



*Poder Judiciário*  
*Conselho Nacional de Justiça*  
**Ouvidoria**

# **Relatório Anual da Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça 2018**

## **INTRODUÇÃO**

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

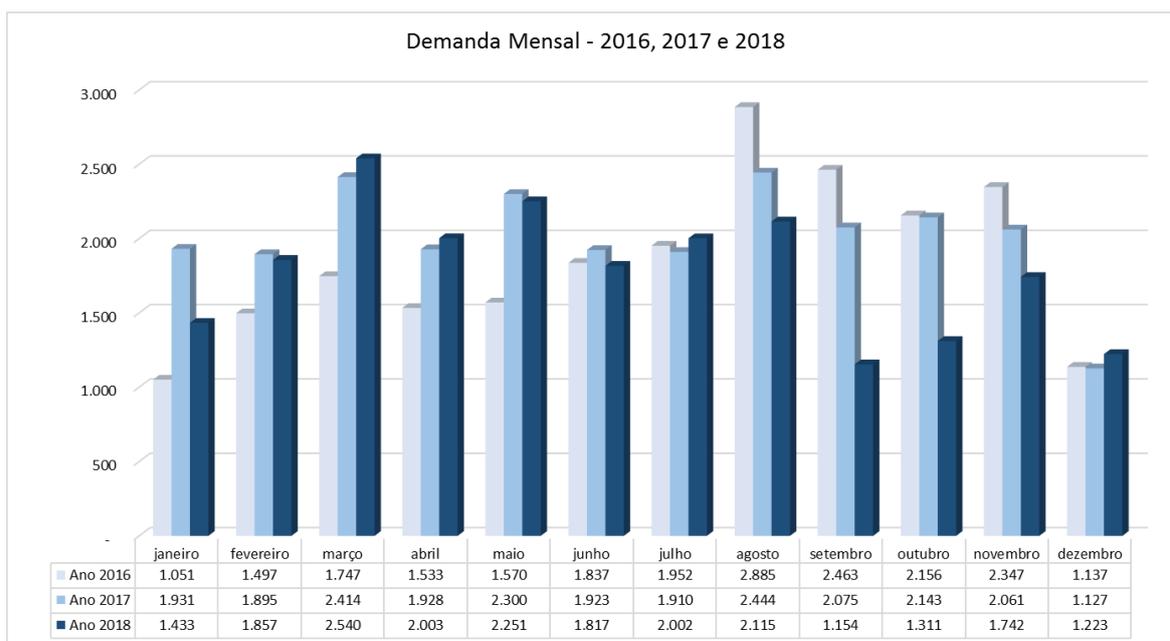
Em 2018, a função de Ouvidora-Geral foi exercida pela Conselheira Iracema Vale, eleita na 265ª sessão ordinária, em 6 de fevereiro de 2018.

Este relatório é formulado em cumprimento ao disposto no artigo 4.º, VII, da Resolução n.º 103/2010 e contém dados quantitativos e qualitativos relativos às atividades desenvolvidas no ano de 2018.

## **1. AS DEMANDAS RECEBIDAS**

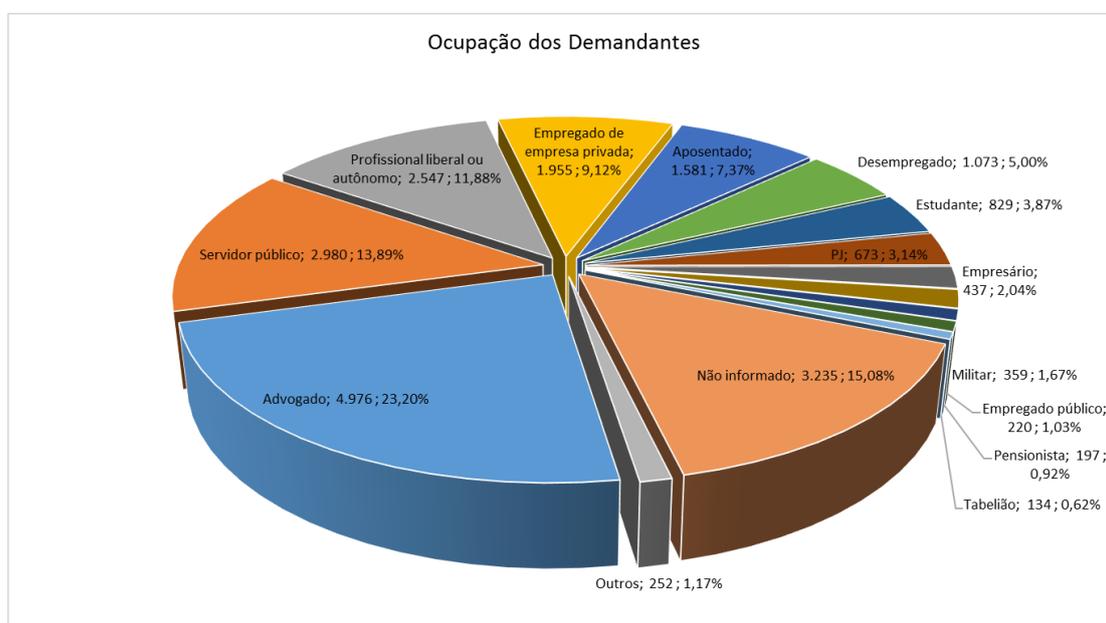
No ano de 2018, a Ouvidoria recebeu 21.448 demandas. Apesar da demanda permanecer significativa, com média mensal de 1.787 registros, é possível perceber queda de 11,19% nos relatos em relação ao ano de 2017 (com 24.151 registros) e uma redução de 3,28% em relação à demanda de 2016 (com 22.175 registros).

O gráfico a seguir apresenta a demanda por mês, com o comparativo no último triênio.



