



Poder Judiciário
Conselho Nacional de Justiça
Ouvidoria

33.º Relatório Trimestral da Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça Janeiro, fevereiro e março de 2018

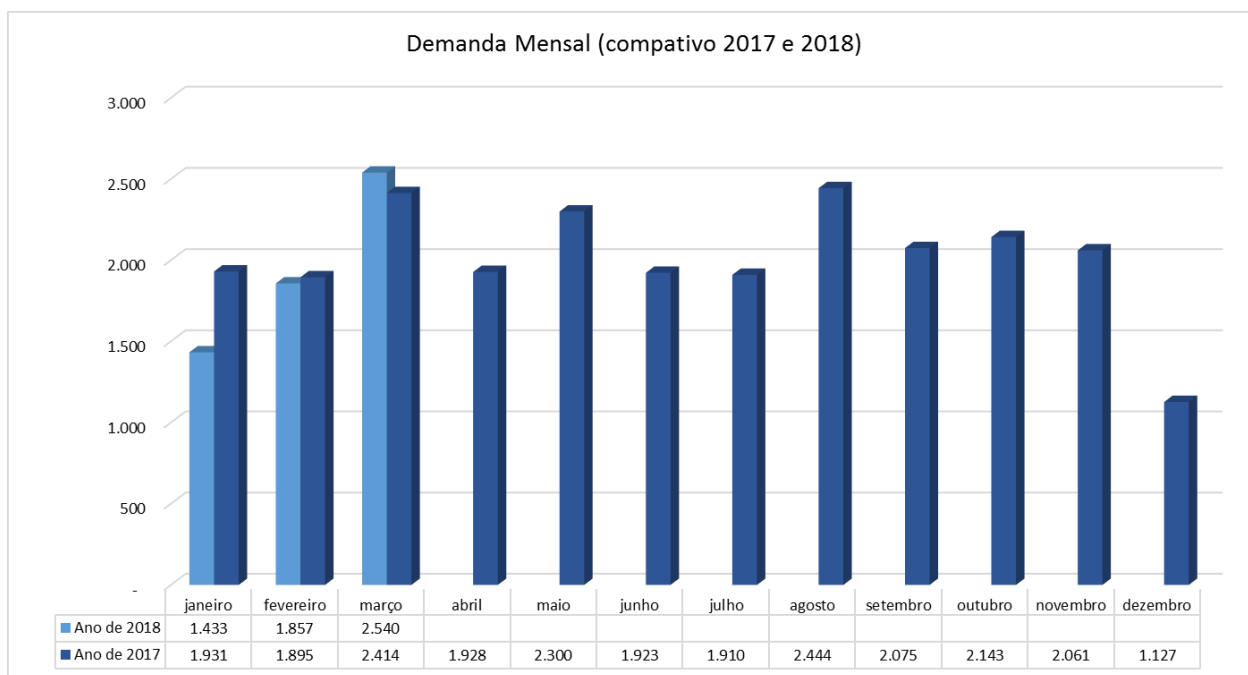
INTRODUÇÃO

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 à Secretaria Geral, da Presidência do Conselho, em cumprimento ao disposto no artigo 4º, inciso VII, da Resolução n. 103, de 24 de fevereiro de 2010, e contém dados quantitativos e qualitativos relativos às atividades desenvolvidas nos meses de janeiro a março de 2018.

