

# Relatório Anual da Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça 2016

## 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 LUIZ CLÁUDIO ALLEMAND, eleito na 227ª Sessão Plenária Ordinária, em 15 de março de 2016.

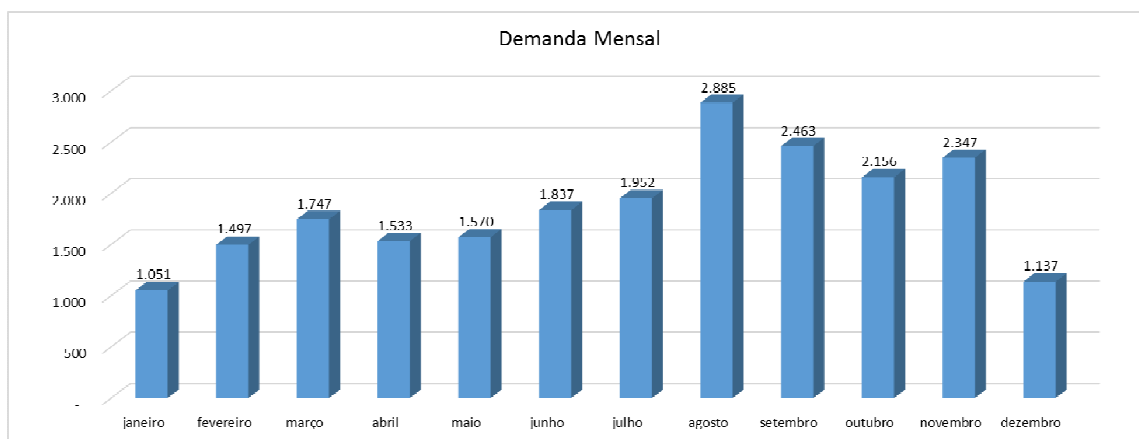
Este relatório é formulado em cumprimento ao disposto no artigo 4.º, VII, da Resolução n.º 103/2010 e contém dados quantitativos e qualitativos relativos às atividades desenvolvidas no ano de 2016.

## 1. AS DEMANDAS RECEBIDAS

No ano de 2016, a Ouvidoria recebeu 22.175 demandas, o que implica em uma média mensal de 1.848 relatos, conforme gráfico a seguir, que apresenta a demanda mensal deste ano. É notável o crescimento da demanda, em comparação ao ano de 2015, no qual foram recebidos 15.808 registros, representado acréscimo de 40,28%.

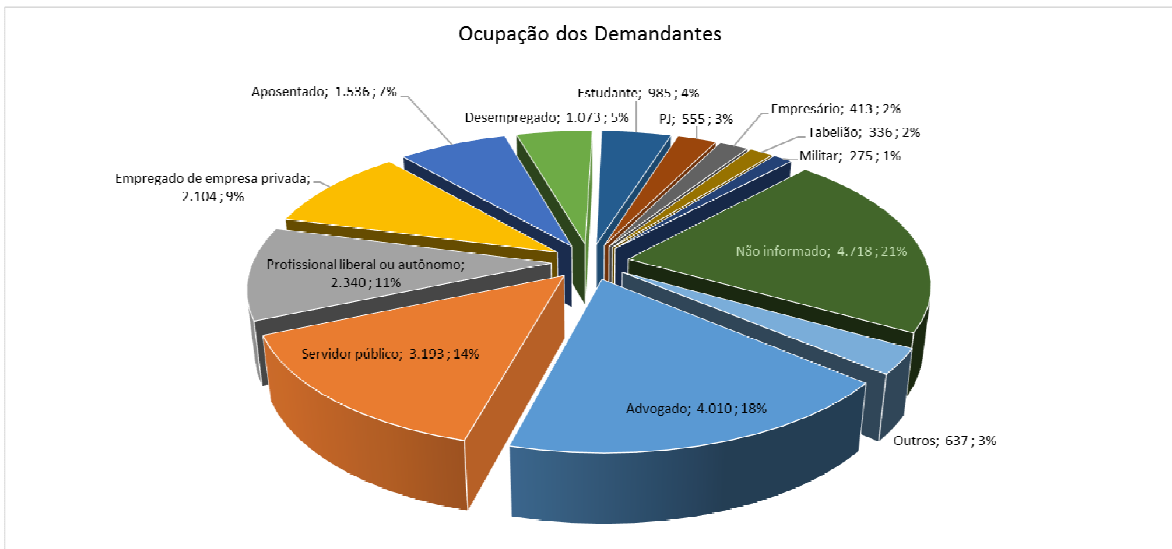
A partir do mês de agosto, foram recebidas 2.966 manifestações a respeito da Convenção da Apostila da Haia, o que impactou na demanda da unidade. A Ouvidoria prestou atendimento e orientações aos cidadãos sobre o serviço de apostilamento, e aos responsáveis pelos Cartórios Extrajudiciais, sobre os procedimentos para concessão de autorização, para prestação do serviço.

O gráfico a seguir apresenta a demanda por mês.



