

29.º Relatório Trimestral da Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça Janeiro a março de 2017

INTRODUÇÃO

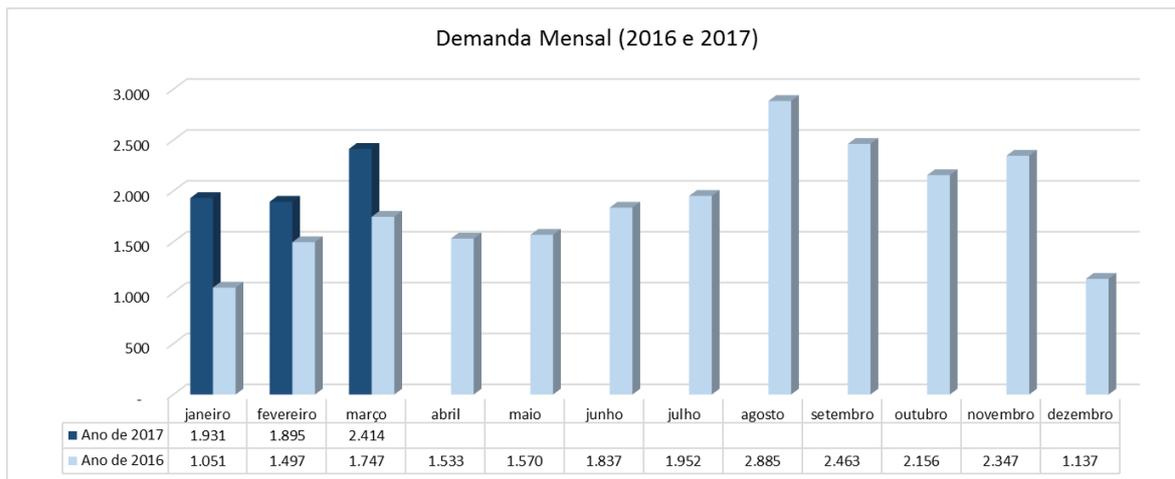
A Ouvidoria do CNJ foi criada pela Resolução n. 67, de 3 de março de 2009, que instituiu o novo Regimento Interno do Conselho, e tem suas atribuições fixadas na Resolução n. 103, de 24 de fevereiro de 2010.

A função atualmente é exercida pelo Conselheiro LUIZ CLÁUDIO ALLEMAND, eleito na 227ª Sessão Plenária Ordinária, em 15 de março de 2016.

Este relatório é apresentado em Plenário em cumprimento ao disposto no artigo 4º, inciso VII, da Resolução n. 103, de 24 de fevereiro de 2010, e contém dados quantitativos e qualitativos relativos às atividades desenvolvidas nos meses de janeiro a março de 2017.

