



Poder Judiciário
Conselho Nacional de Justiça
Ouvidoria

36.º Relatório Trimestral da Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça Outubro, novembro e dezembro 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 de Ouvidora-Geral atualmente é exercida pela Conselheira Iracema Vale, eleita na 265ª sessão ordinária, em 6 de fevereiro de 2018.

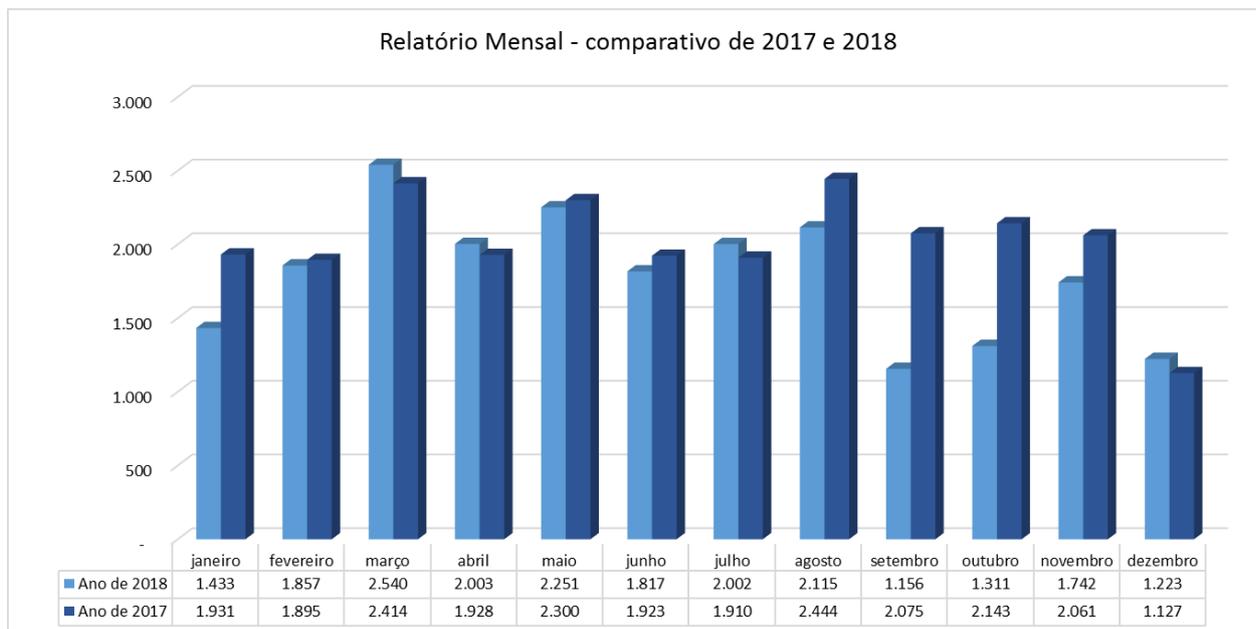
Este relatório é encaminhado à Secretaria Geral, da Presidência do Conselho, em cumprimento ao disposto no artigo 4º, inciso VII, da Resolução n. 103, de 24 de fevereiro de 2010, e contém dados quantitativos e qualitativos relativos às atividades desenvolvidas nos meses de outubro a dezembro de 2018.

1. AS DEMANDAS RECEBIDAS

No período de outubro a dezembro de 2018, a Ouvidoria recebeu 4.276 demandas, o que implica em uma média mensal de 1.425 relatos. Em comparação ao trimestre anterior, em que foram recebidas 5.273, observou-se redução de 18,91%.

