

Relatório Anual da Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça 2017

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.

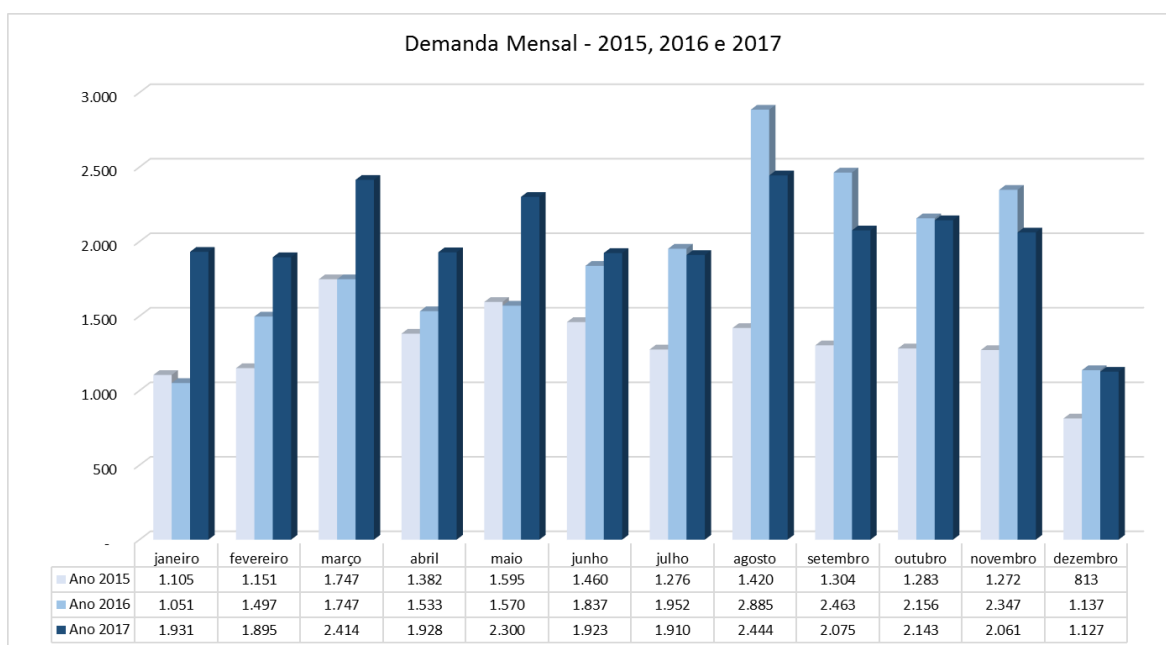
Em 2017, a função de Ouvidor foi exercida até o mês de agosto pelo Conselheiro LUIZ CLÁUDIO ALLEMAND, eleito na 227ª Sessão Plenária Ordinária, em 15 de março de 2016.

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 2017.

1. AS DEMANDAS RECEBIDAS

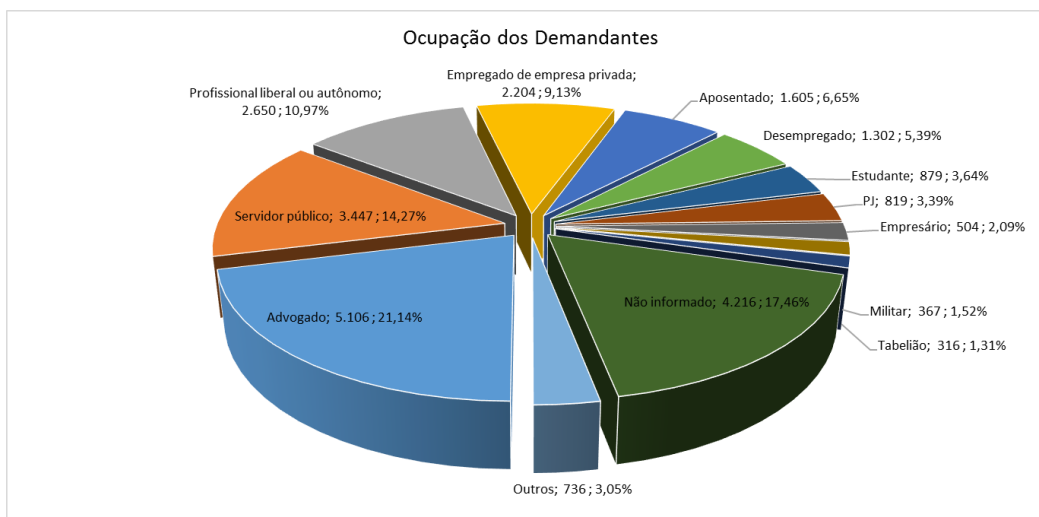
No ano de 2017, a Ouvidoria recebeu 24.151 demandas, o que implica em uma média mensal de 2.013 relatos, conforme gráfico a seguir. É notável o crescimento da demanda, em comparação aos anos de 2016 e 2015, nos quais foram recebidos 22.175 e 15.808 registros, respectivamente. Percentualmente, a demanda apresentou crescimento de 8,91% em relação ao quantitativo de 2016, e de 52,78% em relação a ano de 2015.