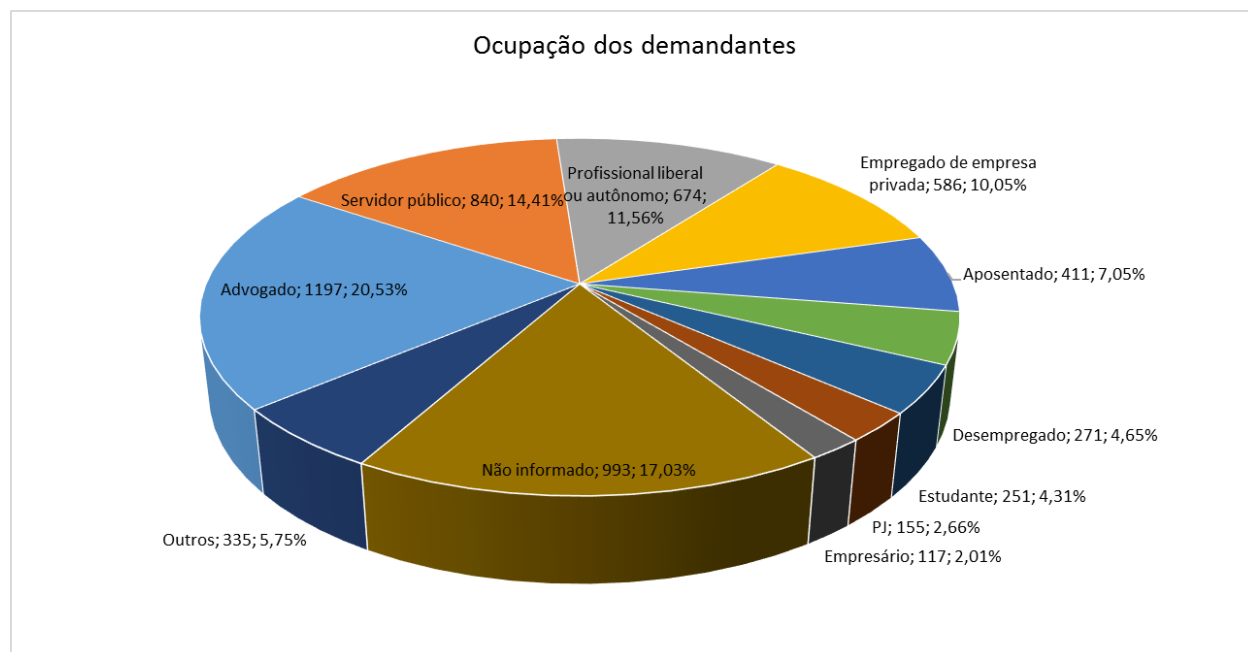
1. AS DEMANDAS RECEBIDAS

No período de janeiro a março de 2018, a Ouvidoria recebeu 5.830 demandas, o que implica em uma média mensal de 1.943 relatos. Em comparação ao trimestre anterior, em que foram recebidas 5.331, observou-se aumento de 9,36%; quando comparado ao mesmo período de 2017, em que foram recebidos 6.240 relatos, observamos redução de 6,57%. O gráfico a seguir apresenta a demanda por mês, com o comparativo entre os anos de 2017 e 2018.



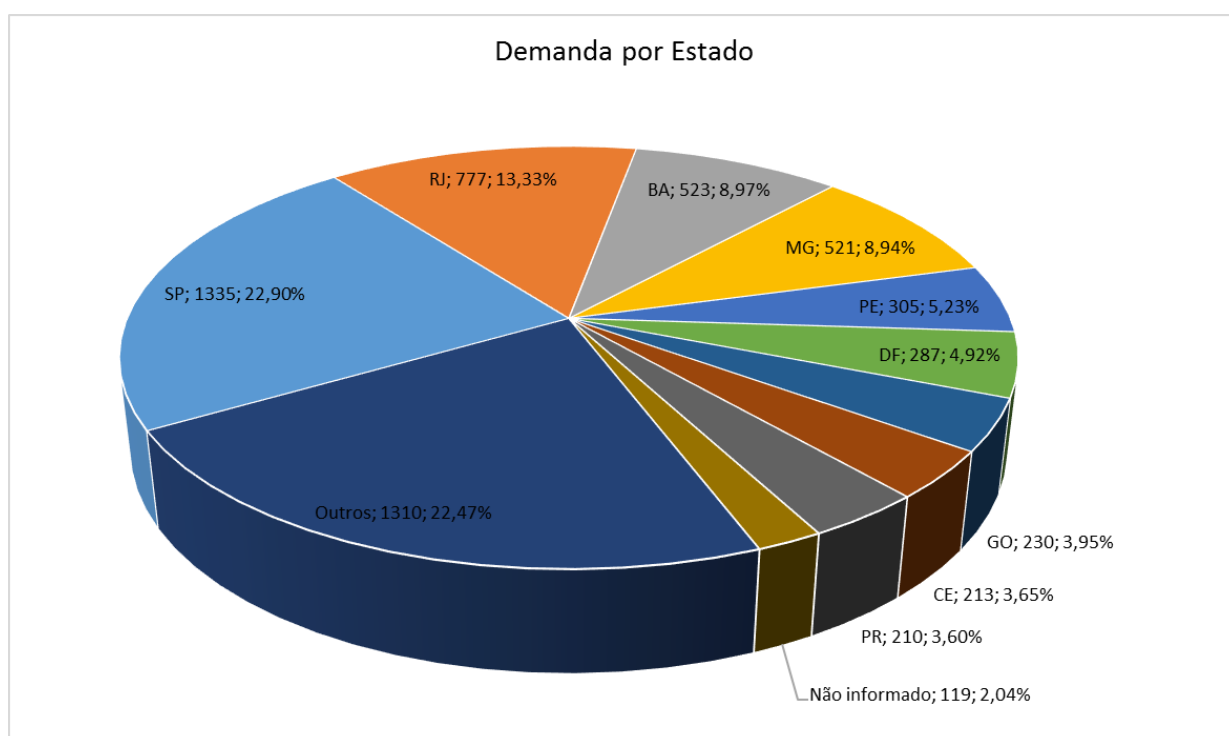
A forma de comunicação mais comum com a Ouvidoria é a virtual, com 5.299 (90,89%) manifestações recebidas pelo sistema eletrônico de atendimento na internet e 178 (3,05%) por correio eletrônico. As demais manifestações foram recebidas por atendimento telefônico (333 – 5,71%), pessoal (9 - 0,15%), por correspondência (6 – 0,10%) e por ofício (5 – 0,09%).

