



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

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

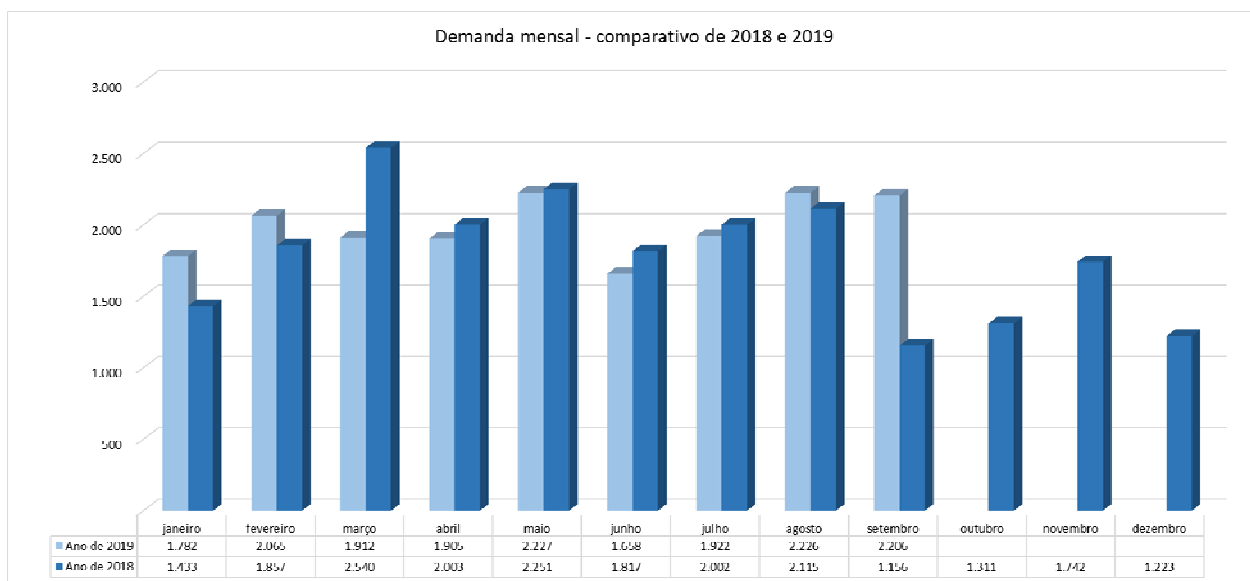
A função de Ouvidora-Geral atualmente é exercida pela Conselheira Iracema Vale, juntamente com o ouvidor-substituto, o Conselheiro Valtércio de Oliveira.

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 julho a setembro de 2019.

### **1. AS DEMANDAS RECEBIDAS**

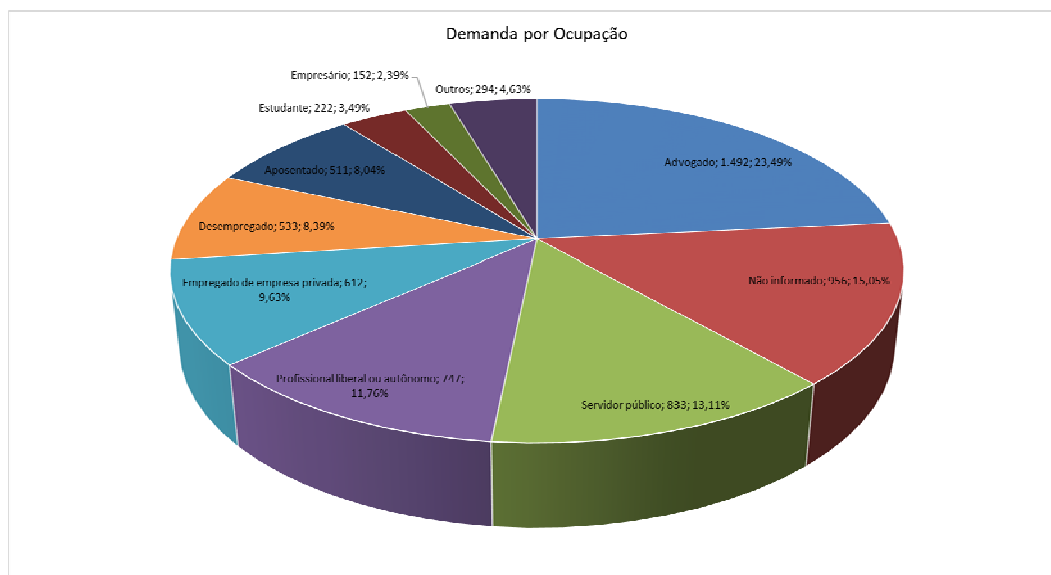
No período de julho a setembro de 2019, a Ouvidoria recebeu 6.354 demandas, o que implica em uma média mensal de 2.118 relatos. Em comparação ao trimestre anterior, em que foram recebidas 5.790 manifestações, observou-se aumento de 9,74%. Quando comparado ao mesmo período de 2018, em que foram recebidos 5.273 relatos, observamos aumento de 20,5%.