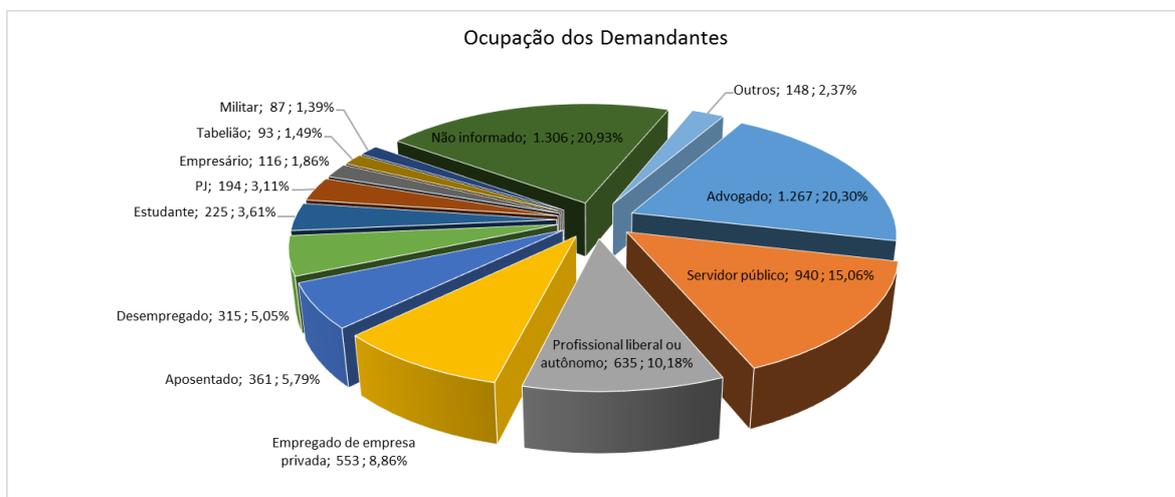
1. AS DEMANDAS RECEBIDAS

No período de janeiro a março de 2017, a Ouvidoria recebeu 6.240 demandas, o que implica em uma média mensal de 2.080 relatos. Quando comparado ao mesmo período de 2016, em que foram recebidos 4.296 relatos, observamos um crescimento de 45,25%; já em comparação ao último trimestre de 2016, em que foram recebidas 4.940, o crescimento observado foi de 26,32%. O gráfico a seguir apresenta a demanda por mês, com o comparativo entre o ano de 2016 e 2017.



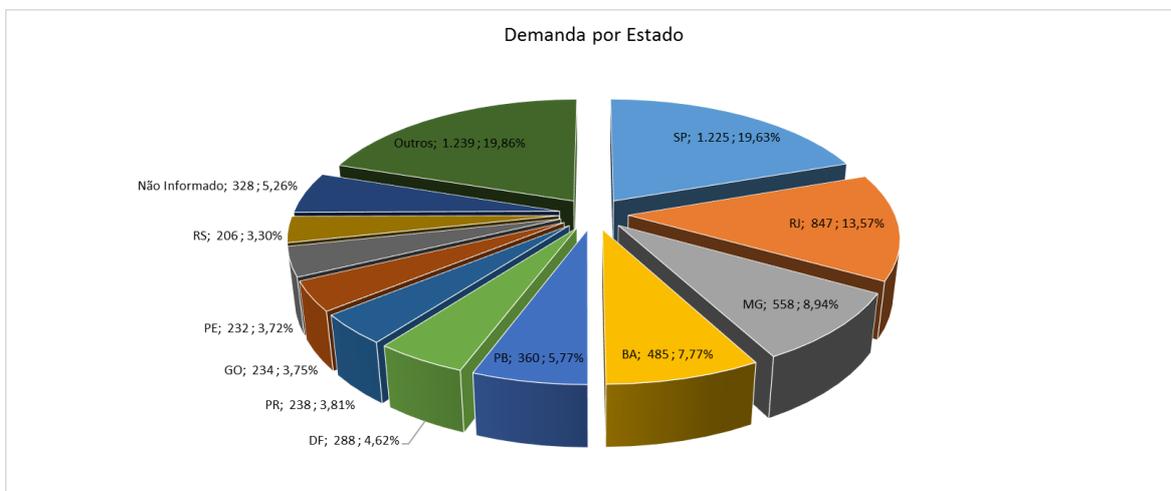
A forma de comunicação mais comum com a Ouvidoria é a virtual, com 5.189 (83,16%) manifestações recebidas pelo sistema eletrônico de atendimento na internet e 257 (4,12%) por correio eletrônico. As demais manifestações foram recebidas por atendimento telefônico (741 - 11,88%), pessoal (27 - 0,43%), por correspondência (22 - 0,35%) e por ofício (4 - 0,06%).

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, 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 de Janeiro e Minas Gerais obtiveram classificação de grande porte, e o tribunal da Bahia constou 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.



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 43,82% 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 12,63% das manifestações.

Como terceira maior ocorrência, constaram as demandas pertinentes à atuação de magistrado, com 6,44%. Em relação a esses relatos, a Ouvidoria do CNJ presta informações sobre a possibilidade de apresentar a reclamação perante a Corregedoria Geral de Justiça ou o Conselho Nacional de Justiça, bem como orientações sobre o procedimento para formular a reclamação, em relação ao CNJ.

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>>.

