



Poder Judiciário
Conselho Nacional de Justiça
Ouvidoria

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

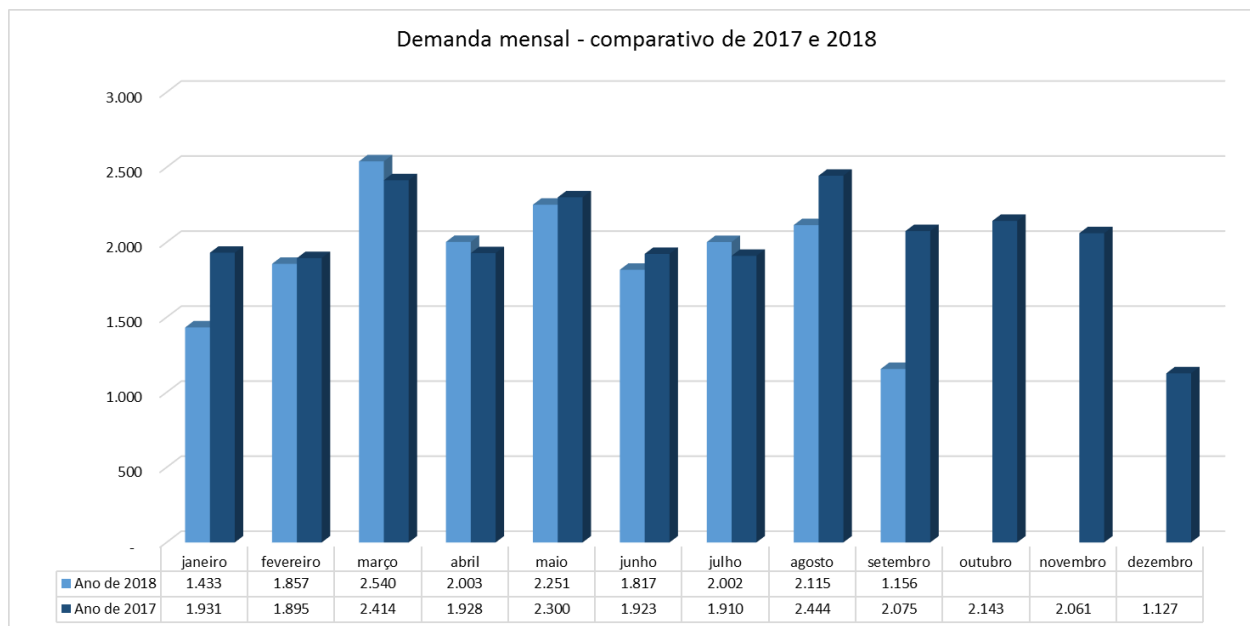
A função atualmente é exercida pela Conselheira Iracema Vale, eleita na 265ª sessão ordinária, em 6 de fevereiro de 2018.

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 julho a setembro de 2018.

