



Poder Judiciário
Conselho Nacional de Justiça
Ouvidoria

34.º Relatório Trimestral da Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça Abril, maio e junho de 2018

INTRODUÇÃO

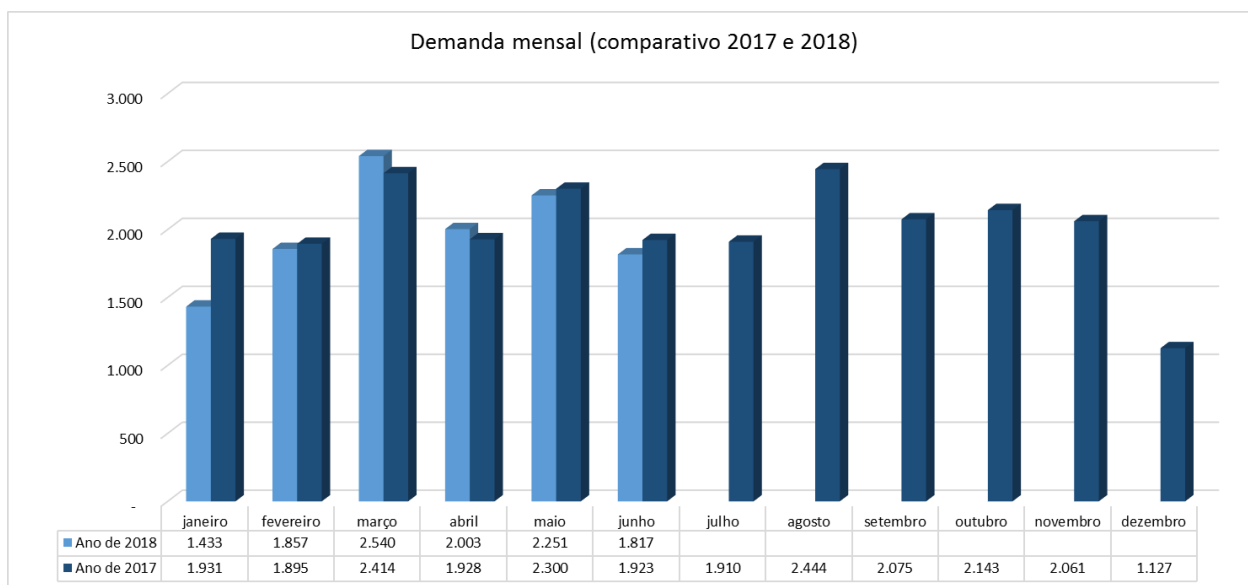
A Ouvidoria do CNJ foi criada pela Resolução n. 67, de 3 de março de 2009, que instituiu o novo Regimento Interno do Conselho, e tem suas atribuições fixadas na Resolução n. 103, de 24 de fevereiro de 2010.

A função atualmente é exercida pela Conselheira Iracema Vale, eleita na 265ª sessão ordinária, em 6 de fevereiro de 2018.

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 abril a junho de 2018.

