

28.º Relatório Trimestral da Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça

Outubro a dezembro de 2016

INTRODUÇÃO

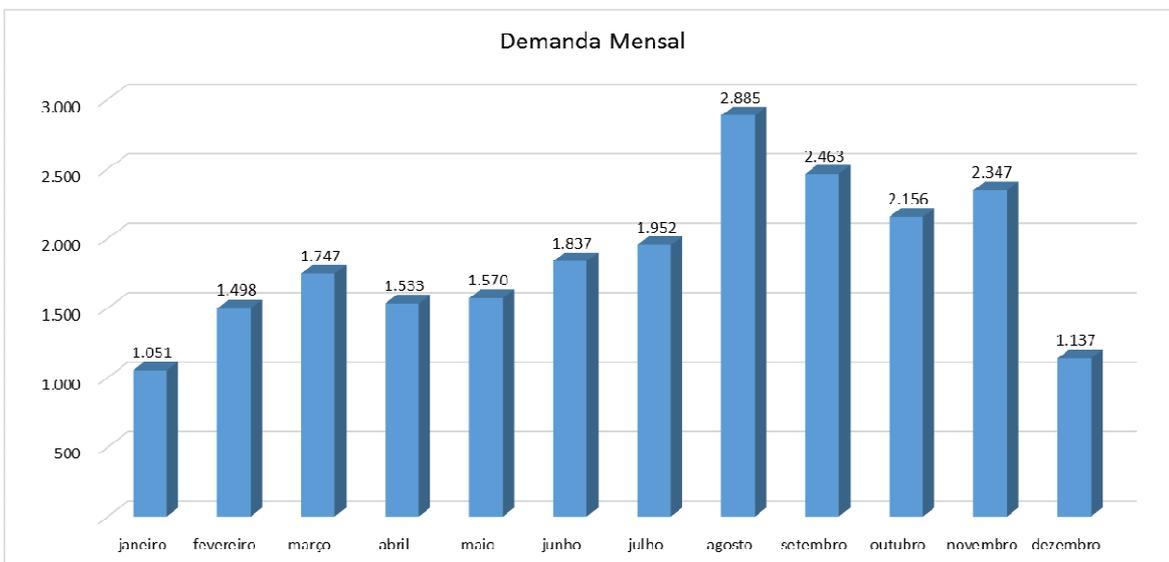
A Ouvidoria do CNJ foi criada pela Resolução n. 67, de 3 de março de 2009, que instituiu o novo Regimento Interno do Conselho, e tem suas atribuições fixadas na Resolução n. 103, de 24 de fevereiro de 2010.

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 outubro a dezembro de 2016.

