

# **30.º Relatório Trimestral da Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça Abril, maio e junho de 2017**

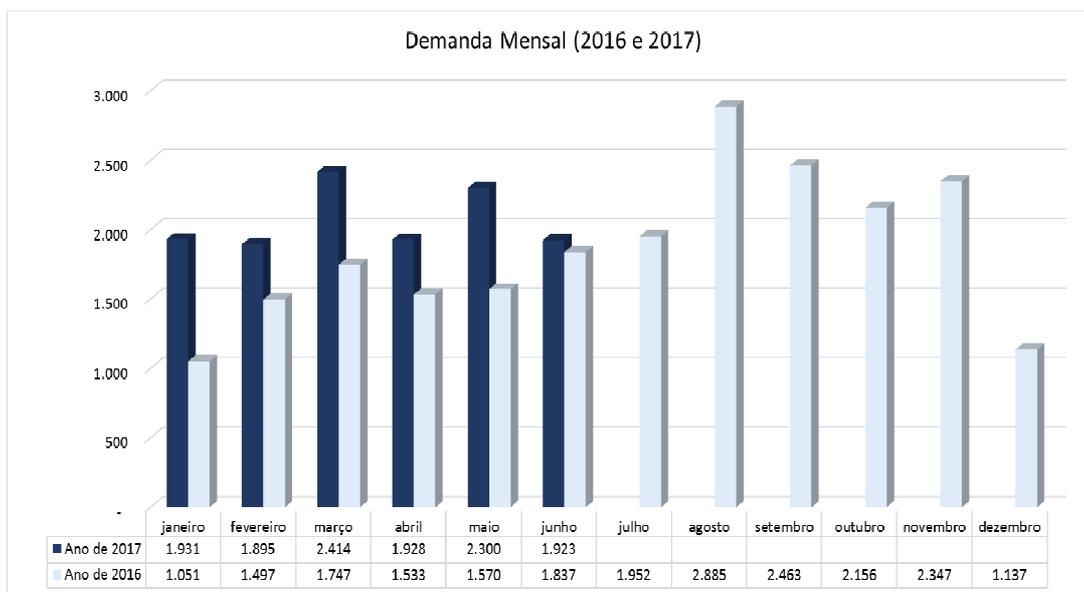
## **INTRODUÇÃO**

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.

Este relatório é encaminhado aos Conselheiros, 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 abril a junho de 2017.

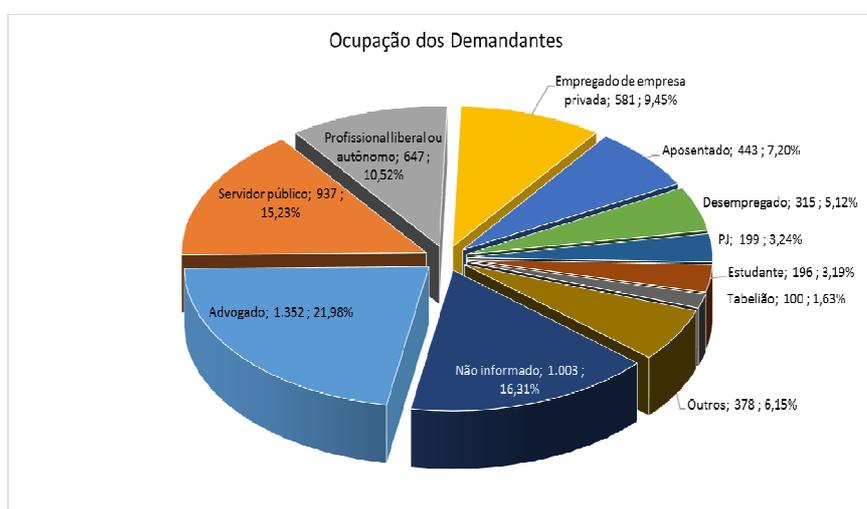
## 1. AS DEMANDAS RECEBIDAS

No período de abril a junho de 2017, a Ouvidoria recebeu 6.151 demandas, o que implica em uma média mensal de 2.050 relatos. Quando comparado ao mesmo período de 2016, em que foram recebidos 4.940 relatos, observamos um crescimento de 24,51%; já em comparação ao trimestre anterior, em que foram recebidas 6.240, observou-se suave queda de 1,43%. O gráfico a seguir apresenta a demanda por mês, com o comparativo entre os anos de 2016 e 2017.



