

# **32.º Relatório Trimestral da Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça Outubro, novembro e dezembro de 2017**

## **INTRODUÇÃO**

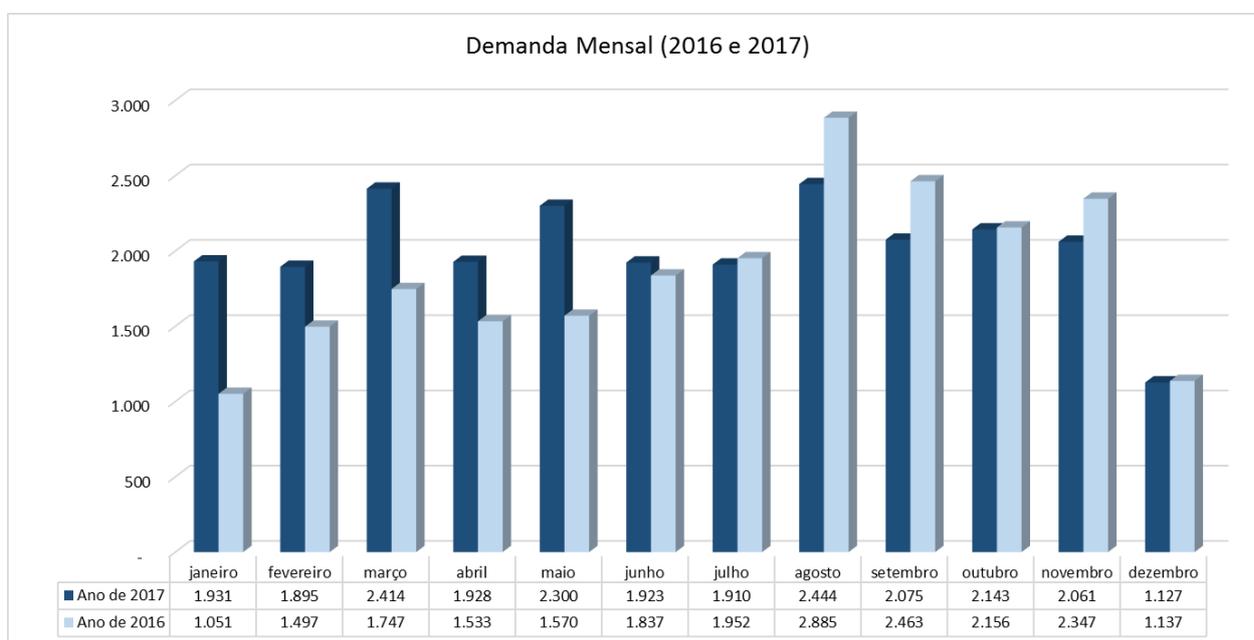
A Ouvidoria do CNJ foi criada pela Resolução n. 67, de 3 de março de 2009, que instituiu o novo Regimento Interno do Conselho, e tem suas atribuições fixadas na Resolução n. 103, de 24 de fevereiro de 2010.

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 outubro a dezembro de 2017.