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*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.



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 51,06% (3.002) das manifestações recebidas.

Em segundo lugar, constaram as demandas pertinentes à *atuação de magistrado*, com 5,87% (345). Em relação a esses relatos, a Ouvidoria do CNJ presta informações sobre a possibilidade de apresentar a reclamação perante a Corregedoria Geral de Justiça ou o Conselho Nacional de Justiça, bem como orientações sobre o procedimento para formular a

¹ Relatório *Justiça em Números 2017* (ano-base 2016) – Conselho Nacional de Justiça <www.cnj.jus.br/programas-e-acoes/pj-justica-em-numeros>.

reclamação, em relação ao CNJ. Destacamos que dentre essas manifestações, 292 foram pertinentes a manifestações da desembargadora do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro (TJRJ) a respeito da vereadora carioca assassinada, Marielle Franco, e sobre a atuação de uma professora portadora da Síndrome de Down; registre-se ainda que o Gabinete da Conselheira Ouvidora, Dra. Iracema Vale, recebeu aproximadamente 36 mil mensagens eletrônicas sobre o caso. As manifestações registradas na Ouvidoria foram encaminhadas à Corregedoria Nacional de Justiça.

Em terceiro lugar, figurou o tema *Convenção da Apostila de Haia*, que foi regulamentada, para aplicação no Poder Judiciário, por meio da Resolução 228/2016, com 4,37% (257) das manifestações.

Assunto	Reclamação	Informação	Solicitação	Denúncia	Pedido de acesso à informação	Sugestão	Elogio	Total Geral
Morosidade processual no Poder Judiciário	2.898	35	33	36				3.002
Atuação de magistrado	304	14		17	1		9	345
Convenção da Apostila de Haia (Res. CNJ 228/2016)	40	188	27		2			257
Como peticionar ao CNJ	133	46	20	16		1		216
Demanda insuficiente para classificação	146	11	10	4	2	1		174
Serventia extrajudicial/cartório	115	30	6	8				159
Demanda fora da competência do CNJ	78	18	14	13		6		129
Matéria de cunho jurisdicional	93	3	21	6		1		124
Consulta jurídica	22	57	26	1	1			107
Administração de tribunal	92	7	3	2	1	1		106
Decisão judicial	91	2	2	4		1		100
Funcionamento/procedimento de vara/comarca	67	4		13				84
Andamento/situação de processo judicial	26	29	6	3	6			70
Atos normativos do CNJ	6	47	7		3	3		66
Resposta/atuação da Ouvidoria do CNJ	6	39	5				6	56
Outros assuntos	264	368	99	20	89	38	6	884
Totais	4.381	898	279	143	105	52	21	5.879

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 primeiro trimestre de 2018 um total de 83 pedidos fundamentados na Lei de Acesso à Informação (LAI - Lei n.º 12.527/2011), e 06 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 (19), informações pertinentes ao relatório Justiça em Números (08), questionamentos sobre andamentos de processos judiciais (06) e dados sobre o Sistema Carcerários e de Execução de Medidas Sócio educativas (05).