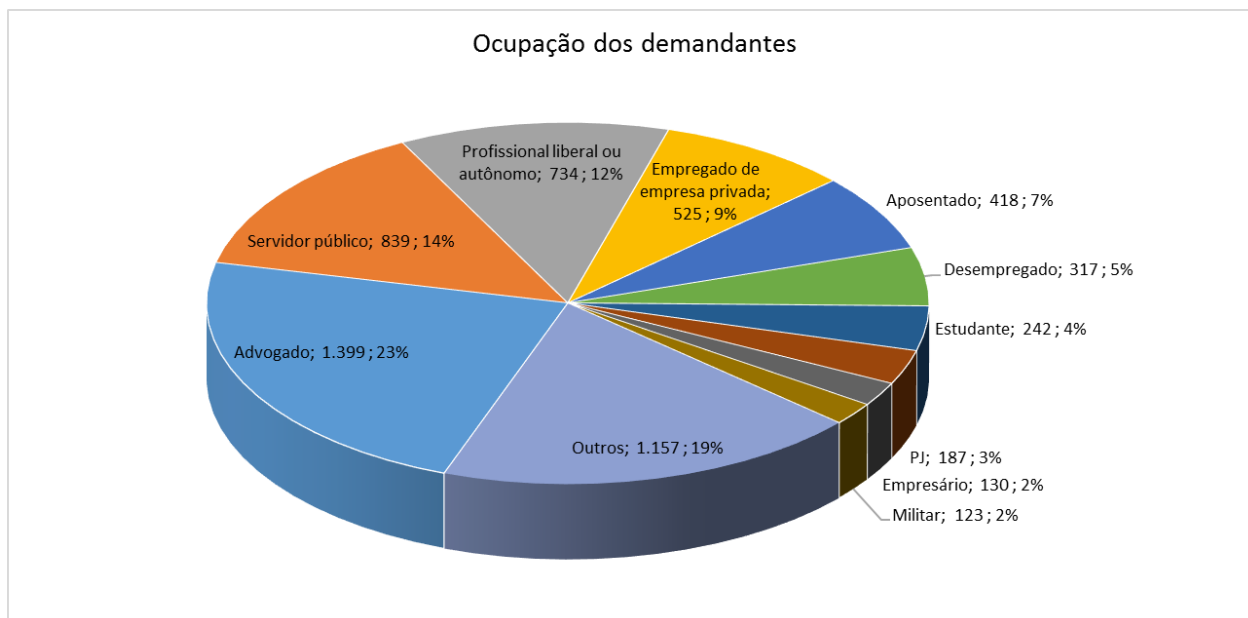
1. AS DEMANDAS RECEBIDAS

No período de abril a junho de 2018, a Ouvidoria recebeu 6.071 demandas, o que implica em uma média mensal de 2.024 relatos. Em comparação ao trimestre anterior, em que foram recebidas 5.830, observou-se aumento de 4,13%; quando comparado ao mesmo período de 2017, em que foram recebidos 6.151 relatos, observamos aumento de 1,32%. O gráfico a seguir apresenta a demanda por mês, com o comparativo entre os anos de 2017 e 2018.



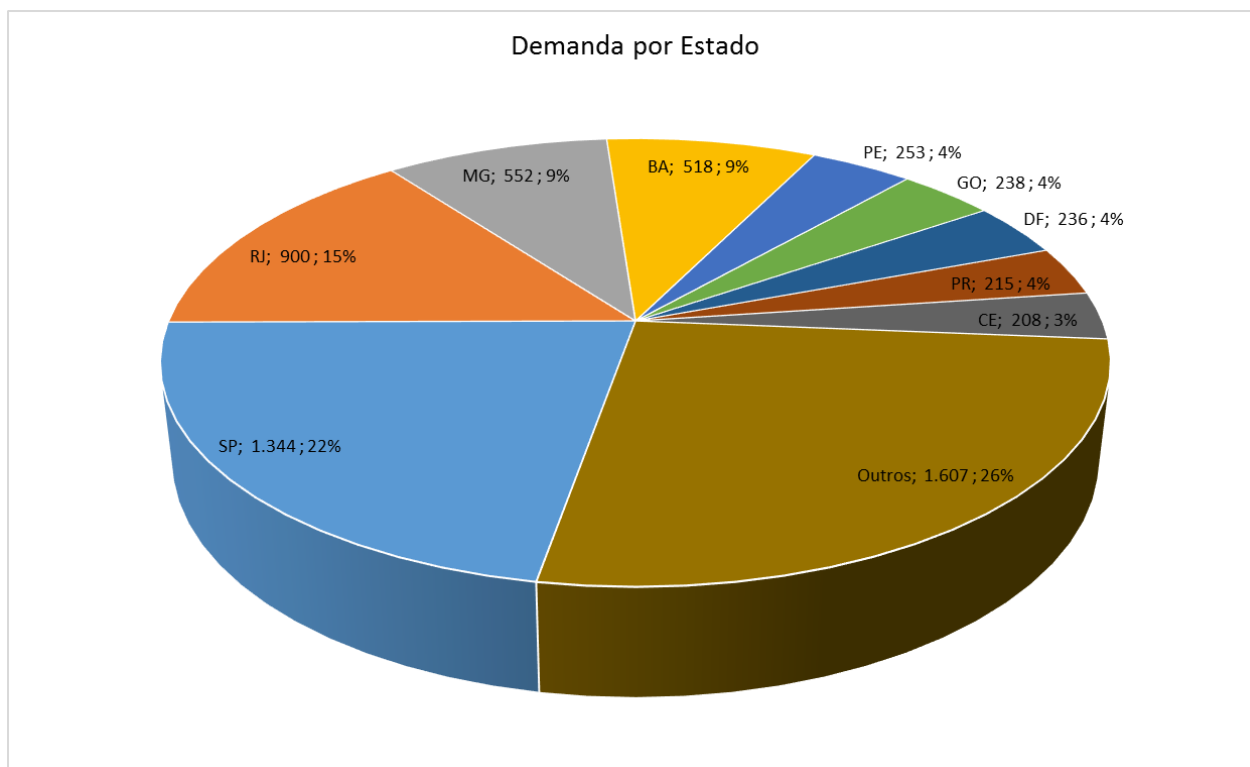
A forma de comunicação mais comum com a Ouvidoria é a virtual, com 5.615 (92,49%) manifestações recebidas pelo sistema eletrônico de atendimento na internet e 108 (1,78%) por correio eletrônico. As demais manifestações foram recebidas por atendimento telefônico (305 - 5,02%), por ofício (22 - 0,36%), pessoal (12 - 0,2%) ou por correspondência (9 - 0,15%).