## 1. AS DEMANDAS RECEBIDAS

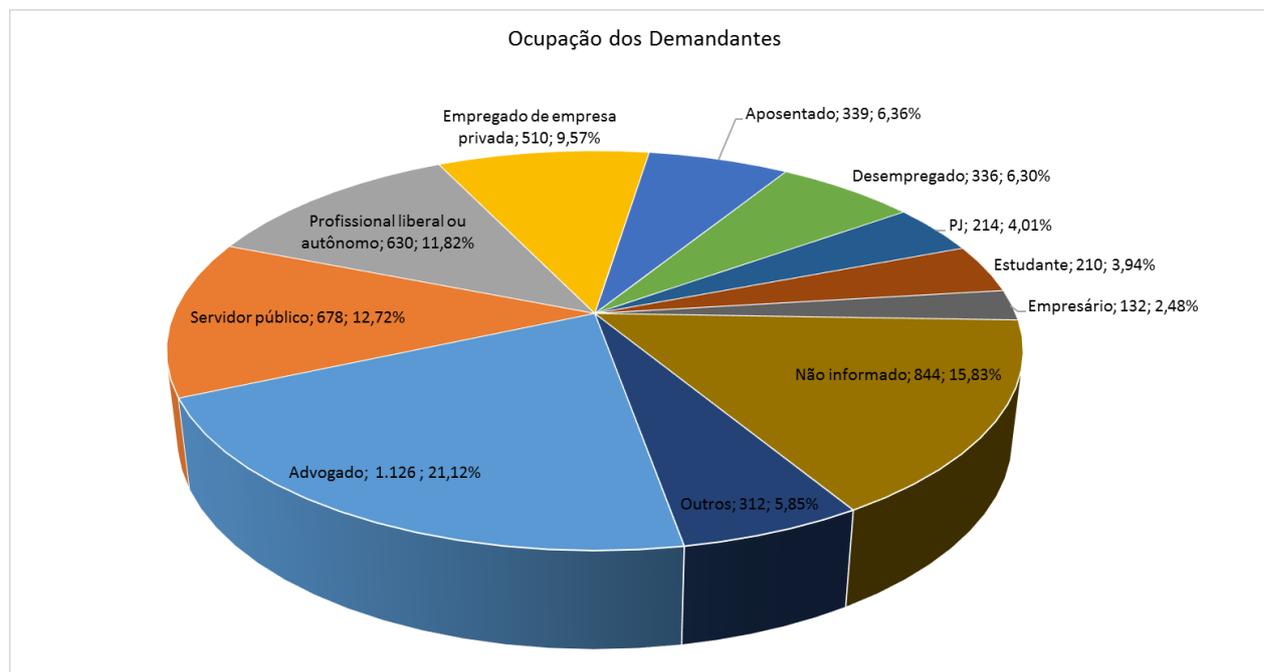
No período de outubro a dezembro de 2017, a Ouvidoria recebeu 5.331 demandas, o que implica em uma média mensal de 1.777 relatos. Em comparação ao trimestre anterior, em que foram recebidas 6.429, observou-se redução de 17,08%; quando comparado ao mesmo período de 2016, em que foram recebidos 5.640 relatos, observamos crescimento de 5,8%. 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 2017 era esperada, tendo em vista que em dezembro há o recesso forense, em que a unidade da Ouvidoria atende apenas por plantão, nos termos da Portaria n. 103, de 11/12/2017, da Presidência do CNJ, nos casos comprovadamente urgentes. Os demais casos são registrados após o retorno das atividades, em 08 de janeiro de 2018.



A forma de comunicação mais comum com a Ouvidoria é a virtual, com 4.926 (92,40%) manifestações recebidas pelo sistema eletrônico de atendimento na internet e 159 (2,98%) por correio eletrônico. As demais manifestações foram recebidas por atendimento telefônico (202 - 3,79%), pessoal (19 - 0,36%), por ofício (19 - 0,36%) e por correspondência (6 - 0,11%).

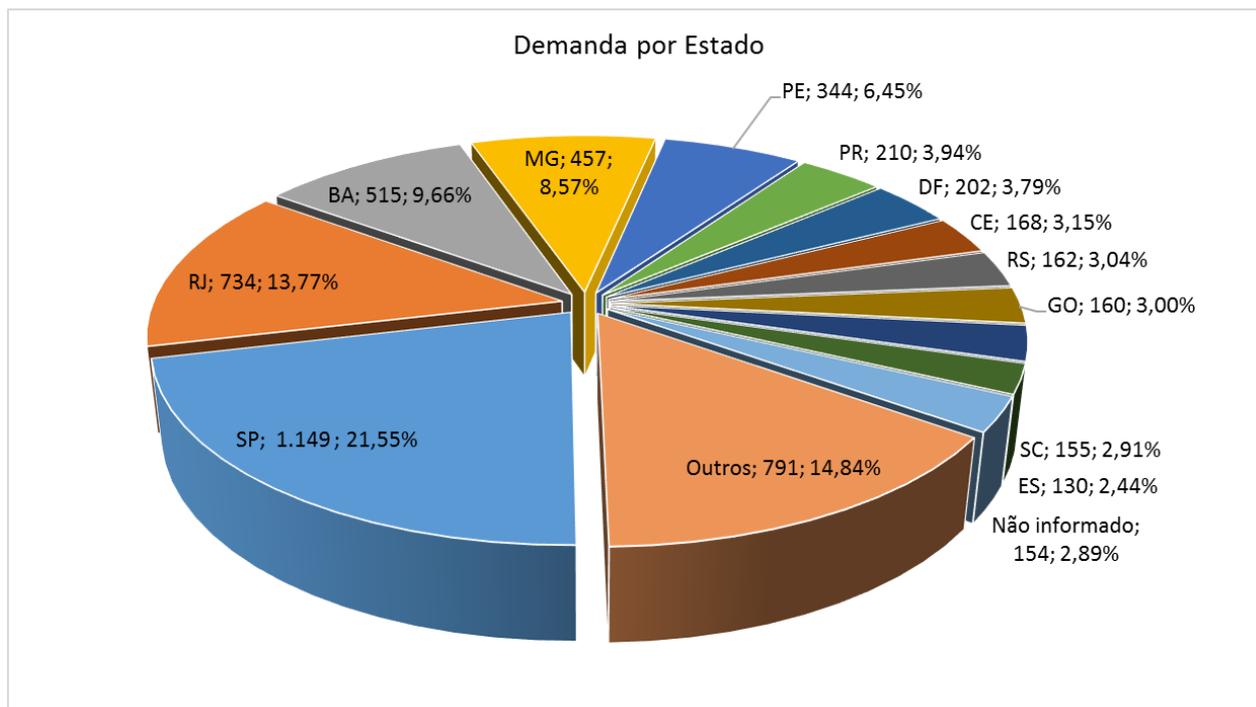
Há predominância de manifestações enviadas por advogados, servidores públicos e profissionais liberais ou autônomos, como demonstra o gráfico a seguir:



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 2017*<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, Minas Gerais, Rio de Janeiro e Bahia foram classificados como grande porte.

<sup>1</sup>Fonte: Relatório *Justiça em Números 2017* (ano-base 2016) – Conselho Nacional de Justiça <[www.cnj.jus.br/programas-e-aco/es/pj-justica-em-numeros](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 51,79% (2.786) 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, e demandas a respeito de *como peticionar ao CNJ*, empatados com 4,22% (227) das manifestações.

Como quarta maior ocorrência, constaram as *demandas insuficientes para análise*, com 3,40% (183). Em relação a esses relatos, a Ouvidoria do CNJ solicita ao usuário o registro de novo relato, com as informações necessárias para a compreensão e análise.

Assunto	Reclamação	Informação	Solicitação	Denúncia	Pedido de acesso à informação	Sugestão	Elogio	Total Geral
Morosidade processual no Poder Judiciário	2.724	16	28	18				2.786
Convenção da Apostila de Haia (Res. CNJ 228/2016)	28	161	35			1	2	227
Como peticionar ao CNJ	164	27	15	17		3	1	227
Demanda insuficiente para classificação	150	19	5	6	2	1		183
Atuação de magistrado	109	4	1	18			7	139
Decisão judicial	128	1		2				131
Demanda fora da competência do CNJ	79	13	20	13		5		130
Matéria de cunho jurisdicional	102	2	14	8				126

Assunto	Reclamação	Informação	Solicitação	Denúncia	Pedido de acesso à informação	Sugestão	Elogio	Total Geral
Serventia extrajudicial/cartório	88	19	3	6	2			118
Concurso público para servidor do Poder Judiciário	61	1	1	24				87
Consulta jurídica	16	42	14	1				73
Andamento/situação de processo judicial	35	26	8		1			70
Atos normativos do CNJ	5	48	3		8	3		67
Funcionamento/procedimento de vara/comarca	56	1	3	3			1	64
Resposta/atuação da Ouvidoria do CNJ	10	31	10				4	55
Conciliação e mediação	7	38	7					52
Processo Judicial Eletrônico (PJe)	39	5	4			1		49
Administração de tribunal	37	1	2	3				43
Sistema carcerário e sistema de execução de medidas socioeducativas	10	8	5	11	6	2		42
Atuação de servidor/funcionário do Poder Judiciário	36	1		3				40
Pesquisa		21	5		12			38
Atuação do Supremo Tribunal Federal	29	3		1		2		35
Cumprimento de decisão judicial	26		2	3				31
Andamento/situação processual na Corregedoria Nacional de Justiça (sem sigilo)	3	18	6		1			28
Atuação do CNJ	5	6	10		5	1	1	28
Execução penal (regime de cumprimento de pena)	18	3	4	1	1			27
Outros assuntos	131	211	70	2	41	26	2	483
<b>Totais</b>	<b>4.096</b>	<b>726</b>	<b>275</b>	<b>140</b>	<b>79</b>	<b>45</b>	<b>18</b>	<b>5.379</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 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 quarto trimestre de 2017 um total de 61 pedidos fundamentados na Lei de Acesso à Informação (LAI - Lei n.º 12.527/2011), e 1 recurso 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), informações pertinentes aos atos normativos do Conselho (7) e sobre ações, projetos e programas do CNJ (7).

Do total de pedidos de acesso à informação, 28 foram atendidos, 26 não puderam ser atendidos em razão de o CNJ não dispor das informações desejadas, 02 foram indeferidos, justificadamente, 02 foram considerados insuficientes para o tratamento, caso em que são requeridas informações complementares ao solicitante, e 03 permaneciam em aberto até o fechamento do relatório. O recurso recebido foi atendido.