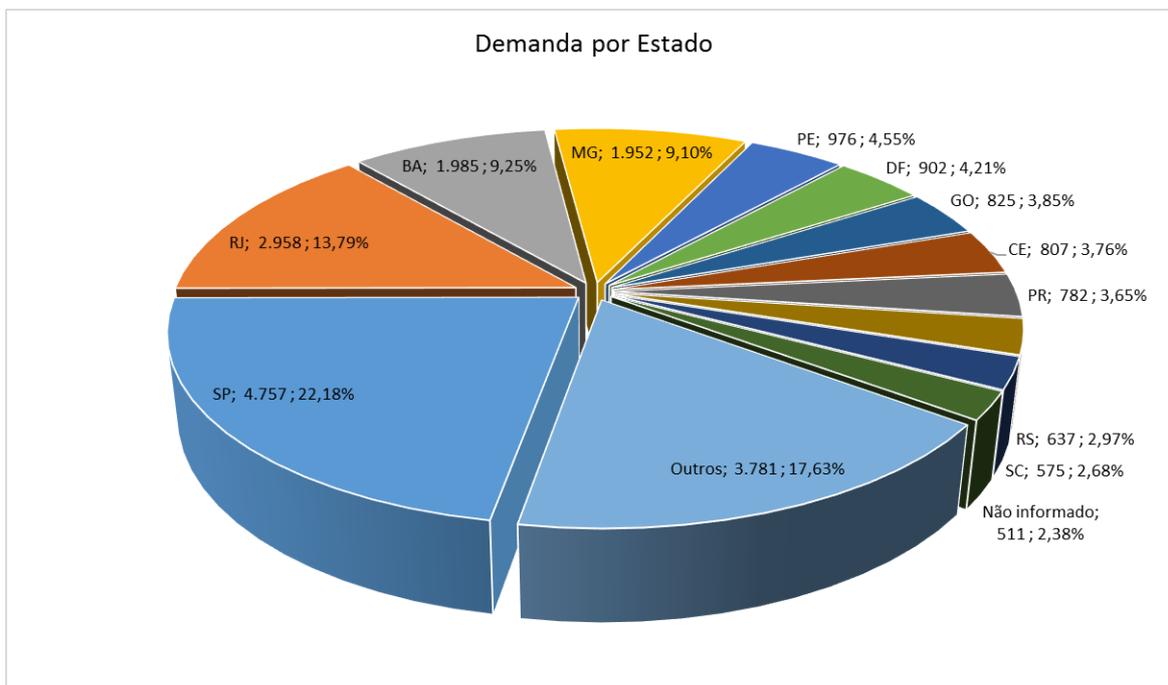
A forma de comunicação mais comum com a Ouvidoria é a virtual, com 19.768 (92,17%) manifestações recebidas pelo sistema eletrônico de atendimento na internet e 685 (3,19%) por correio eletrônico. As demais manifestações foram recebidas por atendimento telefônico (862 – 4,02%), pessoalmente (56 – 0,26%), por ofício (44 – 0,21%) e por correspondência (33 – 0,15%).

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



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

Importante observar ainda que conforme os dados do Relatório *Justiça em Números 2018*<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 (2ª e 15ª Regiões), 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, Bahia e Rio de Janeiro foram classificados como grande porte.



## 2. OS TEMAS DAS DEMANDAS

As manifestações recebidas na Ouvidoria são classificadas conforme tipos e temas. O tema *morosidade processual* figura em primeiro lugar, com 11.746 relatos, representando 54,42% das manifestações recebidas.

As demandas que necessitavam ser apresentadas formalmente ao CNJ ou que traziam dúvidas sobre o procedimento para *peticionar ao Conselho* constaram na segunda posição, com 947 relatos (4,39%). 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.

Em terceiro lugar, constaram as demandas pertinentes à *atuação de magistrado*, com 847 (3,92%). Em relação a esses relatos, a Ouvidoria do CNJ presta informações sobre a possibilidade de apresentar a reclamação perante a Corregedoria

<sup>1</sup>Relatório *Justiça em Números 2018* (ano-base 2017) - CNJ <<http://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias>>

Geral de Justiça ou o Conselho Nacional de Justiça, bem como orientações sobre o procedimento para formular a reclamação em relação ao CNJ.

Em quarto lugar, figurou o tema Convenção da Apostila de Haia, que foi internalizada pela República Federativa do Brasil e regulamentada pelo CNJ por meio da Resolução n.º 228, de 22/06/2016, quanto à aplicação no Poder Judiciário, com 679 (3,15%) das manifestações.

Assunto	Reclamação	Informação	Solicitação	Denúncia	Acesso à informação	Sugestão	Elogio	Total Geral
Morosidade processual no Poder Judiciário	11.385	88	146	126		1		11.746
Como peticionar ao CNJ	626	165	61	84		11		947
Atuação de magistrado	731	33	1	43	3	1	35	847
Convenção da Apostila de Haia (Res. CNJ 228/2016)	93	492	84	3	5	1	1	679
Demanda insuficiente para classificação	535	38	31	14	5	4		627
Serventia extrajudicial/cartório	408	88	30	28	7	2	2	565
Decisão judicial	447	8	5	21	1	1		483
Matéria de cunho jurisdicional	358	19	70	25		3		475
Demanda fora da competência do CNJ	281	58	35	69	3	11		457
Consulta jurídica	93	166	72	6	1			338
Funcionamento/procedimento de vara/comarca	292	12	1	22	1		7	335
Administração de tribunal	233	16	12	9	2	4		276
Andamento/situação de processo judicial	122	89	29	5	10			255
Resposta/atuação da Ouvidoria do CNJ	50	111	14	3	3		11	192
Atos normativos do CNJ	17	139	14		12	4	2	188
Concurso público para servidor do Poder Judiciário	136	14	13	9	3	1		176
Pesquisa	2	71	18		78	1		170
Conciliação e mediação	16	114	28	2		2		162
Atuação de servidor/funcionário do Poder Judiciário	109	6	2	10			11	138
Sistema carcerário e sistema de execução de medidas socioeducativas	36	38	14	16	15	1		120
Atuação do Supremo Tribunal Federal	89	14	9	1	1	1		115
Execução penal (regime de cumprimento de pena)	75	14	17		3	4		113
Atuação do CNJ	11	27	35	1	28	1	7	110
Processo Judicial Eletrônico (PJe)	79	18	6		2	1		106
Melhorias para o Poder Judiciário	8	1	3			87	1	100
Cumprimento de decisão judicial	77	4	5	4				90
Consulta de mérito	8	62	19				1	90
Acesso a sistemas do CNJ	43	23	13		2	2		83
Cadastro Nacional de Adoção - CNA (Res. 54/2008 e Res. 93/2009)	4	49	8	1	9	2	1	74
Andamento/situação processual no CNJ (sem sigilo)	8	51	9		4			72

