

31.º Relatório Trimestral da Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça Julho, agosto e setembro de 2017

INTRODUÇÃO

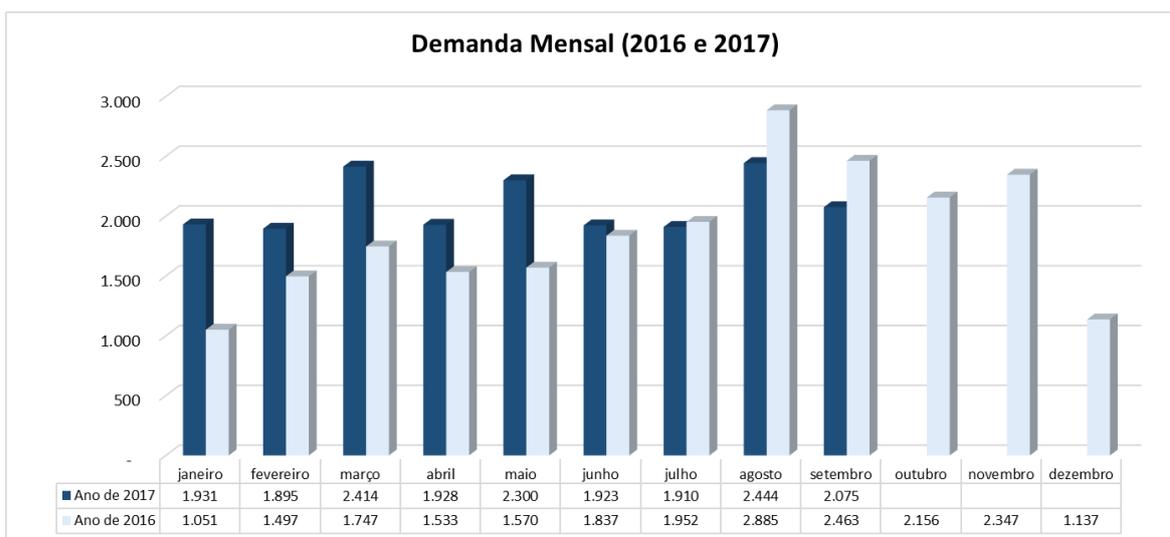
A Ouvidoria do CNJ foi criada pela Resolução n. 67, de 3 de março de 2009, que instituiu o novo Regimento Interno do Conselho, e tem suas atribuições fixadas na Resolução n. 103, de 24 de fevereiro de 2010.

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 julho a setembro de 2017.

1. AS DEMANDAS RECEBIDAS

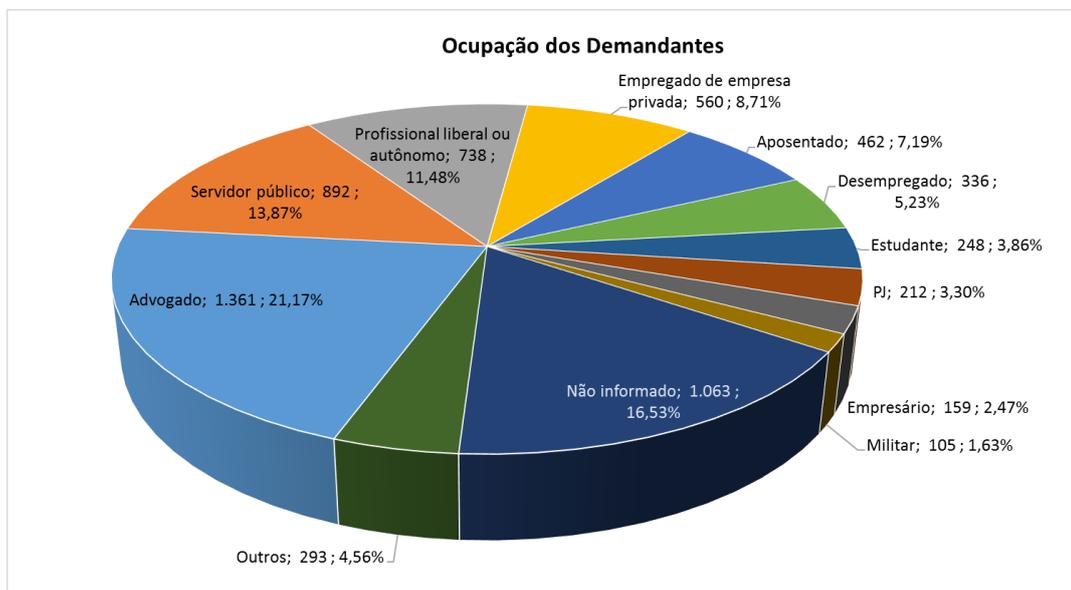
No período de julho a setembro de 2017, a Ouvidoria recebeu 6.429 demandas, o que implica em uma média mensal de 2.143 relatos. Quando comparado ao mesmo período de 2016, em que foram recebidos 7.300 relatos, observamos redução de 11,9%; já em comparação ao trimestre anterior, em que foram recebidas 6.151, observou-se crescimento de 4,5%. O gráfico a seguir apresenta a demanda por mês, com o comparativo entre os anos de 2016 e 2017.