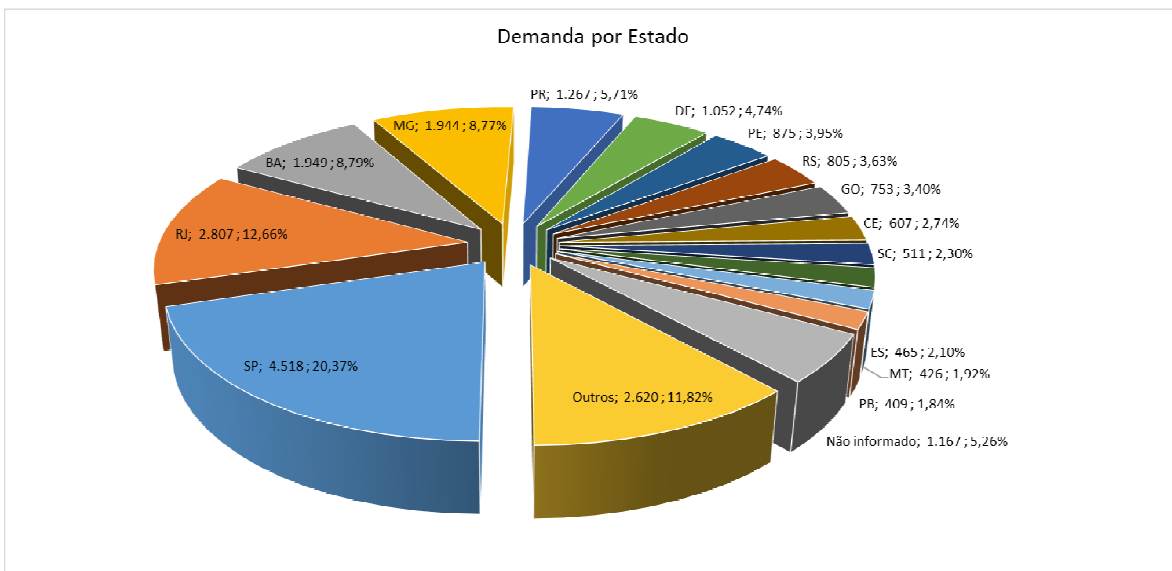
A forma de comunicação mais comum com a Ouvidoria é a virtual, com 19.098 (86,12%) manifestações recebidas pelo sistema eletrônico de atendimento na internet e 578 (2,61%) por correio eletrônico. Destacamos o número de atendimentos telefônicos registrados, que alcançou os 2.302 registros (10,38% do total), número três vezes maior que no ano de 2015. As demais manifestações foram recebidas por atendimento telefônico (2.302 - 10,38%), pessoalmente (134 - 0,6%), correspondência (47 - 0,21%) e por ofício (16 - 0,07%).

Há predominância de manifestações enviadas por advogados, servidores públicos, profissionais liberais ou autônomos 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 2016*<sup>1</sup>, na Justiça Estadual, os tribunais de São Paulo, Rio de Janeiro e Minas Gerais obtiveram classificação de grande porte, e o tribunal 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 o Tribunal da Bahia ocupa a segunda posição do grupo de médio porte; na Justiça Eleitoral, São Paulo, Bahia, Minas Gerais e Rio de Janeiro foram classificados como grande porte.



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

## 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 9.877 relatos, representando 44,28% das manifestações recebidas.

Em segundo lugar, figurou o tema Convenção da Apostila de 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, com 2.966 (13,30%) das manifestações.

As demandas que necessitavam ser apresentadas formalmente ao CNJ ou que traziam dúvidas sobre o procedimento para *peticionar ao Conselho* constaram na terceira posição, com 669 relatos (3,00%).

| Assunto   | Reclamação | Informação | Solicitação | Denúncia | Pedido de acesso à informação | Sugestão | Elogio | Total Geral |
|---|------------|------------|-------------|----------|-------------------------------|----------|--------|-------------|
| Morosidade processual no Poder Judiciário         | 9.675      | 113        | 65          | 23       |                               |          | 1      | 9.877       |
| Convenção da Apostila de Haia (Res. CNJ 228/2016) | 344        | 2.114      | 485         | 8        | 6                             | 7        | 2      | 2.966       |
| Como peticionar ao CNJ                            | 386        | 182        | 54          | 38       |                               | 7        | 2      | 669         |
| Demanda insuficiente para classificação           | 521        | 60         | 49          | 13       | 2                             | 2        | 2      | 649         |
| Atuação de magistrado                             | 418        | 55         | 12          | 41       | 2                             | 1        | 39     | 568         |
| Demanda fora da competência do CNJ                | 346        | 80         | 52          | 37       | 5                             | 8        | 1      | 529         |
| Decisão judicial                                  | 465        | 10         | 7           | 17       |                               | 1        | 1      | 501         |
| Matéria de cunho jurisdicional                    | 312        | 22         | 97          | 9        |                               | 2        |        | 442         |
| Funcionamento/procedimento de vara/comarca        | 331        | 9          | 8           | 7        | 2                             |          | 6      | 363         |
| Processo Judicial Eletrônico (PJe)                | 266        | 46         | 16          |          | 2                             | 7        |        | 337         |
| Conciliação e mediação                            | 34         | 216        | 73          | 1        | 4                             | 4        | 1      | 333         |
| Consulta jurídica                                 | 94         | 174        | 50          | 6        |                               | 1        | 1      | 326         |
| Andamento/situação de processo judicial           | 154        | 108        | 48          | 2        | 5                             | 1        |        | 318         |
| Atos normativos do CNJ                            | 15         | 223        | 36          |          | 16                            | 10       |        | 300         |
| Administração de tribunal                         | 221        | 35         | 13          | 8        | 4                             | 3        | 1      | 285         |
| Serventia extrajudicial/cartório                  | 171        | 57         | 18          | 6        | 3                             | 1        | 1      | 257         |
| Resposta/atuação da Ouvidoria do CNJ              | 48         | 133        | 40          | 1        | 1                             |          | 12     | 235         |
| Atuação do CNJ                                    | 28         | 68         | 60          |          | 14                            | 8        | 16     | 194         |
| Cumprimento de decisão judicial                   | 143        | 1          | 6           | 5        |                               |          |        | 155         |
| Pesquisa  | 1          | 67         | 41          |          | 29                            | 1        |        | 139         |
| Acesso a sistemas do CNJ                          | 58         | 43         | 25          |          | 2                             |          | 1      | 129         |
| Melhorias para o Poder Judiciário                 | 12         | 6          | 8           |          |                               | 99       |        | 125         |
| Andamento/situação processual no CNJ (sem sigilo) | 26         | 65         | 34          |          |                               |          |        | 125         |
| Atuação do Supremo Tribunal Federal               | 98         | 8          | 12          | 2        | 1                             | 1        |        | 122         |

