



Poder Judiciário
Conselho Nacional de Justiça
Ouvidoria

40.º Relatório Trimestral da Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça Outubro, novembro e dezembro 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.

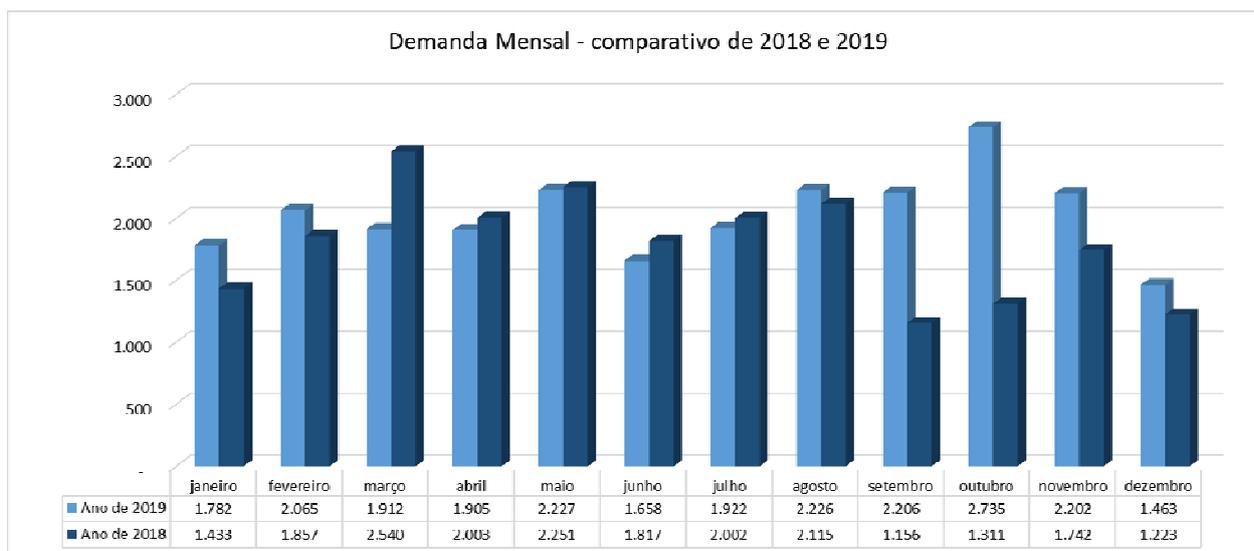
No período do relatório, no mês de outubro, a função de Ouvidor-Geral foi pelo ouvidor-substituto, o Conselheiro Valtércio de Oliveira. Em 05 de novembro de 2019, na 300ª Sessão Ordinária, o Conselheiro André Godinho foi eleito para a função de Ouvidor-Geral.

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 2019.

1. AS DEMANDAS RECEBIDAS

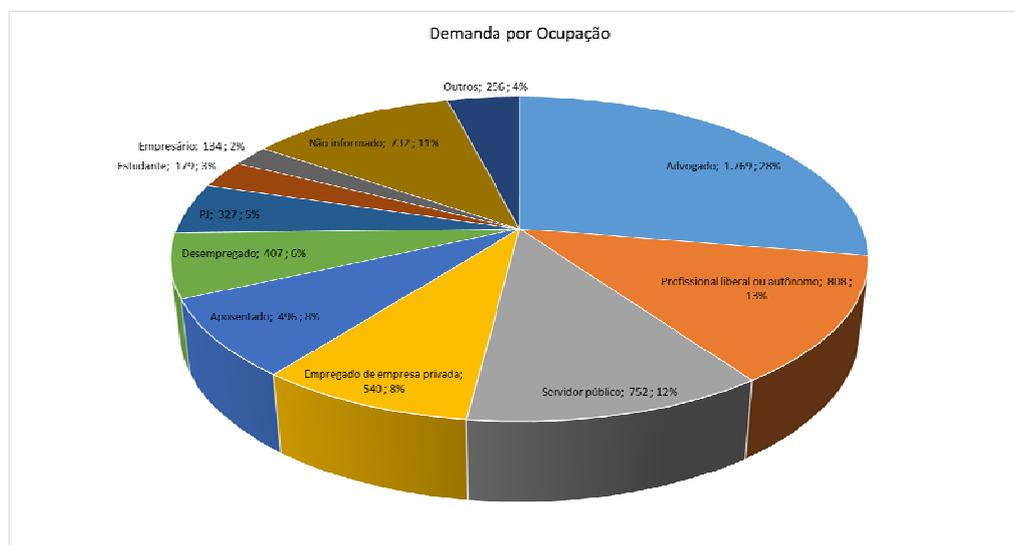
No período de outubro a dezembro de 2019, a Ouvidoria recebeu 6.400 demandas, o que implica em uma média mensal de 2.133 relatos. Em comparação ao trimestre anterior, em que foram recebidas 6.354 manifestações, observou-se aumento de 0,72%. Quando comparado ao mesmo período de 2018, em que foram recebidos 4.276 relatos, observamos aumento de 49,67%.