A redução em relação ao 3º trimestre de 2016 era esperada, tendo em vista que em agosto de 2016 passou a vigorar no Brasil o procedimento de apostilamento de documentos brasileiros para reconhecimento nos demais países signatários da Convenção da Apostila da Haia, o que levou ao incremento de demanda à época. Conquanto a demanda sobre o tema tenha reduzido, um ano após, ainda consta como a segunda maior demanda da Ouvidoria.



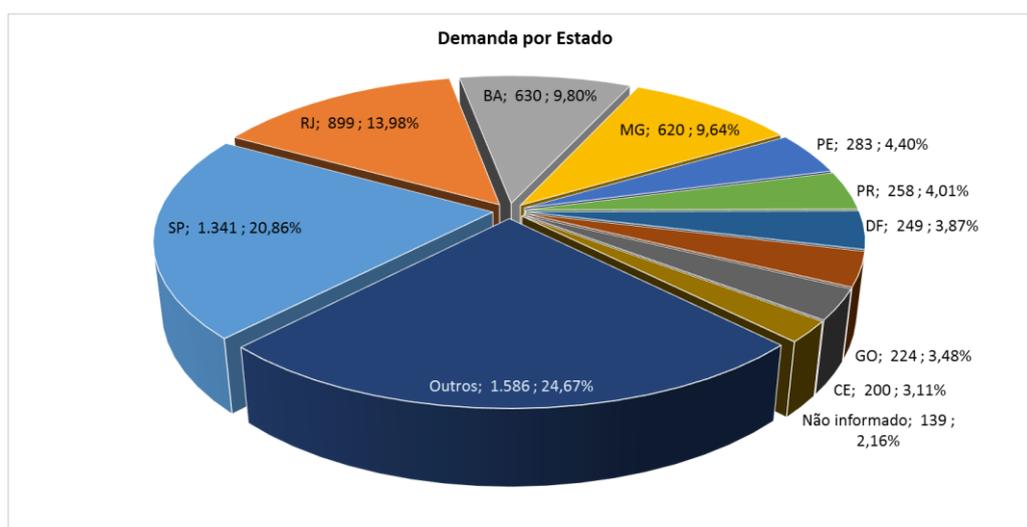
A forma de comunicação mais comum com a Ouvidoria é a virtual, com 5.817 (90,48%) manifestações recebidas pelo sistema eletrônico de atendimento na internet e 128 (1,99%) por correio eletrônico. As demais manifestações foram recebidas por atendimento telefônico (435 – 6,77%), pessoal (23 - 0,36%), por correspondência (22 – 0,34%) 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, Bahia e Minas Gerais, notadamente os estados mais populosos do país.

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.



¹Fonte: 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>>.

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 49,39% (3.199) 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 5,36% (347) das manifestações.