Foram encaminhados 05 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 dos Tribunais de Justiça dos Estados da Bahia (TJBA), Pernambuco (TJPE) e Minas Gerais (TJMG), e as Ouvidorias dos Tribunais Regionais do Trabalho da 1ª e da 2ª Região (TRT-1 e TRT-2).

## 2.2 DADOS DOS PROCESSOS

Dos relatos recebidos no trimestre, 3.225 (60,50%) 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	1.414	941		1.405	950		2.355
Justiça do Trabalho	81	250		112	219		331
Justiça Federal	201	115		211	105		316
Conselho Nacional de Justiça			77			77	77
Superior Tribunal de Justiça	36	22		25	33		58
Supremo Tribunal Federal	18	19		18	19		37
Tribunal Superior do Trabalho	25	7		22	10		32
Justiça Eleitoral	13	3		13	3		16
Justiça Militar da União	1	0		1	0		1
Justiça Militar Estadual	1	0		1	0		1
Tribunal Superior Eleitoral	1	0		1	0		1
<b>Total geral</b>	<b>1.791</b>	<b>1.357</b>	<b>77</b>	<b>1.809</b>	<b>1.339</b>	<b>77</b>	<b>3.225</b>
	55,53%	42,08%	2,39%	56,09%	41,52%	2,39%	100,00%

NA: não se aplica.

Das manifestações que continham dados do processo, a maior parte, 2.471 (76,62%), era relativa à *morosidade processual*. Em seguida, vieram as demandas a respeito de *como peticionar ao CNJ*, no total de 106 (3,29%). Em terceiro, figuram as demandas concernentes a *decisões judiciais*, com 99 (3,07%).

## 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 51,79% (2.786) dos registros recebidos entre outubro a dezembro de 2017. Tomando em conta apenas as demandas com essa classificação temática, 97,77% (2.724) 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	2.464	88,44%	2.295	82,38%
Sim	197	7,07%	366	13,14%
NA	125	4,49%	125	4,49%
<b>Total</b>	<b>2.786</b>	<b>100,00%</b>	<b>2.786</b>	<b>100,00%</b>

	Sexo	
	Totais	%
Masculino	1.656	59,44%
Feminino	1.005	36,07%
NA	125	4,49%
<b>Total</b>	<b>2.786</b>	<b>100,00%</b>

NA: não se aplica (pessoa jurídica).

Relativamente à origem por estado, Roraima apresentou o maior percentual de demandas referentes à morosidade processual, com 72,73% do total ali originado, seguido de Alagoas, com 70,00%, e da Paraíba, com 69,23%.

UF	Morosidade Processual	Total	%
RR	8	11	72,73%
AL	42	60	70,00%
PB	63	91	69,23%
BA	357	516	69,19%
PI	34	50	68,00%
SE	25	37	67,57%
MS	61	97	62,89%
CE	99	169	58,58%
RN	46	80	57,50%
ES	75	131	57,25%
AM	27	48	56,25%

UF	Morosidade Processual	Total	%
PE	192	345	55,65%
MA	41	75	54,67%
RJ	396	737	53,73%
SP	619	1159	53,41%
MG	231	460	50,22%
RO	16	35	45,71%
GO	74	162	45,68%
SC	68	156	43,59%
RS	71	165	43,03%
PA	37	87	42,53%
MT	29	72	40,28%
DF	76	207	36,71%
PR	72	210	34,29%
AP	3	15	20,00%
TO	5	34	14,71%
AC	1	11	9,09%
Não informado	18	159	11,32%
<b>Total Geral</b>	<b>2.786</b>	<b>5.379</b>	<b>51,79%</b>

Do total de manifestação classificadas como morosidade processual, apresentamos a seguir as 2.471 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	22	14		16	20		36
Conselho Nacional de Justiça			33			33	33
Tribunal Superior do Trabalho	23	6		19	10		29
<b>Totais</b>	<b>45</b>	<b>20</b>	<b>33</b>	<b>35</b>	<b>30</b>	<b>33</b>	<b>98</b>

Localização - Justiça Estadual	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
TJ-São Paulo	172	132		156	148		304
TJ-Rio de Janeiro	143	150		173	120		293
TJ-Bahia	186	106		182	110		292
TJ-Minas Gerais	117	43		109	51		160
TJ-Pernambuco	96	35		93	38		131
TJ-Ceará	51	24		52	23		75