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 5.897 (92,81%) manifestações recebidas pelo sistema eletrônico de atendimento na internet e 378 (5,95%) por correio eletrônico. As demais manifestações foram recebidas pessoalmente (39 - 0,61%)<sup>1</sup>, por atendimento telefônico (25 - 0,39%), por correspondência (10 - 0,16%) e por ofício (5 - 0,08%).

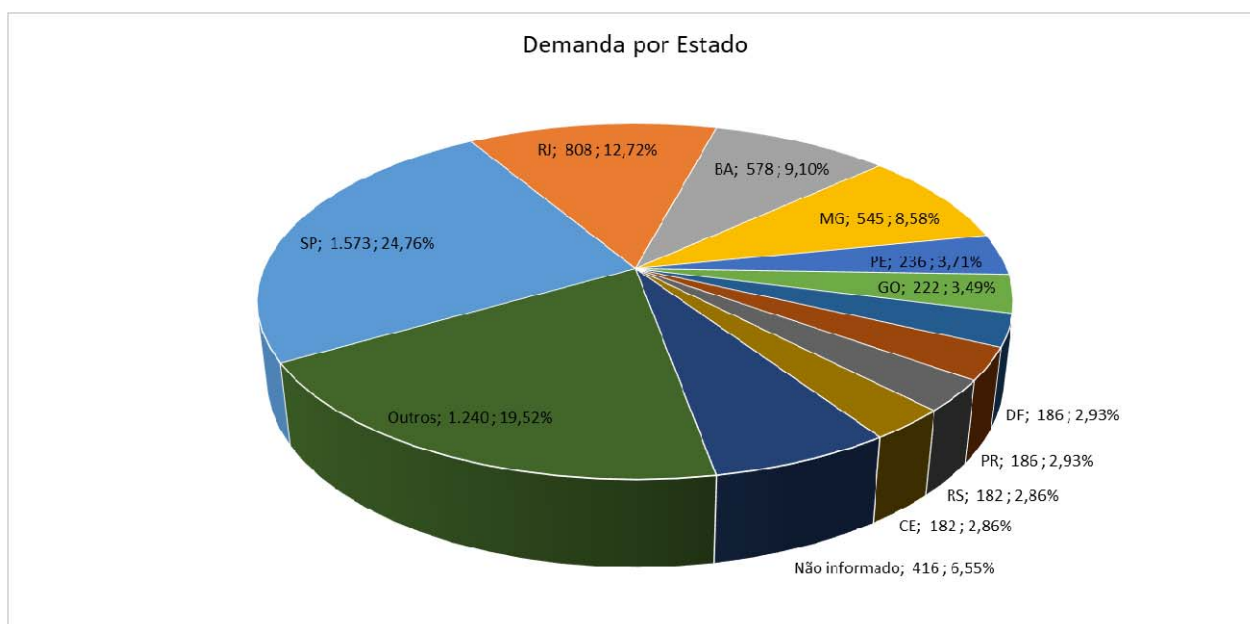
Há predominância de manifestações enviadas por advogados, servidores públicos e profissionais liberais ou autônomos, como demonstra o gráfico a seguir:



<sup>1</sup>As manifestações recebidas por atendimento presencial, nos relatórios anteriores, estavam subnotificadas, tendo em vista que somente eram computados os atendimentos que demandavam desdobramentos. A partir do segundo trimestre de 2019, todos os atendimentos presenciais passaram a ser registrados, de modo que no primeiro trimestre foram registrados 13 atendimentos, no segundo foram 29 e no terceiro foram 39 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, Bahia e Minas Gerais, notadamente os estados mais populosos do país.

Importante observar ainda que conforme os dados do Relatório *Justiça em Números 2019*<sup>2</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 segundo tipos e temas. O tema *morosidade processual* figura em primeiro lugar, representando 58,38% (3.722) das manifestações recebidas.

Em segunda posição, constaram as demandas a respeito de *como peticionar ao CNJ*, com 6,78% (432). 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.