Como terceira maior ocorrência, constaram as demandas a respeito de *como peticionar ao CNJ*, com 4,51% (292). 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.

Assunto	Reclamação	Informação	Solicitação	Denúncia	Pedido de acesso à informação	Sugestão	Elogio	Total Geral
Morosidade processual no Poder Judiciário	3.127	25	26	21				3.199
Convenção da Apostila de Haia (Res. CNJ 228/2016)	27	270	47	2		1		347
Como peticionar ao CNJ	203	39	10	33		7		292
Demanda insuficiente para classificação	171	15	10	4		3		203
Matéria de cunho jurisdicional	151	7	29	3				190
Demanda fora da competência do CNJ	111	21	12	20	2	2	1	169
Decisão judicial	156	4	1	5				166
Atuação de magistrado	103	18	2	16		3	12	154
Resposta/atuação da Ouvidoria do CNJ	16	79	7		1	1	8	112
Serventia extrajudicial/cartório	65	18	3	7	1	2		96
Andamento/situação de processo judicial	49	31	12	1	2			95
Funcionamento/procedimento de vara/comarca	79	1		6		1	3	90
Administração de tribunal	69	4	11	1				85
Consulta jurídica	19	46	8	1				74
Processo Judicial Eletrônico (PJe)	50	10	2		1	3		66
Atos normativos do CNJ	3	55	3		4			65
Atuação de servidor/funcionário do Poder Judiciário	48	5	1	7			2	63
Conciliação e mediação	4	44	12			1		61
Atuação do Supremo Tribunal Federal	50	2	5			1	1	59
Pesquisa	2	28	6		20			56
Atuação do CNJ	12	12	22		5		3	54
Outros assuntos	221	325	109	22	51	47	6	781
	4.736	1.059	338	149	87	72	36	6.477

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

2.1 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A Ouvidoria foi incumbida pela prestação do *Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)* no âmbito do Conselho, em conformidade com a Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011. Recebemos no segundo trimestre de 2017 um total de 66 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 (14), sobre dados constantes do Sistema Justiça em Números (11) e informações pertinentes ao Sistema Carcerário e de Execução de Medidas Sócio Educativas (05).

Do total de pedidos de acesso à informação, 41 foram atendidos, 22 não puderam ser atendidos em razão de o CNJ não dispor das informações desejadas, 02 foram parcialmente atendidos e 01 foi indeferido, justificadamente. Dos recursos, 04 foram atendidos e 01 tratava de informação que o Conselho não detinha.

Foram encaminhados 03 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 do Estado de Goiás (TJGO) e Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJRJ). Um dos pedidos foi encaminhado ao Serpro (Serviço Federal de Processamento de Dados).

2.2 DADOS DOS PROCESSOS

Dos relatos recebidos no trimestre, 3.792 (58,98%) 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	1.686	1.118		1.696	1.108		2.804
Justiça Federal	195	142		218	119		337
Justiça do Trabalho	101	272		125	248		373
Conselho Nacional de Justiça			81			81	81
Superior Tribunal de Justiça	46	31		42	35		77
Supremo Tribunal Federal	35	30		24	41		65
Tribunal Superior do Trabalho	30	13		32	11		43
Justiça Eleitoral	6			5	1		6
Justiça Militar Estadual		4			4		4
Tribunal Superior Eleitoral	1			1			1
Superior Tribunal Militar		1		1			1
Total geral	2.100	1.611	81	2.144	1.567	81	3.792
	55,38%	42,48%	2,14%	56,54%	41,32%	2,14%	100,00%

NA: não se aplica.

Das manifestações que continham dados do processo, a maior parte, 2.862 (75,47%), era relativa à *morosidade processual*. Em seguida, vieram as demandas a respeito de *como peticionar ao CNJ*, no total de 130 (3,43%). Em terceiro, figuram as demandas concernentes a *matéria de natureza jurisdicional*, com 122 (3,22%).

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 49,39% (3.199) dos registros recebidos entre julho e setembro de 2017. Tomando em conta apenas as demandas com essa classificação temática, 97,75% (3.127) são reclamações.