TJ-Santa Catarina	41	21		38	24		62
TJ-Goiás	43	10		42	11		53
TJ-Mato Grosso do Sul	35	18		30	23		53
TJ-Paraíba	39	10		38	11		49
TJ-Rio Grande do Norte	28	18		24	22		46
TJ-Espírito Santo	23	18		25	16		41
TJ-Rio Grande do Sul	22	19		22	19		41
TJ-Alagoas	28	10		22	16		38
TJ-Paraná	26	10		19	17		36
TJ-Maranhão	21	10		19	12		31
TJ-Pará	18	9		17	10		27
TJ-Piauí	20	5		18	7		25
TJ-Distrito Federal	13	8		12	9		21
TJ-Mato Grosso	13	7		14	6		20
TJ-Amazonas	16	3		12	7		19
TJ-Sergipe	8	2		8	2		10
TJ-Rondônia	2	2		2	2		4
TJ-Roraima	3	1		4			4
TJ-Amapá	2	1		3			3
TJ-Tocantins	2			2			2
TJ-Acre		2		1	1		2
<b>Totais</b>	<b>1.168</b>	<b>674</b>	<b>-</b>	<b>1.137</b>	<b>705</b>	<b>-</b>	<b>1.842</b>

Localização - Justiça Federal	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
TRF-1ª Região	85	31		82	34		116
TRF-3ª Região	51	13		51	13		64
TRF-2ª Região	25	23		33	15		48
TRF-5ª Região	8	7		10	5		15
TRF-4ª Região	6	3		7	2		9
<b>Totais</b>	<b>175</b>	<b>77</b>	<b>-</b>	<b>183</b>	<b>69</b>	<b>-</b>	<b>252</b>

Localização - Justiça do Trabalho	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
TRT-2ª Região	10	60		16	54		70
TRT-1ª Região	14	23		18	19		37
TRT-6ª Região	10	17		12	15		27
TRT-15ª Região	5	21		7	19		26
TRT-5ª Região	7	15		3	19		22
TRT-10ª Região	3	7		5	5		10
TRT-17ª Região	1	7		1	7		8
TRT-7ª Região	2	6		4	4		8
TRT-3ª Região	2	5		2	5		7
TRT-11ª Região	2	3		3	2		5
TRT-4ª Região	1	4		2	3		5
TRT-9ª Região	3	2		4	1		5
TRT-20ª Região	2	2		2	2		4
TRT-21ª Região		4			4		4

TRT-24ª Região	2	2		2	2		4
TRT-18ª Região	1	2		2	1		3
TRT-19ª Região		3			3		3
TRT-13ª Região	1	1			2		2
TRT-16ª Região		2			2		2
TRT-12ª Região	1			1			1
TRT-14ª Região		1			1		1
TRT-22ª Região	1			1			1
TRT-23ª Região	1				1		1
TRT-8ª Região	1				1		1
<b>Totais</b>	<b>70</b>	<b>187</b>	<b>-</b>	<b>85</b>	<b>172</b>	<b>-</b>	<b>257</b>

Localização - Justiça Eleitoral	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
TRE-Pará	3			1	2		3
TRE-Minas Gerais	2			2			2
TRE-Ceará	1			1			1
<b>Totais</b>	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>5</b>

Localização - Justiça Militar da União	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
Auditoria de Correição	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	45	20	33	35	30	33	98
Justiça Estadual	1.168	674		1.137	705		1.842
Justiça Federal	175	77		183	69		252
Justiça do Trabalho	70	187		85	172		257
Justiça Eleitoral	6			4	2		6
Justiça Militar da União	1			1			1
<b>Total Geral</b>	<b>1.465</b>	<b>958</b>	<b>33</b>	<b>1.445</b>	<b>978</b>	<b>33</b>	<b>2.456</b>

\* NA: não se aplica.