Como terceiro lugar, constaram as *demandas insuficientes para análise*, com 3,26% (208). Em relação a esses relatos, a Ouvidoria do CNJ solicita ao usuário o registro de novo relato, com as informações necessárias para a compreensão e análise.

<sup>2</sup> Relatório *Justiça em Números 2019* (ano-base 2018) – CNJ. Disponível em: [www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias](http://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias)

Assunto	Reclamação	Informação	Denúncia	Solicitação	Pedido de acesso à informação	Sugestão	Elogio	Total Geral
Morosidade processual no Poder Judiciário	3.548	27	87	60				3.722
Como peticionar ao CNJ	272	21	123	6		10		432
Demanda insuficiente para classificação	175	10	8	13	1	1		208
Decisão judicial	184	1	17	1				203
Demanda fora da competência do CNJ	126	14	37	14	1	1	2	195
Matéria de cunho jurisdicional	118	7	33	11				169
Atuação de magistrado	77	6	23	2	7		12	127
Serventia extrajudicial/cartório	75	15	8	4	3	2		107
Convenção da Apostila de Haia (Res. CNJ 228/2016)	8	84		12				104
Consulta jurídica	32	42	2	11	1			88
Funcionamento/procedimento de vara/comarca	77	1	5		1		1	85
Acesso a sistemas de informação de órgão do Poder Judiciário	34	15		5				54
Resposta/atuação da Ouvidoria do CNJ	24	8	5	7	1		3	48
Atos normativos do CNJ	3	25		15	4			47
Atuação de servidor/funcionário do Poder Judiciário	29		2	2	2		5	40
Pesquisa	1	17		6	13			37
Administração de tribunal	28		2	7				37
Atuação do CNJ	5	6		15	5		1	32
Sistema carcerário e sistema de execução de medidas socioeducativas	6	10	5	3	8			32
Andamento/situação de processo judicial	12	13		4	1			30
Curso promovido pelo CNJ	2	20		7				29
Acesso a sistemas do CNJ	16	9		4				29
Melhorias para o Poder Judiciário	3			2		22		27
Cadastro Nacional de Adoção - CNA (Res. 54/2008 e Res. 93/2009)	2	18		3	2	1		26
Conciliação e mediação	1	20		3	1			25
Outros concursos públicos	23							23
Justiça em Números/estatísticas		12		4	5			21
Processo Judicial Eletrônico (PJe)	16	2		1		2		21
Concurso público para servidor do Poder Judiciário	11	5	3	1				20
Outros assuntos	123	112	10	67	38	7		357
<b>Totais</b>	<b>5.031</b>	<b>520</b>	<b>370</b>	<b>290</b>	<b>94</b>	<b>46</b>	<b>24</b>	<b>6.375</b>
<b>%</b>	<b>78,92%</b>	<b>8,16%</b>	<b>5,80%</b>	<b>4,55%</b>	<b>1,47%</b>	<b>0,72%</b>	<b>0,38%</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 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 83 pedidos fundamentados na Lei de Acesso à Informação (LAI - Lei n.º 12.527/2011) e 2 recursos em relação a pedidos anteriores.

Os pedidos trataram, em sua maioria, de levantamento de dados para pesquisas (11), dados e informações pertinentes ao sistema carcerário e de execução de medidas socioeducativas (08) e informações contidas no relatório Justiça em Números (05).

Do total de pedidos de acesso à informação, 42 foram atendidos, 33 não puderam ser atendidos em razão de o CNJ não dispor das informações desejadas, 07 foram indeferidos, justificadamente, e 01 foi considerado insuficiente para o tratamento. Os dois recursos foram indeferidos.

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 dos Tribunais de Justiça de São Paulo (TJSP), do Rio de Janeiro (TJRJ) e da Paraíba (TJPB) e dos Tribunais Regionais do Trabalho da 7ª e da 9ª Regiões (TRT-7ª e TRT-9ª).

## 2.2 DADOS DOS PROCESSOS

Dos relatos recebidos no trimestre, 4.090 (64,37%) 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	1.871	1.235		1.780	1.326		3.106
Justiça Federal	254	156		274	136		410
Justiça do Trabalho	68	267		110	225		335
Conselho Nacional de Justiça			85			85	85
Tribunal Superior do Trabalho	36	19		35	20		55
Superior Tribunal de Justiça	29	16		25	20		45

Supremo Tribunal Federal	27	19		27	19		46
Justiça Eleitoral		5		3	2		5
Tribunal Superior Eleitoral	1	1		1	1		2
Justiça Militar da União	1			1			1
Total geral	2.287	1.718	85	2.256	1.749	85	4.090
	55,92%	42,00%	2,08%	55,16%	42,76%	2,08%	100,00%

Das manifestações que continham dados do processo, a maior parte, 3.237 (79,14%), era relativa à *morosidade processual*. Em seguida, vieram as demandas a respeito de *como peticionar ao Conselho*, com 176 (4,3%) e sobre *decisão judicial*, no total de 136 (3,33%).