O gráfico a seguir apresenta a demanda por mês.



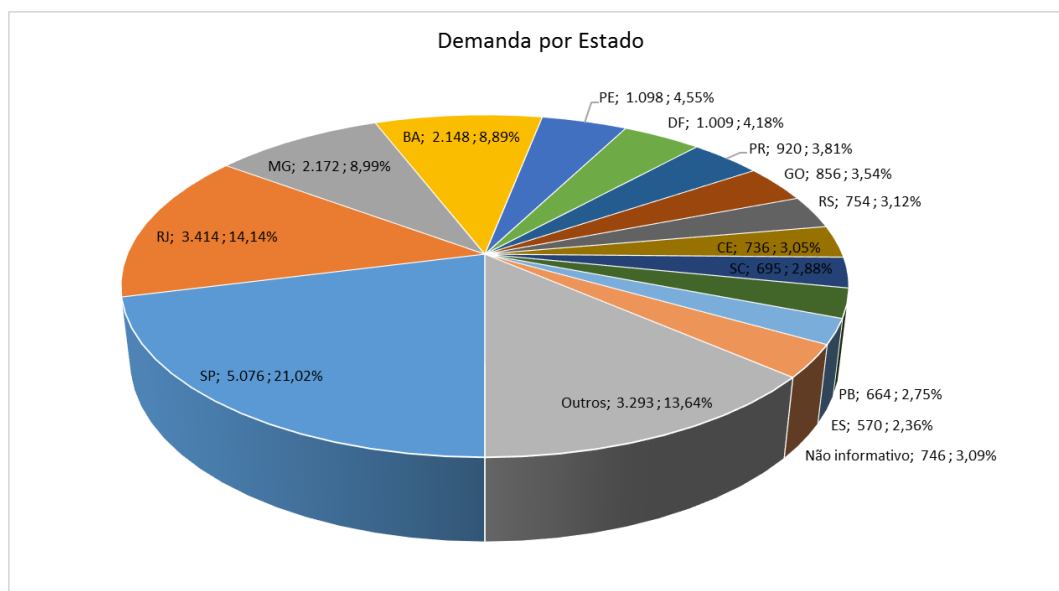
A forma de comunicação mais comum com a Ouvidoria é a virtual, com 21.497 (89,01%) manifestações recebidas pelo sistema eletrônico de atendimento na internet e 646 (2,67%) por correio eletrônico. Destacamos o número de atendimentos telefônicos registrados, que alcançou os 1.808 registros (7,49% do total). As demais manifestações foram recebidas pessoalmente (89 - 0,37%), correspondência (70 - 0,29%) e por ofício (41 - 0,17%).

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, Minas Gerais e Bahia, notadamente os estados mais populosos do país.

Importante observar ainda que conforme os dados do Relatório *Justiça em Números 2017*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, Minas Gerais, Rio de Janeiro e Bahia foram classificados como grande porte.



¹Fonte: Relatório *Justiça em Números 2017* (ano-base 2016) – Conselho Nacional de Justiça <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 11.759 relatos, representando 48,31% 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 1.865 (7,66%) 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 939 relatos (3,86%).