Do total de pedidos de acesso à informação, 48 foram atendidos, 29 não puderam ser atendidos em razão de o CNJ não dispor das informações desejadas, 03 foram considerados insuficientes para o tratamento, caso em que são requeridas informações complementares ao solicitante, 01 foi indeferido, justificadamente, 01 foi parcialmente atendido e 01 permanecia em aberto no fechamento do relatório. Dos recursos, 03 foram atendidos, 02 foram indeferidos e 01 permanecia em aberto.

Foram encaminhados 07 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 São Paulo (TJSP), de Pernambuco (TJPE) e do Ceará (TJCE), a Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 1ª Região e do Superior Tribunal de Justiça (STJ) e o Serviço de Informação ao Cidadão do Conselho da Justiça Federal (CJF).

2.2 DADOS DOS PROCESSOS

Dos relatos recebidos no trimestre, 3.372 (57,84%) 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	1.485	947		1.497	935		2.432
Justiça Federal	207	132		229	110		339
Justiça do Trabalho	78	259		116	221		337
Conselho Nacional de Justiça			87			87	87
Superior Tribunal de Justiça	56	27		46	37		83
Supremo Tribunal Federal	28	20		31	17		48
Tribunal Superior do Trabalho	24	7		23	8		31

Tribunal Superior Eleitoral	2	7		2	7		9
Justiça Militar da União		3			3		3
Justiça Militar Estadual	1	1			2		2
Justiça Eleitoral	1			1			1
Total geral	1.882	1.403	87	1.945	1.340	87	3.372
	55,81%	41,61%	2,58%	57,68%	39,74%	2,58%	100,00%

Das manifestações que continham dados do processo, a maior parte, 2.665 (79,03%), era relativa à *morosidade processual*. Em seguida, vieram as demandas a respeito de *como peticionar ao CNJ*, no total de 88 (2,61%). Em terceiro, figuram as demandas concernentes a *decisões judiciais*, com 84 (2,49%).

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 51,06% (3.002) dos registros recebidos entre janeiro e março de 2018. Tomando em conta apenas as demandas com essa classificação temática, 96,54% (2.898) 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	2.685	89,44%	2.492	83,01%
Sim	235	7,83%	428	14,26%
NA	82	2,73%	82	2,73%
Total	3.002	100,00%	3.002	100,00%

NA: não se aplica (pessoa jurídica).

	Sexo	
	Totais	%
Masculino	1.813	60,39%
Feminino	1.107	36,88%
NA	82	2,73%
Total	3.002	100,00%

Relativamente à origem por estado, Paraíba apresentou o maior percentual de demandas referentes à morosidade processual, com 72,41% do total ali originado, seguido de Bahia, com 66,54%, e da Mato Grosso do Sul, com 63,89%.

UF	Morosidade Processual	Total	%
PB	84	116	72,41%
BA	350	526	66,54%
MS	46	72	63,89%

UF	Morosidade Processual	Total	%
RN	52	83	62,65%
AL	28	46	60,87%
PE	186	308	60,39%
SE	25	43	58,14%
ES	84	145	57,93%
PI	26	46	56,52%
MA	39	70	55,71%
GO	127	230	55,22%
RR	6	11	54,55%
RJ	420	782	53,71%
SP	687	1347	51,00%
CE	106	215	49,30%
MT	51	106	48,11%
MG	250	523	47,80%
PA	40	84	47,62%
PR	94	214	43,93%
SC	69	160	43,13%
RS	75	181	41,44%
AM	23	64	35,94%
RO	12	34	35,29%
AP	6	18	33,33%
DF	91	297	30,64%
TO	6	29	20,69%
AC	1	6	16,67%
Não informado	18	123	14,63%
Total Geral	3.002	5.879	51,06%