1. AS DEMANDAS RECEBIDAS

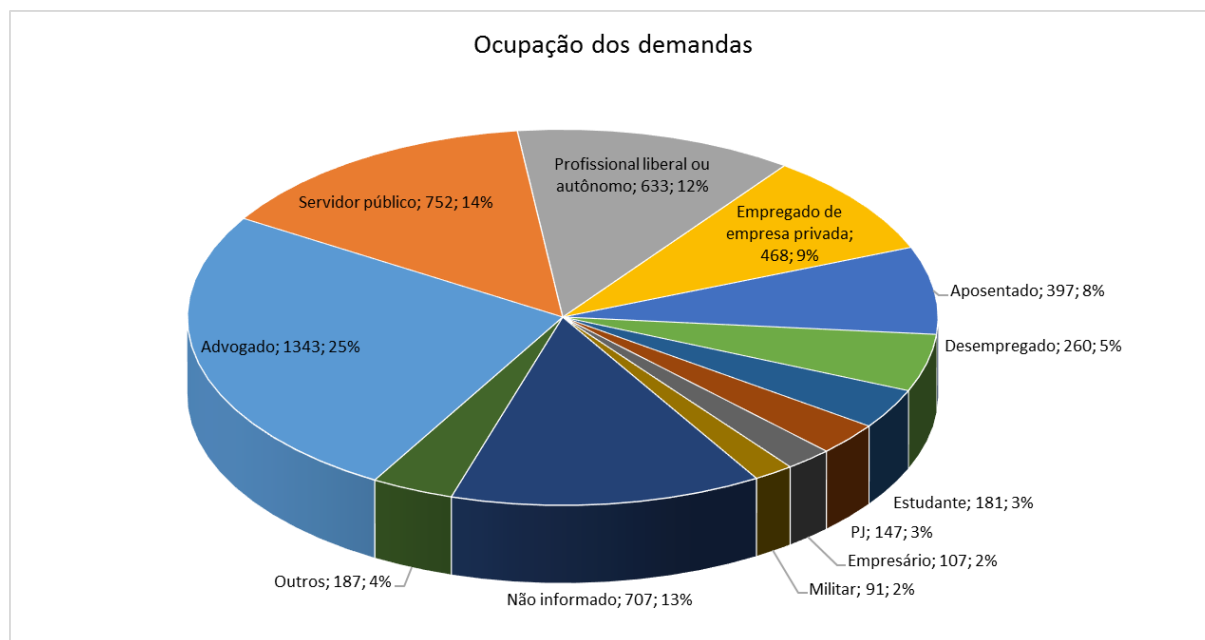
No período de julho a setembro de 2018, a Ouvidoria recebeu 5.273 demandas, o que implica em uma média mensal de 1.758 relatos. Em comparação ao trimestre anterior, em que foram recebidas 6.071, observou-se redução de 13,14%. A redução percentual pode ser explicada por indisponibilidades atípicas do formulário eletrônico da Ouvidoria, ocorridos principalmente no mês de setembro, no qual a redução em relação à média mensal foi mais proeminente, tendo sido recebidos 1.156 manifestações.

Quando comparado ao mesmo período de 2017, em que foram recebidos 6.429 relatos, observamos redução de 17,98%. O gráfico a seguir apresenta a demanda por mês, com o comparativo entre os anos de 2017 e 2018.



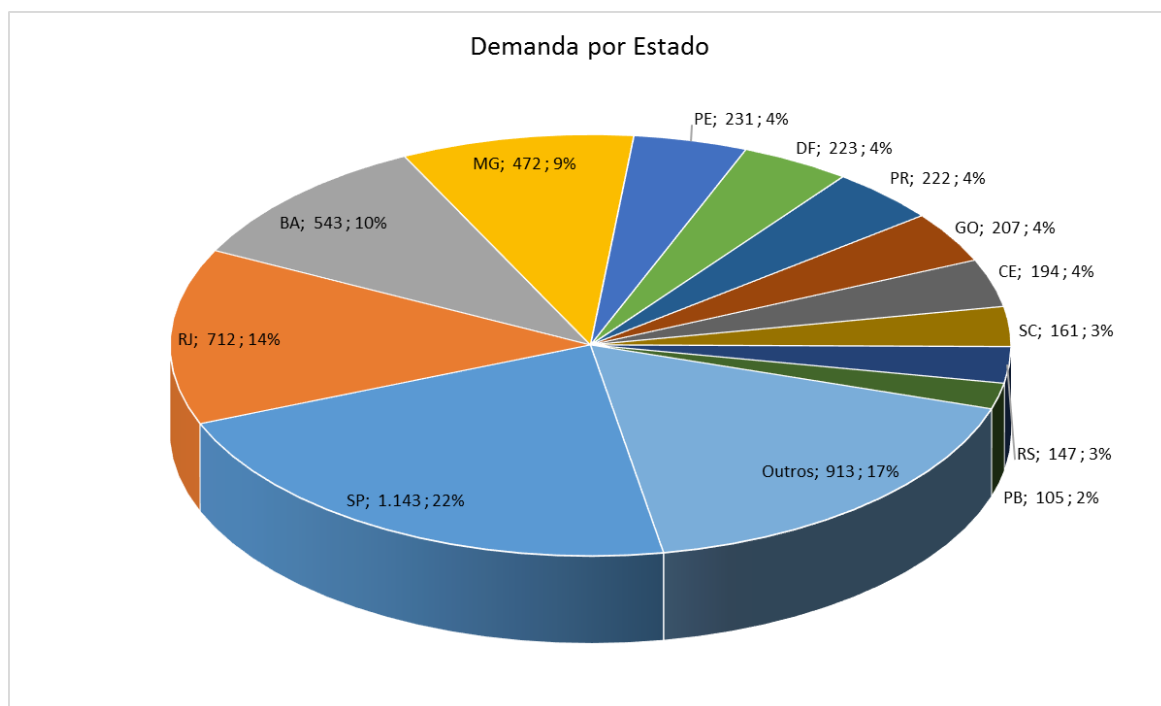
A forma de comunicação mais comum com a Ouvidoria é a virtual, com 4.944 (93,76%) manifestações recebidas pelo sistema eletrônico de atendimento na internet e 168 (3,19%) por correio eletrônico. As demais manifestações foram recebidas por atendimento telefônico (123 – 2,33%), pessoalmente (17 – 0,32%), por ofício (13 – 0,25%) ou por correspondência (8 – 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, Bahia e Minas Gerais, notadamente os estados mais populosos do país.

