



Poder Judiciário
Conselho Nacional de Justiça
Ouvidoria

37.º Relatório Trimestral da Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça janeiro, fevereiro e março 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.

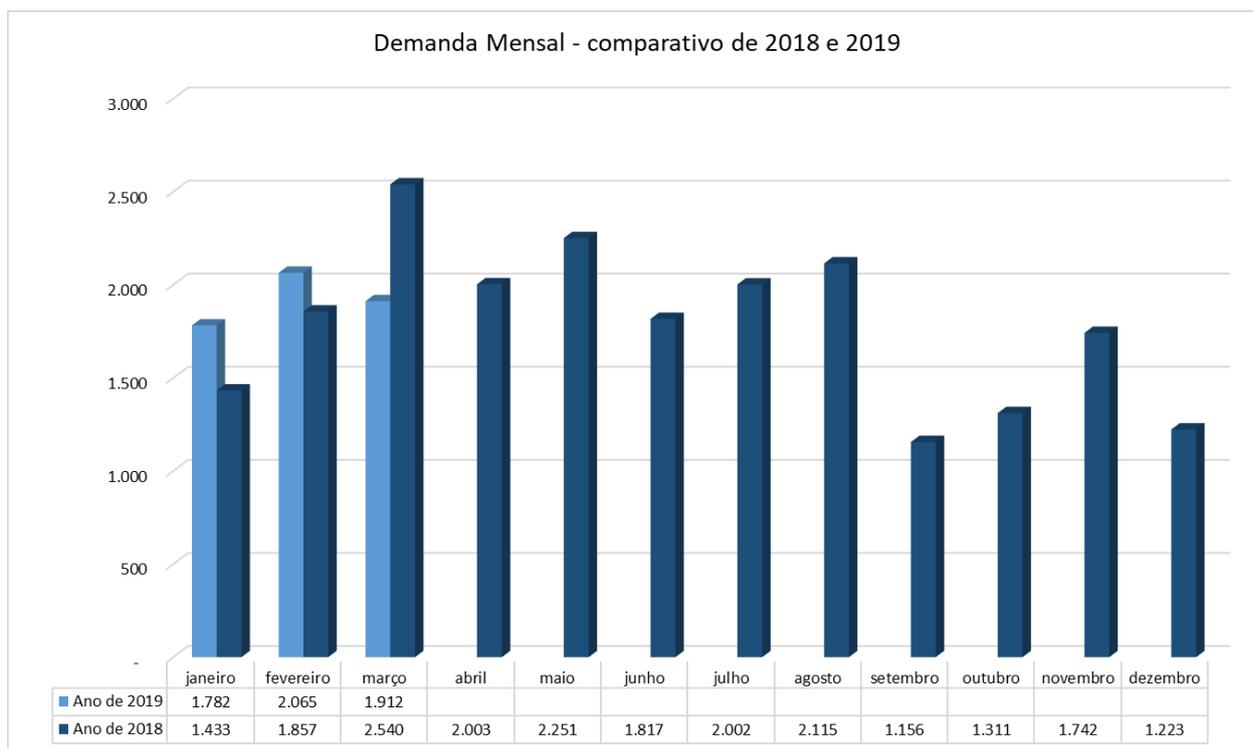
A função de Ouvidora-Geral atualmente é exercida pela Conselheira Iracema Vale, juntamente com o ouvidor-substituto, o Conselheiro Valtércio de Oliveira.

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 janeiro a março de 2019.

