

# 27.º Relatório Trimestral da Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça

## Julho a setembro 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.

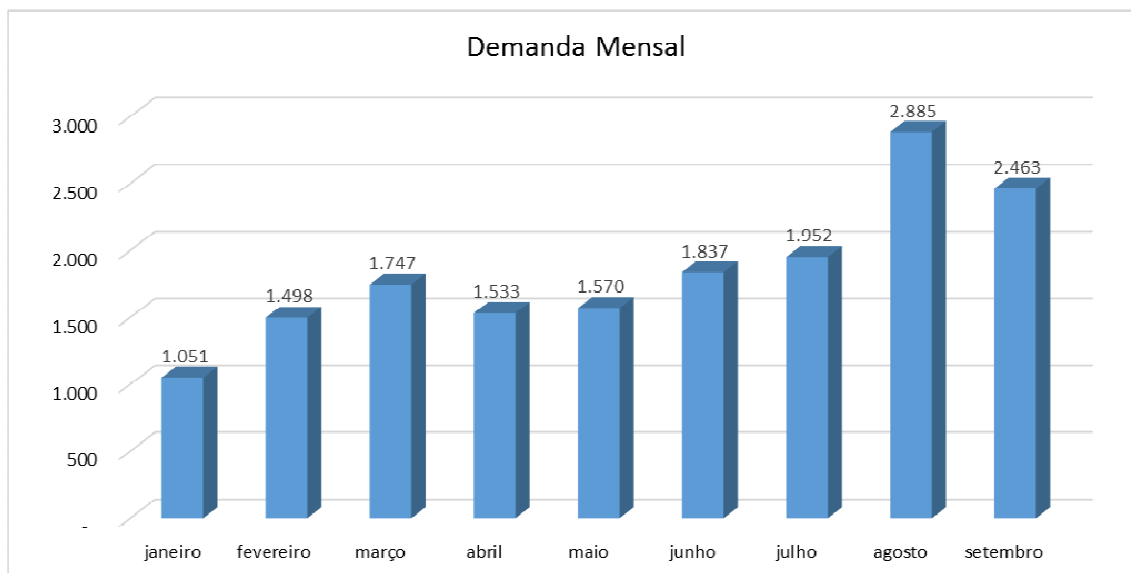
Este relatório é apresentado em Plenário em cumprimento ao disposto no artigo 4º, inciso VII, da Resolução n. 103, de 24 de fevereiro de 2010, e contém dados quantitativos e qualitativos relativos às atividades desenvolvidas nos meses de julho a setembro de 2016.

### 1. AS DEMANDAS RECEBIDAS

No terceiro trimestre de 2016, a Ouvidoria recebeu 7.300 demandas, o que implica em uma média mensal de 2.433 relatos. A demanda da Ouvidoria tem se mostrado crescente; no segundo trimestre o crescimento foi de 15% e no terceiro foi de 48%, com pico no mês de agosto, em que demanda alcançou os 2.885 relatos.

