora da competência do CNJ	109	18	10	1	3		7	148
Como peticionar ao CNJ	78	42	15				1	136
Funcionamento/procedimento de vara/comarca	115	2						117
Matéria de cunho jurisdicional	92	8	14				1	115
Decisão judicial	96	1	1				1	99
Demanda insuficiente para classificação	77	4	8	1	1		4	95
Administração de tribunal	66	14	2	2	1		1	86
Consulta jurídica	32	36	9					77
Atos normativos do CNJ	1	50	7	3	3			64
Andamento/situação de processo judicial	35	16	12					63
Serventia extrajudicial/cartório	44	10	4				1	59
Atuação do CNJ	12	22	14	1	1	5		55
Conciliação e mediação	4	27	22					53
Processo Judicial Eletrônico (PJe)	31	11			1			43
Cumprimento de decisão judicial	33							33
Andamento/situação processual no CNJ (sem sigilo)	10	11	11					32
Atuação de servidor/funcionário do Poder Judiciário	26					3	1	30
Acesso a sistemas do CNJ	9	12	8					29
Informações gerais sobre o CNJ		29						29
Outros	174	202	66	24	22	5	8	501
<b>Total geral</b>	<b>3.426</b>	<b>548</b>	<b>209</b>	<b>33</b>	<b>32</b>	<b>30</b>	<b>29</b>	<b>4.307</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 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 último trimestre de 2016 um total de 32 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 versou sobre dados e informações contidas em pesquisas e levantamentos estatísticos realizados pelo CNJ e sobre dados de produtividades dos magistrados, contabilizando 7 registros. Recebemos ainda 6 pedidos de informações sobre os atos normativos editados pelo Conselho Nacional de Justiça, como resoluções, recomendações, etc.

Do total de pedidos de acesso à informação, 20 foram atendidos, 11 não puderam ser atendidos em razão de o CNJ não dispor das informações desejadas e 1 foi arquivado por ser a mensagem insuficiente para compreensão do pedido, mas a Ouvidoria/SIC solicitou complementação ao interessado.

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.

## 2.2 DADOS DOS PROCESSOS

Dos relatos recebidos no trimestre, 2.331 (54,26%) 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	996	668		999	665		1.664
Justiça Federal	164	111		186	89		275
Justiça do Trabalho	46	141		59	128		187
Conselho Nacional de Justiça			71			71	71
Superior Tribunal de Justiça	38	22		36	24		60
Supremo Tribunal Federal	30	13		28	15		43
Tribunal Superior do Trabalho	24	4		21	7		28
Justiça Eleitoral	1			1			1

Localização	Julgado			Em execução			Totais
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
Tribunal Superior Eleitoral	1				1		1
Justiça Militar Estadual		1		1			1
Total geral	1.300	960	71	1.331	929	71	2.331
	55,77%	41,18%	3,05%	57,10%	39,85%	3,05%	100,00%

NA: não se aplica.

Das manifestações que continham dados do processo, a maior parte, 1.849 (79,32%), era relativa à *morosidade processual*. Em seguida, figuram as demandas a respeito de *matéria de natureza jurisdicional*, no total de 62 (2,66%). Em terceiro, vieram demandas concernentes a *decisões judiciais*, com 60 (2,57%).

### 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 52,24% (2.250) dos registros recebidos entre janeiro e março de 2016. Tomando em conta apenas as demandas com essa classificação temática, 98,62% (2.219) 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	2.038	90,58%	1.903	84,58%
Sim	173	7,69%	308	13,69%
NA	39	1,73%	39	1,73%
<b>Total</b>	<b>2.250</b>	<b>100%</b>	<b>2.250</b>	<b>100%</b>

	Sexo	
	Totais	%
Masculino	1.393	61,91%
Feminino	818	36,36%
NA	39	1,73%
<b>Total</b>	<b>2.250</b>	<b>100%</b>

NA: não se aplica (pessoa jurídica).

Relativamente à origem por estado, o Piauí tem o maior percentual de demandas referentes à morosidade processual, com 70,73% do total ali originado, seguido do Maranhão, com 70,15%, e do Mato Grosso do Sul, com 68,60%.