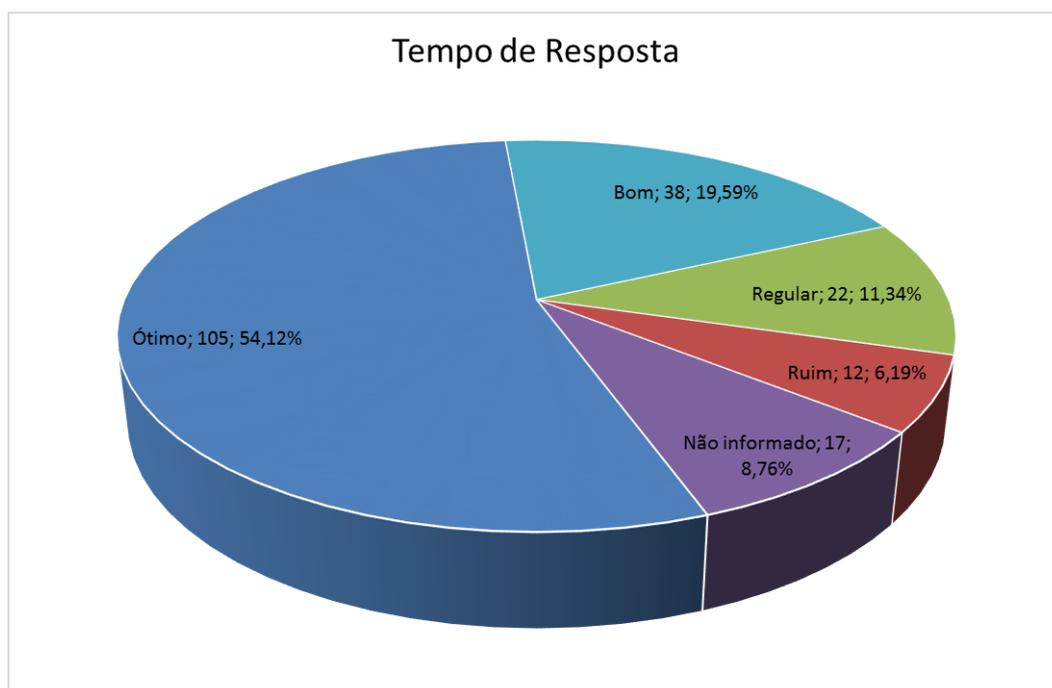
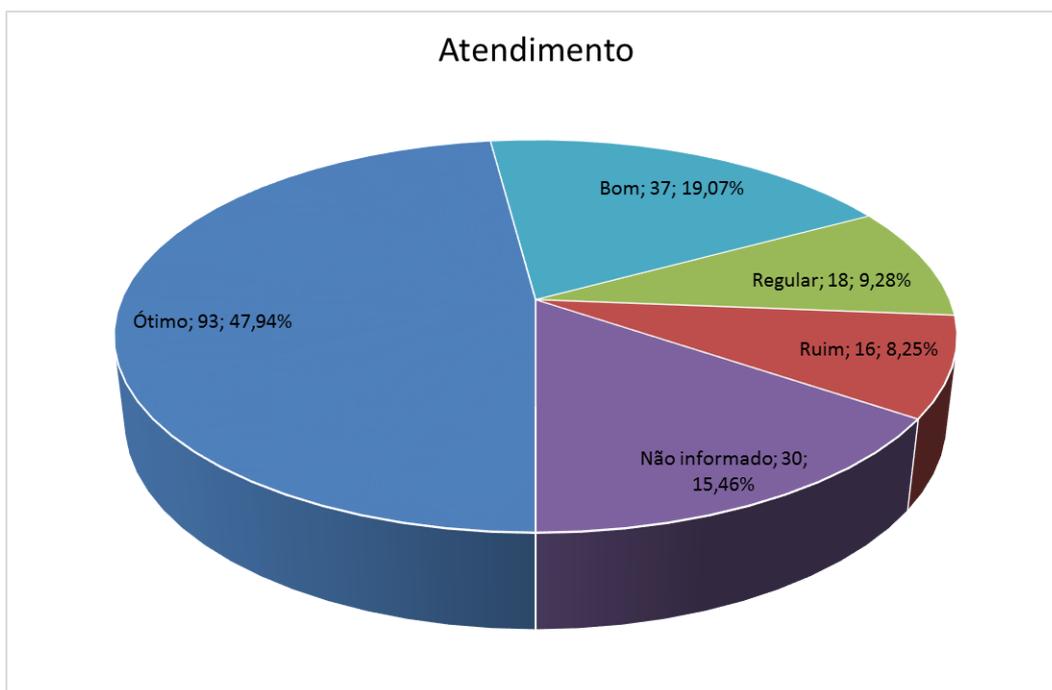
### 3. A PARTICIPAÇÃO DAS UNIDADES DO CNJ

A tabela abaixo explicita a participação das unidades do CNJ no atendimento aos cidadãos, em consonância com os art. 2º e 4º, incisos I a IV, da Resolução CNJ nº 103/2010. Os dados demonstram a importância da atuação das unidades do Conselho de forma conjunta e coordenada, como meio eficaz para apresentar o adequado atendimento aos cidadãos e realizar a participação social no órgão.