1. AS DEMANDAS RECEBIDAS

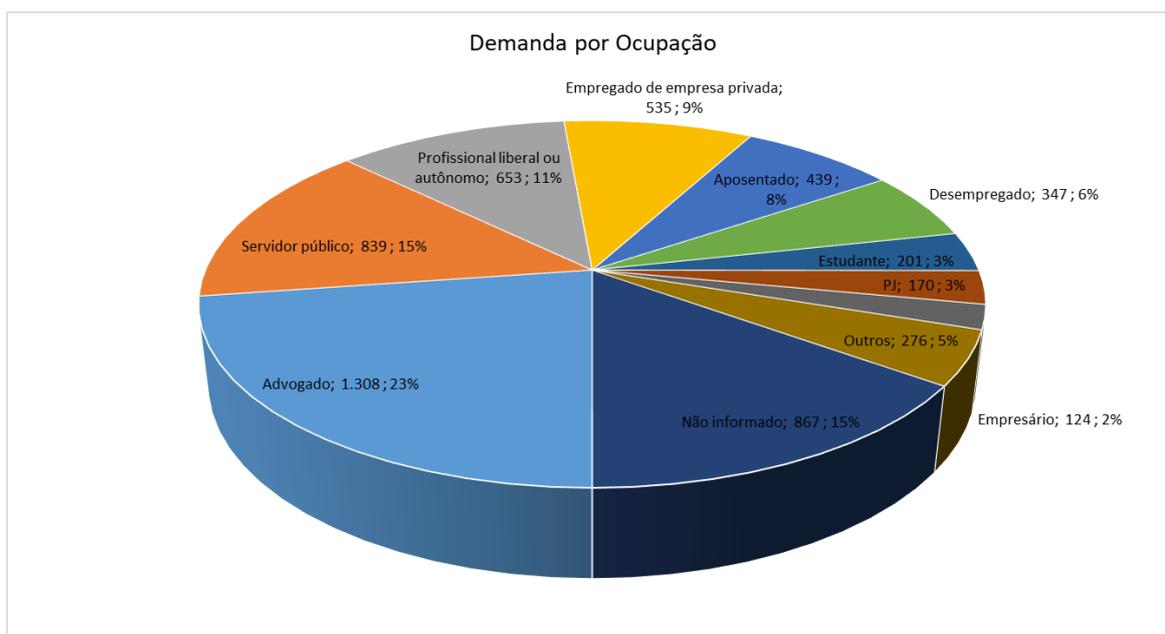
No período de janeiro a março de 2019, a Ouvidoria recebeu 5.759 demandas, o que implica em uma média mensal de 1.920 relatos. Em comparação ao trimestre anterior, em que foram recebidas 4.276, observou-se aumento de 34,68%. Quando comparado ao mesmo período de 2018, em que foram recebidos 5.830 relatos, observamos redução de 1,22%.

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



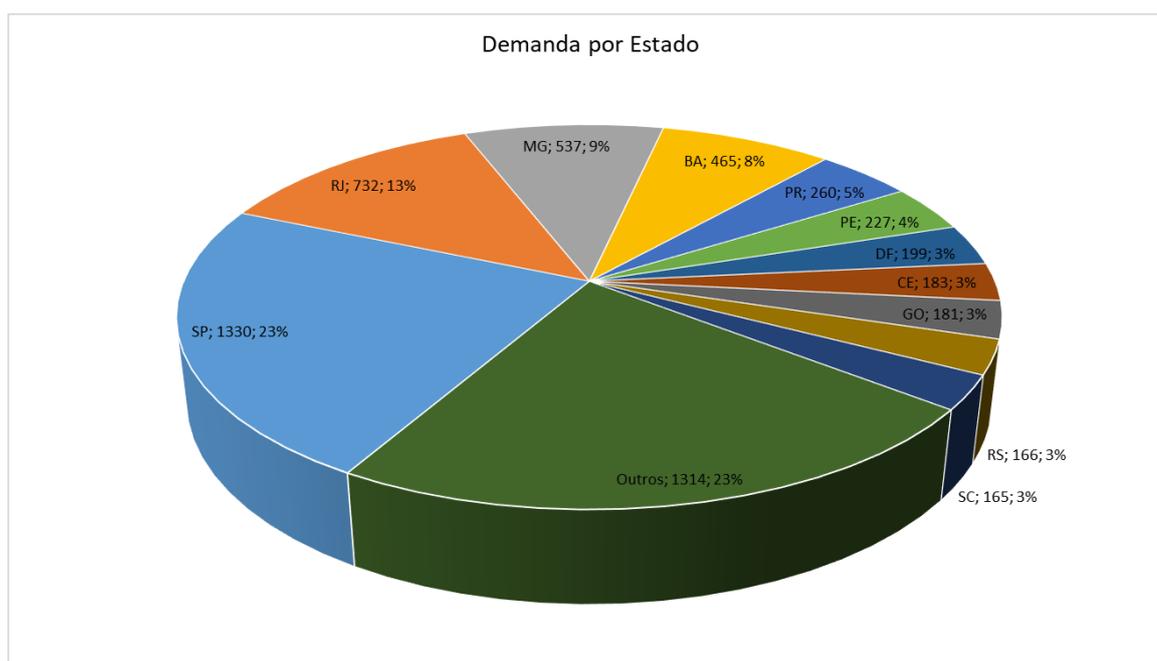
A forma de comunicação mais comum com a Ouvidoria é a virtual, com 5.389 (93,58%) manifestações recebidas pelo sistema eletrônico de atendimento na internet e 271 (4,71%) por correio eletrônico. As demais manifestações foram recebidas por atendimento telefônico (63 - 1,09%), pessoalmente (13 - 0,23%), por ofício (12 - 0,21%) e por correspondência (11 - 0,19%).