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



O quadro seguinte registra o número de demandas conforme o Estado de origem. O maior número de manifestações provém de São Paulo, Rio de Janeiro, Minas Gerais e Bahia, notadamente os estados mais populosos do país.

Importante observar ainda que conforme os dados do Relatório *Justiça em Números 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 55,02% (3.354) das manifestações recebidas.

Como segundo lugar, constaram as demandas a respeito de *como peticionar ao CNJ*, com 4,86% (296). 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.

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

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 3,12% (190) das manifestações.

Assunto	Reclamação	Informação	Solicitação	Denúncia	Pedido de acesso à informação	Sugestão	Elogio	Total Geral
Morosidade processual no Poder Judiciário	3.255	23	38	38				3.354
Como peticionar ao CNJ	198	55	17	23		3		296
Convenção da Apostila de Haia (Res. CNJ 228/2016)	16	148	23	1	1		1	190
Demanda insuficiente para classificação	144	14	6	1				165
Serventia extrajudicial/cartório	117	21	9	8	4	1	1	161
Decisão judicial	143	1	2	8	1			155
Atuação de magistrado	126	6		13	1		2	148
Matéria de cunho jurisdicional	79	8	24	6		1		118
Demanda fora da competência do CNJ	72	8	6	21	1	3		111
Consulta jurídica	25	55	23	2				105
Funcionamento/procedimento de vara/comarca	87	2	1	4	1		1	96
Concurso público para servidor do Poder Judiciário	76	7	6	5	1	1		96
Resposta/atuação da Ouvidoria do CNJ	25	48	4	2			4	83
Administração de tribunal	69	4	5	3	1	1		83
Andamento/situação de processo judicial	39	20	10	1	2			72
Pesquisa	1	21	6		25			53
Atos normativos do CNJ	4	37	3		3		1	48
Atuação do Supremo Tribunal Federal	32	5	5		1	1		44
Atuação do CNJ	5	10	13		12	1	1	42
Conciliação e mediação	1	27	11	1		1		41
Processo Judicial Eletrônico (PJe)	23	4	2		1			30
Atuação de servidor/funcionário do Poder Judiciário	25	2		1			2	30
Outros assuntos	153	264	82	15	31	26	4	575
Totais	4.715	790	296	153	86	39	17	6.096
%	77,35%	12,96%	4,86%	2,51%	1,41%	0,64%	0,28%	100,00%

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 trimestre um total de 68 pedidos fundamentados na Lei de Acesso à Informação (LAI - Lei n.º 12.527/2011), e 10 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 (22), informações pertinentes a iniciativas do Conselho e da Corregedoria Nacional (13), ao relatório Justiça em Números (04), questionamentos sobre serventias extrajudiciais (04) e dados sobre o Sistema Carcerários e de Execução de Medidas Sócio educativas (04).

Do total de pedidos de acesso à informação, 44 foram atendidos, 20 não puderam ser atendidos em razão de o CNJ não dispor das informações desejadas, 02 foram indeferidos, justificadamente, 01 foi parcialmente atendido e 01 permanecia em aberto no fechamento do relatório. Dos recursos, 03 foram atendidos e 07 não foram atendidos em razão do CNJ não dispor das informações.