Assunto	Reclamação	Informação	Solicitação	Denúncia	Pedido de acesso à informação	Sugestão	Elogio	Total Geral
Morosidade processual no Poder Judiciário	11.484	107	97	71				11.759
Convenção da Apostila de Haia (Res. CNJ 228/2016)	151	1.443	257	5	2	4	3	1.865
Como peticionar ao CNJ	622	138	67	95	3	13	1	939
Atuação de magistrado	667	55	8	64		4	32	830
Demanda insuficiente para classificação	638	59	49	19	5	4		774
Matéria de cunho jurisdicional	466	33	91	41			1	632
Demanda fora da competência do CNJ	371	87	57	65	4	14	1	599
Decisão judicial	503	13	2	16				534
Serventia extrajudicial/cartório	254	95	19	24	5	5		402
Consulta jurídica	79	201	54	4	2			340
Andamento/situação de processo judicial	161	122	41	4	9			337
Resposta/atuação da Ouvidoria do CNJ	47	213	30	1	1	1	21	314
Processo Judicial Eletrônico (PJe)	213	59	18	1	2	8	2	303
Administração de tribunal	255	12	21	13		1		302
Funcionamento/procedimento de vara/comarca	256	9	7	21		1	5	299
Atos normativos do CNJ	12	213	20		23	6		274
Conciliação e mediação	19	179	54	1	2	2	1	258
Outros assuntos	1.159	1.375	506	122	233	152	32	3.579
Totais	17.357	4.413	1.398	567	291	215	99	24.340

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

Em face a demanda de reclamações sobre a demora processual, a Ouvidoria tem promovido o envio das manifestações às ouvidorias dos tribunais, a fim de efetivar a constante melhoria dos serviços prestados pelo Poder Judiciário, conforme missão definida pela Resolução CNJ n.º 103/2010.

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

2.1 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A Ouvidoria foi incumbida pela prestação do *Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)* no âmbito do Conselho, em conformidade com a Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Recebemos no ano de 2017 um total de 224 pedidos e 14 recursos 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 60 solicitações, informações sobre iniciativas e ações do Conselho, com 20 registros, e sobre os atos normativos e administrativos, com 16 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.

2.2 DADOS DOS PROCESSOS

Dos relatos recebidos no ano, 13.550 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	5.923	4.116		5.984	4.055		10.039
Justiça Federal	781	507		872	416		1.288
Justiça do Trabalho	338	901		412	827		1.239
Conselho Nacional de Justiça			313			313	313
Superior Tribunal de Justiça	159	106		146	119		265
Supremo Tribunal Federal	101	95		81	115		196
Tribunal Superior do Trabalho	113	50		121	42		163
Justiça Eleitoral	25	6		24	7		31
Justiça Militar Estadual	2	5		2	5		7
Tribunal Superior Eleitoral	6	0		5	1		6
Justiça Militar da União	1	0		1	0		1
Superior Tribunal Militar	1	1		1	1		2
Total geral	7.450	5.787	313	7.649	5.588	313	13.550
	54,98%	42,71%	2,31%	56,45%	41,24%	2,31%	100,00%

NA: não se aplica.

Das manifestações que continham dados do processo, a maior parte, 10.369 (76,52%), era relativa à *morosidade processual*. Em seguida, figuram as demandas a respeito de *como peticionar ao CNJ*, com 423 (3,12%), e, em terceiro, sobre *matéria de cunho jurisdicional*, com 404 (2,98%).

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 48,31% (11.759) dos registros recebidos. Tomando em conta apenas as demandas com essa classificação temática, 97,66% (11.484) 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 (N/A) se referem às manifestações de pessoas jurídicas.

	Pessoa com deficiência ou doença grave		Idoso	
	Totais	%	Totais	%
Não	10.574	89,92%	9.806	83,39%
Sim	816	6,94%	1.584	13,47%
NA	369	3,14%	369	3,14%
Total	11.759	100,00%	11.759	100,00%

NA: não se aplica (pessoa jurídica).

	Sexo	
	Totais	%
Masculino	7.139	60,71%
Feminino	4.251	36,15%
NA	369	3,14%
Total	11.759	100,00%

Relativamente à origem por estado, a Bahia apresentou o maior percentual de demandas referentes à morosidade processual, com 67,83% do total ali originado, seguido do Alagoas, com 63,10%, e do Pernambuco, com 59,47%.