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



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 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 54,62% (3.152) das manifestações recebidas.

Em segundo lugar, constaram as demandas a respeito de *como peticionar ao CNJ*, com 4,35% (251). 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 terceira maior ocorrência, constaram as demandas a respeito de *assuntos alheios à competência do CNJ*, com o percentual de 3,55%. Em geral, são manifestações pertinentes aos demais poderes, e, sempre que é possível identificar o órgão adequado para

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

tratar a questão, a Ouvidoria presta essa orientação ou mesmo encaminha o registro diretamente.

Assunto	Reclamação	Informação	Solicitação	Denúncia	Pedido de acesso à informação	Sugestão	Elogio	Total Geral
Morosidade processual no Poder Judiciário	3.038	9	50	54	1			3.152
Como peticionar ao CNJ	176	22	22	28		3		251
Demanda fora da competência do CNJ	138	17	19	25	2	4		205
Demanda insuficiente para classificação	153	15	17	9	1	2		197
Matéria de cunho jurisdicional	136	3	30	14				183
Atuação de magistrado	126	6		23			7	162
Serventia extrajudicial/cartório	111	17	11	11	1		1	152
Consulta jurídica	44	48	25	2				119
Convenção da Apostila de Haia (Res. CNJ 228/2016)	7	78	30		1			116
Decisão judicial	96	4	5	9				114
Funcionamento/procedimento de vara/comarca	97	3	3	5	1		2	111
Concurso público para servidor do Poder Judiciário	81	5	9	3	2			100
Administração de tribunal	48	2	4	5	4	1	1	65
Sistema carcerário e sistema de execução de medidas socioeducativas	26	4	9	17	6			62
Andamento/situação de processo judicial	20	25	8	1	5			59
Atos normativos do CNJ	6	25	11		2	2		46
Conciliação e mediação		25	14		2			41
Pesquisa	1	15	7		15			38
Atuação de servidor/funcionário do Poder Judiciário	26	2	1	2			3	34
Cadastro Nacional de Adoção - CNA (Res. 54/2008 e Res. 93/2009)	2	19	9		3			33
Melhorias para o Poder Judiciário	3	1	1			26	1	32
Resposta/atuação da Ouvidoria do CNJ	7	10	4	5	1		3	30
Atuação do CNJ	4	7	8		6		1	26
Outros assuntos	154	148	94	2	43	2		443
Totais	4.500	510	391	215	96	40	19	5.771
%	77,98%	8,84%	6,78%	3,73%	1,66%	0,69%	0,33%	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 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 85 pedidos fundamentados na Lei de Acesso à Informação (LAI - Lei n.º 12.527/2011) e 04 recursos em relação a pedidos anteriores.

Os pedidos trataram, em sua maioria, de levantamento de dados para pesquisas (13), dados e informações contidas no relatório Justiça em Números (05), informações pertinentes à transparência do Poder Judiciário (07) e dados sobre o Sistema Carcerário e o Sistema de Execuções de Medidas Socioeducativas (06).

Do total de pedidos de acesso à informação, 47 foram atendidos, 31 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 03 permaneciam em aberto no fechamento do relatório. Dos recursos, 01 foi atendido, 01 indeferido e 02 estavam em aberto ao fechamento do relatório.