Foram encaminhados 08 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), da Bahia (TJBA) e da Espírito Santo (TJES), a Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 1ª (TRF-1) e da 3ª Região (TRF-3) e a Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho 11ª Região (TRT-11) e 20ª Região (TRT-20).

2.2 DADOS DOS PROCESSOS

Dos relatos recebidos no trimestre, 3.786 (62,36%) 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 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	1.704	1.090		1.681	1.113		2.794
Justiça Federal	237	137		246	128		374
Justiça do Trabalho	75	269		98	246		344
Conselho Nacional de Justiça			96			96	96
Superior Tribunal de Justiça	47	25		44	28		72
Supremo Tribunal Federal	25	27		29	23		52
Tribunal Superior do Trabalho	34	12		33	13		46
Justiça Eleitoral	5			4	1		5
Tribunal Superior Eleitoral	1	2		2	1		3
Total geral	2.128	1.562	96	2.137	1.553	96	3.786
	56,21%	41,26%	2,54%	56,44%	41,02%	2,54%	100,00%

NA: não se aplica.

Das manifestações que continham dados do processo, a maior parte, 3.004 (79,34%), era relativa à *morosidade processual*. Em seguida, vieram as demandas a respeito de *como peticionar ao CNJ*, no total de 121 (3,20%). Em terceiro, figuram as demandas concernentes a *decisões judiciais*, com 114 (3,01%).

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 55,02% (3.354) dos registros recebidos entre abril a junho de 2018. Tomando em conta apenas as demandas com essa classificação temática, 97,05% (3.255) 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	2.997	89,36%	2.792	83,24%
Sim	244	7,27%	449	13,39%
NA	113	3,37%	113	3,37%
Total	3.354	100,00%	3.354	100,00%

	Sexo	
	Totais	%
Masculino	2.016	60,11%
Feminino	1.225	36,52%
NA	113	3,37%
Total	3.354	100,00%

NA: não se aplica (pessoa jurídica).

Relativamente à origem por estado, a Bahia apresentou o maior percentual de demandas referentes à morosidade processual, com 72,59% do total ali originado, seguido do Piauí, com 70,18%, e da Mato Grosso do Sul, com 67,26%.

UF	Morosidade Processual	Total	%
BA	376	518	72,59%
PI	40	57	70,18%
MS	76	113	67,26%
MT	88	132	66,67%
MA	58	88	65,91%
PB	96	146	65,75%
AL	45	75	60,00%
CE	124	209	59,33%
TO	26	44	59,09%
RJ	529	901	58,71%
RN	57	99	57,58%
SP	768	1350	56,89%

UF	Morosidade Processual	Total	%
PE	143	254	56,30%
SE	28	50	56,00%
AM	50	94	53,19%
GO	123	239	51,46%
PA	53	106	50,00%
SC	81	162	50,00%
MG	264	551	47,91%
ES	53	114	46,49%
RS	77	186	41,40%
AC	6	16	37,50%
AP	6	16	37,50%
PR	77	216	35,65%
DF	85	240	35,42%
RO	12	36	33,33%
RR	4	13	30,77%
Não informado	9	71	12,68%
Total Geral	3.354	6.096	55,02%

Do total de manifestação classificadas como morosidade processual, apresentamos a seguir as 3.004 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	37	22		37	22		59
Conselho Nacional de Justiça			47			47	47
Tribunal Superior do Trabalho	30	12		30	12		42
Tribunal Superior Eleitoral	2			2			2
Totais	69	34	47	69	34	47	150

Localização - Justiça Estadual	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
TJ-Rio de Janeiro	223	162		231	154		385
TJ-São Paulo	186	184		196	174		370
TJ-Bahia	211	107		211	107		318
TJ-Minas Gerais	133	45		105	73		178
TJ-Pernambuco	82	33		79	36		115
TJ-Ceará	75	32		79	28		107