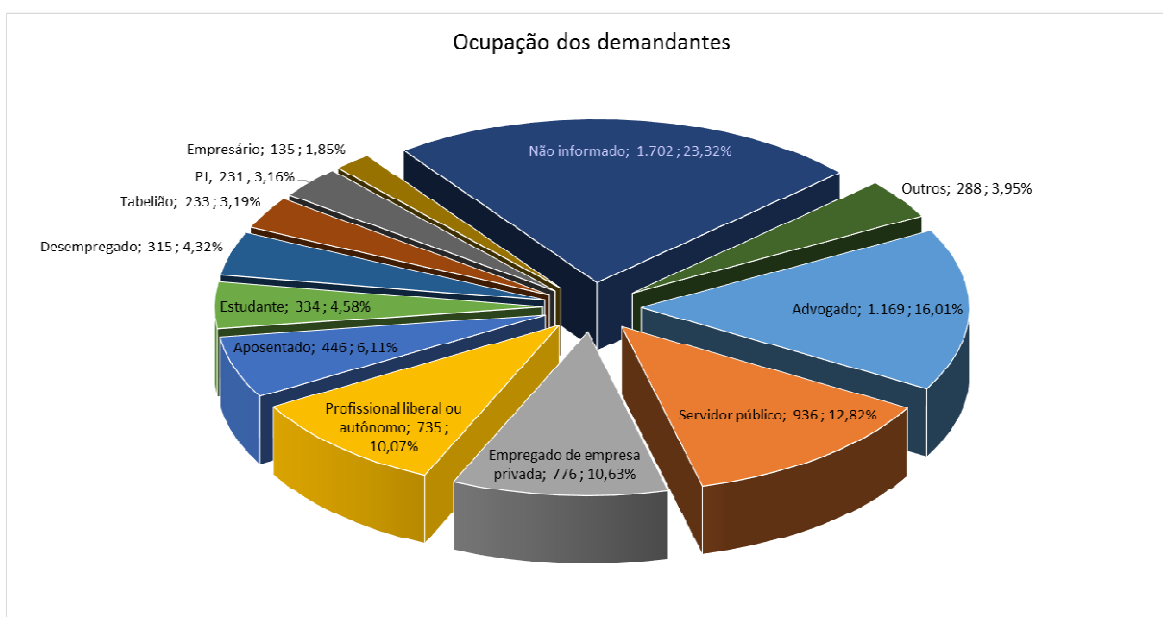
Em agosto, houve grande demanda pertinente à Convenção da Apostila da Haia, que foi internalizada pela República Federativa do Brasil e regulamentada pelo CNJ por meio da Resolução n.º 228, de 22/06/2016, quanto à aplicação no Poder Judiciário. A Ouvidoria prestou atendimento e orientações aos cidadãos sobre o serviço de apostilamento, e aos responsáveis pelos Cartórios Extrajudiciais, sobre os procedimentos para concessão de autorização, para prestação do serviço.

O gráfico a seguir apresenta a demanda por mês.



A forma de comunicação mais comum com a Ouvidoria é a virtual, com 6.037 (82,7%) manifestações recebidas pelo sistema eletrônico de atendimento na internet e 161 (2,21%) por correio eletrônico. As demais manifestações foram recebidas por atendimento telefônico (1.035 - 14,18%), pessoal (40 - 0,55%), por correspondência (20 - 0,27%) e por ofício (7 - 0,1%).

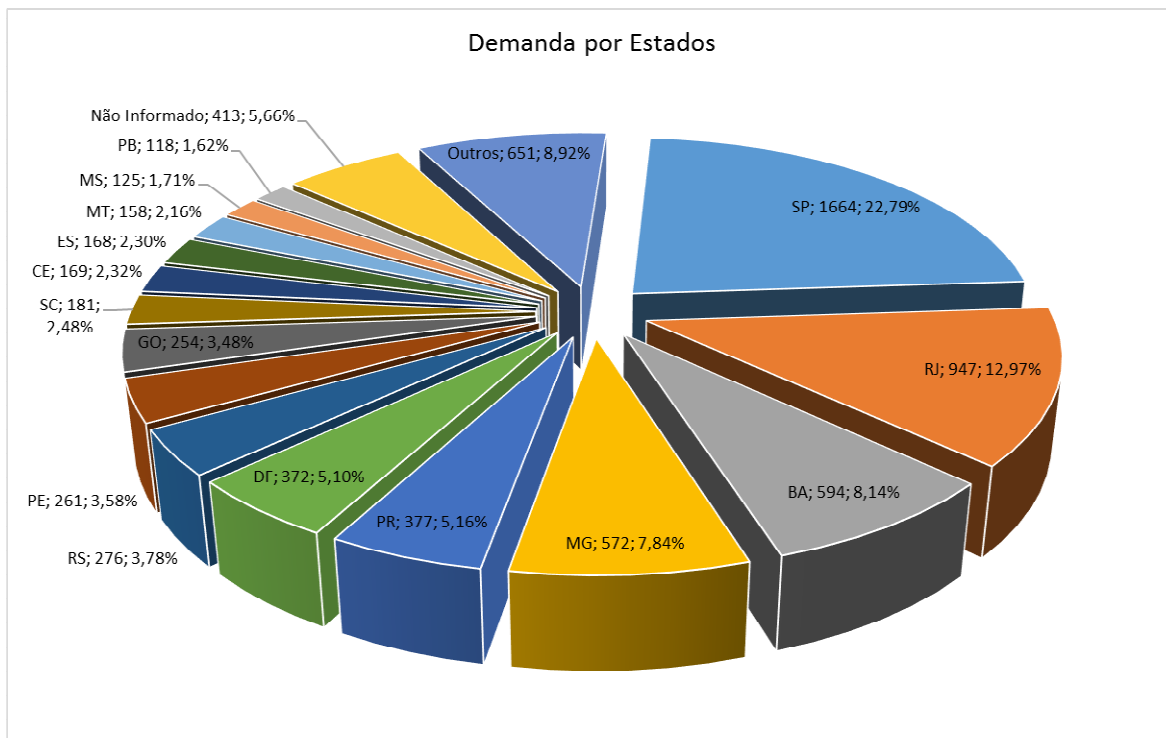
Há predominância de manifestações enviadas por advogados, servidores públicos e empregados de empresas privadas, como demonstra o gráfico a seguir:



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 de 2015*<sup>1</sup>, nas

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

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 constavam nas primeiras colocações dos classificados como médio porte; na justiça eleitoral, São Paulo, Bahia, Minas Gerais 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 34,81% 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 n.º 228/2016, com 30,14% das manifestações.

Como terceira maior ocorrência, constaram as demandas com conteúdo insuficiente para análise, com 3,02%, para as quais são solicitadas mais informações ao interessado.

Registre-se que foram recebidas 2 manifestações de jurisdicionados que relataram ter sofrido tentativa de estelionato em que foi utilizado o nome do CNJ ou de outro órgão do Poder Judiciário, em que o agente solicitou vantagem indevida à possível vítima mediante promessa de intermediação para recebimento de valores pendentes de pagamento em causas em tramitação no Poder Judiciário. Nesses casos, a Ouvidoria tem orientado os cidadãos acerca da atuação do CNJ e informando que as decisões do Conselho são de natureza administrativa e que não faz contato telefônico para cobrar valores referentes a ações em curso no Poder Judiciário.

Assunto	Reclamação	Informação	Solicitação	Denúncia	Pedido de acesso à informação	Sugestão	Elogio	Total Geral
Morosidade processual no Poder Judiciário	2.469	47	28	11			1	2.556
Convenção da Apostila de Haia (Res. CNJ 228/2016)	258	1.558	378	7	5	5	2	2.213
Demanda insuficiente para classificação	172	26	17	6			1	222
Como peticionar ao CNJ	107	47	19	12		1		186
Decisão judicial	117	5	2	3			1	128
Atuação de magistrado	88	17	4	12		1	4	126
Demanda fora da competência do CNJ	80	18	13	9	3			123
Matéria de cunho jurisdicional	62	5	27	6		1		101
Conciliação e mediação	12	64	19	1	2	2		100
Processo Judicial Eletrônico (PJe)	63	15	6		1	4		89
Atos normativos do CNJ	5	67	9		5	3		89
Andamento/situação de processo judicial	32	37	18	1	1			89
Consulta jurídica	18	53	14	3				88
Funcionamento/procedimento de vara/comarca	69	4	3	4	1			81
Serventia extrajudicial/cartório	51	20	4	2			1	78
Resposta/atuação da Ouvidoria do CNJ	17	40	10				4	71
Administração de tribunal	51	10	5	1		1	1	69
Atuação do CNJ	6	12	19		3	3	2	45
Pesquisa		16	19		7			42
Sistema carcerário e sistema de execução de medidas socioeducativas	13	15	7	1	2	2		40
Regulamentação do novo CPC (Lei 13.015/15)	1	34	1					36
Andamento/situação processual no CNJ (sem sigilo)	6	22	8					36
Melhorias para o Poder Judiciário	4	1	1			28		34
Cumprimento de decisão judicial	30	1		2				33
Informações gerais sobre o CNJ		30			2			32
Consulta de mérito	8	17	6					31
Atuação de servidor/funcionário do Poder Judiciário	24	1	1	3			2	31
Outros assuntos	199	219	103	12	29	7	4	573
<b>Totais</b>	<b>3.962</b>	<b>2.401</b>	<b>741</b>	<b>96</b>	<b>61</b>	<b>58</b>	<b>23</b>	<b>7.342</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 segundo trimestre de 2016 um total de 56 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. O total de 56 pedidos, 2 foram recursos em relação à pedidos anteriores.

Os pedidos trataram, em sua maioria, de dados e informações contidas em pesquisas e levantamentos estatísticos realizados pelo CNJ (7), sobre dúvidas pertinentes à Convenção da Apostila da Haia (6) e sobre dados estatísticos e pesquisas realizados pelo Conselho (5). Recebemos ainda 3 pedidos de informações sobre andamento de processos no CNJ e 4 sobre atos normativos editados pelo Conselho Nacional de Justiça, como resoluções, recomendações, etc.