Foram encaminhados 18 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 Superior Tribunal de Justiça (STJ) e Superior Tribunal Militar (STM), dos Tribunais de Justiça de São Paulo (TJSP), Goiás (TJGO), Mato Grosso (TJMT), Santa Catarina (TJSC), Minas Gerais (TJMG) e Rio de Janeiro (TJRJ), dos Tribunais Regionais do Trabalho da 5ª, 9ª, 16ª e 20ª Regiões, dos Tribunais Regionais Eleitorais de São Paulo (TRE-SP), Rondônia (TRE-RO) e Rio Grande do Sul (TRE-RS) e do Tribunal Regional Federal da 1ª Região (TRF-1ª).

2.2 DADOS DOS PROCESSOS

Dos relatos recebidos no trimestre, 3.614 (62,62%) 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	1.587	1.099		1.640	1.046		2.686
Justiça Federal	226	159		252	133		385
Justiça do Trabalho	70	249		100	219		319
Conselho Nacional de Justiça			82			82	82
Superior Tribunal de Justiça	44	30		35	39		74
Supremo Tribunal Federal	24	12		11	25		36
Tribunal Superior do Trabalho	20	7		18	9		27
Justiça Eleitoral	2			2			2
Justiça Militar Estadual		1		1			1
Tribunal Superior Eleitoral		1			1		1
Superior Tribunal Militar		1			1		1
Total geral	1.973	1.559	82	2.059	1.473	82	3.614
	54,59%	43,14%	2,27%	56,97%	40,76%	2,27%	100,00%

NA: não se aplica.

Das manifestações que continham dados do processo, a maior parte, 2.820 (78,03%), era relativa à *morosidade processual*. Em seguida, vieram as demandas a respeito de *como peticionar ao Conselho*, com 124 (3,43%) e sobre *demanda de natureza jurisdicional*, no total de 109 (3,02%).

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 54,62% (3.152) dos registros recebidos entre janeiro e março de 2019. Tomando em conta apenas as demandas com essa classificação temática, 96,38% (3.038) 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		Sexo		
	Totais	%	Totais	%	Totais	%	
Não	2.819	89,44%	2.602	82,55%	Masculino	1.888	59,90%
Sim	238	7,55%	455	14,44%	Feminino	1.169	37,09%
NA	95	3,01%	95	3,01%	NA	95	3,01%
Total	3.152	100,00%	3.152	100,00%	Total	3.152	100,00%

NA: não se aplica (pessoa jurídica).

Relativamente à origem por estado, a Paraíba apresentou o maior percentual de demandas referentes à morosidade processual, com 74,81% do total ali originado, seguido da Bahia, com 74,41%, e do Rio Grande do Norte, com 69,57%.

UF	Morosidade processual	Total	%
PB	98	131	74,81%
BA	346	465	74,41%
RN	48	69	69,57%
CE	123	185	66,49%
AM	40	61	65,57%
AL	33	51	64,71%
PE	143	227	63,00%
GO	112	181	61,88%
RJ	450	731	61,56%
ES	70	114	61,40%
PA	62	103	60,19%
PI	54	90	60,00%
MA	74	125	59,20%

UF	Morosidade processual	Total	%
MT	58	98	59,18%
MS	52	91	57,14%
SE	18	34	52,94%
SP	700	1337	52,36%
MG	275	537	51,21%
TO	18	36	50,00%
RO	24	49	48,98%
SC	79	167	47,31%
RR	4	9	44,44%
RS	64	166	38,55%
DF	76	200	38,00%
PR	94	260	36,15%
AP	5	14	35,71%
AC	1	8	12,50%
-	31	232	13,36%
Total Geral	3.152	5.771	54,62%

Do total de manifestação classificadas como morosidade processual, apresentamos a seguir as 2.820 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	
Superior Tribunal de Justiça	33	19		27	25		52
Conselho Nacional de Justiça			44			44	44
Tribunal Superior do Trabalho	17	5		16	6		22
Totais	50	24	44	43	31	44	118