| Assunto   | Reclamação    | Informação   | Solicitação  | Denúncia   | Pedido de acesso à informação | Sugestão   | Elogio     | Total Geral   |
|---|---------------|--------------|--------------|------------|-------------------------------|------------|------------|---------------|
| Atuação de servidor/funcionário do Poder Judiciário                 | 93            | 2            | 3            | 6          |                               |            | 10         | 114           |
| Sistema carcerário e sistema de execução de medidas socioeducativas | 51            | 29           | 13           | 9          | 7                             | 3          |            | 112           |
| Outros assuntos   | 710           | 944          | 309          | 25         | 104                           | 29         | 14         | 2.135         |
| <b>Total geral</b>  | <b>15.021</b> | <b>4.870</b> | <b>1.634</b> | <b>264</b> | <b>209</b>                    | <b>196</b> | <b>111</b> | <b>22.305</b> |

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 ano de 2016 um total de 187 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.

Os temas mais frequentes foram dados e estatísticas de pesquisas realizadas pelo CNJ, com 24 solicitações, informações sobre iniciativas e ações do Conselho, com 14 registros, e sobre os atos normativos e administrativos, com 10 registros.

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](http://www.cnj.jus.br/ouvidoria-page/documentos).

## 2.2 DADOS DOS PROCESSOS

Dos relatos recebidos no ano, 11.067 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              | 4.789   | 3.238  |       | 4.886       | 3.141  |       | 8.027   |
| Justiça Federal               | 721     | 475    |       | 809         | 387    |       | 1.196   |
| Justiça do Trabalho           | 225     | 719    |       | 299         | 645    |       | 944     |
| Conselho Nacional de Justiça  |         |        | 326   |             |        | 326   | 326     |
| Superior Tribunal de Justiça  | 140     | 99     |       | 129         | 110    |       | 239     |
| Supremo Tribunal Federal      | 96      | 67     |       | 80          | 83     |       | 163     |
| Tribunal Superior do Trabalho | 101     | 40     |       | 100         | 41     |       | 141     |
| Justiça Eleitoral             | 13      | 7      |       | 12          | 8      |       | 20      |
| Tribunal Superior Eleitoral   | 3       | 2      |       | 2           | 3      |       | 5       |
| Justiça Militar Estadual      | 3       | 1      |       | 3           | 1      |       | 4       |
| Justiça Militar da União      |         | 2      |       | 1           | 1      |       | 2       |
| Total geral                   | 6.091   | 4.650  | 326   | 6.321       | 4.420  | 326   | 11.067  |
|                               | 55,04%  | 42,02% | 2,95% | 57,12%      | 39,94% | 2,95% | 100,00% |

NA: não se aplica.

Das manifestações que continham dados do processo, a maior parte, 8.519 (76,98%), era relativa à *morosidade processual*. Em seguida, figuram as demandas a respeito de *decisões judiciais*, com 317 (2,86%), e, em terceiro, sobre *matéria de cunho jurisdicional*, com 290 (2,62%).

## 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 44,28% (9.877) dos registros recebidos. Tomando em conta apenas as demandas com essa classificação temática, 97,95% (9.675) são reclamações.

Apenas a título de comparação, se excluirmos as demandas relativas ao novo serviço incorporado pela Ouvidoria, qual seja, atendimento relativo à Convenção da Apostila de Haia, os números relativos à morosidade processual seriam de 51,07%, um incremento de 1.829 registros em relação ao ano anterior.

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        |                | Sexo         |              |                |
|--------------|--|----------------|--------------|----------------|--------------|--------------|----------------|
|              | Totais                                 | %              | Totais       | %              | Totais       | %            |                |
| Não          | 8.925                                  | 90,36%         | 8.016        | 81,16%         | Masculino    | 6.047        | 61,22%         |
| Sim          | 764                                    | 7,74%          | 1.673        | 16,94%         | Feminino     | 3.642        | 36,87%         |
| NA           | 188                                    | 1,90%          | 188          | 1,90%          | NA           | 188          | 1,90%          |
| <b>Total</b> | <b>9.877</b>                           | <b>100,00%</b> | <b>9.877</b> | <b>100,00%</b> | <b>Total</b> | <b>9.877</b> | <b>100,00%</b> |

NA: não se aplica (pessoa jurídica).

Relativamente à origem por estado, a Bahia apresentou o maior percentual de demandas referentes à morosidade processual, com 63,18% do total ali originado, seguido do Piauí, com 58,63%, e do Ceará, com 58,52%.

| UF                 | Morosidade processual | Total         | %             |
|--------------------|-----------------------|---------------|---------------|
| BA                 | 1.234                 | 1.953         | 63,18%        |
| PI                 | 163                   | 278           | 58,63%        |
| CE                 | 357                   | 610           | 58,52%        |
| MS                 | 218                   | 375           | 58,13%        |
| AM                 | 158                   | 287           | 55,05%        |
| PB                 | 221                   | 414           | 53,38%        |
| RN                 | 137                   | 258           | 53,10%        |
| MT                 | 224                   | 426           | 52,58%        |
| PE                 | 450                   | 877           | 51,31%        |
| MA                 | 169                   | 338           | 50,00%        |
| PR                 | 637                   | 1.279         | 49,80%        |
| AL                 | 110                   | 224           | 49,11%        |
| ES                 | 221                   | 466           | 47,42%        |
| RJ                 | 1.328                 | 2.823         | 47,04%        |
| PA                 | 155                   | 335           | 46,27%        |
| GO                 | 347                   | 758           | 45,78%        |
| MG                 | 879                   | 1.958         | 44,89%        |
| SE                 | 62                    | 147           | 42,18%        |
| SP                 | 1.865                 | 4.550         | 40,99%        |
| TO                 | 47                    | 121           | 38,84%        |
| RO                 | 57                    | 151           | 37,75%        |
| RR                 | 14                    | 38            | 36,84%        |
| AP                 | 13                    | 36            | 36,11%        |
| RS                 | 268                   | 813           | 32,96%        |
| DF                 | 287                   | 1.061         | 27,05%        |
| SC                 | 137                   | 516           | 26,55%        |
| AC                 | 10                    | 40            | 25,00%        |
| Não informado      | 109                   | 1.173         | 9,29%         |
| <b>Total Geral</b> | <b>9.877</b>          | <b>22.305</b> | <b>44,28%</b> |