TJ-Goiás	60	27		54	33		87
TJ-Paraíba	48	25		55	18		73
TJ-Santa Catarina	40	30		34	36		70
TJ-Mato Grosso	43	25		40	28		68
TJ-Pará	36	15		31	20		51
TJ-Rio Grande do Norte	33	17		32	18		50
TJ-Rio Grande do Sul	21	29		25	25		50
TJ-Maranhão	30	18		28	20		48
TJ-Espirito Santo	27	16		26	17		43
TJ-Paraná	28	15		29	14		43
TJ-Alagoas	35	3		32	6		38
TJ-Mato Grosso do Sul	25	12		23	14		37
TJ-Amazonas	27	9		19	17		36
TJ-Piauí	19	7		17	9		26
TJ-Tocantins	13	6		11	8		19
TJ-Distrito Federal	10	3		9	4		13
TJ-Rondônia	5	8		8	5		13
TJ-Sergipe	5	5		6	4		10
TJ-Acre	3	1		2	2		4
TJ-Amapá	3	1		4			4
TJ-Roraima		1			1		1
Totais	1.421	836	-	1.386	871	-	2.257

Localização - Justiça Federal	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
TRF-1ª Região	87	50		89	48		137
TRF-3ª Região	59	32		61	30		91
TRF-2ª Região	31	17		33	15		48
TRF-5ª Região	8	8		10	6		16
TRF-4ª Região	6	4		7	3		10
Totais	191	111	-	200	102	-	302

Localização - Justiça do Trabalho	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
TRT-2ª Região	9	77		11	75		86
TRT-15ª Região	10	36		10	36		46
TRT-1ª Região	8	32		13	27		40
TRT-5ª Região	9	10		7	12		19
TRT-10ª Região	3	7		6	4		10
TRT-6ª Região	5	5		3	7		10
TRT-3ª Região	1	8		1	8		9
TRT-8ª Região	3	5		3	5		8
TRT-11ª Região	4	2		4	2		6
TRT-24ª Região	3	3		4	2		6
TRT-16ª Região	1	3		3	1		4
TRT-4ª Região	2	2		3	1		4
TRT-17ª Região	1	2		2	1		3
TRT-18ª Região	2	1		1	2		3

TRT-19ª Região		3		1	2		3
TRT-20ª Região	2	1		3			3
TRT-21ª Região	2	1		2	1		3
TRT-9ª Região		3		1	2		3
TRT-22ª Região		2		1	1		2
TRT-23ª Região		2			2		2
TRT-7ª Região		2		1	1		2
TRT-13ª Região		1			1		1
TRT-14ª Região		1			1		1
Totais	65	209	-	80	194	-	274

Localização - Justiça Eleitoral	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
TRE-Bahia	1			1			1
TRE-Pernambuco	1				1		1
Totais	2	-	-	1	1	-	2

Resumo	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
Tribunais Superiores e CNJ	69	34	47	69	34	47	150
Justiça Estadual	1.421	836		1.386	871		2.257
Justiça Federal	191	111		200	102		302
Justiça do Trabalho	65	209		80	194		274
Justiça Eleitoral	2			1	1		2
Total Geral	1.748	1.190	47	1.736	1.202	47	2.985

NA: não se aplica.

Não foram computados os processos em tramitação no STF.

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.