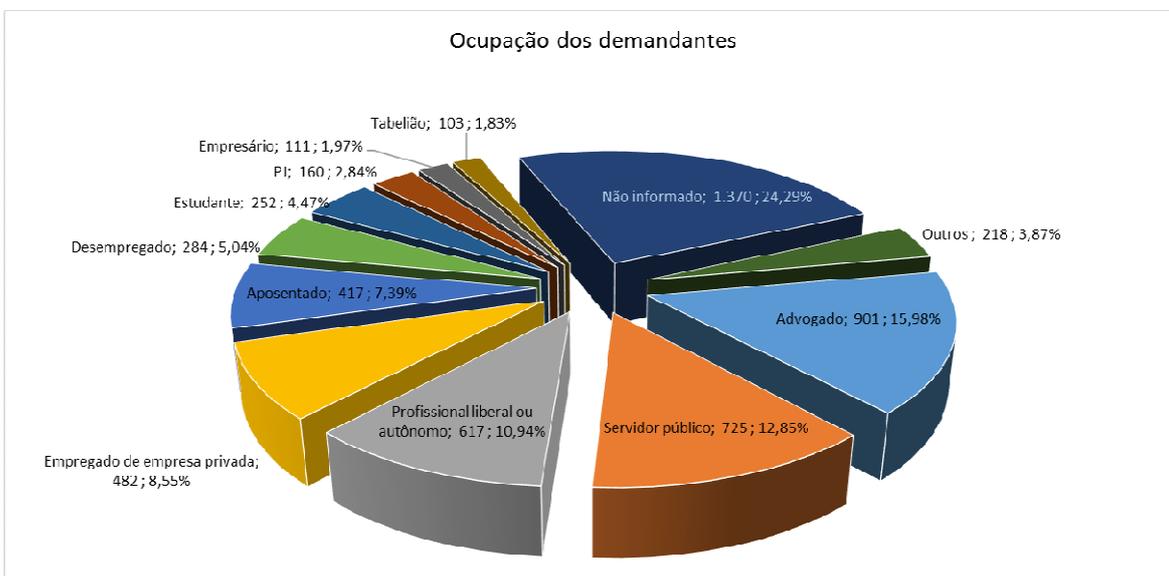
1. AS DEMANDAS RECEBIDAS

No quarto trimestre de 2016, a Ouvidoria recebeu 5.640 demandas, o que implica em uma média mensal de 1.880 relatos. A demanda recebida no segundo trimestre apresentou crescimento de 15% em relação ao primeiro trimestre do ano, enquanto que a demanda do terceiro trimestre cresceu 48% em relação ao segundo trimestre. No quarto trimestre, observamos queda de 23% quando comparado ao trimestre anterior. O gráfico a seguir apresenta a demanda por mês.



A forma de comunicação mais comum com a Ouvidoria é a virtual, com 4.972 (88,16%) manifestações recebidas pelo sistema eletrônico de atendimento na internet e 152 (2,7%) por correio eletrônico. As demais manifestações foram recebidas por atendimento telefônico (465 - 8,24%), pessoal (24 - 0,43%), por correspondência (22 - 0,39%) e por ofício (5 - 0,09%).

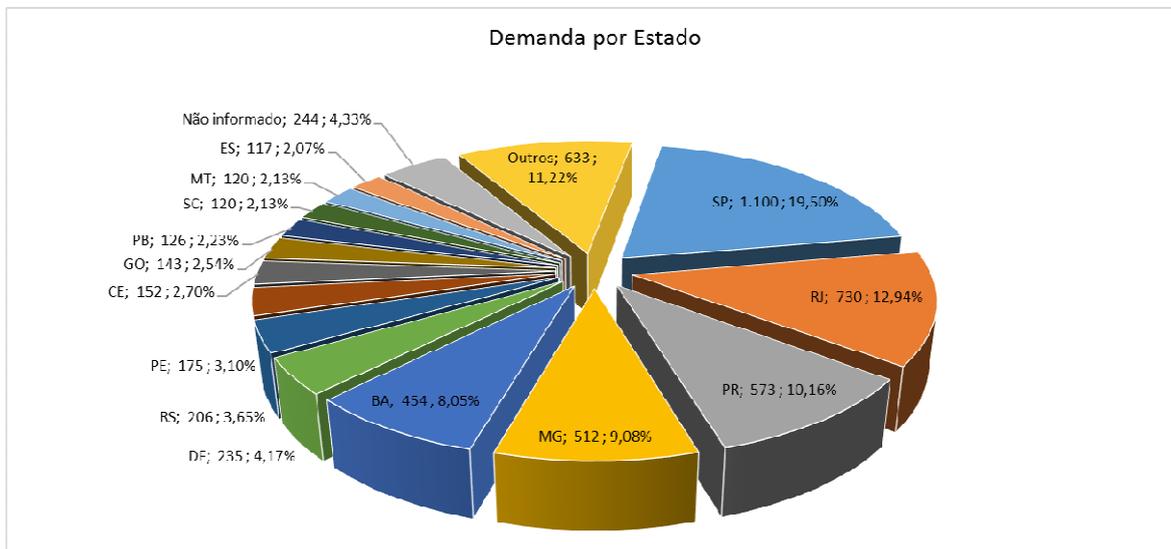
Há predominância de manifestações enviadas por advogados, servidores públicos e profissionais liberais ou autônomos, como demonstra o gráfico a seguir:



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, Paraná, Minas Gerais e Bahia. Importante observar ainda que conforme os dados do Relatório *Justiça em Números 2016*¹, na Justiça Estadual, os tribunais de São Paulo, Rio

¹Fonte: Relatório *Justiça em Números 2016* (ano-base 2015) – Conselho Nacional de Justiça. <<http://www.cnj.jus.br/programas-e-acoes/pj-justica-em-numeros>>.

de Janeiro, Minas Gerais e Paraná obtiveram classificação de grande porte, e os tribunais da Bahia na primeira colocação de médio porte; na Justiça do Trabalho, os Tribunais de São Paulo, Rio de Janeiro e Minas Gerais foram classificados como grande porte, e os Tribunais do Paraná e Bahia ocupam a primeira e segunda posição do grupo de médio porte; na Justiça Eleitoral, São Paulo, Bahia, Minas Gerais, Rio de Janeiro e Paraná 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 46,59% das manifestações recebidas.

Em segundo lugar, figurou o tema Convenção da Apostila de Haia, que foi regulamentada, para aplicação no Poder Judiciário, por meio da Resolução 228/2016, com 12,81% das manifestações.

Como terceira maior ocorrência, constaram as demandas pertinentes ao procedimento de peticionamento ao Conselho, com 3,47%.

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

Assunto	Reclamação	Informação	Solicitação	Denúncia	Pedido de acesso à informação	Sugestão	Elogio	Total Geral
Morosidade processual no Poder Judiciário	2.586	20	30	8				2.644
Convenção da Apostila de Haia (Res. CNJ 228/2016)	82	540	101	1	1	2		727
Como peticionar ao CNJ	119	45	12	16		5		197
Demanda insuficiente para classificação	136	13	16		1	1	1	168
Demanda fora da competência do CNJ	92	24	17	15	1	2	1	152
Decisão judicial	117	2	3	6				128
Matéria de cunho jurisdicional	74	5	40	1		1		121
Atuação de magistrado	83	15	3	12	1		4	118
Andamento/situação de processo judicial	54	33	13		1			101
Consulta jurídica	20	45	16	2		1		84
Conciliação e mediação	7	56	16		1	1		81
Funcionamento/procedimento de vara/comarca	63	2	4	3			2	74
Resposta/atuação da Ouvidoria do CNJ	10	35	11		1		3	60
Administração de tribunal	43	5	3	3				54
Serventia extrajudicial/cartório	30	11	8	1	2	1		53
Atos normativos do CNJ	3	29	8		5	2		47
Atuação do Supremo Tribunal Federal	28	5	7	1				41
Processo Judicial Eletrônico (PJe)	31	6	3			1		41
Atuação do CNJ	1	14	16		4	2	3	40
Cumprimento de decisão judicial	33		6	1				40
Melhorias para o Poder Judiciário	3	2	3			31		39
Andamento/situação processual no CNJ (sem sigilo)	3	25	10					38
Pesquisa		16	6		14	1		37
Sistema carcerário e sistema de execução de medidas socioeducativas	10	7	3	5	4	1		30
Outros assuntos	185	234	92	5	32	7	5	560
Total Geral	3.813	1.189	447	80	68	59	19	5.675

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 quarto trimestre de 2016 um total de 57 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. Do total de 57 pedidos, 1 se tratava de recurso em relação a pedido anterior.

Os pedidos trataram, em sua maioria, de dados e informações contidas em pesquisas e levantamentos estatísticos realizados pelo CNJ (16) e sobre iniciativas, projetos e programa do CNJ (5). Recebemos ainda 2 pedidos de informação sobre atos normativos editados pelo Conselho Nacional de Justiça, como resoluções, recomendações, etc.