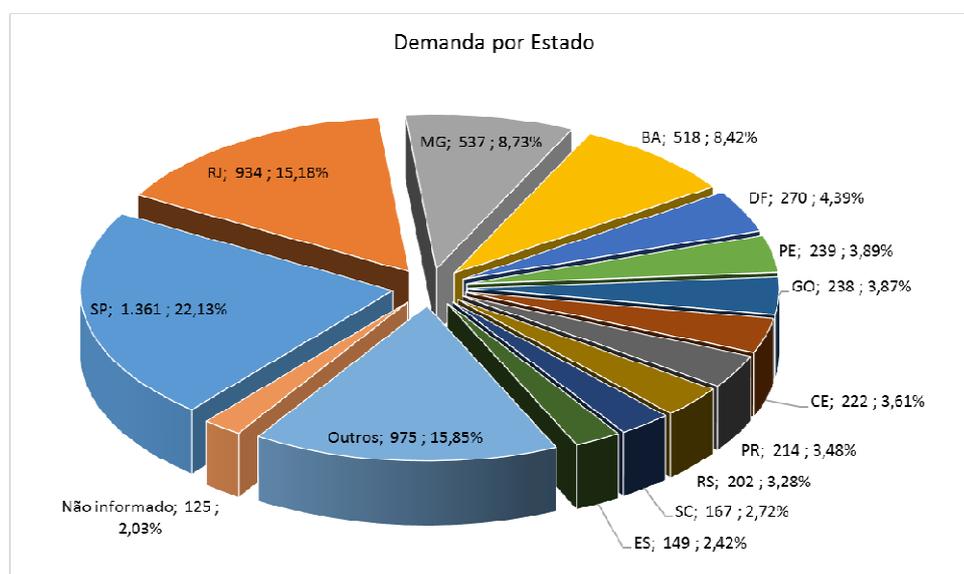
A forma de comunicação mais comum com a Ouvidoria é a virtual, com 5.565 (90,47%) manifestações recebidas pelo sistema eletrônico de atendimento na internet e 102 (1,66%) por correio eletrônico. As demais manifestações foram recebidas por atendimento telefônico (430 - 6,99%), pessoal (20 - 0,33%), por correspondência (20 - 0,33%) e por ofício (14 - 0,23%).

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, 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 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 48,78% (3.013) 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 8,09% (500) das manifestações.

Como terceira maior ocorrência, constaram as demandas a respeito de *como peticionar ao CNJ*, com 3,85% (238). Em relação a esses relatos, a Ouvidoria do CNJ presta orientações a respeito dos procedimentos a seguir, documentação necessária, eventuais modelos de petições, formas de envio e demais dúvidas.

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

Assunto	Reclamação	Informação	Solicitação	Denúncia	Pedido de acesso à informação	Sugestão	Elogio	Total Geral
Morosidade processual no Poder Judiciário	2.959	17	25	12				3.013
Convenção da Apostila de Haia (Res. CNJ 228/2016)	43	381	74	2				500
Como peticionar ao CNJ	134	41	32	25	3	3		238
Demanda insuficiente para classificação	155	11	16	6	1			189
Demanda fora da competência do CNJ	107	19	13	20	1	5		165
Matéria de cunho jurisdicional	112	11	15	19			1	158
Decisão judicial	125	2	1	6				134
Atuação de magistrado	92	9	2	19		1	8	131
Administração de tribunal	108	4	5	5				122
Processo Judicial Eletrônico (PJe)	79	13	5	1	1	2	1	102
Andamento/situação de processo judicial	46	39	11	1	4			101
Consulta jurídica	18	57	19	1	1			96
Serventia extrajudicial/cartório	54	24	6	6		2		92
Funcionamento/procedimento de vara/comarca	65	2	3	9			1	80
Conciliação e mediação	4	48	17	1	2			72
Resposta/atuação da Ouvidoria do CNJ	6	52	5	1			2	66
Atos normativos do CNJ	3	49	8		3	3		66
Outros assuntos <sup>2</sup>	265	348	114	23	58	35	9	852
<b>Totais</b>	<b>4.375</b>	<b>1.127</b>	<b>371</b>	<b>157</b>	<b>74</b>	<b>51</b>	<b>22</b>	<b>6.177</b>

Obs.: o relato pode ser classificado com mais de um tipo e assunto.