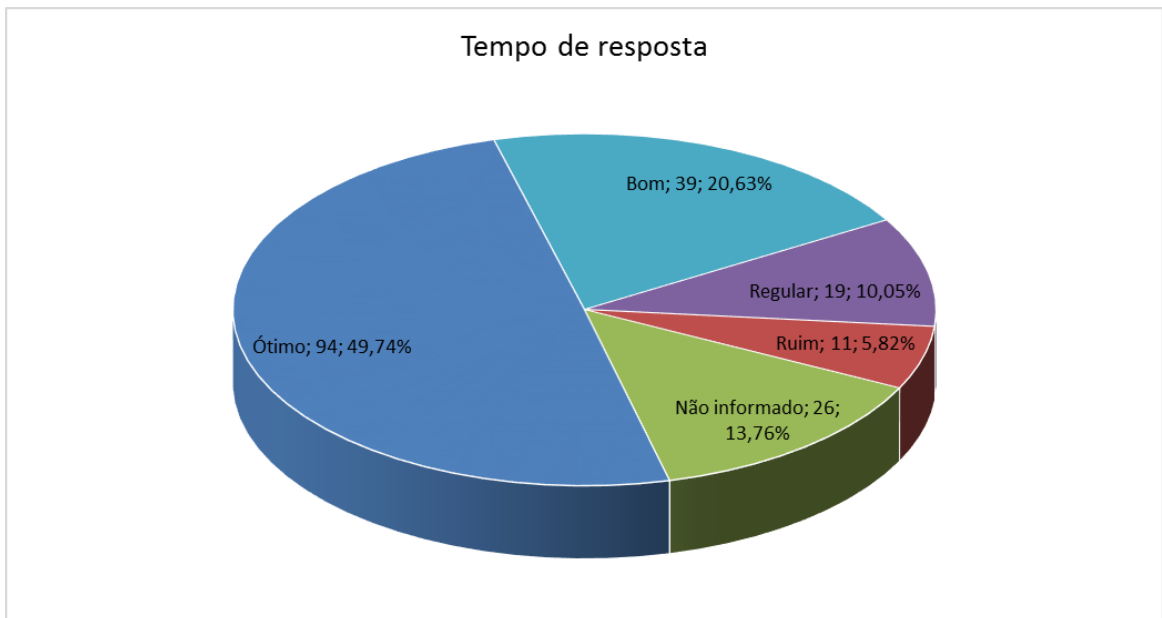
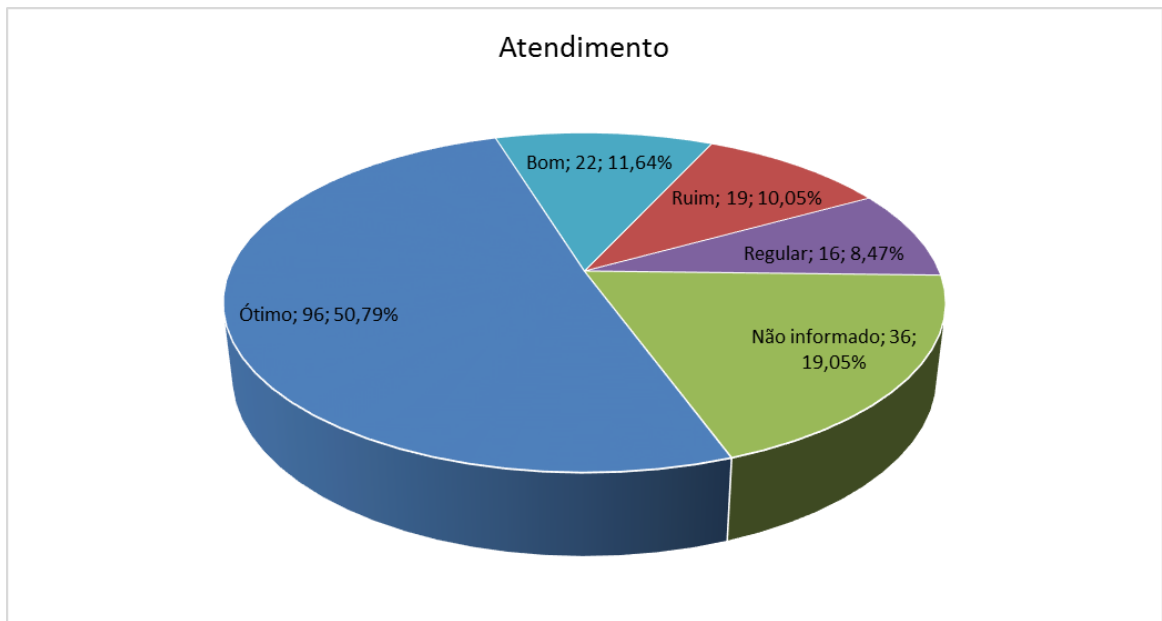
Setor	Concluído	Em aberto	Total Geral
Corregedoria Nacional de Justiça	221	20	241
Dep de Monitoramento e Fiscalização do Sist Carcerário e do Sist de Exec de Med Socioeducativas	86		86
Núcleo de Apoio às Comissões Permanentes e Temporárias e ao Acompanhamento de Projetos	47	3	50
Secretaria Processual	43		43
Departamento de Pesquisas Judiciárias	38	1	39
Gabinete Vaga Juiz TRF	38		38