Do total de pedidos de acesso à informação, 36 foram atendidos, 19 não puderam ser atendidos em razão de o CNJ não dispor das informações desejadas e 1 foi considerado insuficiente para a compreensão do pedido. Uma (1) manifestação encontra-se em aberto.

Foram encaminhados 2 pedidos de informação para os órgãos competentes, em conformidade com o art. 11, §1º, inciso III, da Lei de Acesso à Informação. Os destinatários foram as Ouvidorias do Tribunal de Justiça de Minas Gerais e o Núcleo de Informação ao Cidadão do Tribunal Superior Eleitoral.

2.2 DADOS DOS PROCESSOS

Dos relatos recebidos no trimestre, 3.079 (54,59%) continham os dados do processo a que se referiam, como número, unidade judiciária, classe e situação de julgamento, ou seja, se o processo fora julgado ou se encontrava em fase de execução.

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

Localização	Julgado			Em execução			Totais
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
Justiça Estadual	1.369	886		1.468	787		2.255
Justiça Federal	208	99		216	91		307
Justiça do Trabalho	62	212		99	175		274
Conselho Nacional de Justiça			87			87	87
Superior Tribunal de Justiça	35	26		31	30		61
Supremo Tribunal Federal	27	20		19	28		47
Tribunal Superior do Trabalho	26	9		24	11		35
Justiça Eleitoral	7	6		7	6		13
Total geral	1.734	1.258	87	1.864	1.128	87	3.079
	56,32%	40,86%	2,83%	60,54%	36,64%	2,83%	100,00%

NA: não se aplica.

Das manifestações que continham dados do processo, a maior parte, 2.365 (76,81%), era relativa à *morosidade processual*. Em seguida, figuram as demandas concernentes a *decisões judiciais*, com 91 (2,96%). Em terceiro, vieram as demandas a respeito de *como peticionar ao CNJ*, no total de 84 (2,73%).

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 46,59% (2.644) dos registros recebidos entre outubro a dezembro de 2016. Tomando em conta apenas as demandas com essa classificação temática, 97,81% (2.586) 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	2.404	90,92%	1.926	72,84%
Sim	187	7,07%	665	25,15%
NA	53	2,00%	53	2,00%
Total	2.644	100,00%	2.644	100,00%

	Sexo	
	Totais	%
Masculino	1.547	58,51%
Feminino	1.044	39,49%
NA	53	2,00%
Total	2.644	100,00%

NA: não se aplica (pessoa jurídica).

Relativamente à origem por estado, Paraná tem o maior percentual de demandas referentes à morosidade processual, com 74,04% do total ali originado, seguido da Bahia, com 62,64%, e do Piauí, com 60,34%.

UF	Morosidade Processual	Total	%
PR	425	574	74,04%
BA	285	455	62,64%
PI	35	58	60,34%
PB	77	128	60,16%
MT	72	120	60,00%
RN	39	68	57,35%
CE	87	152	57,24%
AL	35	65	53,85%
PE	94	176	53,41%
ES	60	117	51,28%
MG	235	515	45,63%
RJ	336	738	45,53%
RR	5	11	45,45%
SE	14	31	45,16%
MA	43	97	44,33%
MS	40	91	43,96%
TO	20	46	43,48%
SP	468	1109	42,20%
AM	18	46	39,13%
PA	26	77	33,77%
RS	69	207	33,33%
GO	47	144	32,64%
RO	9	28	32,14%
AP	2	8	25,00%
DF	59	238	24,79%
SC	22	121	18,18%
AC	1	9	11,11%
-	21	246	8,54%
Total Geral	2.644	5.675	46,59%

Do total de manifestação classificadas como morosidade processual, analisamos a seguir as 2.365 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			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
Tribunal de Justiça do Estado do Paraná	297	87		371	13		384
Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro	121	127		136	112		248
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia	154	76		164	66		230
Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo	111	100		108	103		211
Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais	113	35		106	42		148
Tribunal Regional Federal da 1ª Região	93	36		89	40		129
Tribunal de Justiça do Estado do Ceará	55	21		47	29		76
Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região	12	61		22	51		73
Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco	43	21		43	21		64