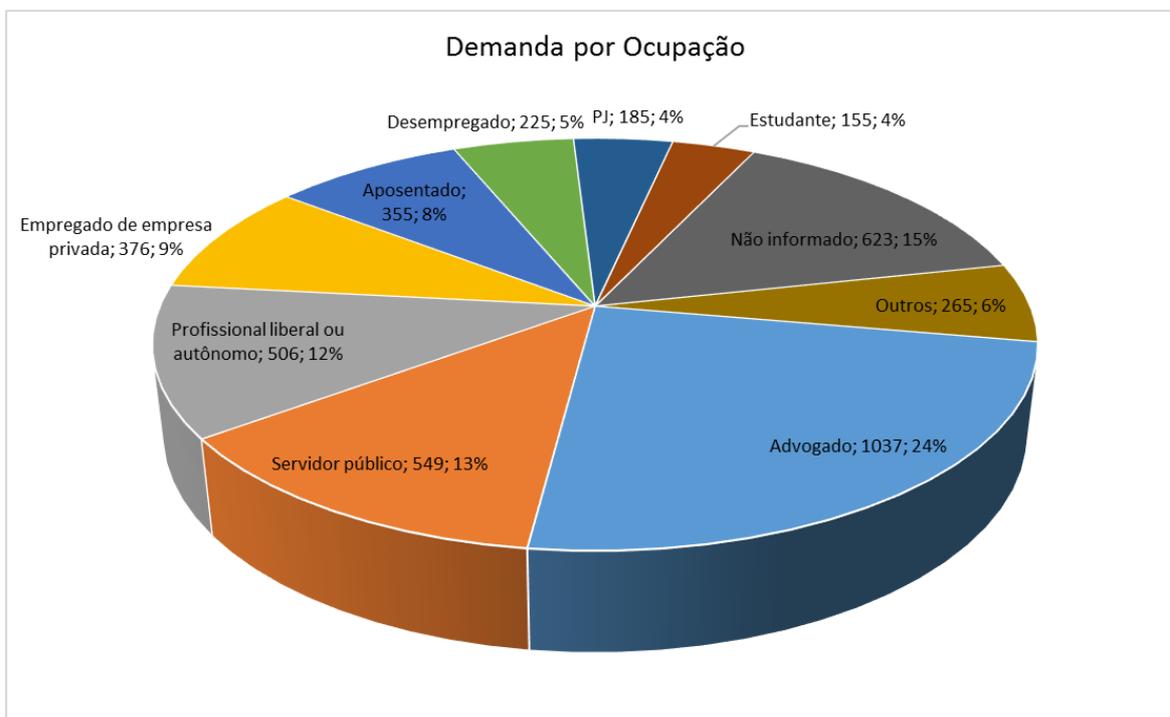
Quando comparado ao mesmo período de 2017, em que foram recebidos 5.331 relatos, observamos redução de 19,79%.

O gráfico a seguir apresenta a demanda por mês, com o comparativo entre os anos de 2017 e 2018.