UF	Morosidade processual	Total	%
PI	58	82	70,73%
MA	47	67	70,15%
MS	59	86	68,60%
BA	316	479	65,97%
AM	48	73	65,75%

UF	Morosidade processual	Total	%
PA	59	91	64,84%
CE	94	148	63,51%
ES	52	82	63,41%
AL	28	45	62,22%
PB	50	82	60,98%
AP	3	5	60,00%
GO	91	154	59,09%
RN	26	44	59,09%
MT	39	67	58,21%
PE	94	165	56,97%
SE	17	31	54,84%
RJ	264	509	51,87%
SP	396	768	51,56%
MG	185	398	46,48%
PR	71	162	43,83%
RS	63	145	43,45%
AC	3	7	42,86%
DF	86	207	41,55%
RO	9	22	40,91%
SC	37	91	40,66%
TO	8	22	36,36%
RR	1	6	16,67%
Não informado	46	269	17,10%
<b>Total Geral</b>	<b>2.250</b>	<b>4.307</b>	<b>52,24%</b>

Do total de manifestação classificadas como morosidade processual, analisamos a seguir as 1.831 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 da Bahia	138	98		157	79		236
Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo	110	95		114	91		205
Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro	90	93		101	82		183
Tribunal Regional Federal da 1ª Região	87	53		100	40		140
Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais	75	26		63	38		101
Tribunal de Justiça do Estado do Ceará	53	18		44	27		71
Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco	50	15		53	12		65
Tribunal de Justiça do Estado de Goiás	42	18		36	24		60
Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão	39	11		39	11		50
Superior Tribunal de Justiça	31	13		31	13		44

Localização	Julgado			Execução			Totais
Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso do Sul	38	6		34	10		44
Tribunal de Justiça do Estado do Pará	31	11		33	9		42
Tribunal Regional Federal da 3ª Região	29	12		31	10		41
Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba	27	13		23	17		40
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul	21	17		23	15		38
Conselho Nacional de Justiça			34			34	34
Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região	9	24		11	22		33
Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo	19	13		19	13		32
Tribunal Regional Federal da 2ª Região	14	17		21	10		31
Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas	23	5		20	8		28
Tribunal de Justiça do Estado do Paraná	18	9		16	11		27
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região	7	17		8	16		24
Tribunal Superior do Trabalho	22	2		19	5		24
Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas	19	3		18	4		22
Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso	11	10		10	11		21
Tribunal de Justiça do Estado do Piauí	17	4		12	9		21
Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina	8	10		7	11		18
Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região	4	14		5	13		18
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte	10	8		14	4		18
Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região	5	9		3	11		14
Tribunal Regional Federal da 5ª Região	10	4		9	5		14
Tribunal de Justiça do Distrito Federal	4	7		4	7		11
Tribunal de Justiça do Estado de Sergipe	3	5		5	3		8
Tribunal de Justiça do Estado de Tocantins	4	2		5	1		6
Tribunal Regional Federal da 4ª Região	5	1		4	2		6
Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia	4	2		3	3		6
Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região		5		2	3		5
Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região	1	4			5		5
Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região	2	3		2	3		5
Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região	2	2		2	2		4
Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região	1	3		1	3		4
Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região	2	2		4			4
Tribunal Regional do Trabalho da 21ª Região		3			3		3
Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região	1	2		2	1		3
Tribunal de Justiça do Estado de Roraima	2			1	1		2



Localização	Julgado			Execução			Totais
Tribunal Regional do Trabalho da 20ª Região		2		1	1		2
Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região	1	1		2			2
Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região		2		1	1		2
Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região	1	1		1	1		2
Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região		2			2		2
Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região	2			1	1		2
Tribunal Superior Eleitoral	1				1		1
Tribunal Regional do Trabalho da 23ª Região	1			1			1
Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região		1			1		1
Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região		1			1		1
Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região		1			1		1
Tribunal de Justiça do Estado do Amapá		1		1			1
Tribunal de Justiça do Estado do Acre	1			1			1
Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região	1			1			1
Total Geral	1.096	701	34	1.119	678	34	1.831
	59,86%	38,29%	1,86%	61,11%	37,03%	1,86%	100,00%

NA: não se aplica.

Não foram computados os processos em tramitação no STF.