Do total de pedidos de acesso à informação, 32 foram atendidos, 20 não puderam ser atendidos em razão de o CNJ não dispor das informações desejadas, 1 foram parcialmente atendidos. Três (3) encontravam-se em aberto.

Foram encaminhados 4 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 Superior Tribunal Militar, do Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins, de Tribunal de Justiça do Piauí e do Tribunal Regional Federal da 1ª Região.

## **2.2 DADOS DOS PROCESSOS**

Dos relatos recebidos no trimestre, 2.891 (39,6%) 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	1.261	829		1.269	821		2.090
Justiça Federal	188	149		223	114		337
Justiça do Trabalho	54	204		70	188		258
Conselho Nacional de Justiça			74			74	74
Superior Tribunal de Justiça	33	23		31	25		56
Tribunal Superior do Trabalho	24	13		28	9		37
Supremo Tribunal Federal	19	14		15	18		33
Justiça Eleitoral	4	1		3	2		5
Tribunal Superior Eleitoral		1			1		1
Total geral	1.583	1.234	74	1.639	1.178	74	2.891
	54,76%	42,68%	2,56%	56,69%	40,75%	2,56%	100,00%

NA: não se aplica.

Das manifestações que continham dados do processo, a maior parte, 2.211 (76,48%), era relativa à *morosidade processual*. Em seguida, figuram as demandas concernentes a *decisões judiciais*, com 75 (2,59%). Em terceiro, vieram as demandas a respeito de *como peticionar ao CNJ*, no total de 68 (2,35%).

### 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 34,81% (2.556) dos registros recebidos entre julho e setembro de 2016. Tomando em conta apenas as demandas com essa classificação temática, 96,6% (2.469) 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	2.318	90,69%	2.138	83,65%
Sim	201	7,86%	381	14,91%
NA	37	1,45%	37	1,45%
Total	2.556	100%	2.556	100%

	Sexo	
	Totais	%
Masculino	1.619	63,34%
Feminino	900	35,21%
NA	37	1,45%
Total	2.556	100%

NA: não se aplica (pessoa jurídica).

Relativamente à origem por estado, Mato Grosso do Sul tem o maior percentual de demandas referentes à morosidade processual, com 62,40% do total ali originado, seguido da Bahia, com 58,99%, e do Ceará, com 54,07%.

UF	Morosidade processual	Total	%
MS	78	125	62,40%
BA	351	595	58,99%
CE	93	172	54,07%
PB	58	119	48,74%
PE	124	261	47,51%
MT	71	158	44,94%
GO	107	258	41,47%
MA	37	90	41,11%
RN	34	86	39,53%
RJ	373	950	39,26%
AM	27	69	39,13%
MG	225	575	39,13%
RO	21	55	38,18%
PI	22	59	37,29%
AL	26	72	36,11%
SE	19	53	35,85%
PA	34	95	35,79%
TO	11	32	34,38%
ES	54	167	32,34%
SP	517	1673	30,90%
PR	88	385	22,86%
RS	59	278	21,22%
SC	38	182	20,88%
AP	3	15	20,00%
RR	2	12	16,67%
DF	62	376	16,49%
AC	2	15	13,33%
Não informado	20	415	4,82%
<b>Total Geral</b>	<b>2.556</b>	<b>7.342</b>	<b>34,81%</b>

Do total de manifestação classificadas como morosidade processual, analisamos a seguir as 2.211 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 da Bahia	193	87		197	83		280
Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro	150	125		170	105		275
Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo	115	117		144	88		232
Tribunal Regional Federal da 1ª Região	90	52		100	42		142
Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais	102	36		92	46		138
Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco	69	23		47	45		92
Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região	9	71		17	63		80
Tribunal Regional Federal da 3ª Região	39	37		49	27		76
Tribunal de Justiça do Estado do Ceará	57	14		53	18		71

