



Poder Judiciário
Conselho Nacional de Justiça
Ouvidoria

38.º Relatório Trimestral da Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça Abril, maio e junho de 2019

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.

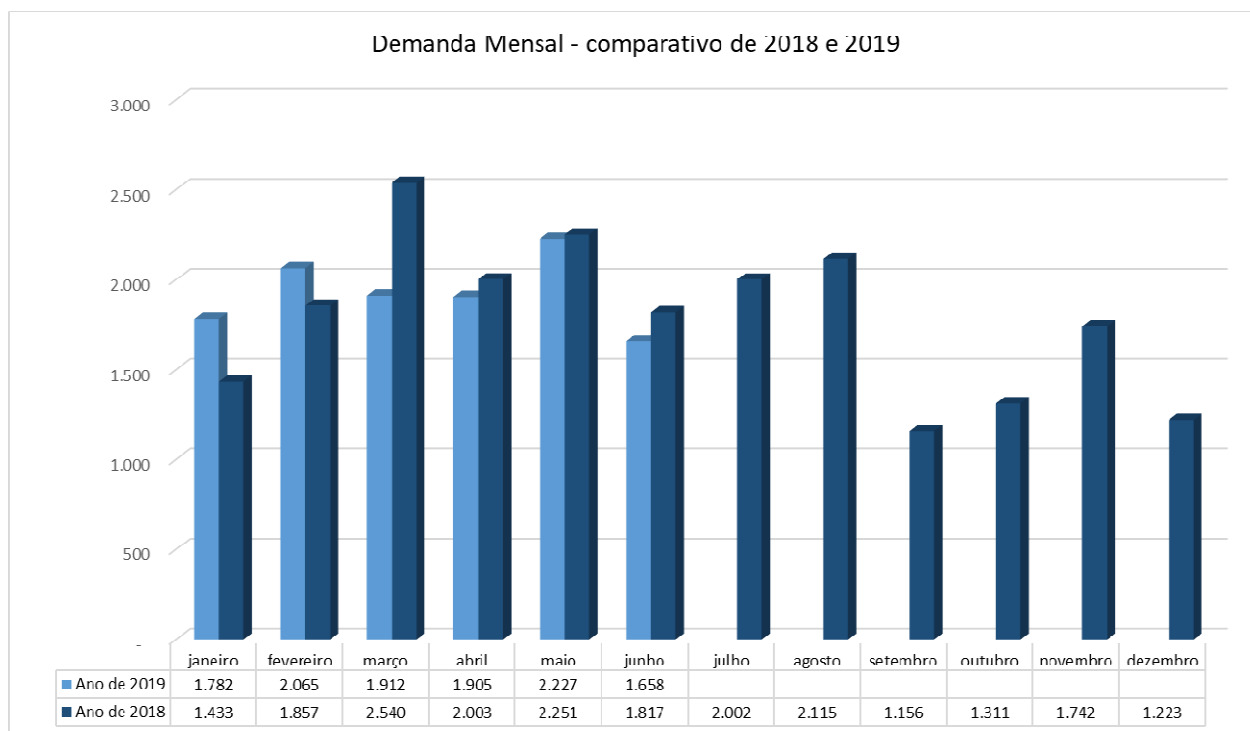
A função de Ouvidora-Geral atualmente é exercida pela Conselheira Iracema Vale, juntamente com o ouvidor-substituto, o Conselheiro Valtércio de Oliveira.

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 2019.