Do total de manifestação classificadas como morosidade processual, analisamos a seguir as 8.519 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               | 618     | 344 |     | 655         | 307 |     | 962         |
| Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro      | 458     | 496 |     | 536         | 418 |     | 954         |
| Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo           | 455     | 436 |     | 496         | 395 |     | 891         |
| Tribunal Regional Federal da 1ª Região               | 364     | 182 |     | 385         | 161 |     | 546         |
| Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais        | 398     | 127 |     | 343         | 182 |     | 525         |
| Tribunal de Justiça do Estado do Paraná              | 351     | 118 |     | 420         | 49  |     | 469         |
| Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco          | 254     | 78  |     | 190         | 142 |     | 332         |
| Tribunal de Justiça do Estado do Ceará               | 221     | 66  |     | 190         | 97  |     | 287         |
| Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região           | 37      | 195 |     | 61          | 171 |     | 232         |
| Tribunal de Justiça do Estado de Goiás               | 148     | 75  |     | 129         | 94  |     | 223         |
| Tribunal Regional Federal da 3ª Região               | 125     | 83  |     | 146         | 62  |     | 208         |
| Superior Tribunal de Justiça                         | 117     | 58  |     | 102         | 73  |     | 175         |
| Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba             | 108     | 65  |     | 106         | 67  |     | 173         |
| Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul   | 87      | 64  |     | 92          | 59  |     | 151         |
| Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso do Sul  | 98      | 53  |     | 93          | 58  |     | 151         |
| Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo      | 88      | 48  |     | 77          | 59  |     | 136         |
| Conselho Nacional de Justiça                         |         |     | 135 |             |     | 135 | 135         |
| Tribunal Regional Federal da 2ª Região               | 73      | 55  |     | 89          | 39  |     | 128         |
| Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão            | 93      | 35  |     | 92          | 36  |     | 128         |
| Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região          | 29      | 96  |     | 35          | 90  |     | 125         |
| Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas            | 102     | 18  |     | 97          | 23  |     | 120         |
| Tribunal de Justiça do Estado do Pará                | 78      | 41  |     | 85          | 34  |     | 119         |
| Tribunal Superior do Trabalho                        | 89      | 28  |     | 87          | 30  |     | 117         |
| Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso         | 66      | 45  |     | 55          | 56  |     | 111         |
| Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte | 72      | 33  |     | 72          | 33  |     | 105         |
| Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina      | 69      | 31  |     | 66          | 34  |     | 100         |
| Tribunal de Justiça do Estado do Piauí               | 67      | 29  |     | 64          | 32  |     | 96          |
| Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região           | 25      | 69  |     | 34          | 60  |     | 94          |
| Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas             | 66      | 24  |     | 55          | 35  |     | 90          |
| Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região           | 16      | 49  |     | 16          | 49  |     | 65          |
| Tribunal Regional Federal da 4ª Região               | 47      | 10  |     | 45          | 12  |     | 57          |
| Tribunal de Justiça do Distrito Federal              | 26      | 27  |     | 27          | 26  |     | 53          |
| Tribunal Regional Federal da 5ª Região               | 32      | 14  |     | 32          | 14  |     | 46          |
| Tribunal de Justiça do Estado de Tocantins           | 34      | 5   |     | 30          | 9   |     | 39          |
| Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia            | 25      | 10  |     | 25          | 10  |     | 35          |
| Tribunal de Justiça do Estado de Sergipe             | 24      | 10  |     | 23          | 11  |     | 34          |
| Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região           | 11      | 17  |     | 12          | 16  |     | 28          |
| Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região           | 13      | 15  |     | 12          | 16  |     | 28          |
| Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região          | 13      | 14  |     | 13          | 14  |     | 27          |
| Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região           | 9       | 10  |     | 2           | 17  |     | 19          |



| Localização                                   | Julgado |        |       | Em execução |        |       | Total Geral |
|---|---------|--------|-------|-------------|--------|-------|-------------|
|   | Não     | Sim    | NA    | Não         | Sim    | NA    |             |
| Tribunal de Justiça do Estado de Roraima      | 6       | 7      |       | 6           | 7      |       | 13          |
| Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região    | 3       | 9      |       | 2           | 10     |       | 12          |
| Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região   | 6       | 6      |       | 6           | 6      |       | 12          |
| Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região   | 5       | 6      |       | 7           | 4      |       | 11          |
| Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região   | 1       | 9      |       | 2           | 8      |       | 10          |
| Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região    | 2       | 7      |       | 4           | 5      |       | 9           |
| Tribunal Regional do Trabalho da 21ª Região   | 1       | 8      |       | 1           | 8      |       | 9           |
| Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região   | 2       | 6      |       | 4           | 4      |       | 8           |
| Tribunal de Justiça do Estado do Amapá        | 4       | 3      |       | 5           | 2      |       | 7           |
| Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região   | 2       | 5      |       | 3           | 4      |       | 7           |
| Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região   |         | 6      |       | 4           | 2      |       | 6           |
| Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região    | 1       | 4      |       | 1           | 4      |       | 5           |
| Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região   | 3       | 1      |       | 4           |        |       | 4           |
| Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região   | 1       | 3      |       | 2           | 2      |       | 4           |
| Tribunal de Justiça do Estado do Acre         | 1       | 2      |       | 1           | 2      |       | 3           |
| Tribunal Regional do Trabalho da 20ª Região   |         | 3      |       | 1           | 2      |       | 3           |
| Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região   |         | 3      |       |             | 3      |       | 3           |
| Tribunal Regional do Trabalho da 23ª Região   | 2       | 1      |       | 1           | 2      |       | 3           |
| Tribunal Superior Eleitoral                   | 2       |        |       | 1           | 1      |       | 2           |
| Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe        | 2       |        |       | 2           |        |       | 2           |
| Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo      | 2       |        |       | 1           | 1      |       | 2           |
| Tribunal Regional Eleitoral do Pará           | 2       |        |       | 2           |        |       | 2           |
| Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro |         | 1      |       | 1           |        |       | 1           |
| Tribunal Regional Eleitoral da Bahia          | 1       |        |       |             | 1      |       | 1           |
| Tribunal Regional Eleitoral do Paraná         |         | 1      |       | 1           |        |       | 1           |
| Tribunal Regional do Trabalho da 22ª Região   | 1       |        |       | 1           |        |       | 1           |
| Total Geral                                   | 5.056   | 3.264  | 135   | 5.152       | 3.168  | 135   | 8.455       |
|   | 59,80%  | 38,60% | 1,60% | 60,93%      | 37,47% | 1,60% | 100,00%     |