Importante observar ainda que conforme os dados do Relatório *Justiça em Números 2018*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 (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 segundo tipos e temas. O tema *morosidade processual* figura em primeiro lugar, representando 54,04% (2.867) das manifestações recebidas.

Em segundo lugar, constaram as demandas pertinentes à *atuação de magistrado*, com 4,79% (254). 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 reclamação em relação ao CNJ. Registre-se que, dentre as demandas desse tema, 112 trataram a respeito do *habeas corpus* concedido ao ex-presidente Luiz Inácio Lula da Silva e posteriores manifestações, em julho de 2018; tais demandas foram encaminhadas à Corregedoria Nacional de Justiça.

Como terceiro lugar, constaram as demandas a respeito de *como peticionar ao CNJ*, com 3,92% (208). Em relação a esses relatos, a Ouvidoria do CNJ presta orientações a

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

respeito dos procedimentos a seguir, documentação necessária, eventuais modelos de petições, formas de envio e demais dúvidas.

Em quarto lugar, figurou o tema *Convenção da Apostila de Haia*, que foi regulamentada, para aplicação no Poder Judiciário, por meio da Resolução 228/2016, com 2,79% (148) das manifestações.

Assunto	Reclamação	Informação	Solicitação	Denúncia	Pedido de acesso à informação	Sugestão	Elogio	Total Geral
Morosidade processual no Poder Judiciário	2.796	13	35	23				2.867
Atuação de magistrado	224	10		4	1	1	14	254
Como peticionar ao CNJ	135	33	16	21		3		208
Convenção da Apostila de Haia (Res. CNJ 228/2016)	30	93	23	1	1			148
Demanda insuficiente para classificação	125	6	9	5	1	1		147
Serventia extrajudicial/cartório	97	25	10	6	1	1	1	141
Decisão judicial	123	3	1	5				132
Matéria de cunho jurisdicional	98	4	16	6				124
Demanda fora da competência do CNJ	70	13	8	12	2	2		107
Funcionamento/procedimento de vara/comarca	79	3		1			4	87
Andamento/situação de processo judicial	36	28	5	1	1			71
Consulta jurídica	23	31	12	3				69
Pesquisa	1	27	5		16	1		50
Administração de tribunal	42	2	2	1		2		49
Conciliação e mediação	6	32	9	1		1		49
Atos normativos do CNJ	4	32	4		2	1	1	44
Atuação de servidor/funcionário do Poder Judiciário	32		1	2			3	38
Resposta/atuação da Ouvidoria do CNJ	13	20	2				1	36
Execução penal (regime de cumprimento de pena)	25	2	5		1	1		34
Concurso público para servidor do Poder Judiciário	27	2	4		1			34
Acesso a sistemas do CNJ	18	9	4					31
Atuação do CNJ	2	6	11	1	6	1	4	31
Melhorias para o Poder Judiciário	4		1			24		29
Cadastro Nacional de Adoção - CNA (Res. 54/2008 e Res. 93/2009)	2	16	2		6	1		27
Processo Judicial Eletrônico (PJe)	16	8			1			25
Consulta de mérito		18	7					25
Cumprimento de decisão judicial	22		2	1				25
Outros assuntos	133	167	65	6	45	5	2	423
Totais	4.183	603	259	100	85	45	30	5.305
%	78,85%	11,37%	4,88%	1,89%	1,60%	0,85%	0,57%	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 69 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 (11), informações pertinentes a iniciativas do Conselho e da Corregedoria Nacional (06), dados do Cadastro Nacional de Adoção-CNA (06) e ao relatório Justiça em Números (05).