1. AS DEMANDAS RECEBIDAS

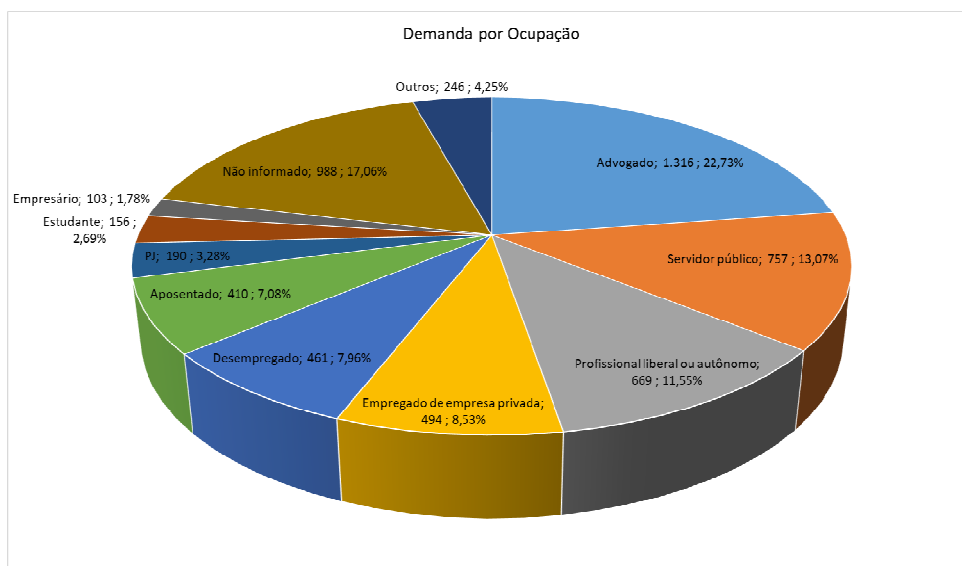
No período de abril a junho de 2019, a Ouvidoria recebeu 5.790 demandas, o que implica em uma média mensal de 1.930 relatos. Em comparação ao trimestre anterior, em que foram recebidas 5.759, observou-se aumento de 0,54%. Quando comparado ao mesmo período de 2018, em que foram recebidos 6.071 relatos, observamos redução de 4,63%.

O gráfico a seguir apresenta a demanda por mês, com o comparativo entre os anos de 2018 e 2019.



A forma de comunicação mais comum com a Ouvidoria é a virtual, com 5.494 (94,89%) manifestações recebidas pelo sistema eletrônico de atendimento na internet e 168 (2,9%) por correio eletrônico. As demais manifestações foram recebidas por atendimento telefônico (86 - 1,49%), pessoalmente (29 - 0,5%)¹, por ofício (9 - 0,16%) e por correspondência (4 - 0,07%).

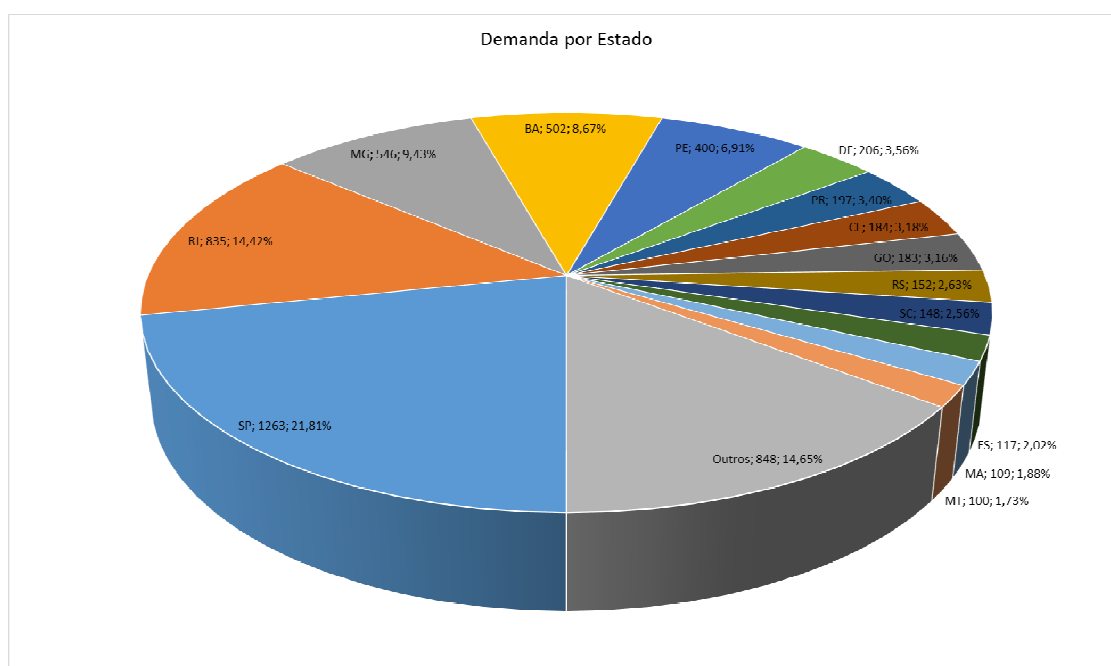
Há predominância de manifestações enviadas por advogados, servidores públicos e profissionais liberais ou autônomos, como demonstra o gráfico a seguir:



¹As manifestações recebidas por atendimento presencial, nos relatórios anteriores, não estavam integralmente computadas, tendo em vista que somente eram computados os atendimentos que demandavam desdobramentos. A partir do segundo trimestre, todos os atendimentos passaram a ser computados, de modo que no trimestre anterior, foram registrados 13 atendimentos, enquanto que no segundo trimestre foram 29 atendimentos.

O gráfico 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 2019*², 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 57,81% (3.361) das manifestações recebidas.

Em segundo lugar, constaram as demandas a respeito de *assuntos alheios à competência do CNJ*, com o percentual de 6,07% (353). Em geral, são manifestações pertinentes aos demais poderes, e, sempre que é possível identificar o órgão adequado para tratar a questão, a Ouvidoria presta essa orientação ou mesmo encaminha o registro diretamente.

Em terceira posição, constaram as demandas a respeito de *como peticionar ao CNJ*, com 4,73% (275). Em relação a esses relatos, a Ouvidoria do CNJ presta orientações a

²Relatório *Justiça em Números 2019* (ano-base 2018) – 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.

Assunto	Reclamação	Informação	Solicitação	Denúncia	Pedido de acesso à informação	Sugestão	Elogio	Total Geral
Morosidade processual no Poder Judiciário	3.244	11	62	44				3.361
Demanda fora da competência do CNJ	251	26	19	47	3	5	2	353
Como peticionar ao CNJ	186	23	20	38	1	7		275
Demanda insuficiente para classificação	170	10	9	3	1	2		195
Matéria de cunho jurisdicional	114	6	10	19	1			150
Decisão judicial	106	4	5	6				121
Atuação de magistrado	95	2		10		1	12	120
Serventia extrajudicial/cartório	74	19	4	4	1			102
Convenção da Apostila de Haia (Res. CNJ 228/2016)	3	85	7				1	96
Funcionamento/procedimento de vara/comarca	80	3	2	1				86
Consulta jurídica	16	49	9	1	1	1		77
Andamento/situação de processo judicial	24	27	2		4			57
Acesso a sistemas de informação de órgão do Poder Judiciário	29	11	2		2	1		45
Sistema carcerário e sistema de execução de medidas socioeducativas	16	11	5	4	3	1		40
Atuação de servidor/funcionário do Poder Judiciário	34			2			1	37
Pesquisa		20	2		14			36
Administração de tribunal	25	1	3	2				31
Conciliação e mediação	2	21	6		1			30
Resposta/atuação da Ouvidoria do CNJ	6	7	8	2	1	1	4	29
Cadastro Nacional de Adoção - CNA (Res. 54/2008 e Res. 93/2009)	2	20	5		1			28
Atos normativos do CNJ	1	14	8		1	1		25
Cumprimento de decisão judicial	17	3	1	3				24
Acesso a sistemas do CNJ	8	7	6		2			23
Curso promovido pelo CNJ	1	14	6			1		22
Processo Judicial Eletrônico (PJe)	9	6	2		2	1		20
Melhorias para o Poder Judiciário	2		1			17		20
Atuação do Supremo Tribunal Federal	16	3	1					20
Outros assuntos	124	134	78	4	43	6	2	391
Totais	4.655	537	283	190	82	45	22	5.814
%	80,07%	9,24%	4,87%	3,27%	1,41%	0,77%	0,38%	100,00%

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 75 pedidos fundamentados na Lei de Acesso à Informação (LAI - Lei n.º 12.527/2011) e 1 recurso em relação a pedido anterior.

Os pedidos trataram, em sua maioria, de levantamento de dados para pesquisas (14), dados e informações contidas no relatório Justiça em Números (05), informações pertinentes ao Banco Nacional de Mandados de Prisão (04) e informações sobre transparência do Poder Judiciário (03).

Do total de pedidos de acesso à informação, 38 foram atendidos, 29 não puderam ser atendidos em razão de o CNJ não dispor das informações desejadas, 03 foram indeferidos, justificadamente, 01 foi considerado insuficiente para o tratamento e 04 permaneciam em aberto no fechamento do relatório. O recurso foi indeferido.