## 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 58,38% (3.722) dos registros recebidos entre julho e setembro de 2019. Tomando em conta apenas as demandas com essa classificação temática, 95,33% (3.548) 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	3.275	87,99%	3.028	81,35%
Sim	292	7,85%	539	14,48%
NA	155	4,16%	155	4,16%
<b>Total</b>	<b>3.722</b>	<b>100,00%</b>	<b>3.722</b>	<b>100,00%</b>

NA: não se aplica (pessoa jurídica).

	Sexo	
	Totais	%
Masculino	2.221	59,67%
Feminino	1.346	36,16%
NA	155	4,16%
<b>Total</b>	<b>3.722</b>	<b>100,00%</b>

Relativamente à origem por estado, a Paraíba apresentou o maior percentual de demandas referentes à morosidade processual, com 77,97% do total ali originado, seguido de Pernambuco, com 71,19%, e do Maranhão, com 71,09%.

UF	Morosidade Processual	Total de relatos	%
PB	92	118	77,97%
PE	168	236	71,19%
MA	91	128	71,09%
PI	57	82	69,51%
SE	29	42	69,05%
GO	152	224	67,86%
RJ	539	811	66,46%

UF	Morosidade Processual	Total de relatos	%
CE	120	182	65,93%
MS	61	93	65,59%
MT	81	124	65,32%
AL	50	77	64,94%
MG	337	547	61,61%
ES	69	113	61,06%
RN	42	69	60,87%
AM	34	57	59,65%
BA	336	578	58,13%
TO	18	31	58,06%
SP	910	1576	57,74%
PA	49	97	50,52%
RS	86	183	46,99%
SC	68	147	46,26%
DF	86	188	45,74%
AC	4	9	44,44%
PR	84	189	44,44%
RO	16	42	38,10%
RR	1	7	14,29%
AP		10	0,00%
-	142	415	34,22%
<b>Total Geral</b>	<b>3.722</b>	<b>6.375</b>	<b>58,38%</b>

Do total de manifestação classificadas como morosidade processual, apresentamos a seguir as 3.237 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	
Tribunal Superior do Trabalho	35	14		34	15		49
Conselho Nacional de Justiça			47			47	47
Superior Tribunal de Justiça	24	14		19	19		38
Tribunal Superior Eleitoral	1	1		1	1		2
<b>Totais</b>	<b>60</b>	<b>29</b>	<b>47</b>	<b>54</b>	<b>35</b>	<b>47</b>	<b>136</b>

Localização - Justiça Estadual	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
TJ-São Paulo	283	219		225	277		502
TJ-Rio de Janeiro	234	139		222	151		373
TJ-Bahia	187	99		180	106		286
TJ-Minas Gerais	169	84		144	109		253
TJ-Pernambuco	106	34		86	54		140

TJ-Goiás	73	37		71	39		110
TJ-Ceará	72	30		73	29		102
TJ-Maranhão	51	26		53	24		77
TJ-Paraíba	46	24		48	22		70
TJ-Mato Grosso	43	24		38	29		67
TJ-Santa Catarina	41	15		40	16		56
TJ-Rio Grande do Sul	35	17		39	13		52
TJ-Piauí	27	23		21	29		50
TJ-Pará	36	13		36	13		49
TJ-Paraná	30	15		31	14		45
TJ-Espirito Santo	29	13		28	14		42
TJ-Mato Grosso do Sul	24	17		22	19		41
TJ-Alagoas	20	15		23	12		35
TJ-Rio Grande do Norte	13	18		11	20		31
TJ-Amazonas	15	9		15	9		24
TJ-Distrito Federal	7	14		7	14		21
TJ-Sergipe	11	2		8	5		13
TJ-Tocantins	5	8		5	8		13
TJ-Rondônia	6	5		5	6		11
TJ-Acre	3			2	1		3
<b>Totais</b>	<b>1.566</b>	<b>900</b>	<b>-</b>	<b>1.433</b>	<b>1.033</b>	<b>-</b>	<b>2.466</b>