Em face a demanda de reclamações sobre a demora processual, a Ouvidoria tem promovido o envio das manifestações às ouvidorias dos tribunais, a fim de efetivar a constante melhoria dos serviços prestados pelo Poder Judiciário, conforme missão definida pela Resolução CNJ nº. 103/2010.

Os resultados da atuação em conjunto os demais órgãos do Poder Judiciário têm sido evidenciados, principalmente, por meio das informações recebidas dos órgãos em resposta às manifestações, mas também pelo retorno dos próprios cidadãos, com destaque para a pesquisa de satisfação, disponível no item 4 deste relatório.

<sup>2</sup> Registre-se que foram recebidas 3 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 segundo trimestre de 2017 um total de 57 pedidos fundamentados na Lei de Acesso à Informação (LAI - Lei n.º 12.527/2011). Foram registrados 5 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 (13), pedidos de informações sobre a atuação, iniciativas e ações do CNJ (07) e sobre sistemas e cadastros do CNJ, como o Cadastro Nacional de Adoção e o Cadastro Nacional de Improbidade Administrativa (07).

Do total de pedidos de acesso à informação, 34 foram atendidos, 20 não puderam ser atendidos em razão de o CNJ não dispor das informações desejadas, 01 foi considerado insuficiente para a compreensão do pedido, 01 foi parcialmente atendido e 01 encontrava-se em aberto. Dos recursos, 03 foram atendidos e 02 tratavam de informação que o Conselho não detinha.

Foram encaminhados 04 pedidos de informação para os órgãos competentes, em conformidade com o art. 11, §1º, inciso III, da Lei de Acesso à Informação. Os destinatários foram as Ouvidorias do Superior Tribunal Militar, do Tribunal de Justiça de Pernambuco, do Tribunal Regional Federal da 4ª Região e do Tribunal Superior do Trabalho e Conselho Superior da Justiça do Trabalho.

## 2.2 DADOS DOS PROCESSOS

Dos relatos recebidos no trimestre, 3.536 (57,49%) 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	1.499	1.146		1.568	1.077		2.645
Justiça Federal	212	135		235	112		347
Justiça do Trabalho	73	226		86	213		299
Conselho Nacional de Justiça			83			83	83
Superior Tribunal de Justiça	43	24		40	27		67
Supremo Tribunal Federal	21	24		16	29		45
Tribunal Superior do Trabalho	24	16		28	12		40
Justiça Eleitoral	5	1		5	1		6
Tribunal Superior Eleitoral	4			3	1		4
Total geral	1.881	1.572	83	1.981	1.472	83	3.536
	53,20%	44,46%	2,35%	56,02%	41,63%	2,35%	100,00%

NA: não se aplica.

Das manifestações que continham dados do processo, a maior parte, 2.696 (76,24%), era relativa à *morosidade processual*. Em seguida, vieram as demandas a respeito de *como peticionar ao CNJ*, no total de 117 (3,31%). Em terceiro, figuram as demandas concernentes a *matéria de natureza jurisdicional*, com 111 (3,14%).

## 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 48,78% (3.013) dos registros recebidos entre abril a junho de 2017. Tomando em conta apenas as demandas com essa classificação temática, 98,21% (2.959) 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	2.717	90,18%	2.523	83,74%	Masculino	1.839	61,04%
Sim	211	7,00%	405	13,44%	Feminino	1.089	36,14%
NA	85	2,82%	85	2,82%	NA	85	2,82%
<b>Total</b>	<b>3.013</b>	<b>100,00%</b>	<b>3.013</b>	<b>100,00%</b>	<b>Total</b>	<b>3.013</b>	<b>100,00%</b>

NA: não se aplica (pessoa jurídica).