Foram encaminhados 09 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), dos Tribunais de Justiça de São Paulo (TJSP), do Espírito Santo (TJES) e do Paraná (TJPR), dos Tribunais Regionais do Trabalho da 9ª e da 23ª Regiões (TRT-9ª e TRT-23ª), e dos Tribunais Regionais Federais da 1ª e da 2ª Regiões (TRF-1ª e TRF-2ª).

2.2 DADOS DOS PROCESSOS

Dos relatos recebidos no trimestre, 3.742 (64,63%) 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	1.738	1.144		1.782	1.100		2.882
Justiça Federal	173	141		199	115		314
Justiça do Trabalho	74	252		98	228		326
Conselho Nacional de Justiça			76			76	76
Superior Tribunal de Justiça	36	19		24	31		55
Supremo Tribunal Federal	18	20		16	22		38
Tribunal Superior do Trabalho	27	10		31	6		37
Justiça Eleitoral	6	4		6	4		10
Superior Tribunal Militar	2				2		2

Justiça Militar da União	1				1		1
Tribunal Superior Eleitoral		1		1			1
Total geral	2.075	1.591	76	2.157	1.509	76	3.742
	55,45%	42,52%	2,03%	57,64%	40,33%	2,03%	100,00%

Das manifestações que continham dados do processo, a maior parte, 3.010 (80,44%), era relativa à *morosidade processual*. Em seguida, vieram as demandas a respeito de *como peticionar ao Conselho*, com 116 (3,10%) e sobre *demanda de natureza jurisdicional*, no total de 101 (2,70%).

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 57,81% (3.361) dos registros recebidos entre abril a junho de 2019. Tomando em conta apenas as demandas com essa classificação temática, 96,52% (3.244) 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	2.996	89,14%	2.765	82,27%
Sim	245	7,29%	476	14,16%
NA	120	3,57%	120	3,57%
Total	3.361	100,00%	3.361	100,00%

NA: não se aplica (pessoa jurídica).

	Sexo	
	Totais	%
Masculino	1.954	58,14%
Feminino	1.287	38,29%
NA	120	3,57%
Total	3.361	100,00%

Relativamente à origem por estado, o Acre apresentou o maior percentual de demandas referentes à morosidade processual, com 83,33% do total ali originado, seguido de Pernambuco, com 79,75%, e da Bahia, com 74,30%.

UF	Morosidade processual	Total	%
AC	5	6	83,33%
PE	323	405	79,75%
BA	373	502	74,30%
MS	73	99	73,74%
AL	64	87	73,56%
RN	57	79	72,15%
MT	72	102	70,59%
PI	43	65	66,15%
GO	120	184	65,22%
PB	52	80	65,00%
CE	119	185	64,32%

UF	Morosidade processual	Total	%
MA	65	109	59,63%
AM	26	44	59,09%
SP	711	1267	56,12%
MG	299	547	54,66%
SE	14	26	53,85%
ES	62	117	52,99%
SC	79	150	52,67%
RJ	441	838	52,63%
RO	23	44	52,27%
RS	79	154	51,30%
DF	99	207	47,83%
PR	94	198	47,47%
AP	7	15	46,67%
TO	17	37	45,95%
PA	33	80	41,25%
RR	3	8	37,50%
Não informado	8	179	4,47%
Total Geral	3.361	5.814	57,81%

Do total de manifestação classificadas como morosidade processual, apresentamos a seguir as 3.010 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 e CNJ	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
Conselho Nacional de Justiça			39			39	39
Superior Tribunal de Justiça	24	10		14	20		34
Tribunal Superior do Trabalho	24	8		26	6		32
Totais	48	18	39	40	26	39	105

Localização - Justiça Estadual	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
TJ-São Paulo	196	185		193	188		381
TJ-Rio de Janeiro	170	162		190	142		332
TJ-Bahia	197	113		231	79		310
TJ-Minas Gerais	164	55		145	74		219
TJ-Pernambuco	165	47		171	41		212
TJ-Ceará	82	22		75	29		104
TJ-Goiás	74	26		70	30		100
TJ-Mato Grosso	49	21		43	27		70
TJ-Maranhão	48	21		44	25		69