Assunto	Reclamação	Informação	Solicitação	Denúncia	Pedido de acesso à informação	Sugestão	Elogio	Total Geral
Morosidade processual no Poder Judiciário	2.668	49	18	20				2.755
Convenção da Apostila de Haia (Res. CNJ 228/2016)	52	633	103	1	2	2	1	794
Atuação de magistrado	362	24	3	11			5	405
Demanda insuficiente para classificação	162	14	17	3	2			198
Como peticionar ao CNJ	122	31	10	20				183
Matéria de cunho jurisdicional	102	13	31	11				157
Demanda fora da competência do CNJ	74	33	12	12	1	2		134
Decisão judicial	94	6		3				103
Consulta jurídica	26	55	13	1	1			96
Serventia extrajudicial/cartório	47	34	7	5	2	1		96
Processo Judicial Eletrônico (PJe)	45	31	7			2	1	86
Resposta/atuação da Ouvidoria do CNJ	15	51	8				7	81
Atos normativos do CNJ	1	60	6		8			75
Conciliação e mediação	4	49	17			1	1	72
Andamento/situação de processo judicial	31	26	10	2	2			71
Funcionamento/procedimento de vara/comarca	56	5	1	3				65
Outros assuntos ²	280	384	147	29	31	38	7	916
Totais	4.141	1.498	410	121	49	46	22	6.287

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 Registre-se que foram recebidas 7 manifestações de jurisdicionados que relataram ter sofrido tentativa de estelionato com a utilização do 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 informado 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.

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 primeiro trimestre de 2017 um total de 40 pedidos fundamentados na Lei de Acesso à Informação (LAI - Lei n.º 12.527/2011). Foram registrados 3 recursos em relação a pedidos anteriores.

Os pedidos trataram, em sua maioria, de dados e informações contidas em pesquisas e levantamentos estatísticos realizados pelo CNJ (9), pedidos de informações sobre processos em curso no CNJ (4) e sobre sistemas e cadastros do CNJ, como o Cadastro Nacional de Adoção e o Banco Nacional de Mandados de Prisão (4).

Do total de pedidos de acesso à informação, 22 foram atendidos, 16 não puderam ser atendidos em razão de o CNJ não dispor das informações desejadas e 2 foram considerados insuficientes para a compreensão do pedido. Dos recursos, 2 foram atendidos e 1 tratava de informação que o Conselho não detinha.

Foram encaminhados 3 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, do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul e do Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas.

2.2 DADOS DOS PROCESSOS

Dos relatos recebidos no trimestre, 2.989 (47,90%) 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	1.322	906		1.313	915		2.228
Justiça Federal	173	115		208	80		288
Justiça do Trabalho	83	153		89	147		236
Conselho Nacional de Justiça			71			71	71
Superior Tribunal de Justiça	34	29		39	24		63
Supremo Tribunal Federal	27	22		23	26		49
Tribunal Superior do Trabalho	34	14		39	9		48
Justiça Eleitoral	1	2		1	2		3
Justiça Militar Estadual	1	1		1	1		2
Superior Tribunal Militar	1				1		1
Total geral	1.676	1.242	71	1.713	1.205	71	2.989
	56,07%	41,55%	2,38%	57,31%	40,31%	2,38%	100,00%

NA: não se aplica.

Das manifestações que continham dados do processo, a maior parte, 2.336 (78,15%), era relativa à *morosidade processual*. Em seguida, figuram as demandas concernentes a *matéria de natureza jurisdicional*, com 94 (3,14%). Em terceiro, vieram as demandas a respeito de *como peticionar ao CNJ*, no total de 71 (2,38%).

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 43,82% (2.755) dos registros recebidos entre janeiro a março de 2017. Tomando em conta apenas as demandas com essa classificação temática, 96,84% (2.668) 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		Sexo		
	Totais	%	Totais	%	Totais	%	
Não	2.482	90,09%	2.330	84,57%	Masculino	1.711	62,11%
Sim	201	7,30%	353	12,81%	Feminino	972	35,28%
NA	72	2,61%	72	2,61%	NA	72	2,61%
Total	2.755	100,00%	2.755	100,00%	Total	2.755	100,00%

NA: não se aplica (pessoa jurídica).

Relativamente à origem por estado, a Bahia tem o maior percentual de demandas referentes à morosidade processual, com 70,31% do total ali originado, seguido do Rio Grande do Norte, com 67,05%, e do Rio de Janeiro, com 60,14%.