Os quadros a seguir apresentam os perfis dos usuários que registram manifestações sobre demora processual, no que tange à deficiência/doença grave e à faixa etária, e quanto ao sexo. Os relatos não classificados (NA) se referem às manifestações de pessoas jurídicas.

	Pessoa com deficiência ou doença grave		Idoso	
	Totais	%	Totais	%
Não	2.906	90,84%	2.653	82,93%
Sim	206	6,44%	459	14,35%
NA	87	2,72%	87	2,72%
Total	3.199	100,00%	3.199	100,00%

NA: não se aplica (pessoa jurídica).

	Sexo	
	Totais	%
Masculino	1.929	60,30%
Feminino	1.183	36,98%
NA	87	2,72%
Total	3.199	100,00%

Relativamente à origem por estado, a Bahia apresentou o maior percentual de demandas referentes à morosidade processual, com 70,05% do total ali originado, seguido de Pernambuco, com 65,37%, e da Paraíba, com 62,92%.

UF	Morosidade Processual	Total	%
BA	442	631	70,05%
PE	185	283	65,37%
PB	56	89	62,92%
AL	52	83	62,65%
RJ	515	900	57,22%
AM	50	89	56,18%
CE	111	201	55,22%
MS	72	135	53,33%
SP	687	1352	50,81%
PI	40	79	50,63%
MT	68	140	48,57%
GO	109	227	48,02%
AP	8	17	47,06%
ES	65	151	43,05%
SE	18	42	42,86%
MG	267	624	42,79%
PA	38	89	42,70%
RN	50	120	41,67%
SC	76	200	38,00%
MA	31	83	37,35%
RS	69	186	37,10%
AC	3	9	33,33%
RO	16	51	31,37%
DF	74	251	29,48%
PR	76	260	29,23%
TO	9	33	27,27%
RR	2	10	20,00%
Não informado	10	142	7,04%
Total Geral	3.199	6.477	49,39%

Do total de manifestação classificadas como morosidade processual, apresentamos a seguir as 2.841 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 retratam 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	35	17		32	20		51
Conselho Nacional de Justiça			40			40	35
Tribunal Superior do Trabalho	27	10		28	9		34
Tribunal Superior Eleitoral	1			1			4
Totais	63	27	40	61	29	40	124

Localização - Justiça Estadual	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
TJ-Rio de Janeiro	191	195		219	167		386
TJ-Bahia	247	118		252	113		365
TJ-São Paulo	185	144		174	155		329
TJ-Minas Gerais	140	46		119	67		186
TJ-Pernambuco	98	41		95	44		139
TJ-Ceará	70	24		61	33		94
TJ-Goiás	51	16		53	14		67
TJ-Santa Catarina	43	17		41	19		60
TJ-Mato Grosso do Sul	41	15		43	13		56
TJ-Rio Grande do Sul	22	30		23	29		52
TJ-Paraíba	31	17		29	19		48
TJ-Rio Grande do Norte	28	20		28	20		48
TJ-Paraná	22	18		23	17		40
TJ-Amazonas	28	11		30	9		39
TJ-Piauí	31	8		22	17		39
TJ-Mato Grosso	26	12		18	20		38
TJ-Alagoas	24	13		25	12		37
TJ-Espírito Santo	28	9		22	15		37
TJ-Maranhão	15	12		17	10		27
TJ-Pará	18	9		14	13		27
TJ-Sergipe	10	4		9	5		14
TJ-Distrito Federal	6	7		6	7		13
TJ-Rondônia	7	3		5	5		10
TJ-Tocantins	4	1		3	2		5
TJ-Amapá	3	2		3	2		5
TJ-Roraima	1			1			1
TJ-Acre		1		1			1
Totais	1.370	793	-	1.336	827	-	2.163

Localização - Justiça Federal	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
TRF-1ª Região	88	51		106	33		134
TRF-2ª Região	20	17		24	13		68
TRF-3ª Região	39	26		40	25		49
TRF-4ª Região	3	2		3	2		14
TRF-5ª Região	8	5		9	4		10
Totais	158	101	-	182	77	-	275