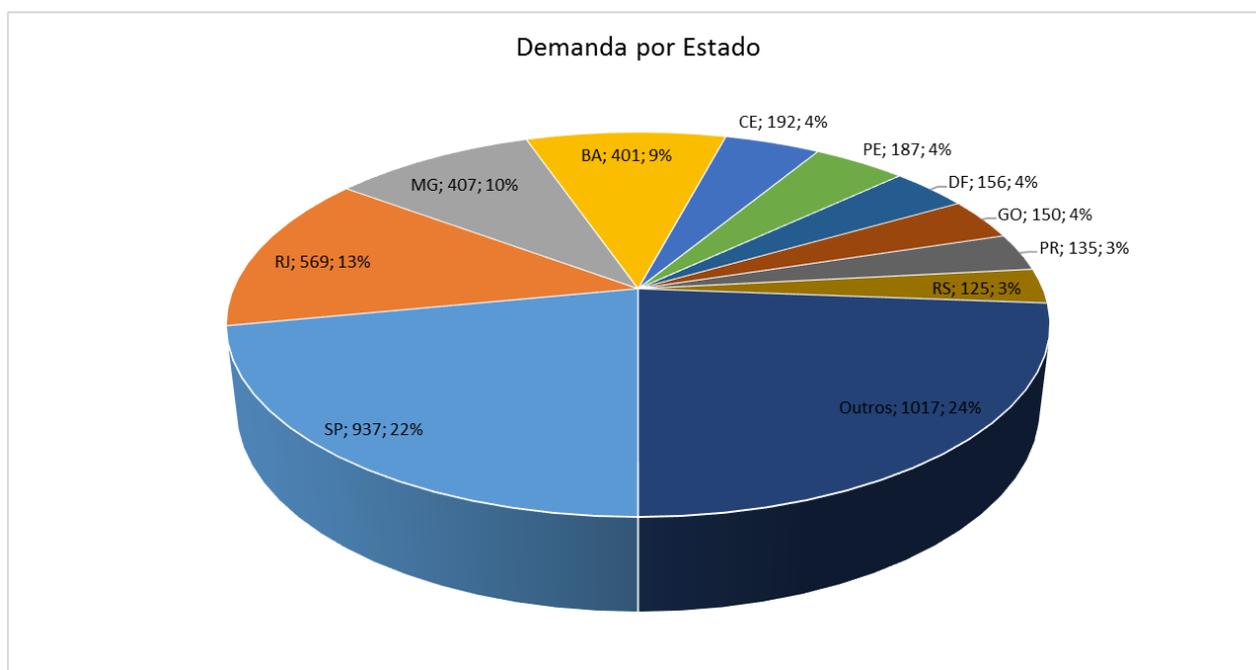
A forma de comunicação mais comum com a Ouvidoria é a virtual, com 3.912 (91,49%) manifestações recebidas pelo sistema eletrônico de atendimento na internet e 231 (5,40%) por correio eletrônico. As demais manifestações foram recebidas por atendimento telefônico (101 - 2,36%), pessoalmente (18 - 0,42%), por correspondência (10 - 0,23%) ou por ofício (4 - 0,09%).

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 58,67% (2.520) das manifestações recebidas.

Em segundo lugar, constaram as demandas a respeito de *como peticionar ao CNJ*, com 5,29% (227). 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.

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

Como terceiro lugar, constaram as *demandas insuficientes para análise*, com 3,31% (142). 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.

Assunto	Reclamação	Informação	Solicitação	Denúncia	Acesso à informação	Sugestão	Elogio	Total Geral
Morosidade processual no Poder Judiciário	2.433	17	40	29		1		2.520
Como peticionar ao CNJ	160	31	8	24		4		227
Demanda insuficiente para classificação	121	7	6	4	2	2		142
Demanda fora da competência do CNJ	61	19	7	23				110
Matéria de cunho jurisdicional	88	4	9	7		1		109
Serventia extrajudicial/cartório	79	12	5	6	2			104
Atuação de magistrado	76	3	1	9			10	99
Decisão judicial	89	2		4				95
Convenção da Apostila de Haia (Res. CNJ 228/2016)	6	67	12	1	1			87
Funcionamento/procedimento de vara/comarca	59	3		4			2	68
Consulta jurídica	22	23	11					56
Andamento/situação de processo judicial	21	12	8		1			42
Administração de tribunal	30	2	2	3				37
Sistema carcerário e sistema de execução de medidas socioeducativas	11	11	3	5	4			34
Atos normativos do CNJ	4	21	1		4			30
Atuação de servidor/funcionário do Poder Judiciário	21	2		1			4	28
Conciliação e mediação	1	20	5					26
Decisão do CNJ	23							23
Projetos/programas do CNJ	6	14						20
Consulta de mérito	5	12	3					20
Melhorias para o Poder Judiciário	1					18	1	20
Outros assuntos	139	143	55	10	46	3	2	398
Totais	3.456	425	176	130	60	29	19	4.295
%	80,47%	9,90%	4,10%	3,03%	1,40%	0,68%	0,44%	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 45 pedidos fundamentados na Lei de Acesso à Informação (LAI - Lei n.º 12.527/2011) e 09 recursos em relação a pedidos anteriores.

Os pedidos trataram, em sua maioria, dados sobre cadastros do CNJ (15), dados e informações contidas em pesquisas e levantamentos estatísticos realizados pelo CNJ (08) e informações pertinentes a iniciativas do Conselho e da Corregedoria Nacional (05).