Do total de manifestação classificadas como morosidade processual, apresentamos a seguir as 2.665 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	43	15		34	24		58
Conselho Nacional de Justiça			48			48	48
Tribunal Superior do Trabalho	23	5		21	7		28
Tribunal Superior Eleitoral	2	6		2	6		8
Totais	68	26	48	57	37	48	142

Localização - Justiça Estadual	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
TJ-São Paulo	175	164		174	165		339
TJ-Rio de Janeiro	183	126		198	111		309
TJ-Bahia	188	92		189	91		280
TJ-Minas Gerais	127	35		120	42		162
TJ-Pernambuco	112	41		111	42		153
TJ-Ceará	78	16		66	28		94
TJ-Goiás	64	28		64	28		92
TJ-Paraíba	54	18		51	21		72
TJ-Santa Catarina	39	22		34	27		61
TJ-Espírito Santo	32	18		38	12		50
TJ-Paraná	26	20		30	16		46
TJ-Rio Grande do Sul	22	19		20	21		41
TJ-Mato Grosso do Sul	24	12		20	16		36
TJ-Maranhão	23	12		22	13		35
TJ-Mato Grosso	23	10		25	8		33
TJ-Pará	26	7		23	10		33
TJ-Alagoas	14	10		12	12		24
TJ-Rio Grande do Norte	17	6		16	7		23
TJ-Distrito Federal	13	7		12	8		20
TJ-Piauí	12	8		15	5		20
TJ-Amazonas	12	4		14	2		16
TJ-Sergipe	7	5		8	4		12
TJ-Amapá	4			3	1		4
TJ-Rondônia	3			3			3
TJ-Tocantins	3			1	2		3
TJ-Roraima	1	1			2		2
TJ-Acre	1			1			1
Totais	1.283	681	-	1.270	694	-	1.964

Localização - Justiça Federal	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
TRF-1ª Região	92	42		95	39		134
TRF-3ª Região	50	25		55	20		75
TRF-2ª Região	18	18		24	12		36
TRF-5ª Região	14	4		10	8		18
TRF-4ª Região	7	7		10	4		14
Totais	181	96	-	194	83	-	277

Localização - Justiça do Trabalho	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
TRT-2ª Região	9	68		22	55		77
TRT-1ª Região	13	33		20	26		46
TRT-15ª Região	11	28		14	25		39
TRT-5ª Região	7	12		6	13		19
TRT-3ª Região	4	7		5	6		11

TRT-18ª Região	3	4		3	4		7
TRT-6ª Região	1	6		1	6		7
TRT-11ª Região	1	5		1	5		6
TRT-4ª Região	1	5		2	4		6
TRT-10ª Região	1	4		3	2		5
TRT-20ª Região	2	3		3	2		5
TRT-7ª Região	2	3		2	3		5
TRT-16ª Região		4		1	3		4
TRT-19ª Região	1	3		2	2		4
TRT-9ª Região	2	2		2	2		4
TRT-12ª Região	2	1		1	2		3
TRT-13ª Região	2	1		1	2		3
TRT-17ª Região		3		2	1		3
TRT-21ª Região	1	2		1	2		3
TRT-8ª Região		3			3		3
TRT-22ª Região	1	1		1	1		2
TRT-23ª Região	1	1		1	1		2
TRT-24ª Região		2		1	1		2
TRT-14ª Região	1				1		1
Totais	66	201	-	95	172	-	267

Localização - Justiça Militar Estadual	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
TJM-Rio Grande do Sul	1	1			2		2
Totais	1	1	-	-	2	-	2

Resumo	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
Tribunais Superiores e CNJ	68	26	48	57	37	48	142
Justiça Estadual	1.283	681		1.270	694		1.964
Justiça Federal	181	96		194	83		277
Justiça do Trabalho	66	201		95	172		267
Justiça Militar Estadual	1	1			2		2
Total Geral	1.599	1.005	48	1.616	988	48	2.652

* NA: não se aplica.