UF	Morosidade Processual	Total	%
BA	1459	2151	67,83%
AL	159	252	63,10%
PE	656	1103	59,47%
CE	431	739	58,32%
PI	145	250	58,00%
RJ	1950	3421	57,00%
RN	210	369	56,91%
MS	240	430	55,81%
MA	164	312	52,56%
SE	101	195	51,79%
AM	120	243	49,38%
SP	2505	5111	49,01%
ES	279	573	48,69%
MT	216	452	47,79%
GO	407	865	47,05%
PA	154	328	46,95%
MG	978	2185	44,76%
PB	256	667	38,38%
RR	17	46	36,96%
SC	260	704	36,93%
RS	277	765	36,21%
RO	67	213	31,46%
AP	20	66	30,30%
PR	273	929	29,39%
DF	290	1027	28,24%
TO	38	145	26,21%
AC	8	35	22,86%
Não informado	79	764	10,34%
Total Geral	11.759	24.340	48,31%

Do total de manifestação classificadas como morosidade processual, analisamos a seguir as 10.303 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 - Tribunais Superiores	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
Superior Tribunal de Justiça	116	64		109	71		180
Tribunal Superior do Trabalho	102	38		106	34		140
Conselho Nacional de Justiça			133			133	133
Tribunal Superior Eleitoral	5			4	1		5
Totais	223	102	133	219	106	133	458

Localização - Justiça Estadual	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
TJ-Rio de Janeiro	700	785		865	620		1.485
TJ-São Paulo	692	568		674	586		1.260
TJ-Bahia	778	394		764	408		1.172
TJ-Minas Gerais	476	192		414	254		668
TJ-Pernambuco	341	126		327	140		467
TJ-Ceará	275	84		248	111		359
TJ-Goiás	194	57		189	62		251
TJ-Santa Catarina	158	58		149	67		216
TJ-Paraíba	142	62		138	66		204
TJ-Rio Grande do Norte	130	57		114	73		187
TJ-Mato Grosso do Sul	116	68		112	72		184
TJ-Rio Grande do Sul	97	83		98	82		180
TJ-Espírito Santo	102	64		106	60		166
TJ-Paraná	101	46		81	66		147
TJ-Mato Grosso	86	53		73	66		139
TJ-Alagoas	87	43		81	49		130
TJ-Pará	85	42		75	52		127
TJ-Maranhão	72	48		70	50		120
TJ-Piauí	80	29		64	45		109
TJ-Amazonas	66	24		64	26		90
TJ-Distrito Federal	26	31		29	28		57
TJ-Sergipe	47	10		45	12		57
TJ-Rondônia	24	16		20	20		40
TJ-Tocantins	14	4		11	7		18
TJ-Amapá	6	6		7	5		12
TJ-Roraima	7	1		7	1		8
TJ-Acre	2	3		3	2		5
Totais	4.904	2.954	-	4.828	3.030	-	7.858

Localização - Justiça Federal	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
TRF-1ª Região	338	169		368	139		507
TRF-3ª Região	175	79		182	72		254
TRF-2ª Região	103	76		125	54		179
TRF-5ª Região	35	22		44	13		57
TRF-4ª Região	24	7		23	8		31
Totais	675	353	-	742	286	-	1.028

Localização - Justiça do Trabalho	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
TRT-2ª Região	50	264		67	247		314
TRT-1ª Região	36	91		59	68		127
TRT-15ª Região	29	86		37	78		115
TRT-5ª Região	21	45		23	43		66
TRT-6ª Região	18	26		22	22		44
TRT-10ª Região	16	26		20	22		42
TRT-4ª Região	15	14		4	25		29
TRT-3ª Região	6	21		7	20		27
TRT-7ª Região	9	14		9	14		23
TRT-9ª Região	9	10		8	11		19
TRT-18ª Região	10	8		7	11		18
TRT-17ª Região	2	13		5	10		15

TRT-19ª Região	5	10		5	10		15
TRT-11ª Região	6	7		5	8		13
TRT-21ª Região		13		2	11		13
TRT-24ª Região	4	9		3	10		13
TRT-20ª Região	8	4		6	6		12
TRT-16ª Região	1	9		3	7		10
TRT-8ª Região	2	6		2	6		8
TRT-23ª Região	3	3		4	2		6
TRT-22ª Região	2	3		4	1		5
TRT-12ª Região	2	2		3	1		4
TRT-13ª Região	1	3		1	3		4
TRT-14ª Região	2	2		2	2		4
Totais	257	689	-	308	638	-	946

Localização - Justiça Eleitoral	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
TRE-Minas Gerais	5			5			5
TRE-Pará	3			1	2		3
TRE-Ceará	2			2			2
TRE-Alagoas	1				1		1
TRE-Maranhão		1			1		1
Totais	11	1	-	8	4	-	12