Do total de pedidos de acesso à informação, 16 foram atendidos, 14 não puderam ser atendidos em razão de o CNJ não dispor das informações desejadas, 05 foram indeferidos, justificadamente, 03 foram parcialmente atendidos, 02 foram considerados insuficientes para o tratamento e 05 permaneciam em aberto no fechamento do relatório. Dos recursos, 03 foram atendidos, 04 indeferidos e 02 estavam em aberto ao fechamento do relatório.

Foram encaminhados 03 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 de Justiça do Goiás (TJGO), do Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT-1ª) e do Tribunal Regional Federal da 1ª Região (TRF-1ª).

2.2 DADOS DOS PROCESSOS

Dos relatos recebidos no trimestre, 2.767 (64,71%) 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	1.187	860		1.199	848		2.047
Justiça Federal	152	98		169	81		250
Justiça do Trabalho	52	191		84	159		243
Superior Tribunal de Justiça	67	30		36	61		97
Conselho Nacional de Justiça			57			57	57
Supremo Tribunal Federal	16	13		13	16		29
Tribunal Superior do Trabalho	20	6		24	2		26
Justiça Eleitoral	7			6	1		7
Justiça Militar Estadual	3	2		3	2		5
Tribunal Superior Eleitoral	4			3	1		4
Justiça Militar da União	1	1		2			2
Total geral	1.509	1.201	57	1.539	1.171	57	2.767
	54,54%	43,40%	2,06%	55,62%	42,32%	2,06%	100,00%

NA: não se aplica.

Das manifestações que continham dados do processo, a maior parte, 2.196 (79,36%), era relativa à *morosidade processual*. Em seguida, vieram as demandas a respeito de *como peticionar ao Conselho*, com 101 (3,65%) e sobre *demanda de natureza jurisdicional*, no total de 77 (2,78%).

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 58,67% (2.520) dos registros recebidos entre outubro a dezembro de 2018. Tomando em conta apenas as demandas com essa classificação temática, 96,55% (2.520) 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	2.211	87,74%	2.045	81,15%	Masculino	1.477	58,61%
Sim	191	7,58%	357	14,17%	Feminino	925	36,71%
NA	118	4,68%	118	4,68%	NA	118	4,68%
Total	2.520	100,00%	2.520	100,00%	Total	2.520	100,00%

NA: não se aplica (pessoa jurídica).

Relativamente à origem por estado, o Mato Grosso do Sul apresentou o maior percentual de demandas referentes à morosidade processual, com 73,97% do total ali originado, seguido de Alagoas, com 73,17%, e da Bahia, com 72,28%.

UF	Morosidade Processual	Total	%
MS	54	73	73,97%
AL	30	41	73,17%
BA	292	404	72,28%
PA	49	71	69,01%
CE	132	192	68,75%
PE	128	187	68,45%
MA	37	55	67,27%
GO	96	150	64,00%
RN	37	58	63,79%
RJ	358	569	62,92%
SP	572	937	61,05%
MT	52	86	60,47%

UF	Morosidade Processual	Total	%
ES	55	92	59,78%
SC	56	95	58,95%
AM	21	36	58,33%
PI	35	61	57,38%
TO	12	22	54,55%
PB	43	80	53,75%
RR	3	6	50,00%
MG	199	408	48,77%
SE	15	31	48,39%
AP	4	9	44,44%
RS	56	127	44,09%
DF	66	160	41,25%
RO	8	22	36,36%
PR	49	136	36,03%
AC	2	7	28,57%
Não informado	59	180	32,78%
Total Geral	2.520	4.295	58,67%