3. A PARTICIPAÇÃO DAS UNIDADES DO CNJ

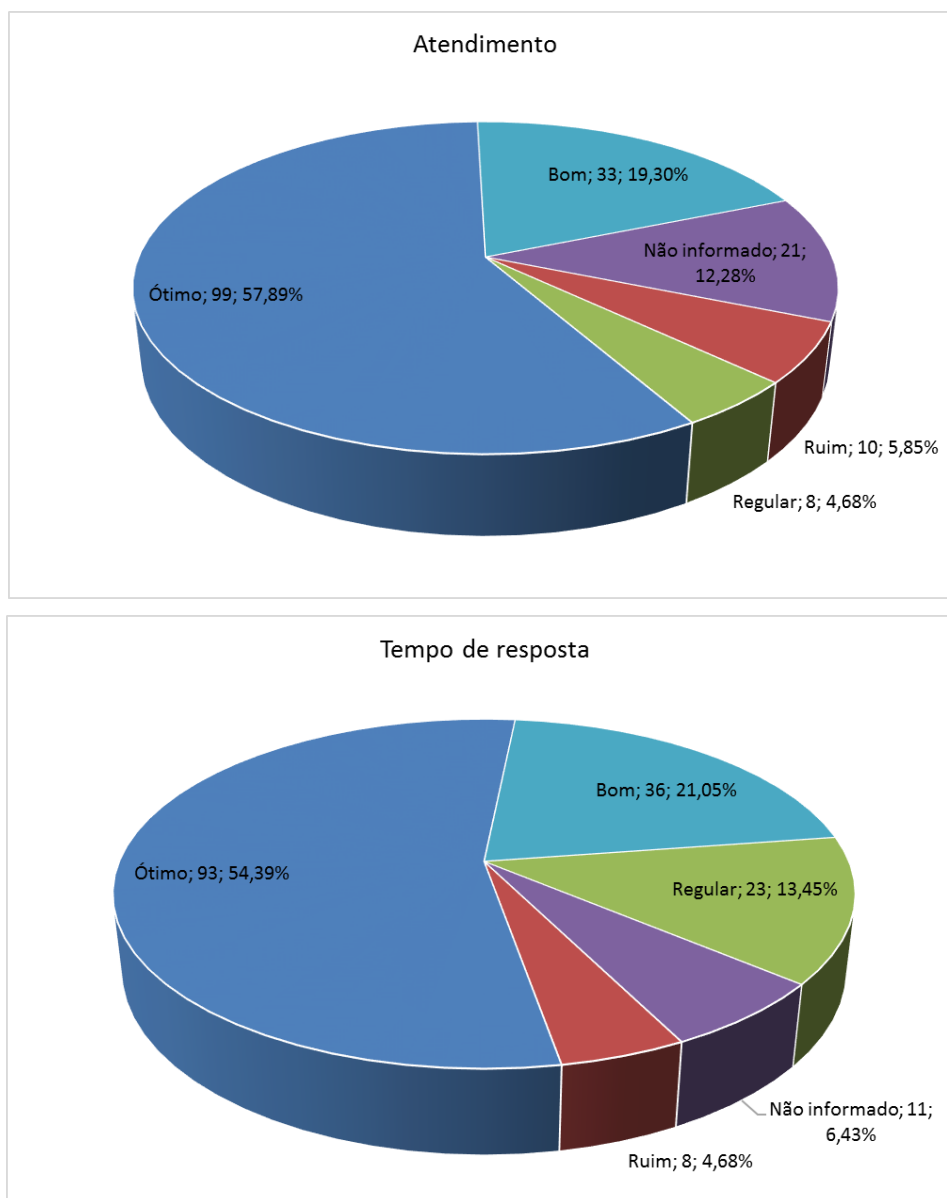
A tabela abaixo explicita a participação das unidades do CNJ no atendimento aos cidadãos, em consonância com os art. 2º e 4º, incisos I a IV, da Resolução CNJ nº 103/2010. Os dados demonstram a importância da atuação das unidades do Conselho de forma conjunta e coordenada, como meio eficaz para apresentar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