Assunto	Reclamação	Informação	Solicitação	Denúncia	Acesso à informação	Sugestão	Elogio	Total Geral
Banco de Dados de Mandados de Prisão - BNMP (Res. 137/2011)	13	31	13		7	1		65
Andamento/situação processual na Corregedoria Nacional de Justiça (sem sigilo)	8	29	14		9		1	61
Projetos/programas do CNJ	7	43	3		5	2		60
Acesso a sistemas de informação de órgão do Poder Judiciário	40	11	5		1	2		59
Justiça em Números/estatísticas	2	25	9		17			53
Recebimento de documento no CNJ/protocolo/número de processo	3	43	6		1			53
Atuação da Corregedoria Nacional de Justiça	10	14	17		9	1		51
Extravio de processo ou documento/restauração de autos	47			1				48
Decisão do CNJ	31	6	2		6			45
Informações gerais sobre o CNJ		36	1		8			45
Curso promovido pelo CNJ	2	31	6			1		40
Atividade jurídica (Res. 75/2009)		39						39
Cadastro Nacional de Improbidade Administrativa - CNIA (Res. 44/2007, Res. 50/2008 e Res. 172/2013)		15	5	1	13			34
Regulamentação do novo CPC (Lei 13.015/15)	1	29						30
Concurso público para a outorga das delegações de notas e de registro (Res. 81/2009 e Res. 122/2010)	21	4	3		1	1		30
Justiça Aberta	4	14	5		6			29
Projeto Pai Presente	4	22	1		1			28
Portal do CNJ	10	10	6			1		27
Autor. de viagem para o ext. de crianças e adolescentes (Res. 131/2011)	1	17	7			1		26
Competência do CNJ	3	22	1					26
Pagamento e gestão de precatórios (Res. 115/2010, Res. 123/2010 e Res. 145/2012)	8	13	1		1			23
Atos administrativos de tribunal	17	1		3		1		22
Transparência Poder Judiciário	3	5	1		9	1		19
Imprensa do CNJ	3	3	11				2	19
Cartilhas produzidas pelo CNJ		7	9					16
Atuação de Ouvidoria de Tribunal	11		1	1	2			15
Morosidade processual no CNJ	14	1						15
Concurso público para ingresso na carreira da magistratura (Res. 75/2009 e Res. 118/2010)	6	1	3	4				14
Cumprimento de decisão do CNJ	11	1	2					14
Outros concursos públicos	11	2						13
Transparência CNJ	1	3	1		8			13
Tentativa de golpe utilizando o nome do CNJ	3	4		5				12

Assunto	Reclamação	Informação	Solicitação	Denúncia	Acesso à informação	Sugestão	Elogio	Total Geral
Processo eletrônico do CNJ	1	4	4	1	1			11
Metas nacionais do Poder Judiciário	2	8						10
Nepotismo no Poder Judiciário	5	2		3				10
Concurso público para servidor do CNJ		6	1		2			9
Morosidade no cumprimento de decisão judicial	8	1						9
Bacenjud (Res. 61/2008)		6	1		1			8
Remuneração percebida por magistrado ou servidor do Poder Judiciário					7			7
Estágio no CNJ	1	5	1					7
Assistência judiciária	3		3	1				7
Andamento/situação processual no CNJ (com sigilo)	3	2			1			6
Inscrição de pretendente no CNA		4	1					5
Atuação de Corregedoria de Tribunal	1	2	1	1				5
Renajud		4	1					5
Jurisprudência do CNJ - Infojuris		4			1			5
Convênio/acordo/termo de cooperação técnica		4			1			5
Tabelas processuais unificadas (Res. 46/2007)	1	4						5
Cumprimento da Lei de Acesso à Informação	2	3						5
Numeração única		3	1					4
Nepotismo nos demais Poderes	4							4
Cadastro Nacional de Crianças Acolhidas		2			2			4
Andamento/situação de processo administrativo no Poder Judiciário	4							4
Inspeções no Poder Judiciário	1	2			1			4
Projudi	2	1				1		4
Recesso forense/plantão judicial	1	3						4
Sigilo/anonimato	2							2
Modelos únicos de certidões		2						2
Sinesp (Ministério da Justiça)	1	1						2
Concurso de remoção		2						2
Tentativa de golpe utilizando nome de órgão do Poder Judiciário		1						1
Casamento civil entre pessoas de mesmo sexo (Res. 175/2013)	1							1
Projeto Começar de Novo		1						1
Pagamento e Gestão de Precatórios (Res. 115/2010 e Res. 123/2010)		1						1
Jornada de trabalho, preenchimento de cargos em comissão e limite de servidores requisitados (Res. 88/2009)		1						1
Sessões plenárias do CNJ			1					1