Localização - Justiça Militar da União	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
Auditoria de Correição	1			1			1
Totais	1	-	-	1	-	-	1

Resumo	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
Tribunais Superiores e CNJ	223	102	133	219	106	133	458
Justiça Estadual	4.904	2.954	-	4.828	3.030	-	7.858
Justiça Federal	675	353	-	742	286	-	1.028
Justiça do Trabalho	257	689	-	308	638	-	946
Justiça Eleitoral	11	1	-	8	4	-	12
Justiça Militar da União	1	-	-	1	-	-	1
Total Geral	6.071	4.099	133	6.106	4.064	133	10.303

* NA: não se aplica.

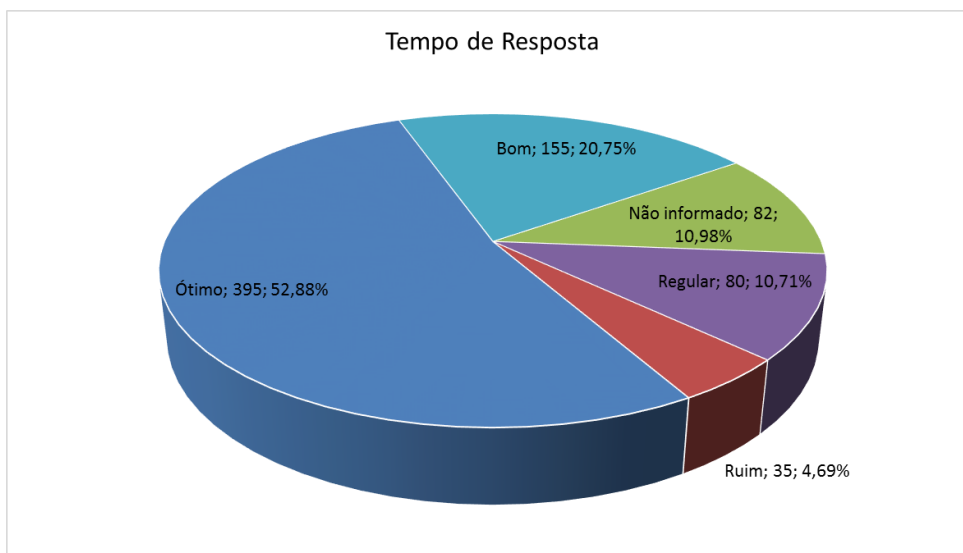
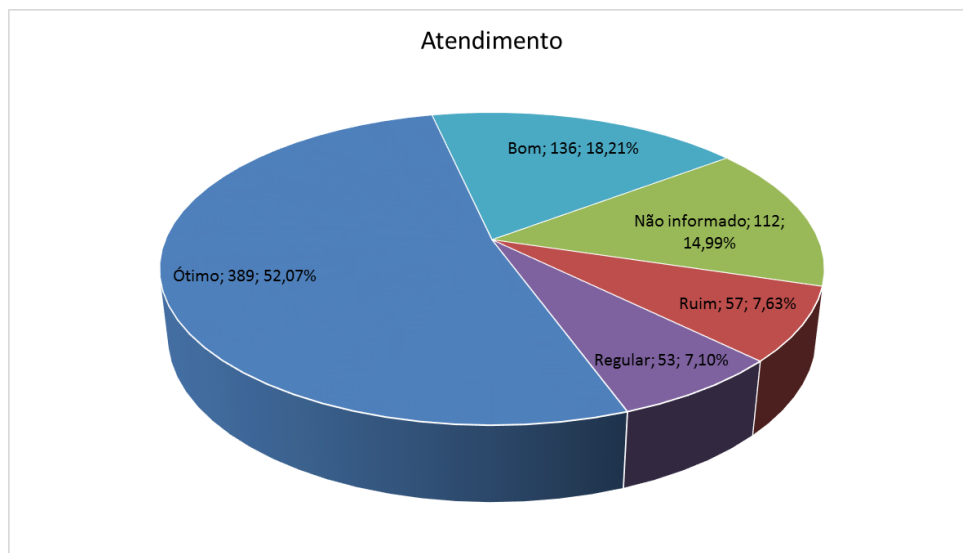
3. A PARTICIPAÇÃO DAS UNIDADES DO CNJ