Do total de manifestação classificadas como morosidade processual, apresentamos a seguir as 2.196 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 - Justiça Estadual	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
TJ-São Paulo	134	156		141	149		290
TJ-Rio de Janeiro	125	126		151	100		251
TJ-Bahia	152	73		160	65		225
TJ-Minas Gerais	90	44		82	52		134
TJ-Pernambuco	83	27		67	43		110
TJ-Ceará	59	23		52	30		82
TJ-Goiás	61	9		52	18		70
TJ-Santa Catarina	34	22		33	23		56
TJ-Mato Grosso	29	17		31	15		46
TJ-Pará	38	7		35	10		45
TJ-Paraíba	28	13		28	13		41
TJ-Mato Grosso do Sul	17	16		14	19		33
TJ-Maranhão	22	11		18	15		33
TJ-Espírito Santo	13	18		20	11		31
TJ-Rio Grande do Norte	20	10		20	10		30
TJ-Rio Grande do Sul	14	14		13	15		28

TJ-Piauí	21	6		17	10		27
TJ-Alagoas	17	8		17	8		25
TJ-Paraná	10	11		11	10		21
TJ-Distrito Federal	7	6		7	6		13
TJ-Amazonas	5	7		7	5		12
TJ-Tocantins	6	4		6	4		10
TJ-Rondônia	3	4		4	3		7
TJ-Sergipe	5	1		5	1		6
TJ-Acre	1	2		3			3
TJ-Roraima		1			1		1
TJ-Amapá	1			1			1
Totais	995	636	-	995	636	-	1.631

Localização - Justiça Federal	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
TRF-1ª Região	55	28		61	22		83
TRF-3ª Região	49	23		49	23		72
TRF-2ª Região	19	13		22	10		32
TRF-5ª Região	7	5		6	6		12
TRF-4ª Região	2	3		2	3		5
Totais	132	72	-	140	64	-	204

Localização - Justiça do Trabalho	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
TRT-2ª Região	6	51		11	46		57
TRT-1ª Região	8	29		17	20		37
TRT-15ª Região	8	26		10	24		34
TRT-5ª Região	6	10		7	9		16
TRT-7ª Região	1	10		2	9		11
TRT-10ª Região	3	4		2	5		7
TRT-3ª Região	1	4		3	2		5
TRT-4ª Região		5		3	2		5
TRT-6ª Região	2	3		3	2		5
TRT-8ª Região	1	3		2	2		4
TRT-17ª Região	2	1		2	1		3
TRT-11ª Região		2			2		2
TRT-12ª Região		2			2		2
TRT-18ª Região	2			1	1		2
TRT-20ª Região	1	1		2			2
TRT-22ª Região		2			2		2
TRT-23ª Região		2			2		2
TRT-9ª Região	1	1		1	1		2
TRT-13ª Região		1		1			1
TRT-16ª Região		1			1		1
TRT-21ª Região		1			1		1
TRT-24ª Região	1			1			1
Totais	43	159	-	68	134	-	202

Localização - Justiça Eleitoral	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
TRE-São Paulo	3			3			3
TRE-Bahia	1			1			1
TRE-Minas Gerais	1			1			1
TRE-Rio de Janeiro	1			1			1
TRE-Rio Grande do Norte	1				1		1
Totais	7	-	-	6	1	-	7

Resumo	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
Tribunais Superiores e CNJ	83	24	31	52	55	31	138
Justiça Estadual	995	636		995	636		1.631
Justiça Federal	132	72		140	64		204
Justiça do Trabalho	43	159		68	134		202
Justiça Eleitoral	7	0		6	1		7
Total Geral	1.260	891	31	1.261	890	31	2.182

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.