Relativamente à origem por estado, o Rio Grande do Norte tem o maior percentual de demandas referentes à morosidade processual, com 67,9% do total ali originado, seguido do Maranhão, com 65,71%, e da Paraíba, com 63,49%.

UF	Morosidade Processual	Total	%
RN	55	81	67,90%
MA	46	70	65,71%
PB	80	126	63,49%
AL	35	56	62,50%
CE	136	221	61,54%
BA	318	519	61,27%
MS	74	121	61,16%
PI	35	58	60,34%
SE	35	58	60,34%
PE	141	240	58,75%
RJ	528	934	56,53%
MT	65	125	52,00%
PA	42	82	51,22%
SP	675	1368	49,34%
GO	114	239	47,70%
ES	68	151	45,03%

UF	Morosidade Processual	Total	%
SC	71	169	42,01%
AM	22	54	40,74%
MG	216	540	40,00%
RS	76	205	37,07%
TO	14	38	36,84%
AC	2	7	28,57%
DF	75	271	27,68%
PR	55	215	25,58%
RO	20	80	25,00%
RR	2	9	22,22%
AP	3	14	21,43%
Não informado	10	126	7,94%
<b>Total Geral</b>	<b>3.013</b>	<b>6.177</b>	<b>48,78%</b>

Do total de manifestação classificadas como morosidade processual, analisamos a seguir as 2.696 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	34	17		33	18		51
Conselho Nacional de Justiça			35			35	35
Tribunal Superior do Trabalho	22	12		25	9		34
Tribunal Superior Eleitoral	4			3	1		4
<b>Totais</b>	<b>60</b>	<b>29</b>	<b>35</b>	<b>61</b>	<b>28</b>	<b>35</b>	<b>124</b>

Localização - Justiça Estadual	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro	170	238		224	184		408
Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo	196	165		210	151		361
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia	156	89		159	86		245
Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais	97	47		84	60		144
Tribunal de Justiça do Estado do Ceará	95	24		85	34		119
Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco	84	28		78	34		112
Tribunal de Justiça do Estado de Goiás	59	19		57	21		78
Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba	42	20		40	22		62
Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso do Sul	29	29		30	28		58
Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina	47	10		47	10		57

Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso	29	21		29	21		50
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul	27	22		28	21		49
Tribunal de Justiça do Estado do Pará	30	12		23	19		42
Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo	25	15		28	12		40
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte	32	8		26	14		40
Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão	19	16		19	16		35
Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas	18	13		17	14		31
Tribunal de Justiça do Estado do Paraná	22	8		17	13		30
Tribunal de Justiça do Estado do Piauí	13	8		13	8		21
Tribunal de Justiça do Estado de Sergipe	18	2		18	2		20
Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas	10	9		11	8		19
Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia	9	7		8	8		16
Tribunal de Justiça do Distrito Federal	5	7		8	4		12
Tribunal de Justiça do Estado de Tocantins	7	1		4	4		8
Tribunal de Justiça do Estado de Roraima	3			2	1		3
Tribunal de Justiça do Estado do Acre	1			1			1
Tribunal de Justiça do Estado do Amapá	1			1			1
<b>Totais</b>	<b>1.244</b>	<b>818</b>	<b>-</b>	<b>1.267</b>	<b>795</b>	<b>-</b>	<b>2.062</b>

Localização - Justiça Federal	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
Tribunal Regional Federal da 1ª Região	86	48		92	42		134
Tribunal Regional Federal da 3ª Região	55	13		53	15		68
Tribunal Regional Federal da 2ª Região	25	24		37	12		49
Tribunal Regional Federal da 5ª Região	10	4		10	4		14
Tribunal Regional Federal da 4ª Região	10			7	3		10
<b>Totais</b>	<b>186</b>	<b>89</b>	<b>-</b>	<b>199</b>	<b>76</b>	<b>-</b>	<b>275</b>