Setor	Concluído	Em aberto	Total Geral
Corregedoria Nacional de Justiça	228	22	250
Departamento de Monitoramento e Fiscalização do Sistema Carcerário e do Sistema de Execução de Medidas Socioeducativas	86	1	87
Núcleo de Apoio às Comissões Permanentes e Temporárias e ao Acompanhamento de Projetos	53	7	60
Gabinete Vaga Juiz TRF	42	1	43
Secretaria Processual	43		43
Secretaria-Geral	31	6	37
Secretaria de Comunicação Social	23		23
Departamento de Pesquisas Judiciárias	20		20
Centro de Formação e Aperfeiçoamento de Servidores do Poder Judiciário	14		14
Gabinete Vaga Cidadão Câmara	8		8
Gabinete Vaga Membro MPE	6	1	7
Seção de Protocolo e Digitalização	6		6
Gabinete Vaga Cidadão Senado		5	5
Seção de Seleção e Gestão de Desempenho	5		5
Gabinete Vaga Membro MPU	4		4
Gabinete Vaga Juiz do Trabalho	4		4
Gabinete Vaga Desembargador TJ	3		3
Departamento de Acompanhamento Orçamentário	3		3
Gabinete Vaga Juiz Federal	3		3
Assessoria Jurídica	3		3
Seção de Acompanhamento das Resoluções e Recomendações	2		2
Gabinete Vaga TST	2		2
Departamento de Gestão Estratégica	2		2
Secretaria de Gestão de Pessoas	1		1
Seção de Legislação	1		1
Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação		1	1
Gabinete Vaga 2 Advogado		1	1
Gabinete Vaga Juiz Estadual	1		1
<b>Total geral</b>	<b>594</b>	<b>45</b>	<b>639</b>
<b>%</b>	<b>92,96%</b>	<b>7,04%</b>	<b>100,00%</b>

## 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 194 respostas, e os resultados obtidos estão detalhados nos gráficos e tabela a seguir:



	Satisfação quanto ao desfecho		Clareza	
	Totais	%	Totais	%
Sim	94	48,45%	136	70,10%
Não	100	51,55%	58	29,90%
Total	194	100,00%	194	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 67,01% e 73,71% de avaliação positiva, respectivamente. Destaca-se, ainda, que 70,10% das avaliações sobre a “clareza da resposta” foram positivas e que pouco menos da metade dos usuários informou estar “satisfeito quanto ao desfecho” do tratamento de sua manifestação (48,45%).

## 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, 2.536 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 e Conselhos	Acompanhamento com solução	Em acompanhamento	Enviado sem acompanhamento	Acompanhamento sem solução	Total Geral
Ouvidoria do TST e CSJT	24	12	1		37
Ouvidoria do STJ	14	13	1	1	29
Ouvidoria do STM	1				1
Corregedoria-Geral da Justiça Federal/CJF	1				1
Total geral	40	25	2	1	68
%	58,82%	36,76%	2,94%	1,47%	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	239	79	15		333
Ouvidoria do TJ-Rio de Janeiro	150	146	1	2	299
Ouvidoria do TJ-Bahia	20	265	4	7	296
Ouvidoria do TJ-Minas Gerais	116	55	5		176

Ouvidoria do TJ-Pernambuco	39	95	3		137
Ouvidoria do TJ-Ceará	13	61			74
Ouvidoria do TJ-Santa Catarina	56	7	3		66
Ouvidoria do TJ-Goiás	30	25	2		57
Ouvidoria do TJ-Mato Grosso do Sul	46	6			52
Ouvidoria do TJ-Rio Grande do Sul	36	13	3		52
Ouvidoria do TJ-Espírito Santo	29	15	1		45
Ouvidoria do TJ-Paraná		41	3		44
Ouvidoria do TJ-Paraíba	17	26			43
Ouvidoria do TJ-Rio Grande do Norte	10	32			42
Ouvidoria do TJ-Alagoas	31	7			38
Ouvidoria do TJ-Maranhão	25	10		1	36
Ouvidoria do TJ-Pará	10	17	1		28
Ouvidoria do TJ-Distrito Federal e dos Territórios	21	4	2		27
Ouvidoria do TJ-Mato Grosso	22	4			26
Ouvidoria do TJ-Piauí	4	22			26
Ouvidoria do TJ-Amazonas	4	12	1		17
Seção de Informação ao Sistema Prisional do Estado de São Paulo/TJSP	5	11	1		17
Ouvidoria do TJ-Sergipe	10		1		11
Ouvidoria do TJ-Rondônia	7	1	1		9
Ouvidoria do TJ-Roraima	2	2			4
Ouvidoria do TJ-Tocantins	2				2
Ouvidoria do TJ-Amapá		2			2
Ouvidoria do TJ-Acre		1			1
<b>Total geral</b>	<b>944</b>	<b>959</b>	<b>47</b>	<b>10</b>	<b>1.960</b>
<b>%</b>	<b>48,16%</b>	<b>48,93%</b>	<b>2,40%</b>	<b>0,51%</b>	<b>100,00%</b>