Assunto	Reclamação	Informação	Solicitação	Denúncia	Acesso à informação	Sugestão	Elogio	Total Geral
Implementação da Lei de Acesso à Informação		1						1
Declara a vacância dos serviços notariais e de registro (Res. 80/2009)		1						1
Andamento/situação processual na Corregedoria Nacional de Justiça (com sigilo)			1					1
Mutirão carcerário					1			1
Evento promovido pelo CNJ			1					1
Outros assuntos	36	127	52	3	17	6	5	246
<b>Total Geral</b>	<b>16.746</b>	<b>2.718</b>	<b>1.006</b>	<b>526</b>	<b>337</b>	<b>165</b>	<b>87</b>	<b>21.585</b>
<b>%</b>	<b>77,58%</b>	<b>12,59%</b>	<b>4,66%</b>	<b>2,44%</b>	<b>1,56%</b>	<b>0,76%</b>	<b>0,40%</b>	<b>100,00%</b>

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

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

## 2.1 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

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

Recebemos no ano de 2018 um total de 265 pedidos e 26 recursos fundamentados na Lei de Acesso à Informação (LAI - Lei n.º 12.527/2011), que entrou em vigor em 16 de maio de 2012.

Os temas mais frequentes foram dados e estatísticas de pesquisas realizadas pelo CNJ (76 solicitações), informações sobre iniciativas e ações do Conselho (22 registros), sobre o Sistema Carcerário e Sistema de Execução de Medidas Socioeducativas (15 registros), e sobre o Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade (12 registros).

Consignamos aqui informações gerais acerca dos pedidos de acesso à informação, visto haver, conforme estabelece a LAI - Lei n.º 12.527/2011, relatório específico anual com dados detalhados, a ser disponibilizado no link [www.cnj.jus.br/ouvidoria-page/documentos](http://www.cnj.jus.br/ouvidoria-page/documentos).

## 2.2 DADOS DOS PROCESSOS

Dos relatos recebidos no ano, 13.272 continham os dados do processo a que se referiam, como número, unidade judiciária, classe e situação de julgamento, ou seja, se o processo fora julgado ou se encontrava em fase de execução.

A tabela abaixo agrupa os dados dos processos objeto de manifestação, conforme tratem de feitos julgados ou em fase de execução.

Localização	Julgado			Em execução			Totais
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
Justiça Estadual	5.852	3.958		5.871	3.939		9.810
Justiça Federal	787	499		852	434		1.286
Justiça do Trabalho	273	932		380	825		1.205
Conselho Nacional de Justiça			322			322	322
Superior Tribunal de Justiça	201	106		153	154		307
Supremo Tribunal Federal	83	72		86	69		155
Tribunal Superior do Trabalho	99	34		105	28		133
Justiça Eleitoral	17	3		14	6		20
Tribunal Superior Eleitoral	10	11		7	14		21
Justiça Militar Estadual	4	4		4	4		8
Justiça Militar da União	1	4		2	3		5
Total geral	7.327	5.623	322	7.474	5.476	322	13.272
	55,21%	42,37%	2,43%	56,31%	41,26%	2,43%	100,00%

NA: não se aplica.

Das manifestações que continham dados do processo, a maior parte, 10.440 (78,66%), era relativa à *morosidade processual*. Em seguida, figuram as demandas a respeito de *como peticionar ao CNJ*, com 413 (3,11%), e, em terceiro, sobre *decisões judiciais*, com 384 (2,89%).

## 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 54,42% (11.746) dos registros recebidos. Tomando em conta apenas as demandas com essa classificação temática, 96,93% (11.385) são reclamações.

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

	Pessoa com deficiência ou doença grave		Idoso	
	Totais	%	Totais	%
Não	10.498	89,38%	9.728	82,82%
Sim	856	7,29%	1.626	13,84%
NA	392	3,34%	392	3,34%
<b>Total</b>	<b>11.746</b>	<b>100,00%</b>	<b>11.746</b>	<b>100,00%</b>

	Sexo	
	Totais	%
Masculino	7.045	59,98%
Feminino	4.309	36,68%
NA	392	3,34%
<b>Total</b>	<b>11.746</b>	<b>100,00%</b>

NA: não se aplica (pessoa jurídica).

Relativamente à origem por estado, o Mato Grosso do Sul apresentou o maior percentual de demandas referentes à morosidade processual, com 69,32% do total ali originado, seguido da Bahia, com 69,06%, e da Paraíba, com 67,34%.

UF	Morosidade Processual	Total	%
MS	235	339	69,32%
BA	1.377	1.994	69,06%
PB	301	447	67,34%
AL	134	218	61,47%
MA	179	292	61,30%
PE	600	979	61,29%
PI	136	222	61,26%
CE	485	810	59,88%
RN	193	326	59,20%
RJ	1.741	2.967	58,68%
GO	471	829	56,82%
SP	2.686	4.779	56,20%
MT	227	412	55,10%
ES	244	446	54,71%
PA	185	341	54,25%
SE	84	157	53,50%
SC	281	583	48,20%
MG	942	1.959	48,09%
AM	116	243	47,74%
TO	52	113	46,02%
AP	21	51	41,18%
RS	262	647	40,49%
RR	14	36	38,89%
PR	292	788	37,06%
RO	44	124	35,48%
DF	320	925	34,59%
AC	12	35	34,29%
Não informado	112	523	21,41%
<b>Total Geral</b>	<b>11.746</b>	<b>21.585</b>	<b>54,42%</b>

Do total de manifestação classificadas como morosidade processual, analisamos a seguir as 10.440 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 constantes 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	170	66		121	115		236
Conselho Nacional de Justiça			170			170	170
Tribunal Superior do Trabalho	91	29		95	25		120
Tribunal Superior Eleitoral	8	7		6	9		15
<b>Totais</b>	<b>269</b>	<b>102</b>	<b>170</b>	<b>222</b>	<b>149</b>	<b>170</b>	<b>541</b>