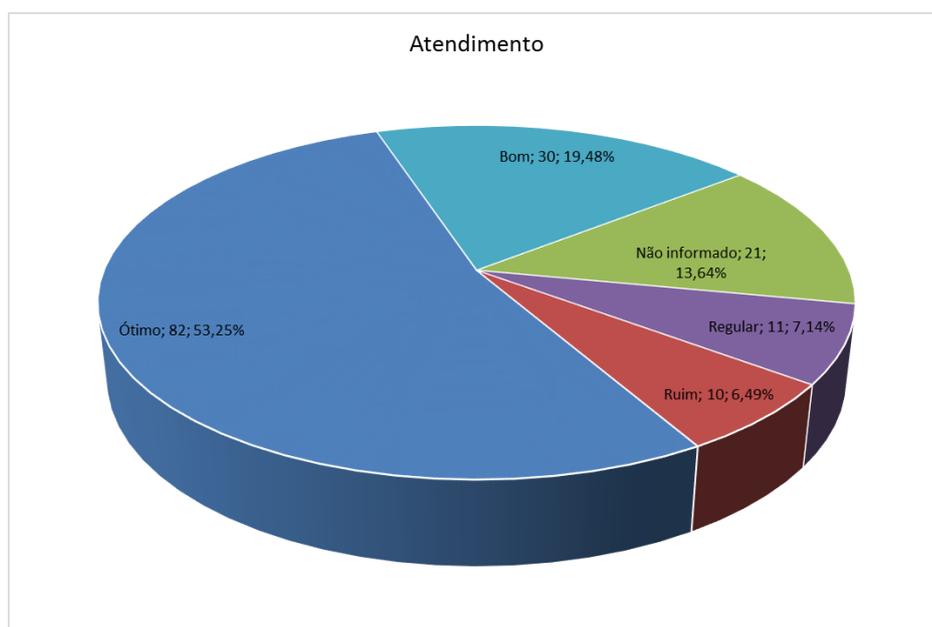
Setor	Concluído	Em aberto	Total Geral
Corregedoria Nacional de Justiça	83	68	151
Dep. de Monitoramento e Fiscalização do Sist. Carcerário e do Sist. de Exec. de Medidas Socioeducativas	69		69
Secretaria Processual	25	1	26
Gabinete Vaga Juiz TRF	22		22
Departamento de Pesquisas Judiciárias	19		19
Seção de Protocolo e Digitalização	11		11
Centro de Formação e Aperfeiçoamento de Servidores do Poder Judiciário	10	1	11
Secretaria de Comunicação Social	10		10
Secretaria-Geral	3	7	10
Gabinete Vaga Juiz do Trabalho	7		7
Secretaria Especial de Programas, Pesquisas e Gestão Estratégica	3	3	6
Secretaria de Gestão de Pessoas	5		5
Seção de Seleção e Gestão de Desempenho	4		4
Gabinete Vaga Juiz Federal		2	2
Seção de Educação Corporativa	1	1	2
Gabinete Vaga 1 Advogado	1	1	2

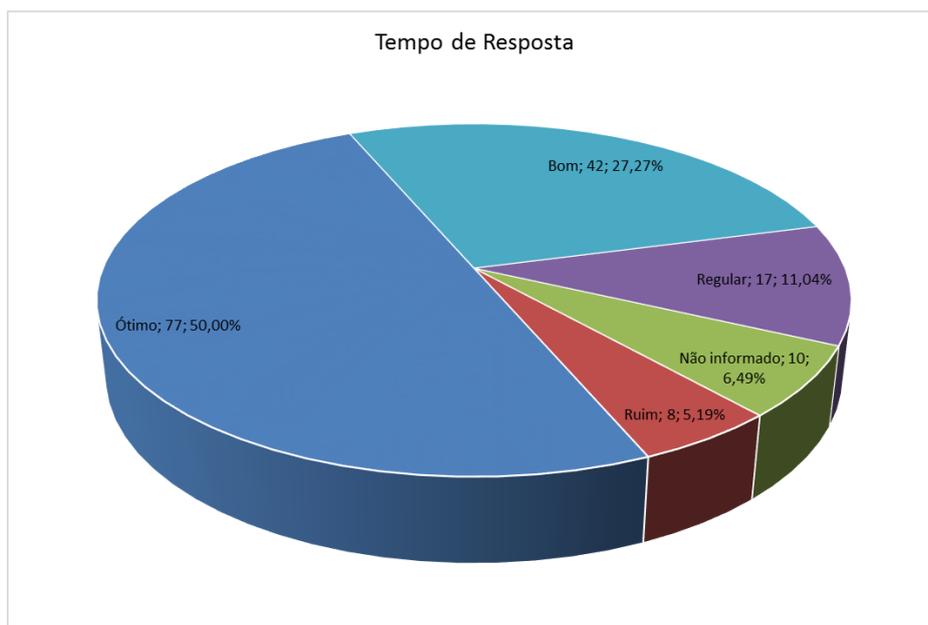
Departamento de Acompanhamento Orçamentário	2		2
Seção de Acompanhamento das Resoluções e Recomendações	2		2
Seção de Arquivo	1		1
Gabinete Vaga Juiz Estadual		1	1
Gabinete da Presidência		1	1
Secretaria de Cerimonial e Eventos		1	1
Diretoria Geral	1		1
Seção de Arquitetura	1		1
Gabinete Vaga TST	1		1
Total Geral	281	87	368
%	76,36%	23,64%	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 154 respostas, e os resultados obtidos estão detalhados nos gráficos e tabela a seguir:

	Satisfação quanto ao desfecho		Clareza	
	Totais	%	Totais	%
Sim	76	49,35%	116	75,32%
Não	78	50,65%	38	24,68%
Total	154	100,00%	154	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*, 49,35% foram avaliações positivas, e, em relação ao item *clareza da resposta*, houve 75,32% de avaliações positivas. Quanto aos itens *atendimento* e *tempo de resposta*, somando-se as avaliações “ótimo” e “bom”, foram alcançados os percentuais de 72,73% e 77,27%, 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, 2.232 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 TST e CSJT	32	6			38
Ouvidoria do STJ	13	20		2	35
Ouvidoria do TSE	2	1			3
Total geral	47	27	0	2	76
%	61,84%	35,53%	0,00%	2,63%	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	273	30	7	1	311
Ouvidoria do TJ-Rio de Janeiro	137	120	5	2	264
Ouvidoria do TJ-Bahia	46	176	2	7	231
Ouvidoria do TJ-Minas Gerais	103	31	3	1	138
Ouvidoria do TJ-Ceará	37	72	1	4	114
Ouvidoria do TJ-Pernambuco	67	39	1	6	113
Ouvidoria do TJ-Goiás	66	9	1	1	77
Ouvidoria do TJ-Santa Catarina	50	5	1		56
Ouvidoria do TJ-Mato Grosso	44	7			51
Ouvidoria do TJ-Pará	23	21			44
Ouvidoria do TJ-Espírito Santo	25	12			37
Ouvidoria do TJ-Mato Grosso do Sul	33	3	1		37
Ouvidoria do TJ-Paraíba	16	20			36
Ouvidoria do TJ-Maranhão	24	11	1		36
Ouvidoria do TJ-Rio Grande do Norte	4	31	1		36
Ouvidoria do TJ-Rio Grande do Sul	25	6	2		33
Ouvidoria do TJ-Piauí	6	24			30
Ouvidoria do TJ-Distrito Federal e dos Territórios	23	4			27
Ouvidoria do TJ-Alagoas	23	2			25
Ouvidoria do TJ-Paraná	18	2			20
Ouvidoria do TJ-Tocantins	12	2			14
Ouvidoria do TJ-Amazonas	7	3		1	11
Seção de Informação ao Sistema Prisional do Estado de São Paulo/TJSP	7	2	1	1	11
Ouvidoria do TJ-Rondônia	4	2			6
Ouvidoria do TJ-Sergipe	5				5
Ouvidoria do TJ-Acre	2				2
Ouvidoria do TJ-Roraima	1				1
Ouvidoria do TJ-Amapá		1			1
Total geral	1.081	635	27	24	1.767
%	61,18%	35,94%	1,53%	1,36%	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	39	10	4	1	54
Ouvidoria do TRT-1ª Região	28	4	1		33
Ouvidoria do TRT-15ª Região	29	1	1	1	32
Ouvidoria do TRT-5ª Região	8	6			14
Ouvidoria do TRT-7ª Região	8	2	1		11
Ouvidoria do TRT-3ª Região	6	1			7
Ouvidoria do TRT-4ª Região	7				7
Ouvidoria do TRT-10ª Região	5	1			6
Ouvidoria do TRT-17ª Região	2	2			4