Localização	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba	40	22		40	22		62
Tribunal Regional Federal da 3ª Região	32	18		37	13		50
Superior Tribunal de Justiça	28	16		24	20		44
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul	21	13		21	13		34
Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo	23	10		19	14		33
Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso	19	13		14	18		32
Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso do Sul	18	14		19	13		32
Tribunal Superior do Trabalho	25	6		22	9		31
Tribunal Regional Federal da 2ª Região	24	7		25	6		31
Tribunal de Justiça do Estado de Goiás	20	10		12	18		30
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região	6	23		11	18		29
Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região	5	24		10	19		29
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte	23	5		21	7		28
Conselho Nacional de Justiça			27			27	27
Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas	20	6		13	13		26
Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão	14	12		15	11		26
Tribunal de Justiça do Estado do Piauí	16	9		17	8		25
Tribunal Regional Federal da 4ª Região	20	2		20	2		22
Tribunal de Justiça do Estado do Pará	11	10		13	8		21
Tribunal de Justiça do Estado de Tocantins	18	1		14	5		19
Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região	5	14		8	11		19
Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina	10	4		9	5		14
Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas	13	1		11	3		14
Tribunal Regional Federal da 5ª Região	12	2		11	3		14
Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região	8	6		8	6		14
Tribunal de Justiça do Distrito Federal	3	7		4	6		10
Tribunal de Justiça do Estado de Sergipe	6	3		4	5		9
Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região	4	3		3	4		7
Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região	1	5		3	3		6
Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região	3	2		2	3		5
Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região	3	2		4	1		5
Tribunal de Justiça do Estado de Roraima	2	2		2	2		4
Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia	2	2		2	2		4
Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região		3		3			3
Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região	1	2		1	2		3
Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região		3			3		3
Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região		3			3		3
Tribunal Regional do Trabalho da 21ª Região		2			2		2
Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região	1	1		2			2
Tribunal Regional Eleitoral do Pará	2			2			2
Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região		1			1		1
Tribunal de Justiça do Estado do Amapá	1			1			1
Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região		1		1			1
Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região		1		1			1
Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região		1			1		1

Localização	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
Tribunal Regional Eleitoral do Paraná		1		1			1
Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro		1		1			1
Tribunal Regional do Trabalho da 22ª Região	1			1			1
Tribunal Regional Eleitoral da Bahia	1				1		1
Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo	1				1		1
Total Geral	1.462	858	27	1.538	782	27	2.347
	62,29%	36,56%	1,15%	65,53%	33,32%	1,15%	100,00%

NA: não se aplica.

Não foram computados os processos em tramitação no STF.