UF	Morosidade Processual	Total	%
BA	341	485	70,31%
RN	59	88	67,05%
RJ	510	848	60,14%
PE	138	234	58,97%
CE	85	146	58,22%
AL	30	53	56,60%
PI	35	62	56,45%
MA	46	83	55,42%
PA	37	70	52,86%
ES	71	140	50,71%
MG	264	560	47,14%
GO	110	236	46,61%
MT	53	114	46,49%
MS	33	77	42,86%
SP	523	1234	42,38%

UF	Morosidade Processual	Total	%
AM	21	51	41,18%
SE	23	58	39,66%
RO	15	46	32,61%
RR	5	16	31,25%
AP	6	20	30,00%
RS	61	208	29,33%
PR	69	243	28,40%
SC	45	179	25,14%
AC	2	8	25,00%
TO	10	40	25,00%
DF	65	298	21,81%
PB	57	360	15,83%
Não informado	41	330	12,42%
Total Geral	2.755	6.287	43,82%

Do total de manifestação classificadas como morosidade processual, analisamos a seguir as 2.336 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. Os registros constates como Conselho Nacional de Justiça indicam equívoco por parte do manifestante, tendo em vista que o campo indica o local de tramitação de processo judicial. Vide a tabela a seguir.

Localização - Tribunais Superiores	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
Superior Tribunal de Justiça	25	16		28	13		41
Tribunal Superior do Trabalho	30	10		34	6		40
Conselho Nacional de Justiça*			25			25	25
Totais	55	26	25	62	19	25	106

Localização - Justiça Estadual	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro	196	202		249	149		398
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia	189	80		170	99		269
Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo	139	127		134	132		266
Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais	122	56		102	76		178
Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco	63	22		61	24		85
Tribunal de Justiça do Estado do Ceará	59	12		50	21		71
Tribunal de Justiça do Estado de Goiás	41	12		37	16		53
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte	42	11		36	17		53
Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo	26	22		31	17		48
Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba	30	15		31	14		45

Tribunal de Justiça do Estado do Paraná	31	9		22	18		40
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul	26	12		25	13		38
Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina	27	9		22	14		36
Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso	18	13		12	19		31
Tribunal de Justiça do Estado do Pará	19	12		21	10		31
Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão	17	10		15	12		27
Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas	17	7		17	7		24
Tribunal de Justiça do Estado do Piauí	15	8		11	12		23
Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso do Sul	11	6		9	8		17
Tribunal de Justiça do Estado de Sergipe	11	2		10	3		13
Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas	12	1		11	2		13
Tribunal de Justiça do Distrito Federal	2	9		3	8		11
Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia	6	4		5	5		10
Tribunal de Justiça do Estado de Tocantins	1	2		2	1		3
Tribunal de Justiça do Estado do Amapá		3			3		3
Tribunal de Justiça do Estado do Acre	1				1		1
Totais	1.121	666	0	1.086	701	0	1.787

Localização - Justiça Federal	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
Tribunal Regional Federal da 1ª Região	79	39		88	30		118
Tribunal Regional Federal da 3ª Região	30	27		38	19		57
Tribunal Regional Federal da 2ª Região	33	12		31	14		45
Tribunal Regional Federal da 5ª Região	9	6		15			15
Tribunal Regional Federal da 4ª Região	5	2		6	1		7
Totais	156	86	0	178	64	0	242

Localização - Justiça do Trabalho	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região	12	50		17	45		62
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região	9	20		13	16		29
Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região	7	11		6	12		18
Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região	4	9		5	8		13
Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região	6	2		4	4		8
Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região	4	4		5	3		8
Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região	5	1		1	5		6
Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região	3	2		2	3		5
Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região	1	4			5		5
Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região	2	1		2	1		3
Tribunal Regional do Trabalho da 20ª Região	2	1		2	1		3
Tribunal Regional do Trabalho da 21ª Região		3		1	2		3
Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região	1	1		1	1		2
Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região	1	1		1	1		2
Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região		2			2		2