NA: não se aplica.

Não foram computados os processos em tramitação no STF.

## 2.4. UTILIZAÇÃO INDEVIDA DO NOME DO CNJ

Foram recebidas 13 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.

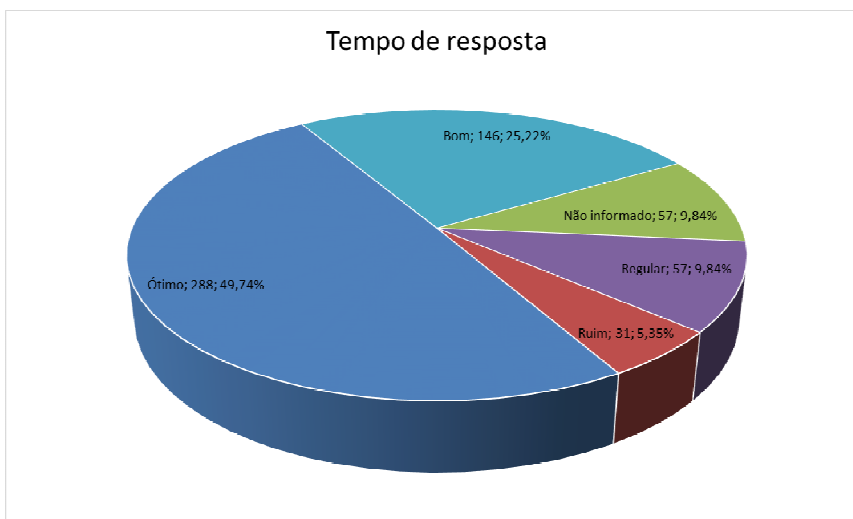
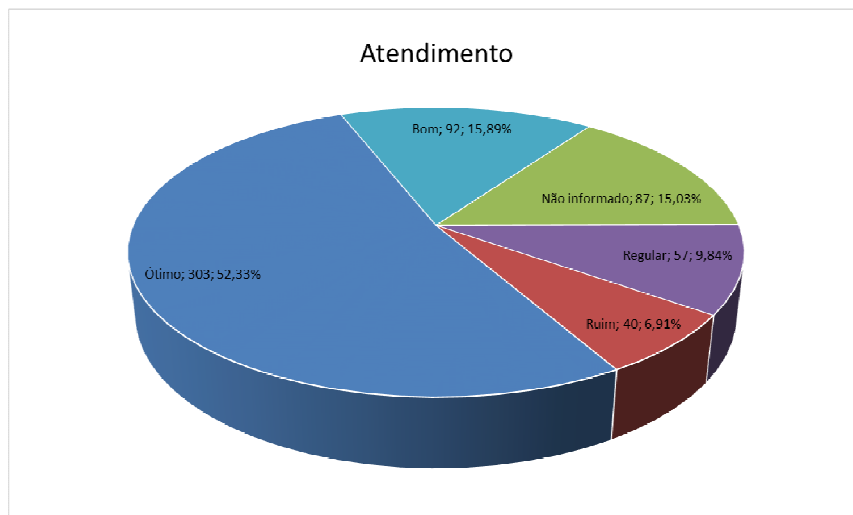
### 3. A PARTICIPAÇÃO DAS UNIDADES DO CNJ