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
Corregedoria Nacional de Justiça	1.349	13	1.362
Departamento de Monitoramento e Fiscalização do Sistema Carcerário e do Sistema de Execução de Medidas Socioeducativas	277	2	279
Secretaria Processual	189		189
Gabinete Vaga Juiz TRF	183	1	184
Núcleo de Apoio às Comissões Permanentes e Temporárias e ao Acompanhamento de Projetos	73	56	129
Departamento de Pesquisas Judiciárias	123		123
Secretaria-Geral	94	12	106
Secretaria de Comunicação Social	101		101
Centro de Formação e Aperfeiçoamento de Servidores do Poder Judiciário	79		79
Gabinete Vaga Desembargador TJ	36		36
Seção de Seleção e Gestão de Desempenho	29		29
Gabinete Vaga Juiz do Trabalho	28		28
Seção de Protocolo e Digitalização	27		27
Seção de Acompanhamento das Resoluções e Recomendações	23		23
Gabinete Vaga Membro MPE	14	1	15
Departamento de Acompanhamento Orçamentário	13		13
Gabinete Vaga Juiz Federal	12		12
Departamento de Gestão Estratégica	11		11
Gabinete Vaga Cidadão Câmara	10		10
Gabinete Vaga Membro MPU	8		8
Gabinete Vaga Cidadão Senado	2	5	7
Gabinete Vaga 2 Advogado	7		7
Seção de Legislação	6		6
Gabinete Vaga TST	5	1	6
Comissão Permanente de Licitação	5		5
Gabinete Vaga Juiz TRT	5		5
Seção de Gestão de Contratos	5		5
Secretaria de Controle Interno	4		4
Gabinete Vaga Juiz Estadual	3		3
Assessoria Jurídica	3		3
Gabinete da Presidência		2	2
Seção de Arquivo	2		2
Seção de Governança em Gestão de Pessoas do Poder Judiciário	1		1
Secretaria de Gestão de Pessoas	1		1
Seção de Pagamento	1		1
Núcleo de Suporte Logístico e Segurança		1	1
Seção de Educação Corporativa		1	1
Total geral	2.729	95	2.824
%	96,64%	3,36%	100,00%

4. AVALIAÇÃO DA RESPOSTA

Com o objetivo de aferir a satisfação dos cidadãos com o serviço prestado pela Ouvidoria do Conselho, tem-se oferecido aos usuários dos serviços da unidade 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. No período, foram avaliadas 747 respostas, e os resultados obtidos estão detalhados nos gráficos e tabela a seguir:



	Satisfação quanto ao desfecho		Clareza	
	Totais	%	Totais	%
Sim	398	53,28%	543	72,69%
Não	349	46,72%	204	27,31%
Total	747	100,00%	747	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 70,28% e 73,63% de avaliação positiva, respectivamente. Destaca-se, ainda, que 72,69% das avaliações sobre a “clareza da resposta” foram positivas e que 53,28% informou estar “satisfeito quanto ao desfecho” do tratamento de sua manifestação.

5. ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS A OUTROS ÓRGÃOS

No período, houve 10.439 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 - Tribunais Superiores e Conselhos	Acompanhamento com solução	Em acompanhamento	Enviado sem acompanhamento	Acompanhamento sem solução	Total Geral
Ouvidoria do TST e CSJT	155	23	3	4	185
Ouvidoria do STJ	73	28	6	3	110
Turma Nacional de Uniformização dos Juizados Especiais Federais-TNU/CJF	5	1	1		7
Ouvidoria do TSE	4			1	5
Corregedoria-Geral da Justiça Federal/CJF	2				2
Ouvidoria do STM	1			1	2
Central do Cidadão e Atendimento - STF				1	1
Total geral	240	52	10	10	312
%	76,92%	16,67%	3,21%	3,21%	100,00%

Órgão de Destino - Justiça Estadual	Acompanhamento com solução	Em acompanhamento	Enviado sem acompanhamento	Acompanhamento sem solução	Total Geral
Ouvidoria do TJ-Rio de Janeiro	1.106	320	11	20	1.457
Ouvidoria do TJ-São Paulo	1.167	133	3	43	1.346