Setor	Concluído	Em aberto	Total Geral
Corregedoria Nacional de Justiça	221	1	222
Departamento de Monitoramento e Fiscalização do Sistema Carcerário e do Sistema de Execução de Medidas Socioeducativas	90	2	92
Núcleo de Apoio às Comissões Permanentes e Temporárias e ao Acompanhamento de Projetos	79	5	84
Secretaria Processual	55		55
Gabinete Vaga Juiz TRF	36		36
Secretaria-Geral	31	3	34
Departamento de Pesquisas Judiciárias	32		32
Secretaria de Comunicação Social	20		20
Centro de Formação e Aperfeiçoamento de Servidores do Poder Judiciário	10		10
Seção de Protocolo e Digitalização	7		7
Seção de Seleção e Gestão de Desempenho	6		6
Departamento de Acompanhamento Orçamentário	3		3
Departamento de Gestão Estratégica	2		2
Coordenadoria de Segurança	1	1	2
Gabinete Vaga Membro MPE	1		1
Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação		1	1
Seção de Acompanhamento das Resoluções e Recomendações	1		1
Seção de Arquitetura	1		1
Secretaria de Gestão de Pessoas	1		1
Seção de Benefícios		1	1
Gabinete Vaga 2 Advogado	1		1
Gabinete Vaga Cidadão Câmara	1		1
Gabinete Vaga Juiz Estadual	1		1
Total Geral	600	14	614
%	97,72%	2,28%	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 171 respostas, e os resultados obtidos estão detalhados nos gráficos e tabela a seguir:

	Satisfação quanto ao desfecho		Clareza	
	Totais	%	Totais	%
Sim	100	58,48%	129	75,44%
Não	71	41,52%	42	24,56%
Total	171	100,00%	171	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 77,19% e 75,44% de avaliação positiva, respectivamente. Destaca-se, ainda, que 75,44% 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 (58,48%).

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, 2.777 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 STJ	19	23	1		43
Ouvidoria do TST e CSJT	37	4			41
Ouvidoria do TSE	10	1	4		15
Central do Cidadão e Atendimento - STF				1	1
Total geral	66	28	5	1	100
%	66,00%	28,00%	5,00%	1,00%	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	326	42	9	1	378
Ouvidoria do TJ-Rio de Janeiro	159	156	6		321
Ouvidoria do TJ-Bahia	48	237	3	7	295
Ouvidoria do TJ-Minas Gerais	102	71	3	1	177
Ouvidoria do TJ-Pernambuco	69	90	4	3	166
Ouvidoria do TJ-Ceará	48	52	4		104
Ouvidoria do TJ-Goiás	66	27	4		97
Ouvidoria do TJ-Paraíba	31	38	1	2	72
Ouvidoria do TJ-Santa Catarina	60	3	3		66
Ouvidoria do TJ-Paraná		52	2	1	55
Ouvidoria do TJ-Espírito Santo	39	14			53
Ouvidoria do TJ-Rio Grande do Sul	46	5	2		53
Ouvidoria do TJ-Mato Grosso	32	8	1		41
Ouvidoria do TJ-Maranhão	29	7	1	2	39
Ouvidoria do TJ-Pará	26	8	2		36
Ouvidoria do TJ-Mato Grosso do Sul	31	2	2		35
Ouvidoria do TJ-Rio Grande do Norte	12	15			27
Ouvidoria do TJ-Alagoas	22	2	2		26
Ouvidoria do TJ-Distrito Federal e dos Territórios	23	1			24
Ouvidoria do TJ-Piauí	1	20	1		22
Ouvidoria do TJ-Amazonas	15	3	3		21
Ouvidoria do TJ-Sergipe	10	1			11