Localização - Justiça do Trabalho	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
TRT-2ª Região	17	77		21	73		94
TRT-1ª Região	9	27		18	18		36
TRT-15ª Região	9	23		10	22		32
TRT-5ª Região	7	11		10	8		18
TRT-10ª Região	5	10		7	8		15
TRT-9ª Região	4	7		3	8		11
TRT-4ª Região	2	8			10		10
TRT-3ª Região	2	7		3	6		9
TRT-7ª Região	5	4		4	5		9
TRT-18ª Região	4	4		2	6		8
TRT-11ª Região	3	3		1	5		6
TRT-17ª Região	1	4		4	1		5
TRT-19ª Região	2	3		2	3		5
TRT-24ª Região	1	4		1	4		5
TRT-6ª Região	3	2		3	2		5
TRT-8ª Região	1	4		2	3		5
TRT-23ª Região	2	1		3			3
TRT-16ª Região		2		1	1		2
TRT-20ª Região	1	1			2		2
TRT-21ª Região		2			2		2
TRT-12ª Região		1		1			1
TRT-13ª Região		1		1			1
TRT-14ª Região	1			1			1
Totais	79	206	-	98	187	-	285

Localização - Justiça Eleitoral	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
TRE-Minas Gerais	3			3			3
TRE-Alagoas	1				1		1
Totais	4	-	-	3	1	-	4

Resumo	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
Tribunais Superiores e CNJ	63	27	40	61	29	40	130
Justiça Estadual	1.370	793	0	1.336	827	0	2.163
Justiça Federal	158	101	0	182	77	0	259
Justiça do Trabalho	79	206	0	98	187	0	285
Justiça Eleitoral	4	0	0	3	1	0	4
Total Geral	1.674	1.127	40	1.680	1.121	40	2.841

* NA: não se aplica.

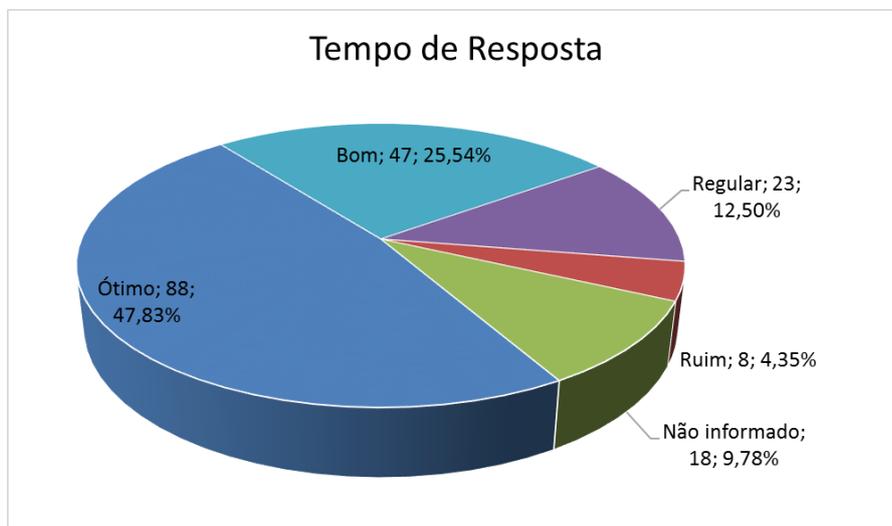
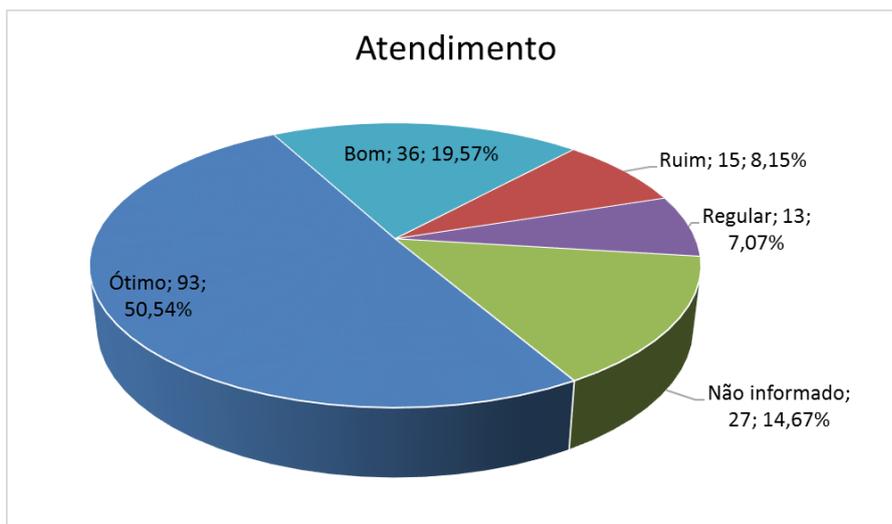
3. A PARTICIPAÇÃO DAS UNIDADES DO CNJ