Localização - Justiça Federal	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
TRF-1ª Região	118	62		133	47		180
TRF-3ª Região	50	28		49	29		78
TRF-2ª Região	42	19		43	18		61
TRF-5ª Região	6	12		10	8		18
TRF-4ª Região	7	4		8	3		11
<b>Totais</b>	<b>223</b>	<b>125</b>	<b>-</b>	<b>243</b>	<b>105</b>	<b>-</b>	<b>348</b>

Localização - Justiça do Trabalho	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
TRT-2ª Região	11	79		19	71		90
TRT-15ª Região	10	30		15	25		40
TRT-1ª Região	8	25		11	22		33
TRT-5ª Região	5	12		8	9		17
TRT-19ª Região		11		3	8		11
TRT-6ª Região	2	9		4	7		11
TRT-10ª Região	1	9		2	8		10
TRT-3ª Região	3	6		5	4		9
TRT-4ª Região		8		2	6		8
TRT-18ª Região	3	3		2	4		6
TRT-7ª Região	2	4		2	4		6
TRT-9ª Região		4		1	3		4
TRT-16ª Região	1	2		2	1		3
TRT-20ª Região	2	1			3		3
TRT-22ª Região	2	1		1	2		3



TRT-23ª Região	1	2		1	2		3
TRT-11ª Região		2			2		2
TRT-12ª Região		2			2		2
TRT-8ª Região	1	1		2			2
TRT-17ª Região	1			1			1
TRT-21ª Região		1			1		1
<b>Totais</b>	<b>53</b>	<b>212</b>	<b>-</b>	<b>81</b>	<b>184</b>	<b>-</b>	<b>265</b>

Localização - Justiça Eleitoral	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
TRE-Mato Grosso		2			2		2
TRE-Pará		2		2			2
<b>Totais</b>	<b>-</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>4</b>

Localização - Justiça Militar da União	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
Auditorias da 2ª CJM	1			1			
<b>Totais</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

Resumo	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
Tribunais Superiores e CNJ	60	29	47	54	35	47	136
Justiça Estadual	1.566	900		1.433	1.033		2.466
Justiça Federal	223	125		243	105		348
Justiça do Trabalho	53	212		81	184		265
Justiça Eleitoral		4		2	2		4
Justiça Militar da União	1			1			1
<b>Total Geral</b>	<b>1.903</b>	<b>1.270</b>	<b>47</b>	<b>1.814</b>	<b>1.359</b>	<b>47</b>	<b>3.220</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 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.