Seção de Informação ao Sistema Prisional do Estado de São Paulo/TJSP	3	6			9
Ouvidoria do TJ-Amapá		4	1		5
Ouvidoria do TJ-Rondônia	1	3			4
Ouvidoria do TJ-Tocantins	4				4
Ouvidoria do TJ-Roraima	1	2			3
Ouvidoria do TJ-Acre	2				2
Corregedoria do TJ-Ceará	1				1
Total geral	1.207	869	54	17	2.147
%	56,22%	40,48%	2,52%	0,79%	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	44	40	2	1	87
Ouvidoria do TRT-1ª Região	38	3	3		44
Ouvidoria do TRT-15ª Região	41				41
Ouvidoria do TRT-5ª Região	6	11		1	18
Ouvidoria do TRT-3ª Região	7	4	1		12
Ouvidoria do TRT-10ª Região	4	5			9
Ouvidoria do TRT-11ª Região	2	4			6
Ouvidoria do TRT-17ª Região	5	1			6
Ouvidoria do TRT-18ª Região	5	1			6
Ouvidoria do TRT-6ª Região	6				6
Ouvidoria do TRT-16ª Região	5				5
Ouvidoria do TRT-20ª Região	2	3			5
Ouvidoria do TRT-4ª Região	5				5
Ouvidoria do TRT-9ª Região	2	2	1		5
Ouvidoria do TRT-13ª Região	4				4
Ouvidoria do TRT-7ª Região	4				4
Ouvidoria do TRT-12ª Região	3				3
Ouvidoria do TRT-19ª Região	1	2			3
Ouvidoria do TRT-21ª Região	3				3
Ouvidoria do TRT-22ª Região	1	1			2
Ouvidoria do TRT-8ª Região	2				2
Ouvidoria do TRT-14ª Região	1				1
Ouvidoria do TRT-23ª Região	1				1
Ouvidoria do TRT-24ª Região		1			1
Total geral	192	78	7	2	279
%	68,82%	27,96%	2,51%	0,72%	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	61	24	2	6	93
Ouvidoria do TRF-3ª Região	72	7	1		80

Ouvidoria do TRF-2ª Região	25	7	1	1	34
Ouvidoria do TRF-5ª Região	7	3	2		12
Presidência do Tribunal Regional Federal da 1ª Região		12			12
Ouvidoria do TRF-4ª Região	8	2			10
Ouvidoria Administrativa do TRF-1ª Região		2	1		3
Ouvidoria da SJRS/TRF-4ª Região	1	2			3
Ouvidoria da SJSC/TRF-4ª Região		1			1
Total geral	174	60	7	7	248
%	70,16%	24,19%	2,82%	2,82%	100,00%

Órgão de Destino - Justiça Eleitoral	Acompanhamento com solução	Em acompanhamento	Enviado sem acompanhamento	Acompanhamento sem solução	Total Geral
Ouvidoria do TRE-Mato Grosso		1			1
Ouvidoria do TRE-Amazonas			1		1
Ouvidoria do TRE-Rio Grande do Norte		1			1
Total geral	0	2	1	0	3
%	0,00%	66,67%	33,33%	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	66	28	5	1	100
Justiça Estadual	1.207	869	54	17	2.147
Justiça Trabalhista	192	78	7	2	279
Justiça Federal	174	60	7	7	248
Justiça Eleitoral		2	1		3
Total Geral	1.639	1.037	74	27	2.777
%	59,02%	37,34%	2,66%	0,97%	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, 1.639 (59,02%) obtiveram solução, enquanto que 1.037 (37,34%) permaneciam em acompanhamento e 27 (0,97%) foram finalizadas sem solução; 74 manifestações (2,66%) foram enviadas sem a solicitação de informações/resposta.

Uma demanda foi encaminhada à Ouvidoria do Ministério dos Direitos Humanos.

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. Dos relatos recebidos no trimestre, foram fornecidas informações sobre mediação e conciliação para 729 manifestações, conjuntamente com o tratamento da reclamação.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O período de janeiro a março de 2018 apresentou crescimento na demanda em relação ao trimestre anterior de 9,36%, em que foram recebidos 5.331. Quando comparado com o mesmo período de 2017, em que foram registrados 6.240 relatos, houve redução de 6,57%.

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, que são advogados, servidores públicos e profissionais liberais, em sua maioria, 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 51,06% 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 75% das participações na pesquisa. Das manifestações encaminhadas aos demais órgãos do Poder Judiciário, 59% foram finalizadas com resolução.

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, 27 de abril de 2018.

Ronaldo Araújo Pedron
Chefe do Gabinete da Ouvidoria

Mariana Feltrini Turibio
Assistente VI