TJ-Santa Catarina	40	27		40	27		67
TJ-Mato Grosso do Sul	34	24		41	17		58
TJ-Rio Grande do Norte	36	20		37	19		56
TJ-Paraná	36	15		34	17		51
TJ-Rio Grande do Sul	31	20		30	21		51
TJ-Alagoas	34	15		30	19		49
TJ-Espírito Santo	26	15		25	16		41
TJ-Paraíba	25	10		22	13		35
TJ-Pará	24	11		19	16		35
TJ-Piauí	20	6		11	15		26
TJ-Distrito Federal	12	9		10	11		21
TJ-Amazonas	11	10		8	13		21
TJ-Tocantins	9	6		6	9		15
TJ-Rondônia	8	6		7	7		14
TJ-Sergipe	4	5		5	4		9
TJ-Acre	2			2			2
TJ-Roraima	1				1		1
TJ-Amapá		1			1		1
Totais	1.498	852	-	1.489	861	-	2.350

Localização - Justiça Federal	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
TRF-1ª Região	70	59		90	39		129
TRF-3ª Região	40	23		40	23		63
TRF-2ª Região	22	15		27	10		37
TRF-5ª Região	10	7		10	7		17
TRF-4ª Região	6	2		7	1		8
Totais	148	106	-	174	80	-	254

Localização - Justiça do Trabalho	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
TRT-2ª Região	7	82		10	79		89
TRT-1ª Região	11	28		17	22		39
TRT-15ª Região	14	12		15	11		26
TRT-10ª Região	2	23		5	20		25
TRT-5ª Região	11	10		10	11		21
TRT-19ª Região	1	10		2	9		11
TRT-6ª Região	4	4		4	4		8
TRT-7ª Região	1	7		2	6		8
TRT-24ª Região		6			6		6
TRT-3ª Região	1	5		3	3		6
TRT-17ª Região	1	3		2	2		4
TRT-20ª Região		4		3	1		4
TRT-22ª Região	2	2			4		4
TRT-12ª Região		3			3		3
TRT-13ª Região		3		1	2		3
TRT-9ª Região	1	2		3			3
TRT-14ª Região		2		2			2

TRT-16ª Região		2			2		2
TRT-18ª Região	2			1	1		2
TRT-21ª Região		2		1	1		2
TRT-11ª Região		1			1		1
TRT-23ª Região		1			1		1
TRT-4ª Região	1			1			1
TRT-8ª Região		1			1		1
Totais	59	213	-	82	190	-	272

Localização - Justiça Eleitoral	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
TRE-São Paulo		2			2		2
TRE-Minas Gerais	1			1			1
TRE-Ceará		1		1			1
TRE-Mato Grosso	1				1		1
TRE-Piauí	1			1			1
Totais	3	3	-	3	3	-	6

Resumo	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
Tribunais Superiores e CNJ	48	18	39	40	26	39	105
Justiça Estadual	1.498	852		1.489	861		2.350
Justiça Federal	148	106		174	80		254
Justiça do Trabalho	59	213		82	190		272
Justiça Eleitoral	3	3		3	3		6
Total Geral	1.756	1.192	39	1.788	1.160	39	2.987

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.