Ouvidoria do TJ-Bahia	371	595	215	23	1.204
Ouvidoria do TJ-Minas Gerais	564	115	13	25	717
Ouvidoria do TJ-Pernambuco	318	157	21	9	505
Ouvidoria do TJ-Ceará	209	120	25	1	355
Ouvidoria do TJ-Goiás	238	39	3	8	288
Ouvidoria do TJ-Santa Catarina	204	10	1	5	220
Ouvidoria do TJ-Paraíba	140	61	5	3	209
Ouvidoria do TJ-Rio Grande do Sul	170	24		11	205
Ouvidoria do TJ-Mato Grosso do Sul	171	10	1	1	183
Ouvidoria do TJ-Rio Grande do Norte	131	44	5	1	181
Ouvidoria do TJ-Espírito Santo	150	20		5	175
Ouvidoria do TJ-Paraná	30	100	30	5	165
Ouvidoria do TJ-Mato Grosso	130	17	1	1	149
Ouvidoria do TJ-Maranhão	110	18	1	4	133
Ouvidoria do TJ-Alagoas	118	9		2	129
Ouvidoria do TJ-Pará	81	33	11	2	127
Ouvidoria do TJ-Piauí	33	54	14		101
Ouvidoria do TJ-Amazonas	59	26	4	2	91
Ouvidoria do TJ-Distrito Federal e Territórios	72	5		5	82
Ouvidoria do TJ-Rondônia	61	6		8	75
Seção de Informação ao Sistema Prisional do Estado de São Paulo/TJSP	58	14	2	1	75
Ouvidoria do TJ-Sergipe	50			1	51
Ouvidoria do TJ-Tocantins	21			1	22
Ouvidoria do TJ-Amapá	7	5			12
Ouvidoria do TJ-Roraima	4	3	1		8
Ouvidoria do TJ-Acre	4	1			5
Corregedoria do TJ-Santa Catarina	1			1	2
Corregedoria do TJ-Ceará	1				1
Presidência do TJ-Rio de Janeiro	1				1
Total geral	5.780	1.939	367	188	8.274
%	69,86%	23,43%	4,44%	2,27%	100,00%

Órgão de Destino - Justiça Federal	Acompanhamento com solução	Em acompanhamento	Enviado sem acompanhamento	Acompanhamento sem solução	Total Geral
Ouvidoria Judiciária do TRF-1ª Região	244	65	15	3	327
Ouvidoria do TRF-3ª Região	233	36	1	8	278
Ouvidoria do TRF-2ª Região	122	31	7	5	165
Ouvidoria do TRF-5ª Região	43	9	2		54
Presidência do TRF-1ª Região	20	16	10		46
Ouvidoria Administrativa do TRF-1ª Região	8	5	2	1	16
Ouvidoria do TRF-4ª Região	5	3	2	1	11
Ouvidoria do SJRS/TRF-4ª Região	9	2			11
Ouvidoria do SJSC/TRF-4ª Região	4	1	1		6
Ouvidoria do SJPR/TRF-4ª Região	3	1	1		5

Presidência do TRF-5ª Região	1	2			3
Núcleo Perman. de Método Consensual de Solução de Conflitos do TRF-2ª Região	1				1
Total geral	693	171	41	18	923
%	75,08%	18,53%	4,44%	1,95%	100,00%

Órgão de Destino - Justiça do Trabalho	Acompanhamento com solução	Em acompanhamento	Enviado sem acompanhamento	Acompanhamento sem solução	Total Geral
Ouvidoria do TRT-2ª Região	234	57	6	10	307
Ouvidoria do TRT-15ª Região	123	6			129
Ouvidoria do TRT-1ª Região	89	17	1	4	111
Ouvidoria do TRT-5ª Região	47	9		1	57
Ouvidoria do TRT-10ª Região	33	11		3	47
Ouvidoria do TRT-6ª Região	35	5			40
Ouvidoria do TRT-3ª Região	20	8	1		29
Ouvidoria do TRT-7ª Região	15	6	1		22
Ouvidoria do TRT-4ª Região	17	3		2	22
Ouvidoria do TRT-9ª Região	17	2		1	20
Ouvidoria do TRT-17ª Região	20				20
Ouvidoria do TRT-21ª Região	14	1		1	16
Ouvidoria do TRT-18ª Região	14	1		1	16
Ouvidoria do TRT-11ª Região	5	6		1	12
Ouvidoria do TRT-19ª Região	5	5			10
Ouvidoria do TRT-16ª Região	10				10
Ouvidoria do TRT-8ª Região	9				9
Ouvidoria do TRT-24ª Região	6	1			7
Ouvidoria do TRT-22ª Região	3	3		1	7
Ouvidoria do TRT-12ª Região	6	1			7
Ouvidoria do TRT-20ª Região	4	1			5
Ouvidoria do TRT-23ª Região	3	1			4
Ouvidoria do TRT-14ª Região	3				3
Ouvidoria do TRT-13ª Região	3				3
Total geral	735	144	9	25	913
%	80,50%	15,77%	0,99%	2,74%	100,00%