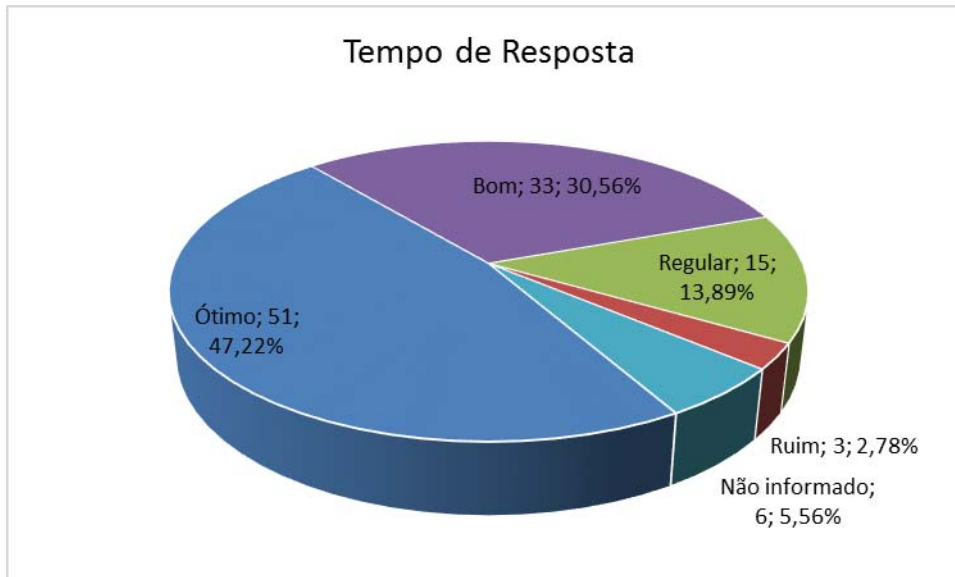
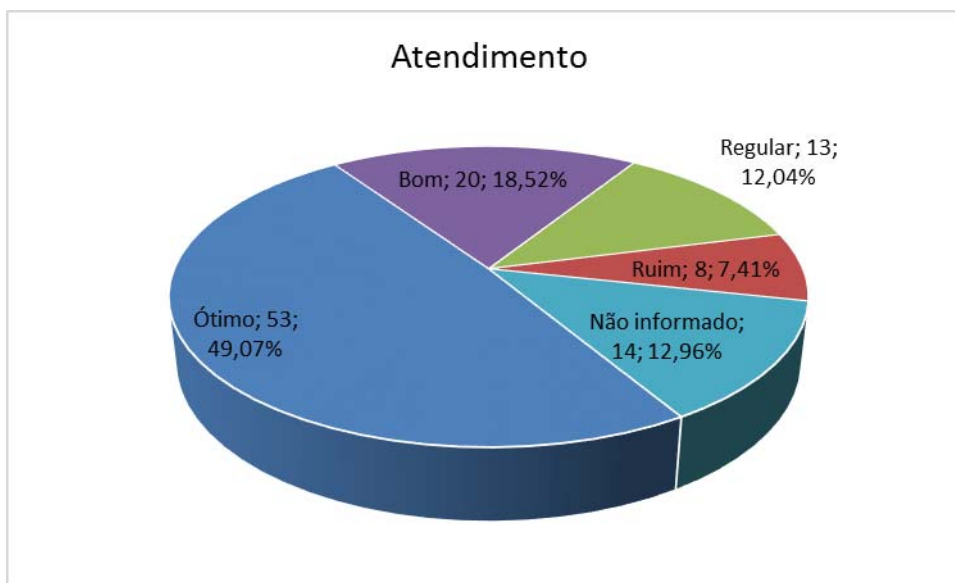
### 3. A PARTICIPAÇÃO DAS UNIDADES DO CNJ

A tabela abaixo explicita a participação das unidades do CNJ 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
Secretaria Processual	47		47
Departamento de Monitoramento e Fiscalização do Sistema Carcerário e do Sistema de Execução de Medidas Socioeducativas	43		43
Corregedoria Nacional de Justiça	22	8	30
Gabinete do Conselheiro Emmanoel Campelo	30		30
Secretaria de Comunicação Social	19		19
Departamento de Pesquisas Judiciárias	14		14
Secretaria-Geral	12		12
Seção de Seleção e Gestão de Desempenho	9		9
Centro de Formação e Aperfeiçoamento de Servidores do Poder Judiciário	6		6
Outros	24	1	25
Total geral	226	9	235
%	96,17%	3,83%	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 108 respostas, e os resultados obtidos estão detalhados nos gráficos e tabela a seguir:



	Clareza		Satisfação quanto ao desfecho	
	Totais	%	Totais	%
Sim	78	72,22%	49	45,37%
Não	30	27,78%	59	54,63%
Total	108	100,00%	108	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 considerável satisfação em relação à atuação da Ouvidoria, porém, em comparação aos dados do trimestre passado, observa-se queda nas avaliações positivas, sendo: queda de 6,74% no quesito Atendimento; de 6,29% no quesito Tempo para Resposta; de 2,42% na Satisfação quanto ao Desfecho; e de 6,54% quanto à Clareza da Resposta.

## 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, 2.052 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	Acompanhamento sem solução	Enviado sem acompanhamento	Total Geral
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia (TJBA)	158	107	9		274
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (TJSP)	162	66	6	1	235
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJRJ)	163	39	10		212
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais (TJMG)	80	43	6		129
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE)	36	79			115
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco (TJPE)	39	41	5		85
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJGO)	59	15	1		75
Ouvidoria Judiciária do Tribunal Regional Federal da 1ª Região (TRF1)	56	15	1		72
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão (TJMA)	46	9			55
Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 3ª Região (TRF3)	42	8	1		51
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul (TJRS)	27	20			47

Órgão de Destino	Acompanhamento com solução	Em acompanhamento	Acompanhamento sem solução	Enviado sem acompanhamento	Total Geral
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso do Sul (TJMS)	32	13			45
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (TRT2)	30	8	4		42
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba (TJPB)	31	10	1		42
Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça (STJ)	35	6			41
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná (TJPR)	1	33	3		37
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Pará (TJPA)	9	27	1		37
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo (TJES)	19	16			35
Ouvidoria do Tribunal Superior do Trabalho e do Conselho Superior da Justiça do Trabalho (TST e CSJT)	23	8	1	1	33
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso (TJMT)	13	16	3		32
Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 2ª Região (TRF2)	9	22			31
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas (TJAM)	7	20			27
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Piauí (TJPI)	7	20			27
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas (TJAL)	20	6			26
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT1)	9	12	1		22
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina (TJSC)	17	4			21
Seção de Informação ao Sistema Prisional do Estado de São Paulo (TJSP)	13	7	1		21
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região (TRT15)	12	7	1		20
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT)	13	2			15
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte (TJRN)	4	11			15
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região (TRT5)	9	4	1		14
Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 5ª Região (TRF5)	5	5			10

Órgão de Destino	Acompanhamento com solução	Em acompanhamento	Acompanhamento sem solução	Enviado sem acompanhamento	Total Geral
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região (TRT6)	4	5	1		10
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia (TJRO)	4	5	1		10
Ouvidoria Administrativa do Tribunal Regional Federal da 1ª Região (TRF1)	3	3	2		8
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Tocantins (TJTO)	4	2	1		7
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região (TRT10)	4	3			7
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Sergipe (TJSE)	5	1			6
Outros	32	25	4		61
<b>Totais</b>	<b>1.242</b>	<b>743</b>	<b>65</b>	<b>2</b>	<b>2.052</b>
<b>%</b>	<b>60,53%</b>	<b>36,21%</b>	<b>3,17%</b>	<b>0,10%</b>	<b>100,00%</b>

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, 1.242 (60,53%) obtiveram solução, enquanto que 743 (36,21%) permaneciam em acompanhamento e 65 (3,17%) foram finalizadas sem solução. Duas manifestações foram enviadas sem a solicitação de informações.

Uma manifestação foi encaminhada à Ouvidoria Consular do Ministério das Relações Exteriores.

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Observa-se que a demanda no trimestre tratado neste relatório apresentou considerável crescimento quando comparado ao trimestre anterior, em 27,55%, tendo ultrapassado as 4,2 mil demandas.

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.

Os pedidos de acesso à informação formulados com fundamento na Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011, totalizaram 32 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 52,24% 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.

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, 20 de abril de 2016.

Conselheiro ALLEMAND  
Ouvidor Geral do CNJ