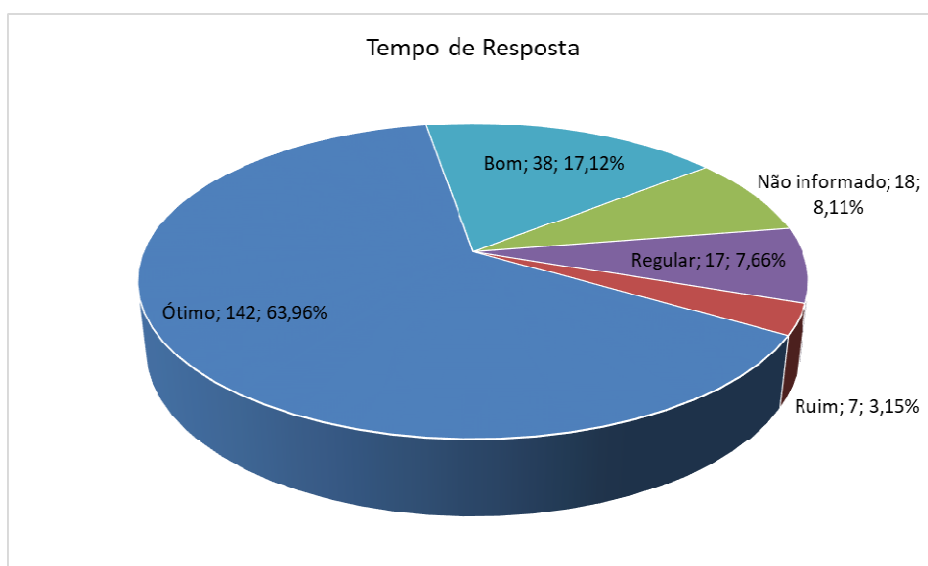
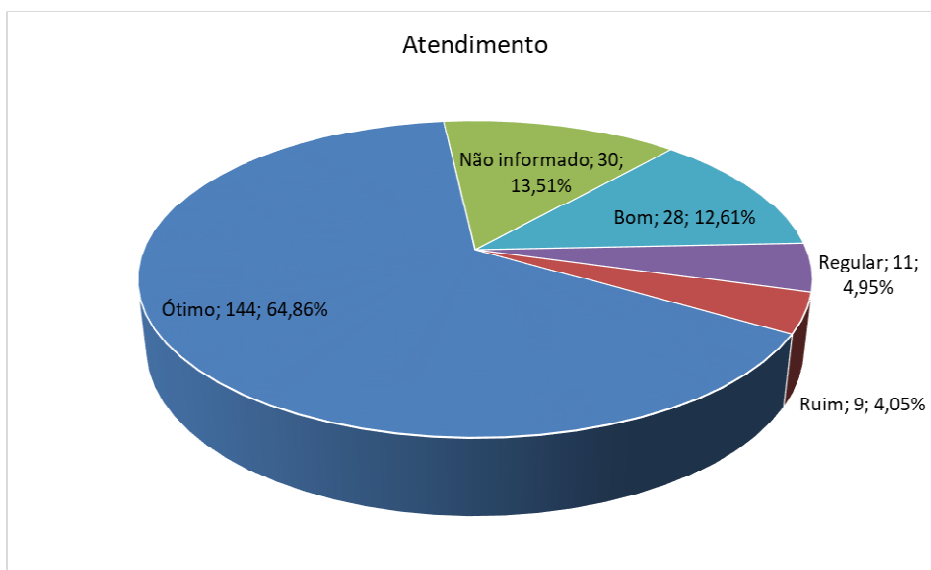
Setor	Concluído	Em aberto	Total Geral
Corregedoria Nacional de Justiça	46	114	160
Dep. de Monitoramento e Fiscalização do Sist. Carcerário e do Sist. de Exec. de Med. Socioeducativas	69		69
Departamento de Pesquisas Judiciárias	43		43
Secretaria Processual	31		31
Gabinete Vaga Juiz TRF	21		21
Centro de Formação e Aperfeiçoamento de Servidores do Poder Judiciário	20		20
Secretaria de Comunicação Social	13		13

Setor	Concluído	Em aberto	Total Geral
Secretaria-Geral	4	5	9
Seção de Protocolo e Digitalização	8		8
Gabinete Vaga Juiz do Trabalho	7		7
Departamento de Gestão Estratégica	6		6
Gabinete Vaga TST	5		5
Secretaria de Gestão de Pessoas	4		4
Gabinete Vaga Membro MPE	2	1	3
Secretaria Especial de Programas, Pesquisas e Gestão Estratégica	2		2
Seção de Serviços Gerais	2		2
Gabinete Vaga Desembargador TJ	2		2
Departamento de Segurança Institucional do Poder Judiciário		1	1
Gabinete Vaga Juiz Estadual	1		1
Seção de Educação Corporativa		1	1
Gabinete Vaga Cidadão Senado		1	1
Gabinete Vaga 2 Advogado	1		1
Seção de Seleção e Gestão de Desempenho	1		1
Seção de Cerimonial	1		1
Total Geral	289	123	412
%	70,15%	29,85%	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 222 respostas, e os resultados obtidos estão detalhados nos gráficos e tabela a seguir:

	Satisfação quanto ao desfecho		Clareza	
	Totais	%	Totais	%
Sim	147	66,22%	178	80,18%
Não	75	33,78%	44	19,82%
Total	222	100,00%	222	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.