Localização - Justiça do Trabalho	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região	11	77		13	75		88
Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região	8	31		14	25		39
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região	4	21		10	15		25
Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região	3	10		5	8		13
Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região	2	7		4	5		9
Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região	7	1		1	7		8
Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região	1	5		2	4		6
Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região	1	3		2	2		4
Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região	1	3		1	3		4

Tribunal Regional do Trabalho da 21ª Região		4		1	3		4
Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região	1	3		2	2		4
Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região	1	3		1	3		4
Tribunal Regional do Trabalho da 20ª Região	3			2	1		3
Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região	1	2			3		3
Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região	1	1		1	1		2
Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região	2			1	1		2
Tribunal Regional do Trabalho da 22ª Região		2		2			2
Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região	2			1	1		2
Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região		1			1		1
Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região		1			1		1
Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região		1			1		1
<b>Totais</b>	<b>49</b>	<b>176</b>	<b>-</b>	<b>63</b>	<b>162</b>	<b>-</b>	<b>225</b>

Localização - Justiça Eleitoral	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
Tribunal Regional Eleitoral do Ceará	1			1			1
<b>Totais</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>

Resumo	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
Tribunais Superiores e CNJ	60	29	35	61	28	35	124
Justiça Estadual	1.244	818		1.267	795		2.062
Justiça Federal	186	89		199	76		275
Justiça do Trabalho	49	176		63	162		225
Justiça Eleitoral	1			1			1
<b>Total Geral</b>	<b>1.540</b>	<b>1.112</b>	<b>35</b>	<b>1.591</b>	<b>1.061</b>	<b>35</b>	<b>2.687</b>

\* NA: não se aplica.

### 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.

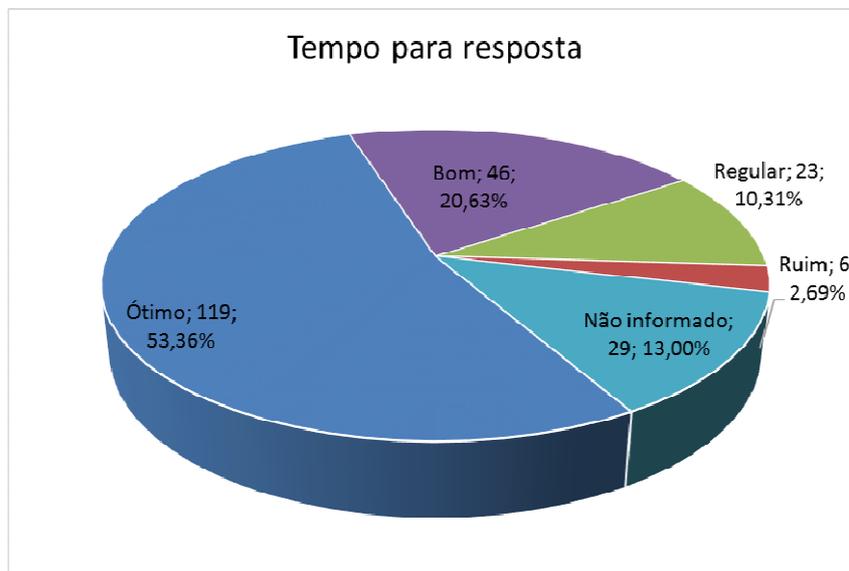
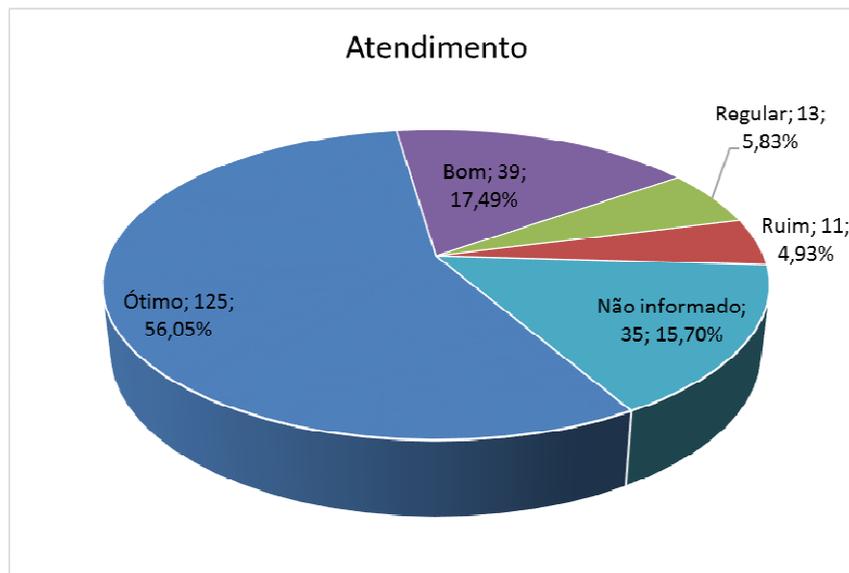
Houve redução no número de manifestações a respeito dos novos procedimentos decorrentes da adesão do Brasil à Convenção da Apostila da Haia em relação ao trimestre anterior, não obstante, a demanda sobre o tratado permaneça elevada. A Convenção se refere à eliminação da exigência de legalização de