Localização - Justiça Estadual	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
TJ-São Paulo	685	687		677	695		1.372
TJ-Rio de Janeiro	708	562		776	494		1.270
TJ-Bahia	740	378		779	339		1.118
TJ-Minas Gerais	457	171		412	216		628
TJ-Pernambuco	360	138		332	166		498
TJ-Ceará	279	96		236	139		375
TJ-Goiás	263	86		245	104		349
TJ-Paraíba	176	77		187	66		253
TJ-Santa Catarina	150	100		135	115		250
TJ-Mato Grosso	118	60		118	60		178
TJ-Pará	127	40		118	49		167
TJ-Espírito Santo	95	64		106	53		159
TJ-Rio Grande do Sul	83	76		79	80		159
TJ-Maranhão	98	59		91	66		157
TJ-Paraná	85	63		90	58		148
TJ-Mato Grosso do Sul	93	53		84	62		146
TJ-Rio Grande do Norte	93	44		90	47		137
TJ-Alagoas	85	24		77	32		109
TJ-Piauí	72	29		67	34		101
TJ-Amazonas	51	25		47	29		76
Tribunal de Justiça do Distrito Federal	36	20		32	24		56
TJ-Tocantins	28	12		22	18		40
TJ-Sergipe	22	12		25	9		34
TJ-Rondônia	19	14		19	14		33
TJ-Amapá	10	3		10	3		13
TJ-Acre	7	4		6	5		11
TJ-Roraima	1	3			4		4
<b>Totais</b>	<b>4.941</b>	<b>2.900</b>	<b>-</b>	<b>4.860</b>	<b>2.981</b>	<b>-</b>	<b>7.841</b>

Localização - Justiça Federal	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
TRF-1ª Região	314	159		327	146		473
TRF-3ª Região	195	107		204	98		302

TRF-2ª Região	96	63		110	49		159
TRF-5ª Região	39	21		36	24		60
TRF-4ª Região	21	16		25	12		37
<b>Totais</b>	<b>665</b>	<b>366</b>	<b>-</b>	<b>702</b>	<b>329</b>	<b>-</b>	<b>1.031</b>

Localização - Justiça do Trabalho	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
TRT-2ª Região	30	264		61	233		294
TRT-15ª Região	39	120		44	115		159
TRT-1ª Região	42	107		61	88		149
TRT-5ª Região	30	37		26	41		67
TRT-3ª Região	7	24		12	19		31
TRT-6ª Região	11	19		9	21		30
TRT-10ª Região	7	19		13	13		26
TRT-7ª Região	4	16		6	14		20
TRT-11ª Região	7	12		8	11		19
TRT-4ª Região	4	15		9	10		19
TRT-18ª Região	8	8		6	10		16
TRT-8ª Região	4	11		5	10		15
TRT-17ª Região	4	10		9	5		14
TRT-20ª Região	7	6		9	4		13
TRT-24ª Região	5	8		7	6		13
TRT-19ª Região	1	11		3	9		12
TRT-9ª Região	3	8		4	7		11
TRT-16ª Região	1	8		4	5		9
TRT-21ª Região	4	5		3	6		9
TRT-22ª Região	1	8		2	7		9
TRT-13ª Região	2	6		2	6		8
TRT-12ª Região	3	3		2	4		6
TRT-23ª Região	1	5		1	5		6
TRT-14ª Região	1	2			3		3
<b>Totais</b>	<b>226</b>	<b>732</b>	<b>-</b>	<b>306</b>	<b>652</b>	<b>-</b>	<b>958</b>

Localização - Justiça Eleitoral	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
TRE-Bahia	3			3			3
TRE-São Paulo	3			3			3
TRE-Paraíba		1		1			1
TRE-Minas Gerais	1			1			1
TRE-Pernambuco	1				1		1
TRE-Ceará	1				1		1
TRE-Rio de Janeiro	1			1			1
TRE-Rio Grande do Norte	1				1		1
<b>Totais</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>12</b>

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

Resumo	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
Tribunais Superiores e CNJ	269	102	170	222	149	170	541
Justiça Estadual	4.941	2.900		4.860	2.981		7.841
Justiça Federal	665	366		702	329		1.031
Justiça do Trabalho	226	732		306	652		958
Justiça Eleitoral	11	1		9	3		12
Justiça Militar Estadual	1	1			2		2
<b>Total Geral</b>	<b>6.113</b>	<b>4.102</b>	<b>170</b>	<b>6.099</b>	<b>4.116</b>	<b>170</b>	<b>10.385</b>

NA: não se aplica.

Não foram computados os processos em tramitação no STF.

### 3. A PARTICIPAÇÃO DAS UNIDADES DO CNJ

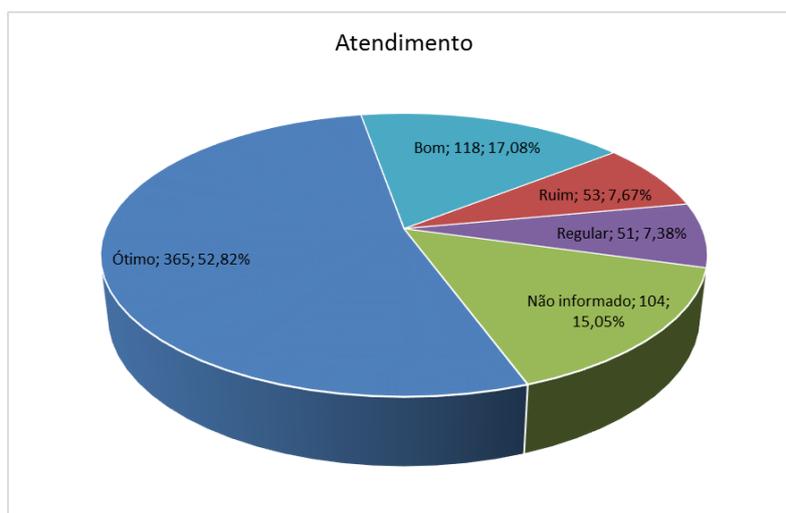
A tabela abaixo explicita a participação das unidades do CNJ que mais são demandadas pelos cidadãos, demonstrando a importância do auxílio das unidades para o adequado desfecho das solicitações iniciadas na Ouvidoria, e em consonância com os art. 2º e 4º, incisos I a IV, da Resolução CNJ nº 103/2010:

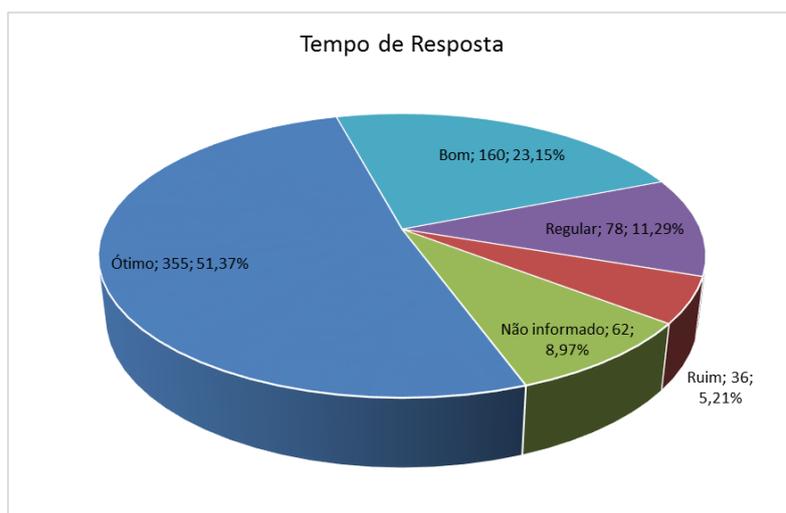
Setor	Concluído	Em aberto	Total Geral
Corregedoria Nacional de Justiça	708	106	814
Dep de Monitoramento e Fiscalização do Sist Carcerário e do Sist de Exec de Med Socioeducativas	324		324
Secretaria Processual	161	1	162
Núcleo de Apoio às Comissões Permanentes e Temporárias e ao Acompanhamento de Projetos	150		150
Gabinete Vaga Juiz TRF	135		135
Departamento de Pesquisas Judiciárias	122		122
Secretaria-Geral	77	21	98
Secretaria de Comunicação Social	65		65
Centro de Formação e Aperfeiçoamento de Servidores do Poder Judiciário	48	1	49
Seção de Protocolo e Digitalização	32		32
Seção de Seleção e Gestão de Desempenho	26		26
Gabinete Vaga Juiz do Trabalho	16		16
Secretaria de Gestão de Pessoas	12		12
Departamento de Acompanhamento Orçamentário	11		11
Departamento de Gestão Estratégica	10		10
Gabinete Vaga Membro MPE	10		10
Secretaria Especial de Programas, Pesquisas e Gestão Estratégica	3	3	6
Gabinete Vaga TST	6		6
Seção de Acompanhamento das Resoluções e Recomendações	4		4
Seção de Educação Corporativa	2	2	4
Coordenadoria de Segurança	4		4
Gabinete da Presidência		4	4
Gabinete Vaga Juiz Estadual	3	1	4

Setor	Concluído	Em aberto	Total Geral
Gabinete Vaga Juiz Federal	2	2	4
Gabinete Vaga Cidadão Câmara	3		3
Gabinete Vaga 1 Advogado	2	1	3
Gabinete Vaga Desembargador TJ		2	2
Gabinete Vaga Cidadão Senado	2		2
Diretoria Geral	1	1	2
Gabinete Vaga Juiz TRT	2		2
Seção de Arquitetura	2		2
Gabinete Vaga 2 Advogado	1		1
Seção de Governança em Gestão de Pessoas do Poder Judiciário		1	1
Assessoria Jurídica		1	1
Seção de Registros Funcionais	1		1
Seção de Políticas de Gestão de Documentação	1		1
Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação		1	1
Secretaria de Cerimonial e Eventos		1	1
Seção de Arquivo	1		1
Gabinete Vaga Membro MPU	1		1
total geral	1.948	149	2.097
%	92,89%	7,11%	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 691 respostas, e os resultados obtidos estão detalhados nos gráficos e tabela a seguir:





Clareza da Resposta	Total	%
Sim	496	71,78%
Não	195	28,22%
<b>Total Geral</b>	<b>691</b>	<b>100,00%</b>

Satisfação Quanto ao Desfecho	Total	%
Sim	350	50,65%
Não	341	49,35%
<b>Total Geral</b>	<b>691</b>	<b>100,00%</b>

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 avaliação positiva.

Nos quesitos *atendimento e tempo de resposta*, somando-se as avaliações ótimo e bom, foram alcançados os percentuais de 69,90% e 74,53% de avaliação positiva, respectivamente. Destaca-se, ainda, que 71,78% das avaliações sobre a *clareza da resposta* foram positivas e que 50,65% informou estar *satisfeito quanto ao desfecho* do tratamento de sua manifestação.