Em relação ao item *satisfação quanto ao desfecho*, 66% foram avaliações positivas, e, em relação ao item *clareza da resposta*, houve 80,18% de avaliações positivas. Quanto aos itens *atendimento* e *tempo de resposta*, somando-se as avaliações “ótimo” e “bom”, foram alcançados os percentuais de 77,48% e 81,08%, 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, 3.104 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	Finalizado com solução	Finalizado sem solução	Em acompanhamento	Enviado sem acompanhamento	Total Geral
Ouvidoria do TST e CSJT	34				34
Ouvidoria do STJ	22			1	23
Ouvidoria do TSE				1	1
Total geral	56	0	0	2	58
%	96,55%	0,00%	0,00%	3,45%	100,00%

Órgão de Destino - Justiça Estadual	Finalizado com solução	Finalizado sem solução	Em acompanhamento	Enviado sem acompanhamento	Total Geral
Ouvidoria do TJ-Estado de São Paulo	410		2	5	417
Ouvidoria do TJ-Estado do Rio de Janeiro	339		1		340
Ouvidoria do TJ-Estado da Bahia	247	50	22		319
Ouvidoria do TJ-Estado de Pernambuco	258	10	6	1	275
Ouvidoria do TJ-Estado de Minas Gerais	240		1	2	243
Ouvidoria do Fórum Clóvis Beviláqua/TJ-Estado do Ceará	72	22	24	1	119
Ouvidoria do TJ-Estado de Goiás	107				107
Ouvidoria do TJ-Estado de Santa Catarina	73				73
Ouvidoria do TJ-Estado de Mato Grosso	71				71
Ouvidoria do TJ-Estado do Maranhão	66	3	1		70
Ouvidoria do TJ-Estado do Rio Grande do Norte	51	3	5		59
Ouvidoria do TJ-Estado do Rio Grande do Sul	56	1	1		58
Ouvidoria do TJ-Estado do Paraná	56				56
Ouvidoria do TJ-Estado do Mato Grosso do Sul	55				55
Ouvidoria do TJ-Estado do Espírito Santo	49	1			50
Ouvidoria do TJ-Estado de Alagoas	42		3		45
Ouvidoria do TJ-Estado do Pará	38		1		39
Ouvidoria do TJ-Estado da Paraíba	36		1		37
Ouvidoria do TJ-Estado do Piauí	27	1	2		30
Ouvidoria do TJ-Distrito Federal e dos Territórios	22	1			23
Ouvidoria do TJ-Estado do Amazonas	16		3		19
Ouvidoria do TJ-Estado de Tocantins	18				18
Ouvidoria do TJ-Estado de Rondônia	15				15
Ouvidoria do TJ-Estado de Sergipe	8				8
Seção de Informação ao Sistema Prisional/TJ-São Paulo	6				6
Ouvidoria do TJ-Estado do Acre	2				2
Corregedoria do TJ-Minas Gerais	1				1
Corregedoria do TJ-Estado do Maranhão				1	1

Ouvidoria do TJ-Estado de Roraima	1				1
Ouvidoria do TJ-Estado do Amapá	1				1
Total geral	2.383	92	73	10	2.558
%	93,16%	3,60%	2,85%	0,39%	100,00%

Órgão de Destino - Justiça do Trabalho	Finalizado com solução	Finalizado sem solução	Em acompanhamento	Enviado sem acompanhamento	Total Geral
Ouvidoria do TRT-2ª Região	87	2	2		91
Ouvidoria do TRT-1ª Região	38				38
Ouvidoria do TRT-10ª Região	24				24
Ouvidoria do TRT-15ª Região	22				22
Ouvidoria do TRT-19ª Região	8	3	3		14
Ouvidoria do TRT-5ª Região	14				14
Ouvidoria do TRT-7ª Região	7		1		8
Ouvidoria do TRT-6ª Região	6				6
Ouvidoria do TRT-24ª Região	4		1		5
Ouvidoria do TRT-16ª Região	2	1	1		4
Ouvidoria do TRT-22ª Região	4				4
Ouvidoria do TRT-12ª Região	3				3
Ouvidoria do TRT-13ª Região	3				3
Ouvidoria do TRT-17ª Região	3				3
Ouvidoria do TRT-20ª Região	3				3
Ouvidoria do TRT-21ª Região	3				3
Ouvidoria do TRT-18ª Região	2				2
Ouvidoria do TRT-3ª Região	2				2
Ouvidoria do TRT-11ª Região	1				1
Ouvidoria do TRT-23ª Região				1	1
Ouvidoria do TRT-4ª Região	1				1
Ouvidoria do TRT-9ª Região	1				1
Total geral	238	6	8	1	253
%	94,07%	2,37%	3,16%	0,40%	100,00%