Órgão de Destino - Justiça do Trabalho	Acompanhamento com solução	Em acompanhamento	Enviado sem acompanhamento	Acompanhamento sem solução	Total Geral
Ouvidoria do TRT-2ª Região	34	38	2		74
Ouvidoria do TRT-1ª Região	21	10	2		33
Ouvidoria do TRT-15ª Região	25	4			29
Ouvidoria do TRT-6ª Região	21	4			25
Ouvidoria do TRT-5ª Região	13	6	1		20
Ouvidoria do TRT-10ª Região	6	5	1		12
Ouvidoria do TRT-17ª Região	10				10
Ouvidoria do TRT-3ª Região	5	4		1	10
Ouvidoria do TRT-7ª Região	3	5			8
Ouvidoria do TRT-9ª Região	4	1			5
Ouvidoria do TRT-11ª Região		4			4
Ouvidoria do TRT-21ª Região	3	1			4
Ouvidoria do TRT-4ª Região	2	2			4
Ouvidoria do TRT-12ª Região	3				3
Ouvidoria do TRT-18ª Região	2	1			3

Ouvidoria do TRT-20ª Região	3				3
Ouvidoria do TRT-24ª Região	3				3
Ouvidoria do TRT-13ª Região	2				2
Ouvidoria do TRT-16ª Região	2				2
Ouvidoria do TRT-19ª Região		2			2
Ouvidoria do TRT-8ª Região	2				2
Ouvidoria do TRT-14ª Região	1				1
Ouvidoria do TRT-22ª Região		1			1
Ouvidoria do TRT-23ª Região	1				1
<b>Total geral</b>	<b>166</b>	<b>88</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>261</b>
<b>%</b>	<b>63,60%</b>	<b>33,72%</b>	<b>2,30%</b>	<b>0,38%</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 TRF-1ª Região	43	42		5	90
Ouvidoria do TRF- 3ª Região	51	20	1		72
Ouvidoria do TRF- 2ª Região	31	13	1		45
Ouvidoria do TRF- 5ª Região	9	6			15
Presidência do TRF-1ª Região	2	5			7
Ouvidoria do TRF-4ª Região	1	1		1	3
Ouvidoria da SJRS/TRF-4ª Região		2			2
Presidência do TRF-5ª Região		2			2
Ouvidoria da SJSC/TRF-4ª Região		1			1
Ouvidoria da SJPR/TRF-4ª Região		1			1
Ouvidoria Administrativa do TRF-1ª Região		1			1
<b>Total geral</b>	<b>137</b>	<b>94</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>239</b>
<b>%</b>	<b>57,32%</b>	<b>39,33%</b>	<b>0,84%</b>	<b>2,51%</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 TRE-Pará		5			5
Ouvidoria do TRE-Goiás		1			1
Ouvidoria do TRE-Minas Gerais	1				1
Ouvidoria do TRE-Rio de Janeiro	1				1
<b>Total geral</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>
<b>%</b>	<b>25,00%</b>	<b>75,00%</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 e Conselhos	40	25	2	1	68
Justiça Estadual	944	959	47	10	1.960
Justiça Trabalhista	166	88	6	1	261
Justiça Federal	137	94	2	6	239
Justiça Eleitoral	2	6			8
<b>Total Geral</b>	<b>1.289</b>	<b>1.172</b>	<b>57</b>	<b>18</b>	<b>2.536</b>
<b>%</b>	<b>50,83%</b>	<b>46,21%</b>	<b>2,25%</b>	<b>0,71%</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, 1.289 (50,83%) obtiveram solução, enquanto que 1.172 (46,21%) permaneciam em acompanhamento e 18 (0,71%) foram finalizadas sem solução; 57 manifestações (2,25%) foram enviadas sem a solicitação de informações/resposta.

## **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 outubro a dezembro de 2017 apresentou crescimento na demanda em relação ao mesmo período de 2016 (de 5,8%), contudo, quando comparada ao trimestre anterior, de julho a setembro, verificou-se redução de 17,08%. A redução na demanda trimestral ocorreu dentro da expectativa, considerando que a partir de 20 de dezembro se inicia o recesso forense no Judiciário, e a unidade da Ouvidoria atende apenas por plantão, nos casos comprovadamente urgentes.

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 51,79% 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 67% 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, 29 de janeiro de 2018.

Ronaldo Araújo Pedron  
Chefe do Gabinete da Ouvidoria

Mariana Feltrini Turibio  
Assistente VI