## 5. ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS A OUTROS ÓRGÃOS

No período, houve 10.604 encaminhamentos às ouvidorias e corregedorias dos tribunais e a outros órgãos judiciais, em conformidade com os arts. 2.º e 4.º, III, da Resolução 103/2010, do CNJ. Essas demandas tratavam de atraso na movimentação processual e de questões específicas dos órgãos jurisdicionais. Quando necessário, considerando a hipótese do art. 7.º, I, da resolução, houve orientação aos demandantes para direcionar seu questionamento ao CNJ. O quadro a seguir detalha tais encaminhamentos:

Órgão de Destino - Tribunais Superiores e Conselhos	Acompanhamento com solução	Em acompanhamento	Acompanhamento sem solução	Enviado sem acompanhamento	Total Geral
Ouvidoria do TST e CSJT	127	15	3	4	149
Ouvidoria do STJ	74	52	15	1	142
Ouvidoria do TSE	18	6		8	32
Correg.-Geral da Justiça Federal/CJF			1		1
<b>Total geral</b>	<b>219</b>	<b>73</b>	<b>19</b>	<b>13</b>	<b>324</b>
<b>%</b>	<b>67,59%</b>	<b>22,53%</b>	<b>5,86%</b>	<b>4,01%</b>	<b>100,00%</b>

Órgão de Destino - Justiça Estadual	Acompanhamento com solução	Em acompanhamento	Acompanhamento sem solução	Enviado sem acompanhamento	Total Geral
Ouvidoria do TJ-São Paulo	1323	101	6	36	1466
Ouvidoria do TJ-Rio de Janeiro	836	421	11	28	1296
Ouvidoria do TJ-Bahia	401	574	158	13	1146
Ouvidoria do TJ-Minas Gerais	483	156	12	21	672
Ouvidoria do TJ-Pernambuco	351	126	27	15	519
Ouvidoria do TJ-Ceará	179	187	37	8	411
Ouvidoria do TJ-Goiás	331	35	1	14	381
Ouvidoria do TJ-Santa Catarina	238	10	2	8	258
Ouvidoria do TJ-Paraíba	150	81	14	4	249
Ouvidoria do TJ-Mato Grosso	181	20		4	205
Ouvidoria do TJ-Pará	106	55	10	8	179
Ouvidoria do TJ-Rio Grande do Sul	159	13		7	179
Ouvidoria do TJ-Espírito Santo	132	32	2	7	173
Ouvidoria do TJ-Maranhão	127	36	2	5	170
Ouvidoria do TJ-Paraná	120	19	9	9	157
Ouvidoria do TJ-Rio Grande do Norte	73	59	12	4	148
Ouvidoria do TJ-Mato Grosso do Sul	134	5	1	4	144
Ouvidoria do TJ-Piauí	23	64	24	4	115
Ouvidoria do TJ-Alagoas	101	4	1	2	108
Ouvidoria do TJ-Distrito Federal e dos Territórios	84	5		2	91
Ouvidoria do TJ-Amazonas	68	10	1	4	83
Ouvidoria do TJ-Tocantins	42	2			44
Seção de Inf. ao Sistema Prisional do Estado de São Paulo/TJSP	32	5		1	38
Ouvidoria do TJ-Sergipe	33	1			34
Ouvidoria do TJ-Rondônia	26	4		3	33
Ouvidoria do TJ-Amapá	9	3		1	13
Ouvidoria do TJ-Acre	7				7
Ouvidoria do TJ-Roraima	2	3	1		6
Corregedoria do TJ-Ceará	3	1			4
Corregedoria do TJ-Minas Gerais		1			1
Presidência do TJ-Rio de Janeiro	1				1
<b>Total geral</b>	<b>5.755</b>	<b>2.033</b>	<b>331</b>	<b>212</b>	<b>8.331</b>
<b>%</b>	<b>3665,61%</b>	<b>1294,90%</b>	<b>210,83%</b>	<b>135,03%</b>	<b>5306,37%</b>

Órgão de Destino - Justiça do Trabalho	Acompanhamento com solução	Em acompanhamento	Acompanhamento sem solução	Enviado sem acompanhamento	Total Geral
Ouvidoria do TRT-2ª Região	247	32	6	9	294
Ouvidoria do TRT-15ª Região	148	6	2	11	167
Ouvidoria do TRT-1ª Região	129	12	2	9	152
Ouvidoria do TRT-5ª Região	38	20	2		60
Ouvidoria do TRT-3ª Região	26	6		3	35
Ouvidoria do TRT-10ª Região	23	7	1	1	32
Ouvidoria do TRT-6ª Região	23	1			24
Ouvidoria do TRT-7ª Região	16	4		2	22
Ouvidoria do TRT-8ª Região	12	4		4	20
Ouvidoria do TRT-11ª Região	10	6	1	2	19
Ouvidoria do TRT-18ª Região	16	2	1		19
Ouvidoria do TRT-4ª Região	18				18
Ouvidoria do TRT-17ª Região	12	4		1	17
Ouvidoria do TRT-9ª Região	9	4		1	14
Ouvidoria do TRT-19ª Região	7	4	1	1	13
Ouvidoria do TRT-20ª Região	9	3		1	13
Ouvidoria do TRT-16ª Região	9	1	1		11
Ouvidoria do TRT-22ª Região	9	1			10
Ouvidoria do TRT-21ª Região	9				9
Ouvidoria do TRT-13ª Região	7	1			8
Ouvidoria do TRT-24ª Região	3	3	1		7
Ouvidoria do TRT-12ª Região	6				6
Ouvidoria do TRT-23ª Região	4				4
Ouvidoria do TRT-14ª Região	2				2
<b>Total geral</b>	<b>792</b>	<b>121</b>	<b>18</b>	<b>45</b>	<b>976</b>
<b>%</b>	<b>81,15%</b>	<b>12,40%</b>	<b>1,84%</b>	<b>4,61%</b>	<b>100,00%</b>

Órgão de Destino - Justiça Federal	Acompanhamento com solução	Em acompanhamento	Acompanhamento sem solução	Enviado sem acompanhamento	Total Geral
Ouvidoria do TRF-3ª Região	291	29	1	11	332
Ouvidoria Judiciária do TRF-1ª Região	251	40	26	15	332
Ouvidoria do TRF-2ª Região	139	21	2	5	167
Ouvidoria do TRF-5ª Região	47	8		3	58
Presidência do TRF-1ª Região	11	9	6	1	27
Ouvidoria do TRF-4ª Região	18	4		1	23
Ouvidoria Administrativa do TRF-1ª Região	3	1		5	9
Ouvidoria do SJRS/TRF-4ª Região	4	1			5
Ouvidoria do SJPR/TRF-4ª Região	3			1	4
Ouvidoria do SJSC/TRF-4ª Região	2		1		3
<b>Total geral</b>	<b>769</b>	<b>113</b>	<b>36</b>	<b>42</b>	<b>960</b>
<b>%</b>	<b>80,10%</b>	<b>11,77%</b>	<b>3,75%</b>	<b>4,38%</b>	<b>100,00%</b>