Tribunal Regional do Trabalho da 22ª Região	1	1		1	1		2
Tribunal Regional do Trabalho da 23ª Região		2		1	1		2
Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região	1	1			2		2
Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região		1			1		1
Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região		1			1		1
Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região		1			1		1
Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região		1			1		1
Totais	59	120	0	62	117	0	179

Localização - Justiça Eleitoral	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão		1			1		1
Totais	0	1	0	0	1	0	1

Resumo	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
Tribunais Superiores e CNJ	55	26	25	62	19	25	106
Justiça Estadual	1.121	666		1.086	701		1.787
Justiça Federal	156	86		178	64		242
Justiça do Trabalho	59	120		62	117		179
Justiça Eleitoral		1			1		1
Total Geral	1.391	899	25	1.388	902	25	2.315

* NA: não se aplica.

Não foram computados os processos em tramitação no STF.

3. A PARTICIPAÇÃO DAS UNIDADES DO CNJ

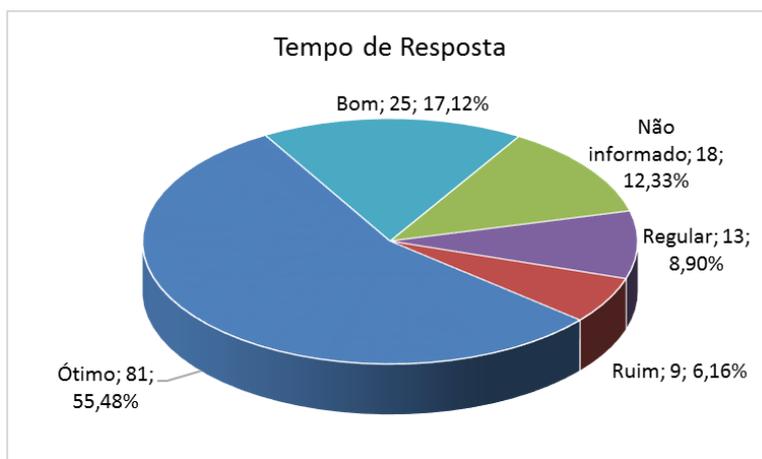
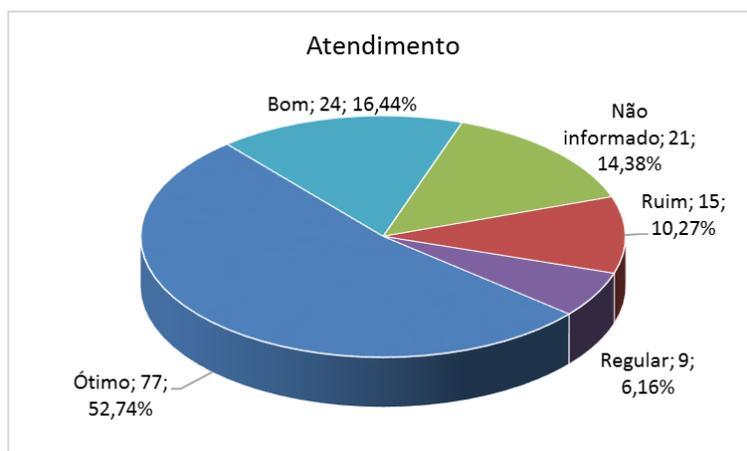
A tabela abaixo explicita a participação das unidades do CNJ no atendimento aos cidadãos, demonstrando a importância do auxílio das unidades para o adequado desfecho das solicitações iniciadas na Ouvidoria, e em consonância com o art. 2º e 4º, incisos I a IV, da Resolução CNJ nº 103/2010.