3. A PARTICIPAÇÃO DAS UNIDADES DO CNJ

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

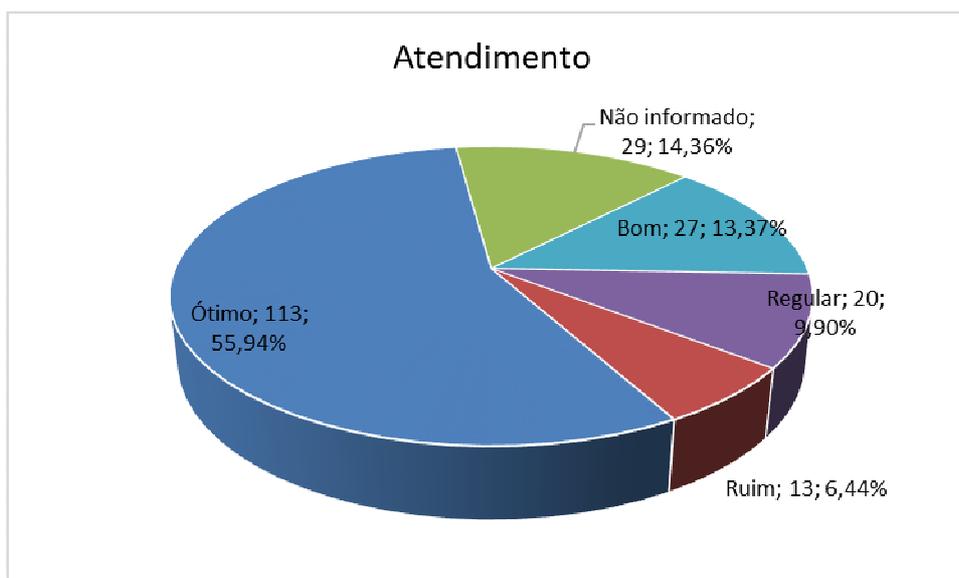
Houve redução no número de manifestações a respeito dos novos procedimentos decorrentes da adesão do Brasil à Convenção da Apostila da Haia em relação ao trimestre anterior, não obstante, a demanda sobre o tratado permanece elevada. A Convenção se refere à eliminação da exigência de legalização de documentos públicos estrangeiros no Brasil e ao apostilamento de documentos brasileiros para reconhecimento nos países signatários, e foi regulamentado pelo CNJ em relação aos documentos de responsabilidade do Poder Judiciário. As demandas sobre o tema foram encaminhadas ao Núcleo de Apoio às Comissões Permanentes e Temporárias e ao Acompanhamento de Projetos e à Corregedoria Nacional de Justiça.

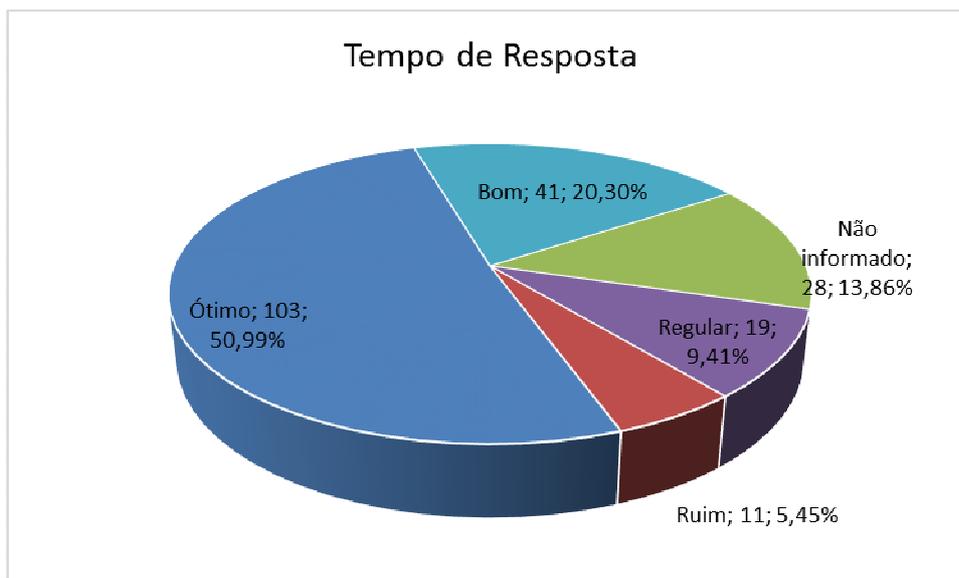
Setor	concluído	em aberto	Total Geral
Corregedoria Nacional de Justiça	408	1	409
Núcleo de Apoio às Comissões Permanentes e Temporárias e ao Acompanhamento de Projetos		117	117
Dep. de Monitoramento e Fiscalização do Sist. Carcerário e do Sist. de Exec. de Med. Socioeducativas	34	27	61
Secretaria Processual	47		47
Gabinete da Conselheira Daldice Maria Santana de Almeida	36	8	44
Departamento de Pesquisas Judiciárias	31		31
Secretaria-Geral	28	2	30
Secretaria de Comunicação Social	19		19
Centro de Formação e Aperfeiçoamento de Servidores do Poder Judiciário	16		16
Gabinete Vaga Cidadão Câmara	11		11
Gabinete do Conselheiro Bruno Ronchetti de Castro	9	1	10
Gabinete do Conselheiro Carlos Augusto de Barros Levenhagen	1	5	6
Departamento de Acompanhamento Orçamentário	5		5
Seção de Seleção e Gestão de Desempenho	5		5
Seção de Protocolo e Digitalização	5		5
Gabinete do Conselheiro Arnaldo Hossepian Salles Lima Junior	4	1	5
Gabinete do Conselheiro Carlos Eduardo Oliveira Dias	4	1	5
Gabinete da Presidência		3	3