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 6.165 (96,33%) manifestações recebidas pelo sistema eletrônico de atendimento na internet e 166 (2,59%) por correio eletrônico. As demais manifestações foram recebidas pessoalmente (43 – 0,67%)¹, por correspondência (15 – 0,23%), por atendimento telefônico (8 – 0,13%)² e por ofício (3 – 0,05%).

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

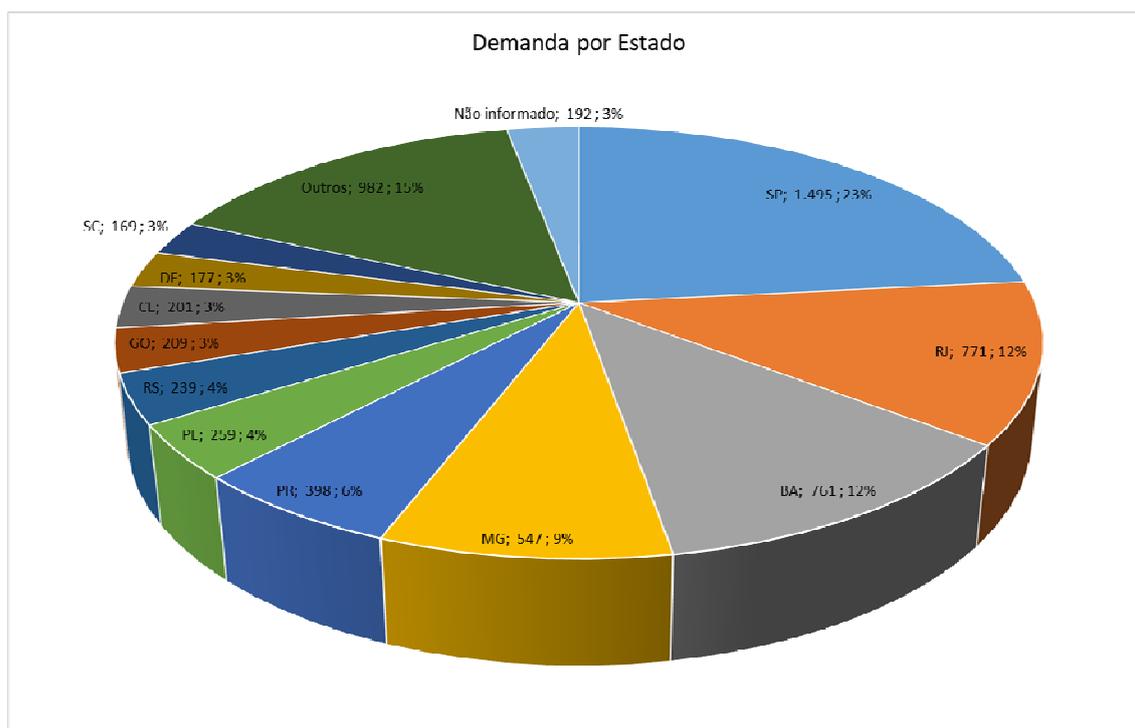


¹As manifestações recebidas por atendimento presencial, nos relatórios anteriores, estavam subnotificadas, tendo em vista que somente eram computados os atendimentos que demandavam desdobramentos. A partir do segundo trimestre de 2019, todos os atendimentos presenciais passaram a ser registrados, de modo que no primeiro trimestre foram registrados 13 atendimentos, no segundo foram 29, no terceiro foram 39 e no quarto foram 43 atendimentos.

²São registrados apenas os atendimentos telefônicos que demandam desdobramentos. Em geral, o cidadão é orientado a registrar a demanda pelo formulário eletrônico da Ouvidoria (disponível em: www.cnj.jus.br/ouvidoria-cnj/registre-sua-manifestacao/).

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*³, 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 62,60% (4.018) das manifestações recebidas.

Em segunda posição, constaram as demandas a respeito de *como peticionar ao CNJ*, com 6,39% (410). 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.

Em terceiro lugar, figuraram as demandas pertinentes à *matéria de natureza jurisdicional*, com 2,9% (186). Nesses casos, a Ouvidoria do CNJ presta orientações sobre a

³Relatório *Justiça em Números 2019* (ano-base 2018) – CNJ. Disponível em: www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias

necessidade de tratar a questão com seu advogado ou com o defensor público, para que adotem as providências cabíveis nos autos do processo judicial.