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 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	300	9	309
Dep. de Monitoramento e Fiscalização do Sist. Carcerário e do Sist. de Exec. de Med. Socioeducativas	69	1	70
Secretaria Processual	53		53
Gabinete Vaga Juiz TRF	46		46
Departamento de Pesquisas Judiciárias	41		41
Secretaria de Comunicação Social	29		29
Secretaria-Geral	16	6	22
Centro de Formação e Aperfeiçoamento de Servidores do Poder Judiciário	15		15
Núcleo de Apoio às Comissões Permanentes e Temporárias e ao Acompanhamento de Projetos	13	1	14
Seção de Seleção e Gestão de Desempenho	8	1	9
Seção de Acompanhamento das Resoluções e Recomendações	8		8
Gabinete Vaga Juiz do Trabalho	8		8
Gabinete Vaga Desembargador TJ		6	6
Departamento de Gestão Estratégica	6		6
Departamento de Acompanhamento Orçamentário	5		5
Gabinete Vaga Membro MPE	4		4
Seção de Protocolo e Digitalização	3		3
Gabinete Vaga 2 Advogado	1	2	3
Gabinete Vaga Juiz Federal	2	1	3
Gabinete Vaga Cidadão Senado		3	3
Secretaria de Controle Interno	3		3
Gabinete Vaga Juiz Estadual	2		2
Gabinete Vaga Cidadão Câmara		2	2
Seção de Legislação	2		2
Gabinete Vaga TST	1	1	2
Gabinete Vaga Juiz TRT	1		1
Seção de Gestão de Contratos	1		1
Seção de Pagamento	1		1
total geral	638	33	671
%	95,08%	4,92%	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 184 respostas, e os resultados obtidos estão detalhados nos gráficos e tabela a seguir:



	Satisfação quanto ao desfecho		Clareza	
	Totais	%	Totais	%
Sim	103	55,98%	134	72,83%
Não	81	44,02%	50	27,17%
Total	184	100,00%	184	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 70,11% e 73,73% de avaliação positiva. Destaca-se, ainda, que 73,83% das avaliações sobre a “clareza da resposta” foram positivas e que mais da metade dos usuários informou estar “satisfeito quanto ao desfecho” do tratamento de sua manifestação.

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, 2.791 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 TST e CSJT	41	4		1	46
Ouvidoria do STJ	19	10	1		30
Ouvidoria do TSE	1		1		2
Total geral	61	14	2	1	78
%	78,21%	17,95%	2,56%	1,28%	100,00%