Do total de pedidos de acesso à informação, 35 foram atendidos, 22 não puderam ser atendidos em razão de o CNJ não dispor das informações desejadas, 04 foram indeferidos, justificadamente, 01 foi considerado insuficiente para o tratamento e 07 permaneciam em aberto no fechamento do relatório. O recurso não foi atendido em razão do CNJ não dispor das informações solicitadas.

Foram encaminhados 04 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 Superior Eleitoral (TSE) e do Tribunal de Justiça do Mato Grosso (TJMT), de Pernambuco (TJPE) e do Pará (TJPA).

2.2 DADOS DOS PROCESSOS

Dos relatos recebidos no trimestre, 3.347 (63%) 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	1.476	1.061		1.494	1.043		2.537
Justiça Federal	191	131		207	115		322
Justiça do Trabalho	69	213		82	200		282
Conselho Nacional de Justiça			82			82	82
Superior Tribunal de Justiça	31	24		27	28		55
Tribunal Superior do Trabalho	21	9		25	5		30
Supremo Tribunal Federal	14	12		13	13		26
Justiça Eleitoral	4	3		3	4		7
Tribunal Superior Eleitoral	3	2			5		5
Justiça Militar Estadual		1		1			1
Total geral	1.809	1.456	82	1.852	1.413	82	3.347
	54,05%	43,50%	2,45%	55,33%	42,22%	2,45%	100,00%

NA: não se aplica.

Das manifestações que continham dados do processo, a maior parte, 2.575 (76,93%), era relativa à *morosidade processual*. Em seguida, vieram as demandas a respeito de *decisão judicial*, com 111 (3,32%) e sobre *como peticionar ao CNJ*, no total de 103 (3,08%).

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 54,04% (2.867) dos registros recebidos entre julho e setembro de 2018. Tomando em conta apenas as demandas com essa classificação temática, 97,52% (2.796) 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	2.603	90,79%	2.397	83,61%
Sim	185	6,45%	391	13,64%
NA	79	2,76%	79	2,76%
Total	2.867	100,00%	2.867	100,00%

NA: não se aplica (pessoa jurídica).

	Sexo	
	Totais	%
Masculino	1.738	60,62%
Feminino	1.050	36,62%
NA	79	2,76%
Total	2.867	100,00%

Relativamente à origem por estado, a Paraíba apresentou o maior percentual de demandas referentes à morosidade processual, com 74,29% do total ali originado, seguido do Mato Grosso do Sul, com 72,84%, e da Bahia, com 65,87%.

UF	Morosidade processual	Total	%
PB	78	105	74,29%
MS	59	81	72,84%
BA	359	545	65,87%
CE	123	194	63,40%
AP	5	8	62,50%
PE	143	231	61,90%
RJ	434	715	60,70%
PI	35	58	60,34%
GO	124	209	59,33%
SP	658	1143	57,57%
MA	45	79	56,96%
AL	31	56	55,36%
ES	52	95	54,74%
RN	46	85	54,12%
PA	43	80	53,75%
AC	3	6	50,00%
SE	16	33	48,48%
MG	229	476	48,11%
SC	75	163	46,01%
AM	22	49	44,90%
TO	8	18	44,44%
MT	36	87	41,38%
RO	12	32	37,50%
RS	54	154	35,06%
DF	78	226	34,51%
PR	72	222	32,43%
RR	1	6	16,67%
Não informado	26	149	17,45%
Total Geral	2.867	5.305	54,04%

Do total de manifestação classificadas como morosidade processual, apresentamos a seguir as 2.575 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	
Conselho Nacional de Justiça			44			44	44
Superior Tribunal de Justiça	25	15		23	17		40
Tribunal Superior do Trabalho	18	7		21	4		25
Tribunal Superior Eleitoral	2				2		2
Totais	45	22	44	44	23	44	111