Setor	Concluído	Em aberto	Total Geral
Secretaria-Geral	21	6	27
Secretaria de Comunicação Social	18		18
Centro de Formação e Aperfeiçoamento de Servidores do Poder Judiciário	14		14
Seção de Seleção e Gestão de Desempenho	12		12
Seção de Protocolo e Digitalização	8		8
Departamento de Gestão Estratégica	7		7
Gabinete Vaga Membro MPE	5	1	6
Secretaria de Gestão de Pessoas	3	1	4
Gabinete Vaga Juiz TRT	2	1	3
Departamento de Acompanhamento Orçamentário	3		3
Coordenadoria de Segurança	3		3
Gabinete Vaga Desembargador TJ		2	2
Gabinete Vaga Juiz Estadual	2		2
Gabinete Vaga Juiz do Trabalho	2		2
Gabinete Vaga 1 Advogado	1	1	2
Seção de Educação Corporativa	1	1	2
Gabinete da Presidência		2	2
Diretoria Geral		1	1
Seção de Gestão de Contratos		1	1
Gabinete Vaga TST	1		1
Seção de Políticas de Gestão de Documentação	1		1
Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação		1	1
Gabinete Vaga Cidadão Câmara		1	1
Seção de Registros Funcionais	1		1
Seção de Governança em Gestão de Pessoas do Poder Judiciário		1	1
Gabinete Vaga Membro MPU	1		1
Total Geral	579	44	623
%	92,94%	7,06%	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 189 respostas, e os resultados obtidos estão detalhados nos gráficos e tabela a seguir:

	Satisfação quanto ao desfecho		Clareza	
	Totais	%	Totais	%
Sim	82	43,39%	127	67,20%
Não	107	56,61%	62	32,80%
Total	189	100,00%	189	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.

Nos quesitos “atendimento” e “tempo de resposta”, somando-se as avaliações “ótimo” e “bom”, foram alcançados os percentuais de 62,43% e 70,37% de avaliação positiva, respectivamente. No quesito “clareza da resposta”, 67,20% das avaliações foram positivas. No quesito “satisfação quanto ao desfecho”, 43,39% dos usuários apresentaram avaliação positiva.

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, 2.997 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	14	26		1	41
Ouvidoria do TST e CSJT	34	2	1	1	38
Ouvidoria do TSE	4	1	1		6
Corregedoria-Geral da Justiça Federal/CJF				1	1
Total geral	52	29	2	3	86
%	60,47%	33,72%	2,33%	3,49%	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	333	47	13	1	394
Ouvidoria do TJ-Rio de Janeiro	248	119	11	1	379
Ouvidoria do TJ-Bahia	51	245	4	12	312
Ouvidoria do TJ-Minas Gerais	118	64	5	1	188
Ouvidoria do TJ-Pernambuco	57	51	6		114
Ouvidoria do TJ-Ceará	42	55	1	2	100
Ouvidoria do TJ-Goiás	84	9	4		97
Ouvidoria do TJ-Paraíba	31	39	2	3	75
Ouvidoria do TJ-Mato Grosso	66	8	1		75
Ouvidoria do TJ-Santa Catarina	60	4	1	1	66
Ouvidoria do TJ-Maranhão	43	10	3		56
Ouvidoria do TJ-Pará	28	25	2		55
Ouvidoria do TJ-Rio Grande do Sul	47	4	1		52
Ouvidoria do TJ-Paraná	2	42	5		49
Ouvidoria do TJ-Rio Grande do Norte	23	24			47
Ouvidoria do TJ-Espírito Santo	23	18	2		43
Ouvidoria do TJ-Mato Grosso do Sul	36	1			37
Ouvidoria do TJ-Alagoas	29	7			36
Ouvidoria do TJ-Amazonas	19	15	1		35
Ouvidoria do TJ-Piauí	2	25	1		28
Ouvidoria do TJ-Distrito Federal e dos Territórios	21		1		22
Ouvidoria do TJ-Tocantins	17				17