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    |
|--|---------------|--------------|----------------|
| Núcleo de Apoio às Comissões Perm. e Temp. e ao Acomp. de Projetos | 1.158         | 187          | 1.345          |
| Corregedoria Nacional de Justiça                                   | 613           |              | 613            |
| Dep. de Monitoramento e Fiscalização do Sist. Carcerário           | 224           | 3            | 227            |
| Secretaria Processual  | 188           |              | 188            |
| Gabinete do Conselheiro Emmanoel Campelo                           | 167           |              | 167            |
| Departamento de Pesquisas Judiciárias                              | 114           |              | 114            |
| Secretaria de Comunicação Social                                   | 104           |              | 104            |
| Secretaria-Geral   | 88            | 3            | 91             |
| Centro de Formação e Aperfeiç. de Servidores do Poder Judiciário   | 60            |              | 60             |
| Gabinete da Conselheira Daldice Maria Santana de Almeida           | 46            | 1            | 47             |
| Gabinete do Conselheiro Gustavo Tadeu Alkmim                       | 46            |              | 46             |
| Seção de Protocolo e Digitalização                                 | 25            |              | 25             |
| Seção de Seleção e Gestão de Desempenho                            | 22            |              | 22             |
| Gabinete do Conselheiro Carlos Eduardo Oliveira Dias               | 18            | 2            | 20             |
| Gabinete do Conselheiro Arnaldo Hossepian Salles Lima Junior       | 19            |              | 19             |
| Gabinete do Conselheiro Bruno Ronchetti de Castro                  | 15            |              | 15             |
| Departamento de Acompanhamento Orçamentário                        | 10            |              | 10             |
| Gabinete do Conselheiro Carlos Augusto de Barros Levenhagen        | 1             | 9            | 10             |
| Diretoria Geral  | 2             | 7            | 9              |
| Departamento de Gestão Estratégica                                 | 8             | 1            | 9              |
| Gabinete do Conselheiro Fernando César Baptista de Mattos          | 7             |              | 7              |
| Seção de Acompanhamento das Resoluções e Recomendações             | 7             |              | 7              |
| Gabinete do Conselheiro José Norberto Lopes Campelo                | 6             |              | 6              |
| Seção de Educação Corporativa                                      | 6             |              | 6              |
| Gabinete do Conselheiro Lelio Bentes Corrêa                        | 3             | 2            | 5              |
| Seção de Acompanhamento das Decisões                               | 4             |              | 4              |
| Gabinete da Presidência  |               | 3            | 3              |
| Seção de Gestão de Contratos                                       | 3             |              | 3              |
| Seção de Registros Funcionais                                      | 2             |              | 2              |
| Comissão Permanente de Licitação                                   | 2             |              | 2              |
| Assessoria Jurídica  |               | 1            | 1              |
| Gabinete do Conselheiro Luiz Cláudio Silva Allemand                | 1             |              | 1              |
| Seção de Benefícios  | 1             |              | 1              |
| Gabinete do Conselheiro Rogério José Bento Soares do Nascimento    | 1             |              | 1              |
| Seção de Governança em Gestão de Pessoas do Poder Judiciário       | 1             |              | 1              |
| Núcleo de Suporte Logístico e Segurança                            |               | 1            | 1              |
| Seção de Legislação  | 1             |              | 1              |
| Seção de Engenharia e Manutenção Predial                           | 1             |              | 1              |
| Seção de Arquivo   | 1             |              | 1              |
| <b>Total geral</b>   | <b>2.975</b>  | <b>220</b>   | <b>3.195</b>   |
| <b>%</b>   | <b>93,11%</b> | <b>6,89%</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 579 respostas, e os resultados obtidos estão detalhados nos gráficos e tabela a seguir:



|       | Clareza |         | Satisfação quanto ao desfecho |         |
|-------|---------|---------|-------------------------------|---------|
|       | Totais  | %       | Totais                        | %       |
| Sim   | 406     | 70,12%  | 268                           | 46,29%  |
| Não   | 173     | 29,88%  | 311                           | 53,71%  |
| Total | 579     | 100,00% | 579                           | 100,00% |

A avaliação da resposta é um espaço importante para monitorar a qualidade do serviço da Ouvidoria. Os dados demonstram satisfação dos demandantes quanto ao atendimento, ao tempo para envio da resposta e quanto à clareza da resposta, e razoável satisfação quanto ao desfecho da atuação da Ouvidoria do CNJ.

## 5. ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS A OUTROS ÓRGÃOS

No período, houve 8.847 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 tais encaminhamentos:

| Órgão de Destino  | Acompanhamento com solução | Em acompanhamento | Enviado sem acompanhamento | Acompanhamento sem solução | Total Geral |
|---|----------------------------|-------------------|----------------------------|----------------------------|-------------|
| Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia (TJBA)  | 736                        | 269               | 29                         | 37                         | 1.071       |
| Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJRJ)                                   | 941                        | 69                | 36                         | 1                          | 1.047       |
| Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (TJSP)  | 912                        | 67                | 40                         | 16                         | 1.035       |
| Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais (TJMG)                                     | 491                        | 104               | 19                         | 3                          | 617         |
| Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco (TJPE)                                       | 316                        | 63                | 12                         | 7                          | 398         |
| Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE)  | 268                        | 45                | 4                          | 21                         | 338         |
| Ouvidoria Judiciária do Tribunal Regional Federal da 1ª Região (TRF1)                                 | 240                        | 57                | 8                          | 9                          | 314         |
| Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (TRT2)  | 253                        | 13                | 13                         | 2                          | 281         |
| Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJGO)  | 247                        | 15                | 7                          | 5                          | 274         |
| Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 3ª Região (TRF3)  | 216                        | 13                | 8                          | 1                          | 238         |
| Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná (TJPR)   | 9                          | 139               | 11                         | 63                         | 222         |
| Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba (TJPB)  | 154                        | 31                | 6                          | 3                          | 194         |
| Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul (TJRS)                                | 165                        | 14                | 3                          | 1                          | 183         |
| Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso do Sul (TJMS)                               | 147                        | 4                 | 5                          |                            | 156         |
| Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo (TJES)                                   | 125                        | 22                | 6                          | 2                          | 155         |
| Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão (TJMA)   | 142                        | 3                 | 1                          | 3                          | 149         |
| Ouvidoria do Tribunal Superior do Trabalho e do Conselho Superior da Justiça do Trabalho (TST e CSJT) | 133                        | 11                | 3                          | 2                          | 149         |
| Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça (STJ)   | 104                        | 24                | 3                          | 4                          | 135         |
| Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso (TJMT)                                      | 107                        | 17                | 6                          |                            | 130         |
| Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 2ª Região (TRF2)  | 69                         | 33                | 5                          | 19                         | 126         |
| Ouvidoria do Tribunal de Justiça do   | 113                        | 4                 | 7                          |                            | 124         |