Localização - Justiça Estadual	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
TJ-São Paulo	190	183		166	207		373
TJ-Rio de Janeiro	177	148		196	129		325
TJ-Bahia	189	106		219	76		295
TJ-Minas Gerais	107	47		105	49		154
TJ-Pernambuco	83	37		75	45		120
TJ-Goiás	78	22		75	25		100
TJ-Ceará	67	25		39	53		92
TJ-Paraíba	46	21		53	14		67
TJ-Santa Catarina	37	26		34	29		63
TJ-Maranhão	23	18		23	18		41
TJ-Mato Grosso do Sul	27	13		27	13		40
TJ-Rio Grande do Sul	26	14		21	19		40
TJ-Pará	27	11		29	9		38
TJ-Paraná	21	17		20	18		38
TJ-Espírito Santo	23	12		22	13		35
TJ-Rio Grande do Norte	23	11		22	12		34
TJ-Mato Grosso	23	8		22	9		31
TJ-Piauí	20	8		18	10		28
TJ-Alagoas	19	3		16	6		22
TJ-Amazonas	7	5		7	5		12
TJ-Distrito Federal	6	4		4	6		10
TJ-Rondônia	8	2		4	6		10
TJ-Tocantins	6	2		4	4		8
TJ-Sergipe	5	1		6			6
TJ-Amapá	2	2		2	2		4
TJ-Acre	2	1			3		3
Totais	1.242	747	-	1.209	780	-	1.989

Localização - Justiça Federal	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
TRF-1ª Região	80	39		82	37		119
TRF-3ª Região	37	27		39	25		64
TRF-2ª Região	28	15		31	12		43
TRF-5ª Região	10	4		10	4		14
TRF-4ª Região	6	2		6	2		8
Totais	161	87	-	168	80	-	248

Localização - Justiça do Trabalho	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
TRT-2ª Região	6	68		17	57		74
TRT-15ª Região	10	30		10	30		40
TRT-1ª Região	13	13		11	15		26
TRT-5ª Região	8	5		6	7		13
TRT-6ª Região	3	5		2	6		8
TRT-3ª Região	1	5		3	3		6
TRT-11ª Região	2	3		3	2		5
TRT-17ª Região	1	4		3	2		5
TRT-19ª Região		5			5		5
TRT-10ª Região		4		2	2		4
TRT-18ª Região	1	3		1	3		4
TRT-24ª Região	1	3		1	3		4
TRT-4ª Região	1	3		1	3		4
TRT-13ª Região		3			3		3
TRT-20ª Região	2	1		1	2		3
TRT-22ª Região		3			3		3
TRT-21ª Região	1	1			2		2
TRT-7ª Região	1	1		1	1		2
TRT-9ª Região		2			2		2
TRT-12ª Região	1			1			1
TRT-14ª Região		1			1		1
Totais	52	163	-	63	152	-	215

Localização - Justiça Eleitoral	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
TRE-Bahia	1			1			1
TRE-Paraíba		1		1			1
TRE-Ceará	1				1		1
Totais	2	1	-	2	1	-	3

Resumo	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
Tribunais Superiores e CNJ	45	22	44	44	23	44	111
Justiça Estadual	1.242	747		1.209	780		1.989
Justiça Federal	161	87		168	80		248
Justiça do Trabalho	52	163		63	152		215
Justiça Eleitoral	2	1		2	1		3
Total Geral	1.502	1.020	44	1.486	1.036	44	2.566

NA: não se aplica.

Não foram computados os processos em tramitação no STF.