Setor	concluído	em aberto	Total Geral
Diretoria Geral	1	2	3
Seção de Educação Corporativa	3		3
Gabinete do Conselheiro Fernando César Baptista de Mattos	3		3
Gabinete do Conselheiro Luiz Cláudio Allemand	1	1	2
Gabinete do Conselheiro Gustavo Tadeu Alkmim	2		2
Seção de Acompanhamento das Resoluções e Recomendações	2		2
Seção de Gestão de Contratos	2		2
Núcleo de Suporte Logístico e Segurança		1	1
Gabinete do Conselheiro Rogério José Bento Soares do Nascimento	1		1
Departamento de Gestão Estratégica		1	1
Gabinete do Conselheiro José Norberto Lopes Campelo	1		1
Gabinete do Conselheiro Lelio Bentes Corrêa	1		1
Comissão Permanente de Licitação	1		1
Seção de Legislação	1		1
Total Geral	682	171	853
%	79,95%	20,05%	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 202 respostas, e os resultados obtidos estão detalhados nos gráficos e tabela a seguir:





	Clareza		Satisfação quanto ao desfecho	
	Totais	%	Totais	%
Sim	146	72,28%	93	46,04%
Não	56	27,72%	109	53,96%
Total	202	100,00%	202	100,00%

A avaliação da resposta é um espaço importante para monitorar a qualidade do serviço da Ouvidoria, com levantamento realizado a partir de participações voluntárias, não baseada em amostragem. Os dados demonstram considerável satisfação em relação à atuação da Ouvidoria, salvo quanto ao desfecho do tratamento da manifestação pela Unidade.

5. ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS A OUTROS ÓRGÃOS

Conforme dispõem os arts. 2.º e 4.º, III, da Resolução 103/2010, do CNJ, houve, no período, 2.100 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	Acompanhamen to com solução	Em acompanhamento	Enviado sem acompanhamento	Acompanhamento sem solução	Total Geral
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJRJ)	203	60	3	1	267
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia (TJBA)	31	195	7	9	242
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (TJSP)	196	31	8	1	236
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais (TJMG)	80	72	4		156
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná (TJPR)	1	89	3	2	95
Ouvidoria Judiciária do Tribunal Regional Federal da 1ª Região (TRF1)	38	45	2		85
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (TRT2)	71	5	3		79
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE)	52	21		1	74
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba (TJPB)	48	18	3	1	70
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco (TJPE)	34	30		2	66
Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 3ª Região (TRF3)	39	12	3		54
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul (TJRS)	33	7			40
Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça (STJ)	17	16	2	3	38
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo (TJES)	19	13	2	1	35
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso (TJMT)	22	11	1		34
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJGO)	28	3	1	2	34
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT1)	27	4	3		34
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso do Sul (TJMS)	26	3	4		33
Ouvidoria do Tribunal Superior do Trabalho e do Conselho Superior da Justiça do Trabalho (TST e CSJT)	21	9	2		32
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão (TJMA)	29	2			31
Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 2ª Região (TRF2)	11	14	1	3	29
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte (TJRN)	19	9			28
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas (TJAL)	16	7	1		24
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região (TRT15)	21	2		1	24
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Pará (TJPA)	9	14	1		24
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Piauí (TJPI)	4	19	1		24
Outros	138	54	19	1	212
Total Geral	1.233	765	74	28	2.100
%	58,71%	36,43%	3,52%	1,33%	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, 1.233 (58,71%) obtiveram solução, enquanto que 765 (36,43%) permaneceram em acompanhamento e 74 (3,52%) foram finalizadas sem solução. Vinte e oito manifestações foram enviadas sem a solicitação de informações/resposta.