Órgão de Destino - Justiça Estadual	Acompanhamento com solução	Em acompanhamento	Enviado sem acompanhamento	Acompanhamento sem solução	Total Geral
Ouvidoria do TJ-São Paulo	311	41	12	2	366
Ouvidoria do TJ-Rio de Janeiro	256	99	6	1	362
Ouvidoria do TJ-Bahia	75	257	12	16	360
Ouvidoria do TJ-Minas Gerais	151	39	3	2	195
Ouvidoria do TJ-Pernambuco	89	59	2	2	152
Ouvidoria do TJ-Ceará	46	38		2	86
Ouvidoria do TJ-Goiás	69	10	3		82
Ouvidoria do TJ-Santa Catarina	56	4	2	1	63
Ouvidoria do TJ-Rio Grande do Sul	47	7	1		55
Ouvidoria do TJ-Mato Grosso do Sul	50	2			52
Ouvidoria do TJ-Rio Grande do Norte	37	10	1		48
Ouvidoria do TJ-Paraíba	24	21			45
Ouvidoria do TJ-Espírito Santo	38	4			42
Ouvidoria do TJ-Paraná		39		2	41

Ouvidoria do TJ-Mato Grosso	29	10			39
Ouvidoria do TJ-Amazonas	23	16			39
Ouvidoria do TJ-Piauí	11	21		1	33
Ouvidoria do TJ-Alagoas	27	2	1		30
Ouvidoria do TJ-Maranhão	21	4	2		27
Ouvidoria do TJ-Pará	11	12	1	1	25
Ouvidoria do TJ-Distrito Federal e dos Territórios	21	1	1		23
Ouvidoria do TJ-Rondônia	11	2	1		14
Ouvidoria do TJ-Sergipe	13				13
Seção de Informação ao Sistema Prisional do Estado de São Paulo/TJSP	4	6		1	11
Ouvidoria do TJ-Amapá	3	2			5
Ouvidoria do TJ-Tocantins	3		1		4
Ouvidoria do TJ-Acre	2				2
Corregedoria do TJ-do Ceará	1				1
Ouvidoria do TJ-Roraima		1			1
Presidência do TJ-Rio de Janeiro	1				1
Total geral	1.430	707	49	31	2.217
%	64,50%	31,89%	2,21%	1,40%	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	56	26	2	3	87
Ouvidoria do TRT-1ª Região	24	10	1		35
Ouvidoria do TRT-15ª Região	32	1			33
Ouvidoria do TRT-5ª Região	17	1			18
Ouvidoria do TRT-10ª Região	9	5	1		15
Ouvidoria do TRT-9ª Região	11	1			12
Ouvidoria do TRT-3ª Região	8	1			9
Ouvidoria do TRT-7ª Região	5	2		1	8
Ouvidoria do TRT-18ª Região	6				6
Ouvidoria do TRT-4ª Região	6				6
Ouvidoria do TRT-8ª Região	6				6
Ouvidoria do TRT-17ª Região	5				5
Ouvidoria do TRT-21ª Região	5				5
Ouvidoria do TRT-11ª Região	2	2			4
Ouvidoria do TRT-19ª Região	2	2			4
Ouvidoria do TRT-16ª Região	2	1			3
Ouvidoria do TRT-6ª Região	2	1			3
Ouvidoria do TRT-22ª Região		1	1		2
Ouvidoria do TRT-24ª Região	1	1			2
Ouvidoria do TRT-12ª Região	1				1
Ouvidoria do TRT-14ª Região	1				1
Ouvidoria do TRT-23ª Região	1				1
Total geral	202	55	5	4	266
%	75,94%	20,68%	1,88%	1,50%	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	63	12	2	4	81
Ouvidoria do TRF-3ª Região	58	6	2		66
Ouvidoria do TRF-2ª Região	26	10	2		38
Presidência do TRF-1ª Região	1	13			14
Ouvidoria do TRF-5ª Região	5	5			10
Ouvidoria Administrativa do TRF-1ª Região	3	3			6
Ouvidoria do TRF-4ª Região	2	1		1	4
Turma Nacional de Uniformização dos Juizados Especiais Federais-TNU/CJF	2			1	3
Ouvidoria do SJSC/TRF-4ª Região	1	1			2
Ouvidoria do SJPR/TRF-4ª Região	1				1
Ouvidoria do SJRS/TRF-4ª Região		1			1
Total geral	162	52	6	6	226
%	71,68%	23,01%	2,65%	2,65%	100,00%