Ouvidoria do TRT-6ª Região	4				4
Ouvidoria do TRT-11ª Região	1	1	1		3
Ouvidoria do TRT-8ª Região	3				3
Ouvidoria do TRT-12ª Região	2				2
Ouvidoria do TRT-20ª Região	2				2
Ouvidoria do TRT-22ª Região	2				2
Ouvidoria do TRT-16ª Região	1				1
Ouvidoria do TRT-18ª Região	1				1
Ouvidoria do TRT-19ª Região	1				1
Ouvidoria do TRT-21ª Região	1				1
Ouvidoria do TRT-23ª Região	1				1
Ouvidoria do TRT-24ª Região		1			1
Ouvidoria do TRT-9ª Região	1				1
Total geral	152	29	8	2	191
%	79,58%	15,18%	4,19%	1,05%	100,00%

Órgão de Destino - Justiça Federal	Acompanhamento com solução	Em acompanhamento	Enviado sem acompanhamento	Acompanhamento sem solução	Total Geral
Ouvidoria do TRF-3ª Região	67	5	2		74
Ouvidoria Judiciária do TRF-1ª Região	45	12	4	1	62
Ouvidoria do TRF-2ª Região	21	10	1		32
Ouvidoria do TRF-5ª Região	9	2			11
Presidência do TRF-1ª Região		9			9
Ouvidoria do SJPR/TRF-4ª Região	1				1
Ouvidoria do SJRS/TRF-4ª Região		1			1
Ouvidoria do TRF-4ª Região		1			1
Ouvidoria Administrativa do Tribunal Regional Federal da 1ª Região (TRF1)		1			1
Total geral	143	41	7	1	192
%	74,48%	21,35%	3,65%	0,52%	100,00%

Órgão de Destino - Justiça Eleitoral	Acompanhamento com solução	Em acompanhamento	Enviado sem acompanhamento	Acompanhamento sem solução	Total Geral
Ouvidoria do TRE-Rio de Janeiro	2				2
Ouvidoria do TRE-São Paulo		2			2
Ouvidoria do TRE-Rio Grande do Norte		1			1
Ouvidoria do TRE-Bahia		1			1
Total geral	2	4	0	0	6
%	33,33%	66,67%	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	47	27		2	76
Justiça Estadual	1.081	635	27	24	1.767
Justiça Trabalhista	152	29	8	2	191
Justiça Federal	143	41	7	1	192
Justiça Eleitoral	2	4			6
Total Geral	1.425	736	42	29	2.232
%	63,84%	32,97%	1,88%	1,30%	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, 1.425 (63,84%) obtiveram solução, enquanto que 736 (32,97%) permaneciam em acompanhamento e 29 (1,3%) foram finalizadas sem solução; 42 manifestações (1,88%) foram enviadas sem a solicitação de informações/resposta.

Uma demanda foi encaminhada ao Serviço Disque Direitos Humanos e uma à Defensoria Pública do Estado de São Paulo.

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 549 manifestações, conjuntamente com o tratamento da reclamação.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O período de outubro a dezembro de 2018 apresentou demanda de 4.276 manifestações. Em relação ao trimestre anterior, representa redução de 18,91%, em que foram recebidos 5.273. Quando comparado com o mesmo período de 2017, em que foram registrados 5.331 relatos, houve redução de 19,79%. Associa-se a redução percentual ao recesso forense, em que a unidade de Ouvidoria funciona apenas em regime de plantão, para demandas urgentes.

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 58,67% 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 - *atendimento, tempo de resposta e clareza na resposta* obtiveram avaliação positiva em mais de 72% das participações na pesquisa, e o quesito *satisfação quanto ao desfecho* obteve avaliação positiva em 49,35% das participações. Das manifestações encaminhadas aos demais órgãos do Poder Judiciário, 63,84% 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, 8 de fevereiro de 2019.

Ronaldo Araújo Pedron
Chefe do Gabinete da Ouvidoria

Mariana Feltrini Turibio
Assistente VI