| Órgão de Destino   | Acompanhamento com solução | Em acompanhamento | Enviado sem acompanhamento | Acompanhamento sem solução | Total Geral |
|--|----------------------------|-------------------|----------------------------|----------------------------|-------------|
| Estado de Santa Catarina (TJSC)  |                            |                   |                            |                            |             |
| Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região (TRT15)               | 111                        | 7                 | 3                          | 2                          | 123         |
| Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas (TJAM)                  | 84                         | 19                | 2                          | 13                         | 118         |
| Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Pará (TJPA)                      | 80                         | 22                | 4                          | 7                          | 113         |
| Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte (TJRN)       | 90                         | 13                | 2                          | 4                          | 109         |
| Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Piauí (TJPI)                     | 61                         | 34                | 4                          | 5                          | 104         |
| Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT1)                 | 81                         | 10                | 6                          | 1                          | 98          |
| Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas (TJAL)                   | 70                         | 11                | 2                          | 3                          | 86          |
| Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT) | 74                         | 3                 | 3                          |                            | 80          |
| Seção de Informação ao Sistema Prisional do Estado de São Paulo (TJSP)         | 52                         | 7                 | 6                          | 3                          | 68          |
| Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região (TRT5)                 | 51                         | 5                 | 3                          | 1                          | 60          |
| Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 5ª Região (TRF5)                     | 33                         | 6                 | 5                          | 3                          | 47          |
| Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia (TJRO)                  | 37                         | 1                 | 5                          |                            | 43          |
| Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Tocantins (TJTO)                 | 35                         | 4                 | 1                          | 1                          | 41          |
| Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região (TRT10)               | 32                         | 2                 | 1                          |                            | 35          |
| Presidência do Tribunal Regional Federal da 1ª Região (TRF1)                   | 24                         | 9                 |                            | 1                          | 34          |
| Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Sergipe (TJSE)                   | 31                         | 2                 |                            |                            | 33          |
| Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região (TRT6)                 | 28                         | 2                 | 2                          |                            | 32          |
| Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região (TRT3)                 | 17                         | 8                 | 3                          |                            | 28          |
| Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4)                     | 22                         | 5                 | 1                          |                            | 28          |
| Ouvidoria Administrativa do Tribunal Regional Federal da 1ª Região (TRF1)      | 11                         | 2                 | 6                          |                            | 19          |
| Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (TRT4)                 | 14                         | 2                 |                            |                            | 16          |
| Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região (TRT18)               | 10                         | 2                 | 3                          |                            | 15          |
| Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região (TRT9)                 | 13                         | 1                 | 1                          |                            | 15          |
| Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Roraima (TJRR)                   | 7                          | 3                 | 1                          | 1                          | 12          |
| Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 21ª Região (TRT21)               | 8                          | 2                 | 1                          |                            | 11          |
| Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região (TRT16)               | 8                          |                   | 1                          |                            | 9           |
| Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região (TRT17)               | 8                          |                   |                            |                            | 8           |
| Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região (TRT7)                 | 7                          | 1                 |                            |                            | 8           |

| Órgão de Destino  | Acompanhamento com solução | Em acompanhamento | Enviado sem acompanhamento | Acompanhamento sem solução | Total Geral |
|---|----------------------------|-------------------|----------------------------|----------------------------|-------------|
| Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 4ª Região - Seção Judiciária do Paraná (TRF4/SJPR)            | 6                          | 1                 | 1                          |                            | 8           |
| Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Amapá (TJAP)  | 7                          |                   |                            |                            | 7           |
| Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região (TRT11)  | 6                          | 1                 |                            |                            | 7           |
| Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região (TRT19)  | 3                          | 4                 |                            |                            | 7           |
| Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região (TRT24)  | 4                          | 3                 |                            |                            | 7           |
| Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 4ª Região - Seção Judiciária do Rio Grande do Sul (TRF4/SJRS) | 7                          |                   |                            |                            | 7           |
| Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região (TRT8)  | 5                          |                   | 1                          |                            | 6           |
| Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 20ª Região (TRT20)  | 2                          | 1                 | 1                          | 1                          | 5           |
| Núcleo de Informação ao Cidadão do Tribunal Superior Eleitoral (TSE)                                    | 3                          | 1                 |                            |                            | 4           |
| Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Acre (TJAC)   | 4                          |                   |                            |                            | 4           |
| Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região (TRT13)  | 3                          |                   | 1                          |                            | 4           |
| Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 4ª Região - Seção Judiciária de Santa Catarina (TRF4/SJSC)    | 4                          |                   |                            |                            | 4           |
| Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 22ª Região (TRT22)  | 2                          | 1                 |                            |                            | 3           |
| Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 23ª Região (TRT23)  | 3                          |                   |                            |                            | 3           |
| Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Estado de Sergipe (TRE-SE)                                  | 3                          |                   |                            |                            | 3           |
| Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Estado do Pará (TRE-PA)                                     | 3                          |                   |                            |                            | 3           |
| Turma Nacional de Uniformização dos Juizados Especiais Federais-TNU/CJF                                 | 1                          | 2                 |                            |                            | 3           |
| Central do Cidadão e Atendimento - Supremo Tribunal Federal (STF)                                       |                            |                   | 2                          |                            | 2           |
| Central do Eleitor - Tribunal Superior Eleitoral (TSE)  | 2                          |                   |                            |                            | 2           |
| Corregedoria do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE)   |                            | 1                 | 1                          |                            | 2           |
| Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região (TRT12)  | 2                          |                   |                            |                            | 2           |
| Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região (TRT14)  | 1                          |                   | 1                          |                            | 2           |
| Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Estado da Bahia (TRE-BA)                                    | 1                          | 1                 |                            |                            | 2           |
| Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Estado de São Paulo (TRE-SP)                                |                            | 1                 | 1                          |                            | 2           |
| Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Piauí (TRE-PI)  | 2                          |                   |                            |                            | 2           |
| Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro (TRE-  |                            | 1                 | 1                          |                            | 2           |