Órgão de Destino - Justiça Federal	Finalizado com solução	Finalizado sem solução	Em acompanhamento	Enviado sem acompanhamento	Total Geral
Ouvidoria Judiciária do TRF-1ª Região	82	2		4	88
Ouvidoria do TRF-3ª Região	62			1	63
Ouvidoria do TRF-2ª Região	36		4	1	41
Ouvidoria do TRF-5ª Região	19				19
Ouvidoria do TRF-4ª Região	8				8
Presidência do TRF-1ª Região	2		4		6
Ouvidoria Administrativa do TRF-1ª Região	3				3
Ouvidoria do SJSC/TRF-4ª Região	1				1
Ouvidoria do SJPR/TRF-4ª Região	1				1
Ouvidoria do SJRS/TRF-4ª Região	1				1

Total geral	215	2	8	6	231
%	93,07%	0,87%	3,46%	2,60%	100,00%

Órgão de Destino - Justiça Eleitoral	Finalizado com solução	Finalizado sem solução	Em acompanhamento	Enviado sem acompanhamento	Total Geral
Ouvidoria do TRE-Minas Gerais	1				1
Ouvidoria do TRE-São Paulo	1				1
Ouvidoria do TRE-Ceará	1				1
Ouvidoria do TRE-Piauí	1				1
Total geral	4	0	0	0	4
%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%

Órgão de destino - Resumo	Finalizado com solução	Finalizado sem solução	Em acompanhamento	Enviado sem acompanhamento	Total Geral
Tribunais Superiores e Conselhos	56	0	0	2	58
Justiça Estadual	2.383	92	73	10	2.558
Justiça Trabalhista	238	6	8	1	253
Justiça Federal	215	2	8	6	231
Justiça Eleitoral	4	0	0	0	4
Total Geral	2.896	100	89	19	3.104
%	93,30%	3,22%	2,87%	0,61%	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, 2.896 (93,30%) obtiveram solução, 100 (3,22%) foram finalizadas sem solução e enquanto que 89 (2,87%) permaneciam em acompanhamento; 19 manifestações (0,61%) foram enviadas sem a solicitação de informações/resposta.

Houve o encaminhamento de demandas à Ouvidoria do Conselho Nacional do Ministério Público e à Ouvidoria do Ministério Público de Estado do Espírito Santo.

No que tange ao projeto “Ouvidorias de Justiça: agentes potencializadores da mediação e da conciliação”, lançado em junho de 2016, em parceria entre a Ouvidoria do CNJ, o Colégio Permanente de Ouvidores Judiciais (COJUD) e a Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça (STJ), a Ouvidoria/CNJ, como órgão que implementaram as iniciativas de incentivo à conciliação e à mediação, prestou informações sobre mediação e conciliação para 724 manifestações recebidas no segundo trimestre, conjuntamente com o tratamento da reclamação.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O período de abril a junho de 2019 apresentou demanda de 5.790 manifestações. Em relação ao trimestre anterior, representa aumento de 0,54%, em que foram recebidos 5.759. Quando comparado com o mesmo período de 2018, em que foram registrados 6.071 relatos, houve redução de 4,63%.

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 foi pertinente ao excesso de prazo nos processos judiciais, e alcançou o percentual de 57,81% 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 os quesitos avaliados pelo usuário (atendimento, tempo de resposta, satisfação quanto ao desfecho e clareza) obtiveram avaliação positiva em mais de 66% das participações. Das manifestações encaminhadas aos demais órgãos do Poder Judiciário, 93,3% 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 setembro de 2019.

Ronaldo Araújo Pedron
Chefe do Gabinete da Ouvidoria

Mariana Feltrini Turibio
Assistente VI