3. A PARTICIPAÇÃO DAS UNIDADES DO CNJ

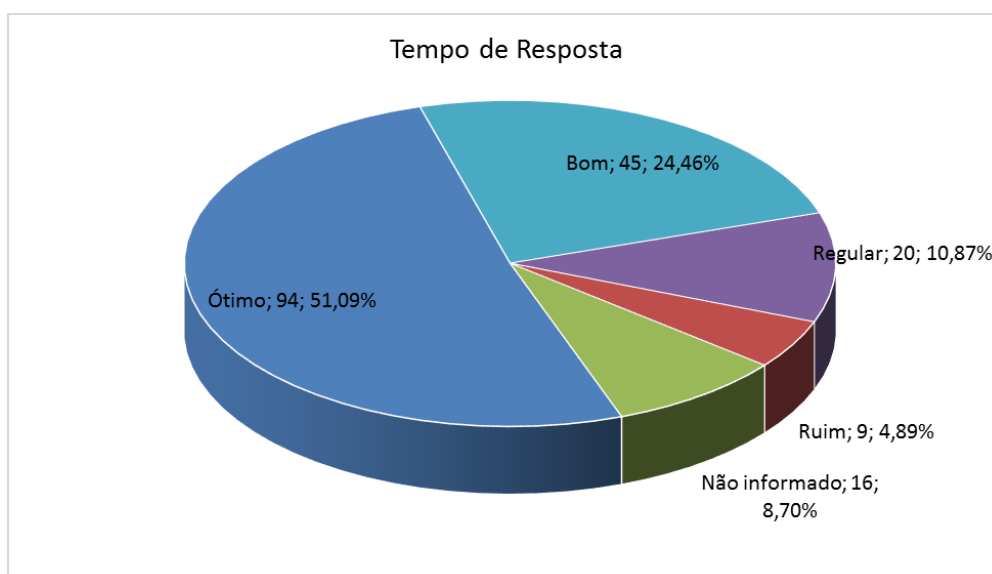
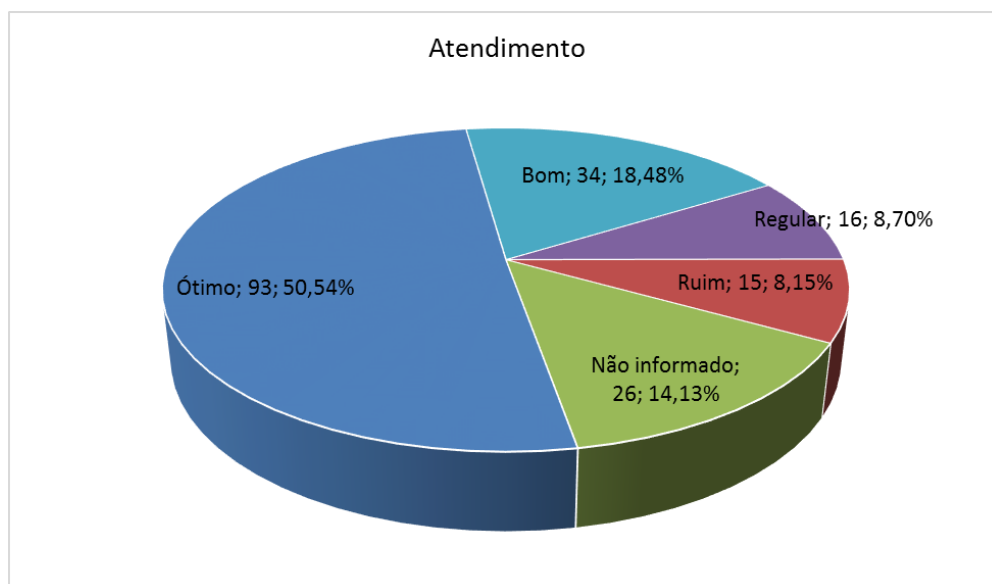
A tabela abaixo explicita a participação das unidades do CNJ no atendimento aos cidadãos, em consonância com os art. 2º e 4º, incisos I a IV, da Resolução CNJ nº 103/2010. Os dados demonstram a importância da atuação das unidades do Conselho de forma conjunta e coordenada, como meio eficaz para apresentar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

Setor	Concluído	Em aberto	Total Geral
Corregedoria Nacional de Justiça	148	72	220
Dep. de Monitoramento e Fiscalização do Sist. Carcerário e do Sist. de Exec. de Med. Socioeducativas	77		77
Gabinete Vaga Juiz TRF	39		39
Secretaria Processual	38		38
Departamento de Pesquisas Judiciárias	32		32
Secretaria-Geral	20	10	30
Núcleo de Apoio às Comissões Permanentes e Temporárias e ao Acompanhamento de Projetos	24	1	25
Secretaria de Comunicação Social	17		17
Centro de Formação e Aperfeiçoamento de Servidores do Poder Judiciário	14		14
Gabinete Vaga Juiz do Trabalho	7		7
Seção de Protocolo e Digitalização	6		6
Gabinete Vaga Membro MPE	4	1	5
Gabinete Vaga Cidadão Câmara	1	3	4
Seção de Seleção e Gestão de Desempenho	4		4
Gabinete Vaga TST	4		4
Departamento de Acompanhamento Orçamentário	3		3
Gabinete da Presidência		2	2
Secretaria de Gestão de Pessoas	2		2
Gabinete vaga juiz federal	1	1	2
Gabinete Vaga Cidadão Senado	2		2
Diretoria Geral		1	1
Assessoria Jurídica		1	1
Departamento de Gestão Estratégica		1	1
Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação		1	1
Seção de Acompanhamento das Resoluções e Recomendações	1		1
Total Geral	444	94	538
%	82,53%	17,47%	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 184 respostas, e os resultados obtidos estão detalhados nos gráficos e tabela a seguir:

	Satisfação quanto ao desfecho		Clareza	
	Totais	%	Totais	%
Sim	97	52,72%	130	70,65%
Não	87	47,28%	54	29,35%
Total	184	100,00%	184	100,00%



A avaliação da resposta é um espaço importante para monitorar a qualidade do serviço da Ouvidoria, com levantamento realizado a partir de participações voluntárias.

Observa-se que, em todos os quesitos, mais da metade das avaliações foram positivas.

Em relação ao item *satisfação quanto ao desfecho*, 52,72% foram avaliações positivas, e, em relação ao item *clareza da resposta*, houve 70,65% de avaliações positivas. Quanto aos itens *atendimento* e *tempo de resposta*, somando-se as avaliações “ótimo” e “bom”, foram alcançados os percentuais de 69,02% e 75,54%, respectivamente.

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, 2.617 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 tais encaminhamentos:

Órgão de Destino - Tribunais Superiores e Conselhos	Acompanhamento com solução	Em acompanhamento	Enviado sem acompanhamento	Acompanhamento sem solução	Total Geral
Ouvidoria do STJ	7	17			24
Ouvidoria do TST e CSJT	22	7	3		32
Ouvidoria do TSE	1	4	3		8
Total geral	30	28	6	0	64
%	46,88%	43,75%	9,38%	0,00%	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	328	44	7	1	380
Ouvidoria do TJ-Rio de Janeiro	168	157	6	2	333
Ouvidoria do TJ-Bahia	38	259	4	6	307
Ouvidoria do TJ-Minas Gerais	104	54	10		168
Ouvidoria do TJ-Pernambuco	77	46	4		127
Ouvidoria do TJ-Goiás	87	14	5	1	107
Ouvidoria do TJ-Ceará	23	68	2		93
Ouvidoria do TJ-Santa Catarina	61	5	3		69
Ouvidoria do TJ-Paraíba	40	25	1		66
Ouvidoria do TJ-Pará	9	29	4		42
Ouvidoria do TJ-Rio Grande do Sul	34	5	2		41
Ouvidoria do TJ-Espírito Santo	23	11	4	1	39
Ouvidoria do TJ-Paraná	13	24	2		39
Ouvidoria do TJ-Mato Grosso	28	8	2		38

Ouvidoria do TJ-Maranhão	27	11			38
Ouvidoria do TJ-Rio Grande do Norte	19	16	3		38
Ouvidoria do TJ-Mato Grosso do Sul	33	1	1		35
Ouvidoria do TJ-Piauí	1	31	2		34
Ouvidoria do TJ-Alagoas	20	1			21
Ouvidoria do TJ-Distrito Federal e dos Territórios	16	1	1		18
Ouvidoria do TJ-Amazonas	13	3			16
Ouvidoria do TJ-Rondônia	9	2	2		13
Seção de Informação ao Sistema Prisional do Estado de São Paulo/TJSP	9	2			11
Ouvidoria do TJ-Tocantins	9				9
Ouvidoria do TJ-Sergipe	6	1			7
Ouvidoria do TJ-Amapá (TJAP)	1	2			3
Corregedoria do TJ-Ceará	2				2
Corregedoria do TJ-Minas Gerais		1			1
Ouvidoria do TJ-Roraima		1			1
Ouvidoria do TJ-Acre		1			1
Total geral	1.198	823	65	11	2.097
%	57,13%	39,25%	3,10%	0,52%	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	43	25	2		70
Ouvidoria do TRT-15ª Região	35	3		1	39
Ouvidoria do TRT-1ª Região	25	4	1		30
Ouvidoria do TRT-5ª Região	10		1		11
Ouvidoria do TRT-18ª Região	6	1			7
Ouvidoria do TRT-10ª Região	4	2			6
Ouvidoria do TRT-3ª Região	3	2	1		6
Ouvidoria do TRT-11ª Região	2	3			5
Ouvidoria do TRT-19ª Região	2	2	1		5
Ouvidoria do TRT-6ª Região	5				5
Ouvidoria do TRT-17ª Região	3		1		4
Ouvidoria do TRT-9ª Região	3	1			4
Ouvidoria do TRT-22ª Região	3				3
Ouvidoria do TRT-7ª Região	2	1			3
Ouvidoria do TRT-13ª Região	2				2
Ouvidoria do TRT-20ª Região	2				2
Ouvidoria do TRT-21ª Região	2				2
Ouvidoria do TRT-4ª Região	2				2
Ouvidoria do TRT-12ª Região	1				1
Ouvidoria do TRT-14ª Região	1				1
Ouvidoria do TRT-16ª Região		1			1
Ouvidoria do TRT-24ª Região	1				1
Total geral	157	45	7	1	210
%	74,76%	21,43%	3,33%	0,48%	100,00%