| Órgão de Destino  | Acompanhamento com solução | Em acompanhamento | Enviado sem acompanhamento | Acompanhamento sem solução | Total Geral    |
|---|----------------------------|-------------------|----------------------------|----------------------------|----------------|
| RJ)   |                            |                   |                            |                            |                |
| Presidência do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJRJ)       | 2                          |                   |                            |                            | 2              |
| Serviço de Informações ao Cidadão do Conselho da Justiça Federal (CJF)      |                            |                   | 2                          |                            | 2              |
| Corregedoria do Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina (TJSC)      | 1                          |                   |                            |                            | 1              |
| Corregedoria Geral de Justiça do Estado do Mato Grosso (TJMT)               | 1                          |                   |                            |                            | 1              |
| Ouvidoria do Superior Tribunal Militar (STM)                                | 1                          |                   |                            |                            | 1              |
| Ouvidoria do Tribunal de Justiça Militar do Estado de São Paulo (TJMSP)     |                            |                   |                            | 1                          | 1              |
| Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo (TRE-ES)         | 1                          |                   |                            |                            | 1              |
| Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Estado da Paraíba (TRE-PB)      |                            |                   |                            | 1                          | 1              |
| Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Estado de Minas Gerais (TRE-MG) | 1                          |                   |                            |                            | 1              |
| Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Estado do Ceará (TRE-CE)        | 1                          |                   |                            |                            | 1              |
| Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Estado do Maranhão (TRE-MA)     | 1                          |                   |                            |                            | 1              |
| Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Estado do Paraná (TRE-PR)       | 1                          |                   |                            |                            | 1              |
| Presidência do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba (TJPB)              |                            | 1                 |                            |                            | 1              |
| <b>Total Geral</b>  | <b>7.071</b>               | <b>1.219</b>      | <b>310</b>                 | <b>247</b>                 | <b>8.847</b>   |
| <b>%</b>  | <b>79,93%</b>              | <b>13,78%</b>     | <b>3,50%</b>               | <b>2,79%</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, 7.071 obtiveram solução, enquanto que 1.219 permaneciam em acompanhamento e 247 foram finalizadas sem solução. Houve ainda 310 registros encaminhados sem acompanhamento.

Esta Ouvidoria encaminhou demandas para órgãos dos demais Poderes, quais sejam: Ouvidoria Consular/Ministério das Relações Exteriores, Ouvidoria do Conselho Nacional do Ministério Público, Ouvidoria da Defensoria Pública do Distrito Federal, Defensoria Pública do Rio de Janeiro e Defensoria Pública da União em São Paulo e no Rio de Janeiro.

## 6. REDES SOCIAIS

Desde março de 2015, a Ouvidoria passou a interagir proativamente com a população por meio do *Facebook*, no perfil oficial 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*.

Em 2016, foram 09 *posts* com alcance médio estimado em 554 mil pessoas. A interação por meio das redes sociais constituiu igualmente importante forma de participação dos cidadãos, dado o seu alcance, simplicidade e popularidade. A segunda iniciativa pertinente ao *Facebook* foi o lançamento, na segunda quinzena de outubro deste ano, do acesso ao formulário eletrônico diretamente pelo “Fale Conosco” da rede social. 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.

## 7. 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. Iniciado no âmbito da Ouvidoria do CNJ em junho, dos atendimentos realizados no ano, foram fornecidas informações sobre mediação e conciliação para 427 demandantes, conjuntamente com o tratamento da reclamação.



## 8. AUDIÊNCIAS PÚBLICAS

Por outra via, a Ouvidoria do CNJ participou de duas audiências públicas, realizadas por iniciativa das Seccionais da Ordem dos Advogados do Brasil do Mato Grosso do Sul e da Bahia. Os eventos foram abertos ao público em geral e contaram com a participação de advogados, jurisdicionados e representantes dos órgãos do Sistema de Justiça, como o Ministério Público e a Defensoria Pública.

Foram frequentes em todas as audiências públicas temas como a precariedade de estrutura física e de pessoal (magistrados e servidores) e a morosidade processual.

As audiências demonstraram ser instrumentos efetivos de participação social no Poder Judiciário e permitiram à população local estabelecer um diálogo de forma mais direta aos Tribunais. Por outro lado, em relação aos Tribunais e ao CNJ, as audiências permitiram a busca de soluções integradas às demandas apresentadas.

Registramos ainda que dois demandantes foram atendidos pessoalmente pelo Conselheiro Ouvidor.

## 9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A demanda anual apresentou crescimento significativo, quando comparada ao ano de 2015, em que foram recebidas 15.808 demandas. No ano de 2016, foram recebidas 22.175 demandas, o que representa um acréscimo de 40,28%.

A maior demanda da Ouvidoria foi pertinente ao excesso de prazo nos processos judiciais, com 9.877, e alcançaram o percentual de 44,28% 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.

É notável também o elevado número de manifestações a respeito da Convenção da Apostila de Haia, tema que foi registrado a partir do mês de agosto, e alcançou os 2.966 registros, o que representa 13,30% do total de manifestações recebidas no ano.

Foram recebidos 178 pedidos de acesso à informação, com fundamento na Lei de Acesso à Informação (Lei n. 12.527/2011), principalmente a respeito de dados e pesquisas realizados pelo CNJ, mas também a respeito dos atos normativos, ações e iniciativas do Conselho.

Como instrumento de ampliação dos meios de diálogo com a sociedade, a Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça participou de audiências públicas na Bahia e no Mato Grosso do Sul. 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 (*posts*) na rede social e prestando orientação em resposta aos comentários e mensagens *inbox*. Ampliou-se essa participação pelo lançamento do “Fale Conosco” na rede social, que conduz ao acesso do formulário eletrônico da Ouvidoria, para o registro de manifestações na unidade.

O projeto “Ouvidorias de Justiça: agentes potencializadores da mediação e da conciliação” se iniciou em 2016, pela parceria entre a Ouvidoria do CNJ, o Colégio Permanente de Ouvidores Judiciais (COJUD) e a Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça (STJ), e tem por objetivo utilizar o espaço de participação social efetuado pelas Ouvidorias judiciais para estimular os jurisdicionados a se inteirarem sobre os meios consensuais de solução de litígios e de disseminação da cultura da solução pacífica dos conflitos.

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, 28 de março de 2017.

**LUIZ CLÁUDIO ALLEMAND**  
Conselheiro Ouvidor