documentos públicos estrangeiros no Brasil e ao apostilamento de documentos brasileiros para reconhecimento nos países signatários, e foi regulamentado pelo CNJ em relação aos documentos de responsabilidade do Poder Judiciário. As demandas sobre o tema foram encaminhadas ao Núcleo de Apoio às Comissões Permanentes e Temporárias e ao Acompanhamento de Projetos e à Corregedoria Nacional de Justiça.

Setor	Concluído	Em aberto	Total Geral
Corregedoria Nacional de Justiça	408	6	414
Dep. de Monitoramento e Fiscalização do Sist. Carcerário e do Sist. de Exec. de Med. Socioeducativas	60	3	63
Gabinete da Conselheira Daldice Maria Santana de Almeida	62	1	63
Secretaria Processual	46		46
Departamento de Pesquisas Judiciárias	31		31
Secretaria de Comunicação Social	25		25
Secretaria-Geral	19	3	22
Centro de Formação e Aperfeiçoamento de Servidores do Poder Judiciário	22		22
Seção de Protocolo e Digitalização	14		14
Gabinete do Conselheiro Carlos Augusto de Barros Levenhagen	1	10	11
Gabinete do Conselheiro Carlos Eduardo Oliveira Dias	9		9
Núcleo de Apoio às Comissões Permanentes e Temporárias e ao Acompanhamento de Projetos		9	9
Seção de Seleção e Gestão de Desempenho	7		7
Seção de Acompanhamento das Resoluções e Recomendações	7		7
Gabinete do Conselheiro Fernando César Baptista de Mattos	6		6
Gabinete do Conselheiro José Norberto Lopes Campelo	5		5
Departamento de Acompanhamento Orçamentário	4		4
Seção de Gestão de Contratos	4		4
Gabinete do Conselheiro Rogério José Bento Soares do Nascimento	3		3
Seção de Legislação	2		2
Comissão Permanente de Licitação	2		2
Gabinete do Conselheiro Arnaldo Hossepian Salles Lima Junior	2		2
Gabinete do Conselheiro Gustavo Tadeu Alkmim	1	1	2
Gabinete do Conselheiro Lélio Bentes Corrêa		1	1
Departamento de Gestão Estratégica	1		1
Seção de Arquivo	1		1
<b>Total Geral</b>	<b>742</b>	<b>34</b>	<b>776</b>
<b>%</b>	<b>95,62%</b>	<b>4,38%</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 223 respostas, e os resultados obtidos estão detalhados nos gráficos e tabela a seguir:



	Satisfação quanto ao desfecho		Clareza	
	Totais	%	Totais	%
Sim	114	51,12%	168	75,34%
Não	109	48,88%	55	24,66%
Total	223	100,00%	223	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.

Os dados demonstram satisfação em relação à atuação da Ouvidoria tendo que vista que em mais da metade dos questionários respondidos houve resposta positiva.