Localização	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
Tribunal de Justiça do Estado de Goiás	48	21		40	29		69
Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso do Sul	24	25		20	29		49
Tribunal Regional Federal da 2ª Região	25	17		30	12		42
Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba	26	16		26	16		42
Superior Tribunal de Justiça	29	11		22	18		40
Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região	9	30		9	30		39
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul	17	19		22	14		36
Tribunal de Justiça do Estado do Paraná	19	15		17	17		34
Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo	20	13		17	16		33
Conselho Nacional de Justiça			33			33	33
Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso	18	13		18	13		31
Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina	22	9		22	9		31
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte	17	13		15	15		30
Tribunal Superior do Trabalho	20	8		22	6		28
Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas	21	6		23	4		27
Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão	20	5		17	8		25
Tribunal de Justiça do Estado do Pará	12	10		12	10		22
Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas	14	7		12	9		21
Tribunal Regional Federal da 4ª Região	13	5		14	4		18
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região	4	13		6	11		17
Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia	11	5		12	4		16
Tribunal de Justiça do Distrito Federal	12	3		9	6		15
Tribunal de Justiça do Estado do Piauí	9	5		11	3		14
Tribunal de Justiça do Estado de Sergipe	12	1		10	3		13
Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região	2	11		2	11		13
Tribunal de Justiça do Estado de Tocantins	9	1		8	2		10
Tribunal Regional Federal da 5ª Região	4	5		6	3		9
Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região	6	2		4	4		8
Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região	1	6		2	5		7
Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região	1	5		1	5		6
Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região	3	3			6		6
Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região	1	5		1	5		6
Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região	1	2		2	1		3
Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região	2	1		3			3
Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região		2			2		2
Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região		2		1	1		2
Tribunal Regional do Trabalho da 23ª Região	1	1			2		2
Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região		2			2		2
Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região		1		1			1
Tribunal Regional do Trabalho da 21ª Região	1			1			1
Tribunal Regional do Trabalho da 20ª Região		1			1		1
Tribunal de Justiça do Estado de Roraima	1			1			1
Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região		1			1		1
Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe	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 do Trabalho da 19ª Região		1			1		1
Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo	1			1			1
Total Geral	1.281	885	33	1.310	856	33	2.199
	58,25%	40,25%	1,50%	59,57%	38,93%	1,50%	100,00%

NA: não se aplica.

Não foram computados os processos em tramitação no STF.

### 3. A PARTICIPAÇÃO DAS UNIDADES DO CNJ

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

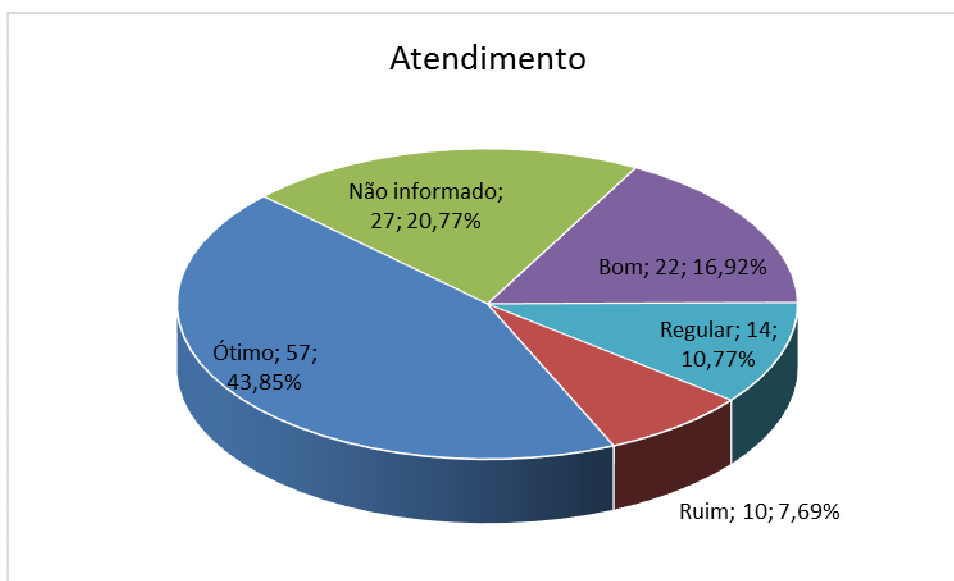
No período houve pico de demandas a respeito dos novos procedimentos decorrentes da adesão do Brasil à Convenção da Apostila da Haia, em janeiro de 2016, conforme mencionado anteriormente. O tratado se refere à eliminação da exigência de legalização de documentos públicos estrangeiros no Brasil e ao 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.