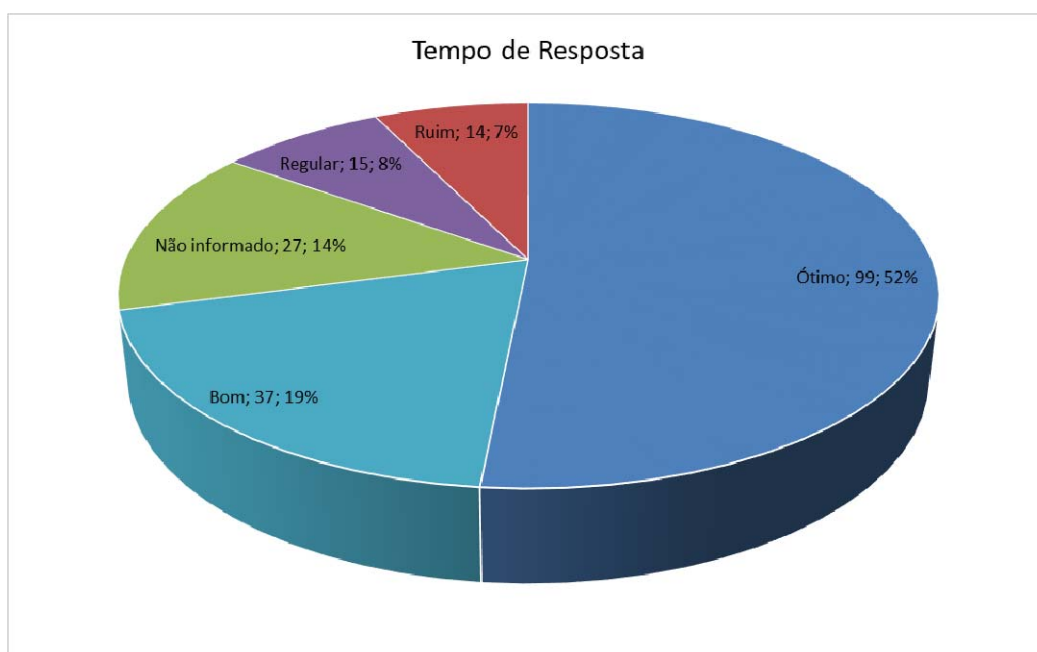
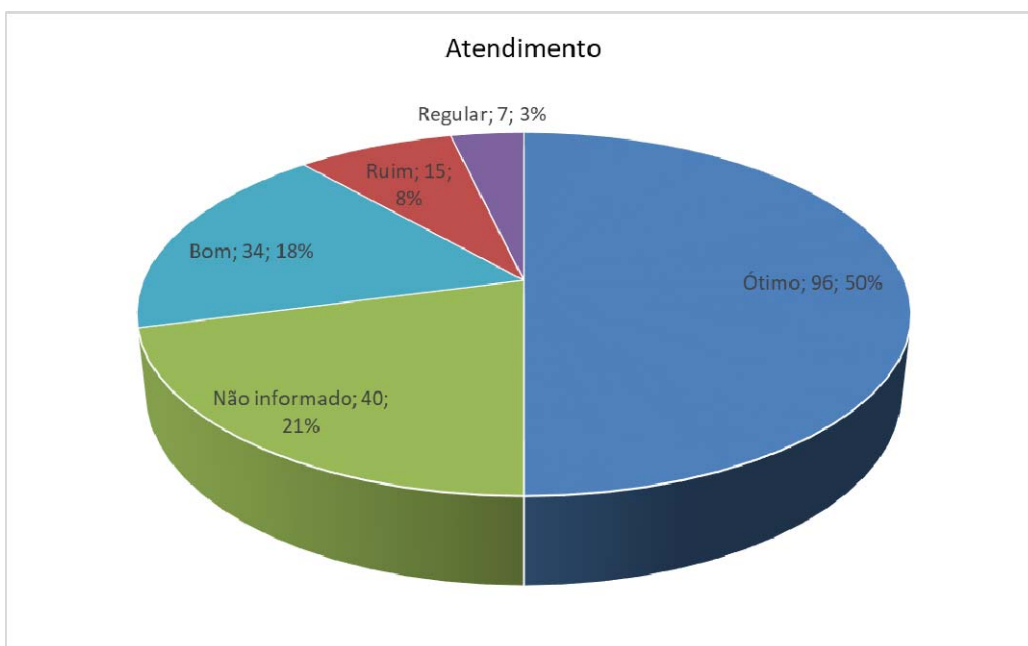
Setor	Concluído	Em aberto	Total Geral
Corregedoria Nacional de Justiça	137	26	163
Dep. de Monitoramento e Fiscalização do Sist. Carcerário e do Sist. de Exec. de Med. Socioeducativas	67		67
Secretaria Processual	50		50
Departamento de Pesquisas Judiciárias	43	1	44
Centro de Formação e Aperfeiçoamento de Servidores do Poder Judiciário	36		36

Setor	Concluído	Em aberto	Total Geral
Secretaria de Gestão de Pessoas	16		16
Secretaria-Geral	3	12	15
Gabinete Vaga Juiz TRF	13		13
Secretaria de Comunicação Social	11		11
Gabinete Vaga Juiz do Trabalho	6		6
Seção de Seleção e Gestão de Desempenho	5		5
Departamento de Gestão Estratégica	5		5
Seção de Protocolo e Digitalização	4		4
Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação		3	3
Secretaria Especial de Programas, Pesquisas e Gestão Estratégica	2	1	3
Gabinete Vaga Juiz TRT	3		3
Gabinete Vaga Juiz Estadual	3		3
Gabinete Vaga Desembargador TJ	1	1	2
Seção de Gestão de Contratos	2		2
Gabinete Vaga 1 Advogado	2		2
Gabinete Vaga TST	2		2
Gabinete Vaga Cidadão Senado	2		2
Gabinete Vaga 2 Advogado	1		1
Diretoria Geral		1	1
Comissão Permanente de Licitação	1		1
Gabinete Vaga Cidadão Câmara	1		1
Gabinete Vaga Membro MPE		1	1
Seção de Educação Corporativa	1		1
Seção de Legislação		1	1
Secretaria de Auditoria	1		1
Gabinete Vaga Juiz Federal	1		1
<b>Total Geral</b>	<b>419</b>	<b>47</b>	<b>466</b>
<b>%</b>	<b>89,91%</b>	<b>10,09%</b>	<b>100,00%</b>

#### 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 192 respostas, e os resultados obtidos estão detalhados nos gráficos e tabela a seguir:

	Satisfação quanto ao desfecho		Clareza	
	Totais	%	Totais	%
Sim	91	47,40%	135	70,31%
Não	101	52,60%	57	29,69%
<b>Total</b>	<b>192</b>	<b>100,00%</b>	<b>192</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.