Órgão de Destino - Justiça Eleitoral	Acompanhamento com solução	Em acompanhamento	Enviado sem acompanhamento	Acompanhamento sem solução	Total Geral
Ouvidoria do TRE-Pará		5			5
Ouvidoria do TRE-Minas Gerais	5				5
Ouvidoria do TRE-Rio de Janeiro	2				2
Ouvidoria do TRE-Bahia	2				2
Ouvidoria do TRE-Ceará	1				1
Ouvidoria do TRE-São Paulo	1				1
Ouvidoria do TRE-Goiás		1			1
Total geral	11	6	0	0	17
%	64,71%	35,29%	0,00%	0,00%	100,00%

Órgão de destino - Resumo	Acompanhamento com solução	Em acompanhamento	Enviado sem acompanhamento	Acompanhamento sem solução	Total Geral
Tribunais Superiores e Conselhos	240	52	10	10	312
Justiça Estadual	5.780	1.939	367	188	8.274
Justiça Federal	693	171	41	18	923
Justiça Trabalhista	735	144	9	25	913
Justiça Eleitoral	11	6			17
Total Geral	7.459	2.312	427	241	10.439
%	71,45%	22,15%	4,09%	2,31%	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, 7.459 (71,45%) obtiveram solução, enquanto que 2.312 (22,15%) permaneciam em acompanhamento e 241 (2,31%) foram finalizadas sem solução; 427 manifestações (4,09%) foram enviadas sem a solicitação de informações/resposta.

Esta Ouvidoria encaminhou demandas para órgãos dos demais Poderes, quais sejam: Defensoria Pública da União em São Paulo e em Sergipe, e Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.

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

A Ouvidoria do CNJ, em parceria com o Colégio Permanente de Ouvidores Judiciais (COJUD) e a Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça (STJ), lançou em 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 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.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A demanda anual apresentou crescimento significativo, quando comparada aos anos de 2016 e 2015, em que foram recebidas 22.175 e 15.808 demandas, respectivamente. No ano de 2017, foram recebidas 24.151 demandas, o que representa um acréscimo de 8,91% em relação ao ano anterior e de 52,78% em relação à 2015.

A maior demanda da Ouvidoria foi pertinente ao excesso de prazo nos processos judiciais, com 11.759, e alcançaram o percentual de 48,31% do total de demandas recebidas.

A Ouvidoria do CNJ tem promovido o tratamento das manifestações recebidas por meio da interlocução com as Ouvidorias dos Tribunais. São realizados encaminhamentos sobre assuntos pertinentes ao Judiciário local/regional, sendo que a maioria desses encaminhamentos são de relatos sobre possível demora processual. No ano de 2017, foram realizados 10.439 encaminhados aos órgãos do Judiciário, com 71,45% dessas demandas respondidas com informação resolutiva.

É notável também o elevado número de manifestações a respeito da Convenção da Apostila de Haia, tema que alcançou os 1.865 registros, o que representa 7,66% do total de manifestações recebidas no ano.

Foram recebidos 224 pedidos de acesso à informação e 14 recursos 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 normativo, ações e iniciativas do Conselho.

O projeto “Ouvidorias de Justiça: agentes potencializadores da mediação e da conciliação”, lançado em 2016 em parceria entre a Ouvidoria do CNJ, o Colégio Permanente de Ouvidores Judiciais (COJUD) e a Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça (STJ) tem disso desenvolvido pela Ouvidoria do CNJ de forma contínua, por meio do estímulo aos jurisdicionados que entram em contato com o órgão em se inteirarem sobre os meios consensuais de solução de litígios, para eventual busca da mediação ou da conciliação no seu processo.

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, 15 de fevereiro de 2018.

Ronaldo Araújo Pedron
Chefe do Gabinete da Ouvidoria

Mariana Feltrini Turibio
Assistente VI