Duas manifestações foram encaminhadas à Defensoria Pública da União no Rio de Janeiro e em São Paulo, e uma à Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.

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

A Ouvidoria do CNJ, em parceria com o Colégio Permanente de Ouvidores Judiciais (COJUD) e a Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça (STJ), lançou no dia 23 de junho de 2016 o projeto “Ouvidorias de Justiça: agentes potencializadores da mediação e da conciliação”.

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

Nesse sentido, o projeto propõe aproveitar esse canal de comunicação, estabelecido com quem apresenta demandas às Ouvidorias Judiciais, para estimular e promover a resolução consensual de conflitos. O projeto obteve, até o momento, a adesão de 18 Ouvidorias dos Tribunais de Justiça, dos estados do Amapá, Bahia, Ceará, Distrito Federal, Goiás, Espírito Santo, Maranhão, Minas Gerais, Mato Grosso do Sul, Mato Grosso, Pará, Piauí, Paraná, Rio Grande do Sul, Roraima, Santa Catarina, Sergipe e Tocantins.

A Ouvidoria do CNJ atua como órgão ofertante de instrução às Ouvidorias de Justiça participantes pertinente aos meios de solução de conflitos e, posteriormente, como órgão integrante do grupo de Ouvidorias que implementaram as iniciativas de incentivo à conciliação e à mediação. Dos relatos recebidos no quarto trimestre, foram fornecidas informações sobre mediação e conciliação para 960, conjuntamente com o tratamento da reclamação.

7. REDES SOCIAIS

A Ouvidoria lançou, na segunda quinzena de outubro, o acesso ao formulário eletrônico diretamente pelo Fale Conosco da rede social *Facebook*. O objetivo é ampliar o acesso aos internautas que acessam a página oficial do Conselho Nacional de Justiça na rede social, que poderão registrar manifestação na Ouvidoria do CNJ a partir do *Facebook* com apenas um clique.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após uma sequência de crescimento da demanda nos primeiros três trimestres dos anos, de 15% e 48%, a demanda trimestral apresentou queda em relação ao trimestre anterior de 23%. Apesar da redução de demanda no quarto trimestre em relação ao anterior, a demanda de outubro a dezembro de 2016 foi 14% maior que a recebida no segundo trimestre e 31% maior que a demanda do primeiro trimestre do ano. Os dados indicam que o acréscimo observado tem se mantido, principalmente em razão das demandas sobre a Convenção da Apostila de Haia.

As manifestações pertinentes à Convenção da Apostila da Haia, que foi internalizada pela República Federativa do Brasil em janeiro de 2016, e regulamentada no âmbito do Poder Judiciário, pela Resolução CNJ n.º 228, de 22 de junho de 2016, apresentaram pico no terceiro trimestre, com 2.213 manifestações (30,14% do total) reduziram-se no quarto trimestre, contudo, ainda é um tema de grande impacto, pois alcançou 727 registros entre outubro e dezembro de 2016 (12,8% do total).

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

A maior demanda da Ouvidoria é pertinente ao excesso de prazo nos processos judiciais, e alcançou o percentual de 47% 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.

Registre-se que a Ouvidoria do CNJ tem dado continuidade ao projeto “Ouvidorias de Justiça: agentes potencializadores da mediação e da conciliação”, que visa a incentivar as Ouvidorias dos Tribunais a atuarem como ambientes estimuladores das formas consensuais de resolução de conflitos, realizando a aplicação das ações do projeto no âmbito do atendimento o órgão.

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, 21 de fevereiro de 2017.

Conselheiro ALLEMAND
Ouvidor Geral do CNJ