Em relação ao item *satisfação quanto ao desfecho*, 47,4% foram avaliações positivas, e, em relação ao item *clareza da resposta*, houve 70,31% de avaliações positivas. Quanto aos itens *atendimento* e *tempo de resposta*, somando-se as avaliações “ótimo” e “bom”, foram alcançados os percentuais de 67,71% e 70,83%, 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, 3.293 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	Acompanhamento sem solução	Em acompanhamento	Enviado sem acompanhamento	Total Geral
Ouvidoria do TST e CSJT	45			1	46
Ouvidoria do STJ	19				19
Ouvidoria do TSE	1			1	2
Corregedoria do CJF	1				1
<b>Total geral</b>	<b>66</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>68</b>
<b>%</b>	<b>97,06%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>2,94%</b>	<b>100,00%</b>

Órgão de Destino - Justiça Estadual	Acompanhamento com solução	Acompanhamento sem solução	Em acompanhamento	Enviado sem acompanhamento	Total Geral
Ouvidoria do TJ-São Paulo	525	2	5	6	538
Ouvidoria do TJ-Rio de Janeiro	384	2		2	388
Ouvidoria do TJ-Bahia	216	49	33		298
Ouvidoria do TJ-Minas Gerais	257	3	2	5	267
Ouvidoria do TJ-Pernambuco	136	4	2	3	145
Ouvidoria do TJ-Goiás	112	1		2	115
Ouvidoria do TJ-Ceará	73	22	7	1	103
Ouvidoria do TJ-Maranhão	79		1		80
Ouvidoria do TJ-Paraíba	66	3			69
Ouvidoria do TJ-Mato Grosso	66				66
Ouvidoria do TJ-Rio Grande do Sul	65				65
Ouvidoria do TJ-Santa Catarina	62				62
Ouvidoria do TJ-Piauí	49	4	1	2	56
Ouvidoria do TJ-Pará	50				50
Ouvidoria do TJ-Paraná	49		1		50
Ouvidoria do TJ-Mato Grosso do Sul	48			1	49
Ouvidoria do TJ-Espírito Santo	42			1	43
Ouvidoria do TJ-Alagoas	36	1	2	1	40
Ouvidoria do TJ-Distrito Federal	33			1	34
Ouvidoria do TJ-Rio Grande do Norte	28	2	1		31
Ouvidoria do TJ-Amazonas	21	1	2		24
Ouvidoria do TJ-Sergipe	13				13
Ouvidoria do TJ-Tocantins	13				13
Ouvidoria do TJ-Rondônia	10	1			11
Seção de Informação ao Sistema Prisional/TJ-São Paulo	7				7

Ouvidoria do TJ-Acre	3		1		4
Diretoria de Execução de Precatórios/TJ-São Paulo	1				1
Corregedoria do TJ-Santa Catarina	1				1
Corregedoria do TJ-Ceará	1				1
Ouvidoria do TJ-Amapá	1				1
<b>Total geral</b>	<b>2.447</b>	<b>95</b>	<b>58</b>	<b>25</b>	<b>2.625</b>
<b>%</b>	<b>93,22%</b>	<b>3,62%</b>	<b>2,21%</b>	<b>0,95%</b>	<b>100,00%</b>

Órgão de Destino - Justiça Militar Estadual	Acompanhamento com solução	Acompanhamento sem solução	Em acompanhamento	Enviado sem acompanhamento	Total Geral
Ouvidoria do TJM-São Paulo	1				1
<b>Total geral</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>%</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>100,00%</b>