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	391		391
Dep. de Monitoramento e Fiscalização do Sist. Carcerário e do Sist. de Exec. de Med. Socioeducativas	58	1	59
Núcleo de Apoio às Comissões Permanentes e Temporárias e ao Acompanhamento de Projetos		50	50
Secretaria Processual	47		47
Gabinete da Conselheira Daldice Maria Santana de Almeida	32		32
Departamento de Pesquisas Judiciárias	31		31
Centro de Formação e Aperfeiçoamento de Servidores do Poder Judiciário	28		28
Secretaria-Geral	27		27
Secretaria de Comunicação Social	24		24
Gabinete do Conselheiro Carlos Augusto de Barros Levenhagen	10	6	16
Seção de Seleção e Gestão de Desempenho	8		8
Gabinete do Conselheiro Carlos Eduardo Oliveira Dias	7		7
Seção de Acompanhamento das Resoluções e Recomendações	6		6
Seção de Protocolo e Digitalização	4		4
Comissão Permanente de Licitação	3		3
Gabinete do Conselheiro Arnaldo Hossepian Salles Lima Junior	2		2
Gabinete da Presidência		2	2
Gabinete do Conselheiro Gustavo Tadeu Alkmim	2		2
Departamento de Gestão Estratégica	2		2
Gabinete do Conselheiro Lelio Bentes Corrêa		1	1
Gabinete do Conselheiro José Norberto Lopes Campelo	1		1
Seção de Arquivo	1		1
Departamento de Acompanhamento Orçamentário	1		1
Seção de Governança em Gestão de Pessoas do Poder Judiciário	1		1
Seção de Legislação	1		1
Seção de Educação Corporativa		1	1
Secretaria de Controle Interno	1		1
Núcleo de Suporte Logístico e Segurança		1	1
Gabinete do Conselheiro Fernando César Baptista de Mattos	1		1
Gabinete do Conselheiro Rogério José Bento Soares do Nascimento	1		1
Total Geral	690	62	752
%	91,76%	8,24%	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 146 respostas, e os resultados obtidos estão detalhados nos gráficos e tabela a seguir:



	Clareza		Satisfação quanto ao desfecho	
	Totais	%	Totais	%
Sim	104	71,23%	86	58,90%
Não	42	28,77%	60	41,10%
Total	146	100,00%	146	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, 2.403 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:

Órgão de destino - Tribunais Superiores	Acompanhamento com solução	Em acompanhamento	Acompanhamento sem solução	Enviado sem acompanhamento	Total Geral
Ouvidoria do Tribunal Superior do Trabalho e do Conselho Superior da Justiça do Trabalho (TST e CSJT)	48	4	1		53
Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça (STJ)	20	6	1		27
Total	68	10	2	0	80
%	85,00%	12,50%	2,50%	0,00%	100,00%

Órgão de destino - Justiça Estadual	Acompanhamento com solução	Em acompanhamento	Acompanhamento sem solução	Enviado sem acompanhamento	Total Geral
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJRJ)	329	49	2	5	385
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia (TJBA)	91	149	54	3	297
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (TJSP)	254	17	1	8	280
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais (TJMG)	147	40	4	11	202
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco (TJPE)	71	16	4	1	92
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE)	58	18	3	1	80
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJGO)	51	6		1	58
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba (TJPB)	38	12	2	2	54
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná (TJPR)	16	31	1	2	50
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte (TJRN)	39	7			46
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo (TJES)	33	6		2	41
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul (TJRS)	30	3		3	36

Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina (TJSC)	32	2			34
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas (TJAL)	32	1			33
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão (TJMA)	27	5		1	33
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso (TJMT)	30	1		1	32
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Pará (TJPA)	24	5	1		30
Seção de Informação ao Sistema Prisional do Estado de São Paulo (TJSP)	22	2	1		25
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Piauí (TJPI)	5	13	2		20
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso do Sul (TJMS)	17	2			19
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia (TJRO)	14	2		2	18
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT)	14			1	15
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas (TJAM)	11	4			15
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Sergipe (TJSE)	10				10
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Tocantins (TJTO)	6				6
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Amapá (TJAP)	3				3
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Roraima (TJRR)	2				2
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Acre (TJAC)	1				1
Corregedoria do Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina (TJSC)		1			1
Total	1.407	392	75	44	1.918
%	73,36%	20,44%	3,91%	2,29%	100,00%

Órgão de destino - Justiça Federal	Acompanhamento com solução	Em acompanhamento	Acompanhamento sem solução	Enviado sem acompanhamento	Total Geral
Ouvidoria Judiciária do Tribunal Regional Federal da 1ª Região (TRF1)	55	12	1		68
Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 3ª Região (TRF3)	56	4	1	3	64
Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 2ª Região (TRF2)	25	11	1	1	38
Presidência do Tribunal Regional Federal da 1ª Região (TRF1)	8	5	3		16

Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 5ª Região (TRF5)	9	4	2		15
Ouvidoria Administrativa do Tribunal Regional Federal da 1ª Região (TRF1)	1	1		1	3
Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 4ª Região - Seção Judiciária de Santa Catarina (TRF4/SJSC)	3				3
Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 4ª Região - Seção Judiciária do Paraná (TRF4/SJPR)	1		1		2
Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 4ª Região - Seção Judiciária do Rio Grande do Sul (TRF4/SJRS)	2				2
Turma Nacional de Uniformização dos Juizados Especiais Federais-TNU/CJF	2				2
Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4)		1			1
Presidência do Tribunal Regional Federal da 5ª Região (TRF5)	1				1
Total	163	38	9	5	215
%	75,81%	17,67%	4,19%	2,33%	100,00%

Órgão de destino - Justiça Trabalhista	Acompanhamento com solução	Em acompanhamento	Acompanhamento sem solução	Enviado sem acompanhamento	Total Geral
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (TRT2)	61	4		4	69
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT1)	22	1		1	24
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região (TRT15)	22	1			23
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região (TRT5)	9	1			10
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região (TRT10)	10				10
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (TRT4)	5			2	7
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região (TRT6)	7				7
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região (TRT18)	5				5
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região (TRT3)	2	3			5
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 21ª Região (TRT21)	2			1	3
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 22ª Região (TRT22)	3				3
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região (TRT7)	3				3

Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região (TRT16)	3				3
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região (TRT17)	3				3
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 23ª Região (TRT23)		2			2
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região (TRT9)	1			1	2
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região (TRT19)	1	1			2
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região (TRT11)	1	1			2
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região (TRT12)	1				1
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região (TRT14)	1				1
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 20ª Região (TRT20)		1			1
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região (TRT8)	1				1
Total	163	15	0	9	187
%	87,17%	8,02%	0,00%	4,81%	100,00%

Órgão de destino - Justiça Eleitoral	Acompanhamento com solução	Em acompanhamento	Acompanhamento sem solução	Enviado sem acompanhamento	Total Geral
Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Estado da Bahia (TRE-BA)	1				1
Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Estado de Minas Gerais (TRE-MG)	2				2
Total	3	0	0	0	3
%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%

Órgão de destino - Resumo	Acompanhamento com solução	Em acompanhamento	Acompanhamento sem solução	Enviado sem acompanhamento	Total Geral
Tribunais Superiores	68	10	2		80
Justiça Estadual	1407	392	75	44	1918
Justiça Federal	163	38	9	5	215
Justiça Trabalhista	163	15		9	187
Justiça Eleitoral	3				3
Total Geral	1.804	455	86	58	2.403
%	75,07%	18,93%	3,58%	2,41%	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, 1.804 (75,07%) obtiveram solução, enquanto que 455 (18,93%) permaneciam em

acompanhamento e 86 (3,58%) foram finalizadas sem solução; 58 manifestações (2,41%) foram enviadas sem a solicitação de informações/resposta.

Uma manifestação foi encaminhada à Defensoria Pública da União em São Paulo.

6. REDES SOCIAIS

A Ouvidoria está presente na rede social *Facebook*, na página oficial do CNJ, por meio do Fale Conosco da rede social, o qual direciona ao formulário eletrônico da Ouvidoria diretamente. 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. Dos relatos recebidos no primeiro trimestre, foram fornecidas informações sobre mediação e conciliação para 1.111 manifestações, conjuntamente com o tratamento da reclamação.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O primeiro trimestre de 2017 apresentou aumento considerável na demanda. Quando comparada ao mesmo período de 2016, o incremento ultrapassou os 45%; em relação ao trimestre anterior (outubro a dezembro de 2016) o incremento é de mais de 26%. 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 de 2016, com 2.213 manifestações (30,14% do total) e reduziram a partir do último trimestre de 2016 para 727, tendo mantido esse patamar no primeiro trimestre de 2017, com 794 (mais de 12% do total de demandas do período).

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 44% 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, 29 de março de 2017.

Conselheiro ALLEMAND
Ouvidor Geral do CNJ