Localização - Justiça Estadual	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
TJ-São Paulo	174	189		178	185		363
TJ-Rio de Janeiro	153	171		171	153		324
TJ-Bahia	201	73		199	75		274
TJ-Minas Gerais	135	55		123	67		190
TJ-Ceará	86	22		69	39		108
TJ-Pernambuco	70	31		69	32		101
TJ-Goiás	69	20		64	25		89
TJ-Paraíba	57	20		64	13		77
TJ-Santa Catarina	39	25		38	26		64
TJ-Maranhão	38	19		37	20		57
TJ-Espírito Santo	31	25		37	19		56
TJ-Paraná	32	20		34	18		52
TJ-Rio Grande do Sul	26	23		26	23		49

TJ-Pará	33	15		36	12		48
TJ-Rio Grande do Norte	26	16		28	14		42
TJ-Mato Grosso do Sul	29	10		25	14		39
TJ-Piauí	34	4		29	9		38
TJ-Mato Grosso	21	14		22	13		35
TJ-Amazonas	23	8		24	7		31
TJ-Alagoas	20	8		18	10		28
TJ-Distrito Federal	6	8		7	7		14
TJ-Rondônia	7	7		8	6		14
TJ-Tocantins	7	4		6	5		11
TJ-Sergipe	9	1		7	3		10
TJ-Amapá	2			2			2
TJ-Roraima		1			1		1
TJ-Acre		1			1		1
Totais	1.328	790	-	1.321	797	-	2.118

Localização - Justiça Federal	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
TRF-1ª Região	100	62		111	51		162
TRF-3ª Região	64	27		62	29		91
TRF-2ª Região	20	14		22	12		34
TRF-5ª Região	11	9		11	9		20
TRF-4ª Região	7	4		8	3		11
Totais	202	116	-	214	104	-	318

Localização - Justiça do Trabalho	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
TRT-2ª Região	10	80		14	76		90
TRT-1ª Região	10	26		14	22		36
TRT-15ª Região	5	17		6	16		22
TRT-5ª Região	7	13		11	9		20
TRT-6ª Região	6	10		9	7		16
TRT-10ª Região	2	7		3	6		9
TRT-9ª Região	3	5		2	6		8
TRT-3ª Região	4	3		4	3		7
TRT-16ª Região		5			5		5
TRT-4ª Região	4	1		4	1		5
TRT-8ª Região		4		1	3		4
TRT-18ª Região	1	2		1	2		3
TRT-11ª Região		3			3		3
TRT-19ª Região		3		2	1		3
TRT-20ª Região		3			3		3
TRT-21ª Região		3		2	1		3
TRT-22ª Região	1	2			3		3
TRT-7ª Região	1	2			3		3
TRT-12ª Região	2			2			2
TRT-13ª Região		2		1	1		2
TRT-24ª Região		2			2		2

TRT-17ª Região	1			1			1
Totais	57	193	-	77	173	-	250

Localização - Justiça Militar Estadual	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
TJM-São Paulo		1		1			1
Totais	-	1	-	1	-	-	1

Resumo	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
Tribunais Superiores e CNJ	50	24	44	43	31	44	118
Justiça Estadual	1.328	790		1.321	797		2.118
Justiça Federal	202	116		214	104		318
Justiça do Trabalho	57	193		77	173		250
Justiça Militar Estadual		1		1			1
Total Geral	1.637	1.124	44	1.656	1.105	44	2.805

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.