Órgão de Destino - Justiça do Trabalho	Acompanhamento com solução	Acompanhamento sem solução	Em acompanhamento	Enviado sem acompanhamento	Total Geral
Ouvidoria do TRT-2ª Região	94				94
Ouvidoria do TRT-1ª Região	40		1		41
Ouvidoria do TRT-15ª Região	36				36
Ouvidoria do TRT-5ª Região	14			1	15
Ouvidoria do TRT-19ª Região	11		1		12
Ouvidoria do TRT-7ª Região	9			1	10
Ouvidoria do TRT-10ª Região	9				9
Ouvidoria do TRT-3ª Região	9				9
Ouvidoria do TRT-6ª Região	7			1	8
Ouvidoria do TRT-11ª Região	6				6
Ouvidoria do TRT-4ª Região	6				6
Ouvidoria do TRT-18ª Região	5				5
Ouvidoria do TRT-17ª Região	4				4
Ouvidoria do TRT-9ª Região	4				4
Ouvidoria do TRT-22ª Região	3				3
Ouvidoria do TRT-21ª Região	2				2
Ouvidoria do TRT-23ª Região	2				2
Ouvidoria do TRT-13ª Região	1				1
Ouvidoria do TRT-16ª Região	1				1
Ouvidoria do TRT-24ª Região	1				1
<b>Total geral</b>	<b>264</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>269</b>
<b>%</b>	<b>98,14%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,74%</b>	<b>1,12%</b>	<b>100,00%</b>

Órgão de Destino - Justiça Eleitoral	Acompanhamento com solução	Acompanhamento sem solução	Em acompanhamento	Enviado sem acompanhamento	Total Geral
Ouvidoria do TRE-Pará	2				2
Ouvidoria do TRE-Mato Grosso	1				1
Ouvidoria do TRE-Santa Catarina	1				1

Total geral	4	0	0	0	4
%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%

Órgão de Destino - Justiça Federal	Acompanhamento com solução	Acompanhamento sem solução	Em acompanhamento	Enviado sem acompanhamento	Total Geral
Ouvidoria Judiciária do TRF-1ª Região	126	1		1	128
Ouvidoria do TRF-3ª Região	80				80
Ouvidoria do TRF-2ª Região	62		3		65
Ouvidoria do TRF-5ª Região	21	1	1		23
Presidência do TRF-1ª Região	7	2	2		11
Ouvidoria do TRF-4ª Região	8				8
Ouvidoria Administrativa do TRF-1ª Região	5		1		6
Ouvidoria da SJSC/TRF-4ª Região	2				2
Ouvidoria da SJPR/TRF-4ª Região	2				2
Ouvidoria da SJRS/TRF-4ª Região	1				1
<b>Total geral</b>	<b>314</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>326</b>
<b>%</b>	<b>96,32%</b>	<b>1,23%</b>	<b>2,15%</b>	<b>0,31%</b>	<b>100,00%</b>

Órgão de destino - Resumo	Finalizado com solução	Finalizado sem solução	Em acompanhamento	Enviado sem acompanhamento	Total Geral
Tribunais Superiores e Conselhos	66	0	0	2	68
Justiça Estadual	2.447	95	58	25	2.625
Justiça Militar Estadual	1	0	0	0	1
Justiça Trabalhista	264	0	2	3	269
Justiça Eleitoral	4	0	0	0	4
Justiça Federal	314	4	7	1	326
<b>Total Geral</b>	<b>3.096</b>	<b>99</b>	<b>67</b>	<b>31</b>	<b>3.293</b>
<b>%</b>	<b>94,02%</b>	<b>3,01%</b>	<b>2,03%</b>	<b>0,94%</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, 3.096 (94,02%) obtiveram solução, 99 (3,01%) foram finalizadas sem solução e enquanto que 67 (2,03%) permaneciam em acompanhamento; 31 manifestações (0,94%) foram enviadas sem a solicitação de informações/resposta.

Houve o encaminhamento de demandas à Ouvidoria do Ministério Público Federal, ao Ministério da Justiça, à Defensoria Pública do Estado de São Paulo e à Corregedoria da Defensoria Pública da União.

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 262 manifestações recebidas no trimestre, conjuntamente com o tratamento da reclamação.

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O período de julho a setembro de 2019 apresentou demanda de 6.354 manifestações. Em relação ao trimestre anterior, representa aumento de 9,74%, em que foram recebidos 5.790. Quando comparado com o mesmo período de 2018, em que foram registrados 5.273 relatos, houve aumento de 20,5%.

O meio de comunicação mais utilizado pelo cidadão permanece sendo o virtual, assim como nos relatórios anteriores. O perfil dos cidadãos que procuram a Ouvidoria apresenta 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 58,38% 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 e clareza obtiveram avaliação positiva em mais de 70% das participações. Em relação ao quesito satisfação quanto ao desfecho, 47% dos usuários avaliaram positivamente a atuação da Ouvidoria do CNJ. Das manifestações encaminhadas aos demais órgãos do Poder Judiciário, 94% 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, 17 de março de 2020.

Ronaldo Araújo Pedron  
Chefe do Gabinete da Ouvidoria

Mariana Feltrini Turibio  
Assistente VI