Órgão de Destino - Justiça Eleitoral	Acompanhamento com solução	Em acompanhamento	Acompanhamento sem solução	Enviado sem acompanhamento	Total Geral
Ouvidoria do TRE-Bahia	1	2			3
Ouvidoria do TRE-São Paulo		2			2
Ouvidoria do TRE-Rio Grande do Norte		2			2
Ouvidoria do TRE-Rio de Janeiro	2				2
Ouvidoria do TRE-Mato Grosso			1		1
Ouvidoria do TRE-Minas Gerais		1			1
Ouvidoria do TRE-Pernambuco			1		1
Ouvidoria do TRE-Amazonas				1	1
<b>Total geral</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>13</b>
<b>%</b>	<b>23,08%</b>	<b>53,85%</b>	<b>15,38%</b>	<b>7,69%</b>	<b>100,00%</b>

Órgão de destino - Resumo	Acompanhamento com solução	Em acompanhamento	Acompanhamento sem solução	Enviado sem acompanhamento	Total Geral
Tribunais Superiores e Conselhos	219	73	19	13	324
Justiça Estadual	5.755	2.033	331	212	8.331
Justiça Trabalhista	792	121	18	45	976
Justiça Federal	769	113	36	42	960
Justiça Eleitoral	3	7	2	1	13
<b>Total Geral</b>	<b>7.538</b>	<b>2.347</b>	<b>406</b>	<b>313</b>	<b>10.604</b>
<b>%</b>	<b>71,09%</b>	<b>22,13%</b>	<b>3,83%</b>	<b>2,95%</b>	<b>100,00%</b>

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, 7.538 (71,09%) obtiveram solução, enquanto que 2.347 (22,13%) permaneciam em acompanhamento e 406 (3,83%) foram finalizadas sem solução; 313 manifestações (2,95%) foram enviadas sem a solicitação de informações/resposta.

Esta Ouvidoria encaminhou demandas para órgãos dos demais Poderes, quais sejam: Defensoria Pública de São Paulo, Ministério dos Direitos Humanos e Disque Direitos Humanos do Ministério da Justiça.

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

A Ouvidoria do CNJ, em parceria com o Colégio Permanente de Ouvidores Judiciais (COJUD) e a Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça (STJ), lançou em 2016 o projeto “Ouvidorias de Justiça: agentes potencializadores da mediação e da conciliação”.

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

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

A Ouvidoria do CNJ atua como órgão ofertante de instrução às Ouvidorias de Justiça participantes pertinente aos meios de solução de conflitos e, posteriormente, como órgão integrante do grupo de Ouvidorias que implementaram as iniciativas de incentivo à conciliação e à mediação. Dos relatos recebidos no trimestre, foram fornecidas informações sobre mediação e conciliação para 2.846 manifestações, conjuntamente com o tratamento da reclamação.

## 7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A demanda no ano de 2018 alcançou os 21.448 registros. Conquanto se trate de uma demanda significativa, com média mensal de 1.787 registros, observou-se uma redução de 11,19% em relação ao ano de 2017 e de 3,28% em relação ao ano de 2016.

A maior demanda da Ouvidoria foi pertinente ao excesso de prazo nos processos judiciais, com 11.746 registros, e alcançaram o percentual de 54,42% do total de demandas recebidas.

A Ouvidoria do CNJ tem promovido o tratamento das manifestações recebidas por meio da interlocução com as Ouvidorias dos Tribunais. São realizados encaminhamentos sobre assuntos pertinentes ao Judiciário local/regional, sendo que a maioria desses encaminhamentos são de relatos sobre possível demora processual. No ano de 2018, foram realizados 10.604 encaminhamentos aos órgãos do Judiciário, com 71,09% dessas demandas respondidas com informação resolutive.

Destacamos que os usuários podem realizar a avaliação voluntária dos serviços prestados pela Ouvidoria do Conselho. Os quesitos avaliados - *atendimento, tempo de resposta, clareza na resposta e satisfação quanto ao desfecho* - obtiveram avaliação positiva em mais de 50% das participações na pesquisa, sendo que os três primeiros itens obtiveram avaliações positivas em mais de 69% das avaliações.

Foram recebidos 265 pedidos de acesso à informação e 26 recursos com fundamento na Lei de Acesso à Informação (Lei n. 12.527/2011), principalmente a respeito de dados e pesquisas realizados pelo CNJ, mas também a respeito sistemas e cadastrados do Conselho.

O projeto “Ouvidorias de Justiça: agentes potencializadores da mediação e da conciliação”, lançado em 2016 em parceria entre a Ouvidoria do CNJ, o Colégio Permanente de Ouvidores Judiciais (COJUD) e a Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça (STJ) tem disso desenvolvido pela Ouvidoria do CNJ de forma contínua, por meio do estímulo aos jurisdicionados que entram em contato com o órgão em se inteirarem sobre os meios consensuais de solução de litígios, para eventual busca da mediação ou da conciliação no seu processo. Em relação aos registros de 2018, foram fornecidas informações sobre mediação e conciliação para 2.846 manifestações, conjuntamente com o tratamento da reclamação.

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, 14 de fevereiro de 2019.

Ronaldo Araújo Pedron  
Chefe do Gabinete da Ouvidoria

Mariana Feltrini Turibio  
Assistente VI