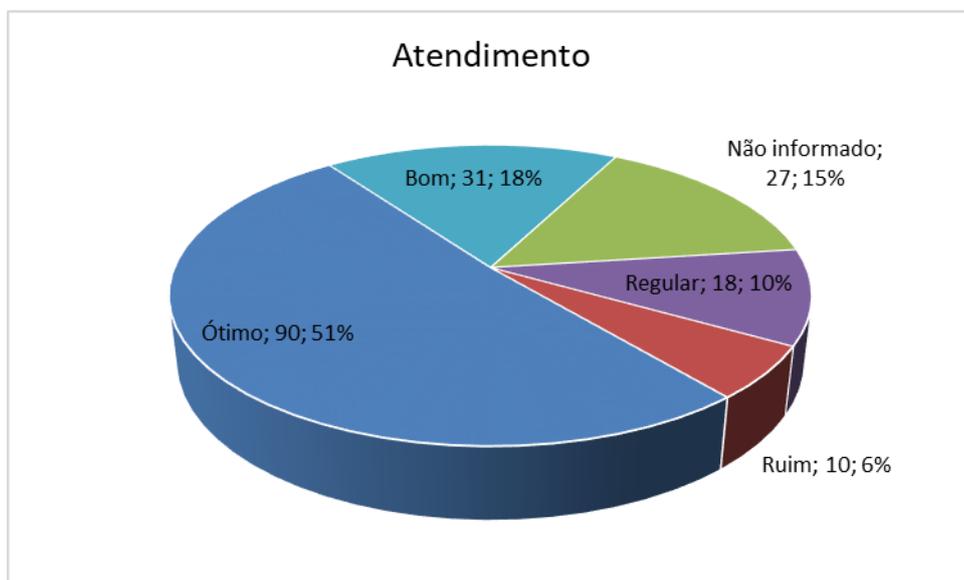
Setor	Concluído	Em aberto	Total Geral
Corregedoria Nacional de Justiça	122	112	234
Departamento de Monitoramento e Fiscalização do Sistema Carcerário e do Sistema de Execução de Medidas Socioeducativas	87		87
Departamento de Pesquisas Judiciárias	38		38
Gabinete Vaga Juiz TRF	30		30
Secretaria Processual	22		22
Secretaria de Comunicação Social	20		20
Secretaria-Geral	5	8	13
Centro de Formação e Aperfeiçoamento de Servidores do Poder Judiciário	12		12
Gabinete Vaga Juiz do Trabalho	11		11
Seção de Protocolo e Digitalização	8		8
Seção de Seleção e Gestão de Desempenho	7		7
Gabinete Vaga TST	5		5
Secretaria Especial de Programas, Pesquisas e Gestão Estratégica	3		3
Secretaria de Gestão de Pessoas	3		3
Gabinete Vaga Cidadão Câmara	2	1	3
Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação		3	3
Seção de Benefícios		3	3

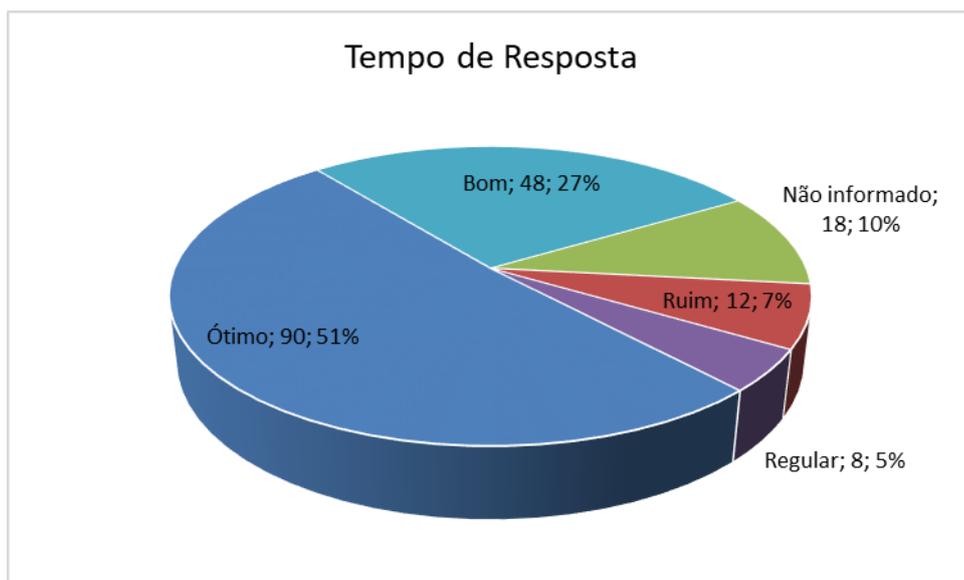
Departamento de Gestão Estratégica	2		2
Seção de Segurança Interna	2		2
Gabinete Vaga Desembargador TJ		2	2
Gabinete Vaga Membro MPE	1		1
Gabinete Vaga 1 Advogado		1	1
Seção de Arquivo	1		1
Diretoria Geral		1	1
Gabinete Vaga Cidadão Senado		1	1
Seção de Cerimonial	1		1
Departamento de Acompanhamento Orçamentário	1		1
Seção de Gestão de Contratos	1		1
Total Geral	384	132	516
%	74,42%	25,58%	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 176 respostas, e os resultados obtidos estão detalhados nos gráficos e tabela a seguir:

	Satisfação quanto ao desfecho		Clareza	
	Totais	%	Totais	%
Sim	92	52,27%	123	69,89%
Não	84	47,73%	53	30,11%
Total	176	100,00%	176	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*, 52,27% foram avaliações positivas, e, em relação ao item *clareza da resposta*, houve 69,89% de avaliações positivas. Quanto aos itens *atendimento* e *tempo de resposta*, somando-se as avaliações “ótimo” e “bom”, foram alcançados os percentuais de 68,75% e 78,41%, 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, 2.940 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	Acompanhamento sem solução	Enviado sem acompanhamento	Total Geral
Ouvidoria do TST e CSJT	26	3			29
Ouvidoria do STJ	14	2	2	2	20
Ouvidoria do TSE	1			1	2
Ouvidoria do STM				1	1
Total geral	41	5	2	4	52
%	78,85%	9,62%	3,85%	7,69%	100,00%

Órgão de Destino - Justiça Estadual	Acompanhamento com solução	Em acompanhamento	Acompanhamento sem solução	Enviado sem acompanhamento	Total Geral
Ouvidoria do TJ-São Paulo	386	8	4	6	404
Ouvidoria do TJ-Rio de Janeiro	286	33	19	6	344

Ouvidoria do TJ-Bahia	70	193	30	2	295
Ouvidoria do TJ-Minas Gerais	201	17		5	223
Ouvidoria do TJ-Pernambuco	97	15	7	1	120
Ouvidoria do TJ-Goiás	92	4	1	4	101
Ouvidoria do TJ-Paraíba	66	7	1	2	76
Ouvidoria do TJ-Ceará	51	13	9	2	75
Ouvidoria do TJ-Paraná	67	3	1		71
Ouvidoria do TJ-Santa Catarina	70				70
Ouvidoria do TJ-Maranhão	55	4			59
Ouvidoria do TJ-Rio Grande do Sul	56		1		57
Ouvidoria do TJ-Espírito Santo	51	3		1	55
Ouvidoria do TJ-Pará	47	4	1		52
Ouvidoria do TJ-Mato Grosso	43	1		1	45
Ouvidoria do TJ-Rio Grande do Norte	24	14	5		43
Ouvidoria do TJ-Mato Grosso do Sul	40	1	1		42
Ouvidoria do TJ-Piauí	23	16		1	40
Ouvidoria do TJ-Amazonas	27	3		1	31
Ouvidoria do TJ-Alagoas	28	1	1		30
Ouvidoria do Fórum Clóvis Beviláqua/TJ-Ceará	8	19	1	1	29
Ouvidoria do TJ-Distrito Federal e dos Territórios	23				23
Ouvidoria do TJ-Rondônia	17	1			18
Ouvidoria do TJ-Sergipe	12				12
Ouvidoria do TJ-Tocantins	10	1			11
Seção de Informação ao Sistema Prisional/TJ-São Paulo	6				6
Ouvidoria do TJ-Acre	2				2
Ouvidoria do TJ-Amapá	1	1			2
Corregedoria do TJ-Ceará		1			1
Ouvidoria do TJ-Roraima	1				1
Total geral	1.860	363	82	33	2.338
%	79,56%	15,53%	3,51%	1,41%	100,00%

Órgão de Destino - Justiça do Trabalho	Acompanhamento com solução	Em acompanhamento	Acompanhamento sem solução	Enviado sem acompanhamento	Total Geral
Ouvidoria do TRT-2ª Região	79	11	1	1	92
Ouvidoria do TRT-1ª Região	35	2			37
Ouvidoria do TRT-15ª Região	25				25
Ouvidoria do TRT-5ª Região	16			2	18
Ouvidoria do TRT-6ª Região	18				18
Ouvidoria do TRT-10ª Região	10			1	11
Ouvidoria do TRT-9ª Região	9	1		1	11
Ouvidoria do TRT-3ª Região	8	1			9
Ouvidoria do TRT-4ª Região	6			1	7
Ouvidoria do TRT-16ª Região	2	2		1	5
Ouvidoria do TRT-21ª Região	3			1	4