Ouvidoria do TJ-Rondônia	7	4	1		12
Ouvidoria do TJ-Sergipe	11				11
Seção de Informação ao Sistema Prisional do Estado de São Paulo/TJSP	4	2			6
Ouvidoria do TJ-Amapá	2	2			4
Ouvidoria do TJ-Roraima	1	1			2
Ouvidoria do TJ-Acre	2				2
Corregedoria do TJ-Ceará		1			1
Presidência do TJ-Rio de Janeiro	1				1
Total geral	1.408	822	65	21	2.316
%	60,79%	35,49%	2,81%	0,91%	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	54	28	1		83
Ouvidoria do TRT-15ª Região	41	3	10		54
Ouvidoria do TRT-1ª Região	34	4	4	2	44
Ouvidoria do TRT-5ª Região	7	11			18
Ouvidoria do TRT-8ª Região	7	4	4		15
Ouvidoria do TRT-10ª Região	8	1	1		10
Ouvidoria do TRT-3ª Região	6	3	1		10
Ouvidoria do TRT-6ª Região	8	1			9
Ouvidoria do TRT-11ª Região	4		1		5
Ouvidoria do TRT-18ª Região	3	1		1	5
Ouvidoria do TRT-16ª Região	3	1			4
Ouvidoria do TRT-19ª Região	1	3			4
Ouvidoria do TRT-20ª Região	3		1		4
Ouvidoria do TRT-24ª Região	1	3			4
Ouvidoria do TRT-4ª Região	3	1			4
Ouvidoria do TRT-7ª Região	3		1		4
Ouvidoria do TRT-9ª Região	3	1			4
Ouvidoria do TRT-17ª Região	2	1			3
Ouvidoria do TRT-21ª Região	3				3
Ouvidoria do TRT-22ª Região	2	1			3
Ouvidoria do TRT-13ª Região	1	1			2
Ouvidoria do TRT-23ª Região	2				2
Total geral	199	68	24	3	294
%	67,69%	23,13%	8,16%	1,02%	100,00%

Órgão de Destino - Justiça Federal	Acompanhamento com solução	Em acompanhamento	Enviado sem acompanhamento	Acompanhamento sem solução	Total Geral
Ouvidoria do TRF-3ª Região	89	19	5		113
Ouvidoria Judiciária do TRF-1ª Região	57	15	4	8	84
Ouvidoria do TRF-2ª Região	28	18	2		48
Ouvidoria do TRF-5ª Região	8	9			17
Ouvidoria do TRF-4ª Região	1	3	1		5

Presidência do TRF-1ª Região		4			4
Ouvidoria da SJPR/TRF-4ª Região	2		1		3
Ouvidoria Administrativa do TRF-1ª Região	1		2		3
Ouvidoria da SJRS/TRF-4ª Região	1				1
Total geral	187	68	15	8	278
%	67,27%	24,46%	5,40%	2,88%	100,00%

Órgão de Destino - Justiça Eleitoral	Acompanhamento com solução	Em acompanhamento	Enviado sem acompanhamento	Acompanhamento sem solução	Total Geral
Ouvidoria do TRE-Bahia		1			1
Ouvidoria do TRE-Minas Gerais		1			1
Ouvidoria do TRE-Pernambuco		1			1
Total geral	0	3	0	0	3
%	0,00%	100,00%	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 e Conselhos	52	29	2	3	86
Justiça Estadual	1.408	822	65	21	2.316
Justiça Trabalhista	199	68	24	3	294
Justiça Federal	187	68	15	8	278
Justiça Eleitoral		3			3
Total Geral	1.846	990	106	35	2.977
%	62,01%	33,25%	3,56%	1,18%	100,00%

Não foram computados os processos em tramitação no STF.

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, 1.846 (62,01%) obtiveram solução, enquanto que 990 (33,25%) permaneciam em acompanhamento e 35 (1,18%) foram finalizadas sem solução; 106 manifestações (3,56%) 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. Dos relatos recebidos no trimestre, foram fornecidas informações sobre mediação e conciliação para 799 manifestações, conjuntamente com o tratamento da reclamação.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O período de abril a junho de 2018 apresentou crescimento na demanda em relação ao trimestre anterior de 4,13%, em que foram recebidos 5.830. Quando comparado com o mesmo período de 2017, em que foram registrados 6.151 relatos, houve aumento de 1,32%.

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, Minas Gerais e Bahia).

A maior demanda da Ouvidoria é pertinente ao excesso de prazo nos processos judiciais, e alcançou o percentual de 55,02% 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. Destacamos que os quesitos *atendimento*, *tempo de resposta* e *clareza na resposta* obtiveram avaliação positiva em mais de 62% das participações na pesquisa. Das manifestações encaminhadas aos demais órgãos do Poder Judiciário, 62,01% 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, 20 de julho de 2018.

Ronaldo Araújo Pedron
Chefe do Gabinete da Ouvidoria

Mariana Feltrini Turibio
Assistente VI