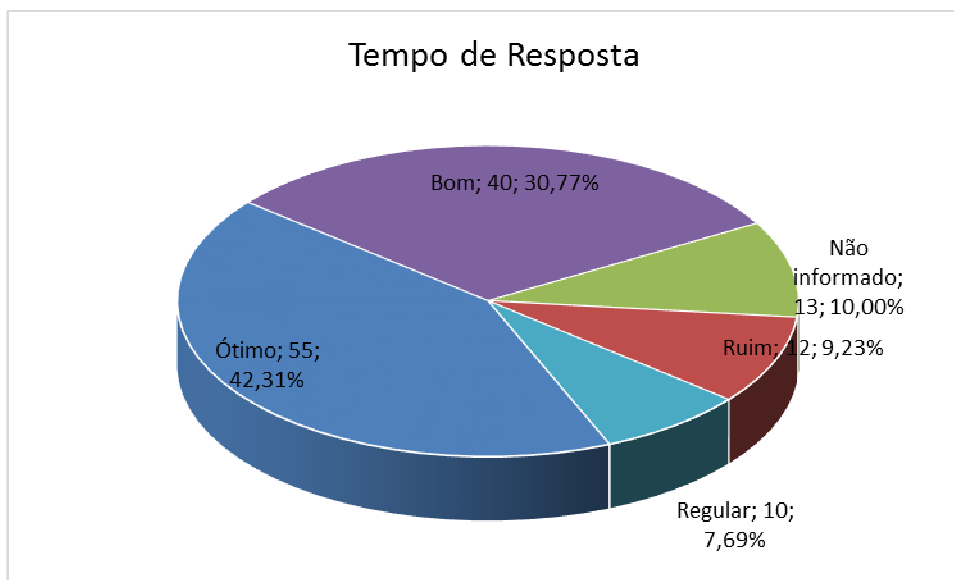
Setor	Em aberto	Concluído	Total Geral
Núcleo de Apoio às Comissões Permanentes e Temporárias e ao Acompanhamento de Projetos	1.158	93	1.251
Corregedoria Nacional de Justiça	58	57	115
Dep. de Monitoramento e Fiscalização do Sist. Carcerário e do Sist. de Exec. de Med. Socioeducativas	72		72
Gabinete do Conselheiro Emmanoel Campelo de Souza Pereira	66		66
Secretaria Processual	55		55
Departamento de Pesquisas Judiciárias	37		37
Secretaria de Comunicação Social	23		23
Centro de Formação e Aperfeiçoamento de Servidores do Poder Judiciário	22		22
Secretaria-Geral	19	1	20
Gabinete do Conselheiro Luiz Cláudio Allemand		13	13
Gabinete do Conselheiro Carlos Eduardo Oliveira Dias	11	1	12
Gabinete do Conselheiro Gustavo Tadeu Alkmim	10		10
Seção de Protocolo e Digitalização	10		10
Seção de Seleção e Gestão de Desempenho	6	1	7
Gabinete do Conselheiro Arnaldo Hossepian Salles Lima Junior	4	1	5
Departamento de Acompanhamento Orçamentário	4		4
Gabinete do Conselheiro Carlos Augusto de Barros Levenhagen		4	4

Setor	Em aberto	Concluído	Total Geral
Gabinete do Conselheiro Lelio Bentes Corrêa	1	2	3
Gabinete do Conselheiro Bruno Ronchetti de Castro	3		3
Diretoria Geral		3	3
Gabinete do Conselheiro Fernando César Baptista de Mattos	3		3
Seção de Registros Funcionais	2		2
Seção de Acompanhamento das Resoluções e Recomendações	2		2
Departamento de Gestão Estratégica	2		2
Seção de Educação Corporativa	2		2
Gabinete da Conselheira Daldice Maria Santana de Almeida	2		2
Seção de Benefícios	1		1
Seção de Governança em Gestão de Pessoas do Poder Judiciário	1		1
Assessoria Jurídica		1	1
Comissão Permanente de Licitação	1		1
Gabinete do Conselheiro José Norberto Lopes Campelo	1		1
<b>Total Geral</b>	<b>1.576</b>	<b>177</b>	<b>1.753</b>
<b>%</b>	<b>89,90%</b>	<b>10,10%</b>	<b>100,00%</b>

#### 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 130 respostas, e os resultados obtidos estão detalhados nos gráficos e tabela a seguir:





	Clareza		Satisfação quanto ao desfecho	
	Totais	%	Totais	%
Sim	79	60,77%	58	44,62%
Não	51	39,23%	72	55,38%
Total	130	100,00%	130	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, 2.400 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	Respondido	Total Geral
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia (TJBA)	208	89	4	6	307
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJRJ)	268	24		11	303
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (TJSP)	215	46	4	14	279
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais (TJMG)	115	37		4	156
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco (TJPE)	75	29		6	110
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (TRT2)	76	13	2	1	92
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJGO)	65	17		3	85
Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 3ª Região (TRF3)	70	12		1	83
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE)	51	27	3	1	82
Ouvidoria Judiciária do Tribunal Regional Federal da 1ª Região (TRF1)	47	18	2	3	70
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná (TJPR)		42	14	1	57
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba (TJPB)	33	10	1	1	45
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso do Sul (TJMS)	42	2		1	45
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul (TJRS)	36	8	1		45
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina (TJSC)	37	4		2	43
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo (TJES)	25	14		3	42
Ouvidoria do Tribunal Superior do Trabalho e do Conselho Superior da Justiça do Trabalho (TST e CSJT)	38	4			42
Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 2ª Região (TRF2)	17	17	5	1	40
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região (TRT15)	32	4		2	38
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte (TJRN)	22	10	2	2	36
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso (TJMT)	28	3		2	33
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão (TJMA)	22	7			29

Órgão de Destino	Acompanhamento com solução	Em acompanhamento	Acompanhamento sem solução	Respondido	Total Geral
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT)	24	3		1	28
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Pará (TJPA)	13	9		2	24
Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça (STJ)	14	7	1		22
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas (TJAM)	11	10		1	22
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas (TJAL)	11	8	2		21
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Piauí (TJPI)	8	11		2	21
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT1)	12	6			18
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia (TJRO)	13	3		1	17
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região (TRT5)	11	3		2	16
Seção de Informação ao Sistema Prisional do Estado de São Paulo (TJSP)	9	6		1	16
Presidência do Tribunal Regional Federal da 1ª Região (TRF1)	8	6			14
Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 5ª Região (TRF5)	4	5	1	3	13
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Sergipe (TJSE)	12				12
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Tocantins (TJTO)	3	7			10
Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4)	6	4			10
Outros	53	16		5	74
<b>Total Geral</b>	<b>1.734</b>	<b>541</b>	<b>42</b>	<b>83</b>	<b>2.400</b>
<b>%</b>	<b>72,25%</b>	<b>22,54%</b>	<b>1,75%</b>	<b>3,46%</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, 1.734 (72,25%) obtiveram solução, enquanto que 541 (22,54%) permaneceram em acompanhamento e 42 (1,75%) foram finalizadas sem solução. Oitenta e três (83) manifestações foram enviadas sem a solicitação de informações/resposta.

Duas manifestações foram encaminhadas à Defensoria Pública do Rio de Janeiro e do Distrito Federal.

## **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 trimestre, foram fornecidas informações sobre mediação e conciliação para 105, conjuntamente com o tratamento da reclamação.

## **7. REDES SOCIAIS**

A Ouvidoria deu continuidade ao projeto de comunicação via redes sociais, realizando a interação com a população por meio do perfil do Conselho na *Facebook*, com a monitoramento de demandas, a identificação de oportunidades de interação e a resposta às perguntas publicadas nos comentários dos posts e no *inbox* da rede social.

## **8. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A demanda trimestral apresentou crescimento em relação ao trimestre anterior, de 48%, o que mantém uma tendência de crescimento desde o último trimestre de 2015.

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

A maior demanda da Ouvidoria é pertinente ao excesso de prazo nos processos judiciais, e alcançou o percentual de 34,81% do total de demandas recebidas. Em regra, a Ouvidoria do CNJ tem promovido o tratamento dessas manifestações com o contato com as Ouvidorias dos Tribunais, o que tem apresentado bons resultados.

Destaca-se a elevada demanda de relatos sobre a Convenção da Apostila da Haia foi internalizada pela República Federativa do Brasil em janeiro de 2016, tratado que se refere à eliminação da exigência de legalização de documentos públicos estrangeiros no Brasil, e regulamentado no âmbito do Poder Judiciário pela Resolução CNJ n.º 228, de 22 de junho de 2016. No trimestre, foram recebidas 2.213 manifestações sobre o tema, representando 30,14% do total de demandas do período.

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, 20 de fevereiro de 2017.

Conselheiro ALLEMAND  
Ouvidor Geral do CNJ