Ouvidoria do TRT-11ª Região	2		1		3
Ouvidoria do TRT-19ª Região		2	1		3
Ouvidoria do TRT-20ª Região	2			1	3
Ouvidoria do TRT-22ª Região	2	1			3
Ouvidoria do TRT-24ª Região	3				3
Ouvidoria do TRT-7ª Região	3				3
Ouvidoria do TRT-8ª Região	3				3
Ouvidoria do TRT-17ª Região	2				2
Ouvidoria do TRT-13ª Região	1				1
Ouvidoria do TRT-18ª Região	1				1
Total geral	230	20	3	9	262
%	87,79%	7,63%	1,15%	3,44%	100,00%

Órgão de Destino - Justiça Federal	Acompanhamento com solução	Em acompanhamento	Acompanhamento sem solução	Enviado sem acompanhamento	Total Geral
Ouvidoria do TRF-3ª Região	100	1		1	102
Ouvidoria Judiciária do TRF-1ª Região	86	8	4	3	101
Ouvidoria do TRF-2ª Região	22	9	1		32
Ouvidoria do TRF-5ª Região	17	1			18
Presidência do TRF-1ª Região	5	6	3		14
Ouvidoria da SJPR/TRF-4ª Região	5	1			6
Ouvidoria do TRF-4ª Região	4				4
Ouvidoria Administrativa do TRF-1ª Região	2				2
Ouvidoria da SJSC/TRF-4ª Região		1			1
Ouvidoria da SJRS/TRF-4ª Região	1				1
Total geral	242	27	8	4	281
%	86,12%	9,61%	2,85%	1,42%	100,00%

Órgão de Destino - Justiça Eleitoral	Acompanhamento com solução	Em acompanhamento	Acompanhamento sem solução	Enviado sem acompanhamento	Total Geral
Ouvidoria do TRE-São Paulo	1			1	2
Ouvidoria do TRE-Rondônia				1	1
Ouvidoria do TRE-Goiás	1				1
Ouvidoria do TRE-Tocantins	1				1
Ouvidoria do TRE-Rio Grande do Sul	1				1
Total geral	4	0	0	2	6
%	66,67%	0,00%	0,00%	33,33%	100,00%

Órgão de Destino - Justiça Militar Estadual	Acompanhamento com solução	Em acompanhamento	Acompanhamento sem solução	Enviado sem acompanhamento	Total Geral
Ouvidoria do TJM-São Paulo	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	Acompanhamento sem solução	Enviado sem acompanhamento	Total Geral
Tribunais Superiores e Conselhos	41	5	2	4	52
Justiça Estadual	1.860	363	82	33	2.338
Justiça Trabalhista	230	20	3	9	262
Justiça Federal	242	27	8	4	281
Justiça Eleitoral	4	0	0	2	6
Justiça Militar Estadual	1	0	0	0	1
Total Geral	2.378	415	95	52	2.940
%	80,88%	14,12%	3,23%	1,77%	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, 2.378 (80,88%) obtiveram solução, enquanto que 415 (14,12%) permaneciam em acompanhamento e 95 (3,23%) foram finalizadas sem solução; 52 manifestações (1,77%) foram enviadas sem a solicitação de informações/resposta.

Houve o encaminhamento de demandas às Ouvidorias da Defensoria Pública do Distrito Federal, de São Paulo e da Paraíba, e à Ouvidoria do Conselho Nacional do Ministério Público.

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

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O período de janeiro a março de 2019 apresentou demanda de 5.759 manifestações. Em relação ao trimestre anterior, representa aumento de 34,68%, em que foram recebidos 5.273. Quando comparado com o mesmo período de 2018, em que foram registrados 5.830 relatos, houve redução de 1,22%.

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 54,62% 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 52% das participações. Das manifestações encaminhadas aos demais órgãos do Poder Judiciário, 80,88% 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, 15 de maio de 2019.

Ronaldo Araújo Pedron
Chefe do Gabinete da Ouvidoria

Mariana Feltrini Turibio
Assistente VI