Nos quesitos “atendimento” e “tempo de resposta”, somando-se as avaliações “ótimo” e “bom”, foram alcançados os percentuais de 73,54% e 74,00% de avaliação positiva. Destaca-se, ainda, que 75,34% das avaliações sobre a “clareza da resposta” foram positivas.

## 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, 2.699 encaminhamentos às ouvidorias e corregedorias dos tribunais e a outros órgãos judiciais. Essas demandas tratavam de atraso na movimentação processual e de questões específicas dos órgãos jurisdicionais. Quando necessário, considerando a hipótese do art. 7.º, I, da resolução, houve orientação aos demandantes para direcionar seu questionamento ao CNJ. O quadro a seguir detalha os órgãos do Poder Judiciário mais demandados:

Órgão de Destino - Tribunais Superiores	Acompanhamento com solução	Em acompanhamento	Enviado sem acompanhamento	Acompanhamento sem solução	Total Geral
Ouvidoria do Tribunal Superior do Trabalho e do Conselho Superior da Justiça do Trabalho (TST e CSJT)	39	6	3		48
Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça (STJ)	15	9	1		25
Ouvidoria do Tribunal Superior Eleitoral (TSE)	3				3
Ouvidoria do Superior Tribunal Militar (STM)			1		1
Central do Cidadão e Atendimento - Supremo Tribunal Federal (STF)			1		1
<b>Totais</b>	<b>57</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>78</b>
<b>%</b>	<b>73,08%</b>	<b>19,23%</b>	<b>7,69%</b>	<b>0,00%</b>	<b>100,00%</b>

Órgão de Destino - Justiça Federal	Acompanhamento com solução	Em acompanhamento	Enviado sem acompanhamento	Acompanhamento sem solução	Total Geral
Ouvidoria Judiciária do Tribunal Regional Federal da 1ª Região (TRF1)	61	25	1	2	89
Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 3ª Região (TRF3)	49	25	2		76
Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 2ª Região (TRF2)	22	19	1	2	44
Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 5ª Região (TRF5)	11	4			15

Presidência do Tribunal Regional Federal da 1ª Região (TRF1)	4	5			9
Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 4ª Região - Seção Judiciária do Rio Grande do Sul (TRF4/SJRS)	5				5
Ouvidoria Administrativa do Tribunal Regional Federal da 1ª Região (TRF1)	2	2			4
Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4)	2		1		3
Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 4ª Região - Seção Judiciária do Paraná (TRF4/SJPR)	1	1			2
Turma Nacional de Uniformização dos Juizados Especiais Federais-TNU/CJF	1	1			2
Corregedoria-Geral da Justiça Federal/Conselho da Justiça Federal (CJF)	1				1
<b>Totais</b>	<b>159</b>	<b>82</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>250</b>
<b>%</b>	<b>63,60%</b>	<b>32,80%</b>	<b>2,00%</b>	<b>1,60%</b>	<b>100,00%</b>

Órgão de Destino - Justiça Estadual e do Distrito Federal	Acompanhamento com solução	Em acompanhamento	Enviado sem acompanhamento	Acompanhamento sem solução	Total Geral
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJRJ)	159	240	7	3	409
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (TJSP)	315	45	8		368
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia (TJBA)	73	162	4	11	250
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais (TJMG)	100	36	6	1	143
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco (TJPE)	56	62	3	3	124
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE)	45	68		1	114
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJGO)	79	9	2		90
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba (TJPB)	35	29	1	1	66
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul (TJRS)	50	7	4		61
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso do Sul (TJMS)	55	3	1	1	60
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina (TJSC)	54	2			56
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso (TJMT)	42	11			53
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo (TJES)	36	10	2		48
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte (TJRN)	35	9		1	45

Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Pará (TJPA)	20	23		1	44
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão (TJMA)	28	7	1		36
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia (TJRO)	21	8	4		33
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná (TJPR)	2	26		2	30
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas (TJAL)	24	3	1		28
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Piauí (TJPI)	4	17		2	23
Seção de Informação ao Sistema Prisional do Estado de São Paulo (TJSP)	17	5			22
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas (TJAM)	13	5	1	1	20
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT)	12	4	1		17
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Sergipe (TJSE)	14	2			16
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Tocantins (TJTO)	8	2			10
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Amapá (TJAP)	1	1			2
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Acre (TJAC)	1				1
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Roraima (TJRR)		1			1
	1.299	797	46	28	2.170
%	59,86%	36,73%	2,12%	1,29%	100,00%

Órgão de Destino - Justiça do Trabalho	Acompanhamento com solução	Em acompanhamento	Enviado sem acompanhamento	Acompanhamento sem solução	Total Geral
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (TRT2)	61	15	2	1	79
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região (TRT15)	43	1			44
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT1)	15	4			19
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região (TRT10)	6	3	1		10
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região (TRT5)	6	3			9
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região (TRT6)	5				5
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região (TRT3)	4	1			5
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (TRT4)	3	1			4

Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região (TRT7)	3				3
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 21ª Região (TRT21)	3				3
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região (TRT24)	2				2
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região (TRT19)		2			2
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região (TRT18)	1		1		2
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região (TRT17)	2				2
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região (TRT16)	2				2
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região (TRT12)	1	1			2
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região (TRT11)	1		1		2
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região (TRT9)	1				1
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 22ª Região (TRT22)		1			1
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 20ª Região (TRT20)	1				1
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região (TRT13)	1				1
<b>Totais</b>	<b>161</b>	<b>32</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>199</b>
<b>%</b>	<b>80,90%</b>	<b>16,08%</b>	<b>2,51%</b>	<b>0,50%</b>	<b>100,00%</b>

Órgão de Destino - Justiça Eleitoral	Acompanhamento com solução	Em acompanhamento	Enviado sem acompanhamento	Acompanhamento sem solução	Total Geral
Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Estado do Ceará (TRE-CE)	1				1
Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Estado da Bahia (TRE-BA)		1			1
<b>Totais</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
<b>%</b>	<b>50,00%</b>	<b>50,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>100,00%</b>

Órgão de destino - Resumo	Acompanhamento com solução	Em acompanhamento	Enviado sem acompanhamento	Acompanhamento sem solução	Total Geral
Tribunais Superiores	57	15	6	0	78
Justiça Federal	159	82	5	4	250
Justiça Estadual	1299	797	46	28	2170
Justiça Trabalhista	161	32	5	1	199
Justiça Eleitoral	1	1	0	0	2
<b>Total Geral</b>	<b>1.677</b>	<b>927</b>	<b>62</b>	<b>33</b>	<b>2.699</b>
<b>%</b>	<b>62,13%</b>	<b>34,35%</b>	<b>2,30%</b>	<b>1,22%</b>	<b>100,00%</b>

Na maior parte dos encaminhamentos aos órgãos do Judiciário, solicita-se que a providência adotada seja informada à Ouvidoria do CNJ, para registro ou adoção de medidas. Das manifestações encaminhadas com acompanhamento, 1.677 (62,13%) obtiveram solução, enquanto que 927 (34,35%) permaneciam em acompanhamento e 33 (1,22%) foram finalizadas sem solução; 62 manifestações (2,30%) foram enviadas sem a solicitação de informações/resposta.

Uma manifestação foi encaminhada à Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.

## **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 822 manifestações, conjuntamente com o tratamento da reclamação.

## 8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O período de abril a junho de 2017 apresentou discreta redução na demanda em relação ao trimestre anterior (de 1,43%), contudo, quando comparada ao mesmo período de 2016 (abril a junho) verificou-se incremento considerável de 24,51%.

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). No segundo trimestre de 2017, observou-se redução para 500 demandas, não obstante, o tema é o segundo mais recorrente.

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 48,78% 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, considerando a pesquisa de satisfação do órgão, especialmente em relação quanto aos quesitos “atendimento”, “tempo de resposta” e “clareza da resposta”.

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, 22 de agosto de 2017.

Ronaldo Araújo Pedron  
Chefe do Gabinete da Ouvidoria

Mariana Feltrini Turíbio  
Assistente VI