Órgão de Destino - Justiça Eleitoral	Acompanhamento com solução	Em acompanhamento	Enviado sem acompanhamento	Acompanhamento sem solução	Total Geral
Ouvidoria do TRE-Minas Gerais	2				2
Ouvidoria do TRE-São Paulo	1				1
Ouvidoria do TRE-Rio de Janeiro	1				1
Total geral	4	0	0	0	4
%	100,00%	0,00%	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	61	14	2	1	78
Justiça Estadual	1.430	707	49	31	2.217
Justiça Trabalhista	202	55	5	4	266
Justiça Federal	162	52	6	6	226
Justiça Eleitoral	4	0	0	0	4
Total Geral	1.859	828	62	42	2.791
%	66,61%	29,67%	2,22%	1,50%	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, 1.859 (66,61%) obtiveram solução, enquanto que 828 (29,67%) permaneciam em acompanhamento e 42 (1,5%) foram finalizadas sem solução; 62 manifestações (2,22%) foram enviadas sem a solicitação de informações/resposta.

Uma manifestação foi encaminhada à Defensoria Pública da União em Sergipe.

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

A Ouvidoria do CNJ, em parceria com o Colégio Permanente de Ouvidores Judiciais (COJUD) e a Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça (STJ), lançou no dia 23 de junho de 2016 o projeto “Ouvidorias de Justiça: agentes potencializadores da mediação e da conciliação”.

O projeto baseia-se no reconhecimento de que as Ouvidorias Judiciais são importantes canais de interlocução com a Sociedade e representam espaços de efetiva construção da cidadania. Assim, como ambientes de diálogo direto e personalizado com os demandantes, são searas adequadas de estímulo aos meios consensuais de solução de litígios e de disseminação da cultura da solução pacífica dos conflitos.

Nesse sentido, o projeto propõe aproveitar esse canal de comunicação, estabelecido com quem apresenta demandas às Ouvidorias Judiciais, para estimular e promover a resolução consensual de conflitos. O projeto obteve, até o momento, a adesão de 18 ouvidorias dos Tribunais de Justiça, dos estados do Amapá, Bahia, Ceará, Distrito Federal, Goiás, Espírito Santo, Maranhão, Minas Gerais, Mato Grosso do Sul, Mato Grosso, Pará, Piauí, Paraná, Rio Grande do Sul, Roraima, Santa Catarina, Sergipe e Tocantins.

A Ouvidoria do CNJ atua como órgão ofertante de instrução às Ouvidorias de Justiça participantes pertinente aos meios de solução de conflitos e, posteriormente, como órgão integrante do grupo de Ouvidorias que implementaram as iniciativas de incentivo à conciliação e à mediação.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O período de julho a setembro de 2017 apresentou crescimento na demanda em relação ao trimestre anterior (de 4,5%), contudo, quando comparada ao mesmo período de 2016, verificou-se redução de 11,9%.

A considerável redução de demanda em comparação ao 3º trimestre de 2016 se explica pela normalização no recebimento de manifestações pertinentes à Convenção da Apostila da Haia. Entre julho e setembro de 2016, observou-se pico no recebimento de demandas sobre os novos procedimentos de validação de documentos, regulamentada no âmbito do Poder Judiciário, pela Resolução CNJ n.º 228/2016, com 2.213 manifestações sobre o tema.

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 (São Paulo, Rio de Janeiro, Bahia e Minas Gerais).

A maior demanda da Ouvidoria é pertinente ao excesso de prazo nos processos judiciais, e alcançou o percentual de 49,39% 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, com avaliação positiva por mais da metade dos participantes da pesquisa de satisfação. Destacamos que os quesitos *atendimento*, *tempo de resposta* e *clareza na resposta* obtiveram avaliação positiva em mais de 70% das participações na pesquisa.

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, 31 de outubro de 2017.

Ronaldo Araújo Pedron
Chefe do Gabinete da Ouvidoria

Mariana Feltrini Turibio
Assistente VI