Órgão de Destino - Justiça Federal	Acompanhamento com solução	Em acompanhamento	Enviado sem acompanhamento	Acompanhamento sem solução	Total Geral
Ouvidoria Administrativa do TRF-1ª Região			2		2
Ouvidoria do TRF-2ª Região (TRF2)	36	14	1		51
Ouvidoria do TRF-3ª Região (TRF3)	53	9	3		65
Ouvidoria da SJSC/TRF-4ª Região	2				2
Ouvidoria do TRF-4ª Região	6	1			7
Ouvidoria do TRF-5ª Região	13	4	1		18
Ouvidoria Judiciária do TRF-1ª Região	68	17	5	4	94
Presidência do TRF-1ª Região	2	2	1	1	6
Total geral	180	47	13	5	245
%	73,47%	19,18%	5,31%	2,04%	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
Total geral	1	0	0	0	1
%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%

Órgão de destino - Resumo	Acompanhamento com solução	Em acompanhamento	Enviado sem acompanhamento	Acompanhamento sem solução	Total Geral
Tribunais Superiores e Conselhos	30	28	6		64
Justiça Estadual	1.198	823	65	11	2.097
Justiça Trabalhista	157	45	7	1	210
Justiça Federal	180	47	13	5	245
Justiça Eleitoral	1				1
Total Geral	1.566	943	91	17	2.617
%	59,84%	36,03%	3,48%	0,65%	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, 1.566 (59,84%) obtiveram solução, enquanto que 943 (36,03%) permaneciam em acompanhamento e 17 (0,65%) foram finalizadas sem solução; 91 manifestações (3,48%) 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 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 620 manifestações, conjuntamente com o tratamento da reclamação.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O período de julho a setembro de 2018 apresentou demanda de 5.273 manifestações. Em relação ao trimestre anterior, representa redução de 13,14%, em que foram recebidos 5.830. Quando comparado com o mesmo período de 2017, em que foram registrados 6.429 relatos, houve redução de 17,98%. Associa-se a redução percentual às atípicas indisponibilidades do formulário eletrônico da Ouvidoria, ocorridos principalmente no mês de setembro, no qual a redução em relação à média mensal foi mais proeminente, com o registro de 1.156 manifestações.

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 foi pertinente ao excesso de prazo nos processos judiciais, e alcançou o percentual de 54,04% do total de demandas recebidas, o que segue o histórico dos relatórios anteriores.

Em regra, a Ouvidoria do CNJ tem promovido o tratamento dessas manifestações por meio do contato com as Ouvidorias dos Tribunais, o que tem apresentado bons resultados. Destacamos que todos os quesitos avaliados - *atendimento, tempo de resposta, clareza na resposta e satisfação quanto ao desfecho* - obtiveram avaliação positiva em mais de 52,7% das participações na pesquisa. Das manifestações encaminhadas aos demais órgãos do Poder Judiciário, 59,84% 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, 11 de outubro de 2018.

Ronaldo Araújo Pedron
Chefe do Gabinete da Ouvidoria

Mariana Feltrini Turibio
Assistente VI