Como quarto lugar, constaram as *demandas insuficientes para análise*, com 2,85% (183). 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	Pedido de acesso à informação	Sugestão	Elogio	Total Geral
Morosidade processual no Poder Judiciário	3.810	15	108	84	1			4.018
Como peticionar ao CNJ	266	29	13	100		2		410
Matéria de cunho jurisdicional	143	9	15	17	1	1		186
Demanda insuficiente para classificação	146	15	13	9				183
Demanda fora da competência do CNJ	92	19	23	27		3	1	165
Decisão judicial	119		3	8			1	131
Atuação de magistrado	101	2	2	17			6	128
Serventia extrajudicial/cartório	85	16	6	9	3			119
Funcionamento/procedimento de vara/comarca	72	1	2	6			3	84
Consulta jurídica	36	36	5	1				78
Pesquisa	1	18	8		21			48
Convenção da Apostila de Haia (Res. CNJ 228/2016)	7	30	9		2			48
Atuação de servidor/funcionário do Poder Judiciário	31	1	1	6			5	44
Administração de tribunal	35	2	2	1				40
Acesso a sistemas de informação de órgão do Poder Judiciário	28	5	5		1	1		40
Atuação do CNJ	3	5	12		15		1	36
Curso promovido pelo CNJ	6	18	11					35
Resposta/atuação da Ouvidoria do CNJ	14	8	4	4			4	34
Cumprimento de decisão judicial	30		1	2				33
Outros assuntos	165	199	101	13	46	31	4	559
Totais	5.190	428	344	304	90	38	25	6.419
%	80,85%	6,67%	5,36%	4,74%	1,40%	0,59%	0,39%	100,00%

O relato pode ser classificado com mais de um assunto e tipo.

Em face da 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 78 pedidos fundamentados na Lei de Acesso à Informação (LAI - Lei n.º 12.527/2011) e 6 recursos em relação a pedidos anteriores.

Os pedidos trataram, em sua maioria, de levantamento de dados para pesquisas (19), pedidos sobre providências adotadas pelo CNJ (13) e dados e informações pertinentes ao sistema carcerário e de execução de medidas socioeducativas (10).

Do total de pedidos de acesso à informação, 44 foram atendidos, 15 não puderam ser atendidos em razão de o CNJ não dispor das informações desejadas, 14 foram indeferidos, justificadamente e 05 permaneciam em aberto no fechamento do relatório. Dos recursos, 03 foram indeferidos, 01 foi atendido, 01 não foi atendido em razão do CNJ não dispor das informações solicitadas e 01 se encontrava em aberto até o fechamento do relatório.

Foram encaminhados 05 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) e de Minas Gerais (TJMG), dos Tribunais Regionais do Trabalho da 1ª e da 7ª Regiões (TRT-1ª e TRT-7ª) e a Ouvidoria do Superior Tribunal Militar.

2.2 DADOS DOS PROCESSOS

Dos relatos recebidos no trimestre, 4.489 (70,14%) 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	1.938	1.506		2.063	1.381		3.444
Justiça Federal	263	180		281	162		443
Justiça do Trabalho	98	285		121	262		383
Conselho Nacional de Justiça			86			86	86
Superior Tribunal de Justiça	36	19		27	28		55
Supremo Tribunal Federal	13	19		9	23		32
Tribunal Superior do Trabalho	23	8		20	11		31
Justiça Eleitoral	4	4		2	6		8
Justiça Militar Estadual	0	3		0	3		3
Justiça Militar da União	3	0		1	2		3
Tribunal Superior Eleitoral		1		1			1
Total geral	2.378	2.025	86	2.525	1.878	86	4.489
	52,97%	45,11%	1,92%	56,25%	41,84%	1,92%	100,00%

Das manifestações que continham dados do processo, a maior parte, 3.597 (80,13%), era relativa à *morosidade processual*. Em seguida, vieram as demandas a respeito de

como peticionar ao Conselho, com 188 (4,19%) e sobre matéria de natureza jurisdicional, no total de 138 (3,07%).

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 62,6% (4.018) dos registros recebidos entre outubro a dezembro de 2019. Tomando em conta apenas as demandas com essa classificação temática, 94,82% (3.810) 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	3.471	86,39%	3.249	80,86%
Sim	311	7,74%	533	13,27%
NA	236	5,87%	236	5,87%
Total	4.018	100,00%	4.018	100,00%

NA: não se aplica (pessoa jurídica).

	Sexo	
	Totais	%
Masculino	2.469	61,45%
Feminino	1.313	32,68%
NA	236	5,87%
Total	4.018	100,00%

Relativamente à origem por estado, o Maranhão apresentou o maior percentual de demandas referentes à morosidade processual, com 76,32% do total ali originado, seguido da Bahia, com 75,85%, e do Tocantins, com 74,07%.

UF	Morosidade Processual	Total de relatos	%
MA	58	76	76,32%
BA	578	762	75,85%
TO	20	27	74,07%
PI	38	53	71,70%
GO	150	210	71,43%
CE	142	202	70,30%
RJ	541	775	69,81%
SE	26	38	68,42%
PR	272	401	67,83%
PA	74	110	67,27%
AL	35	53	66,04%
MT	83	128	64,84%
RN	48	75	64,00%
PE	166	260	63,85%
SP	955	1500	63,67%
PB	67	108	62,04%
MS	61	99	61,62%
MG	301	549	54,83%
AM	28	53	52,83%

UF	Morosidade Processual	Total de relatos	%
RS	125	240	52,08%
AP	5	10	50,00%
SC	81	170	47,65%
ES	53	112	47,32%
DF	75	177	42,37%
RO	11	26	42,31%
RR	4	11	36,36%
AC	1	4	25,00%
Não informado	20	190	10,53%
Total Geral	4.018	6.419	62,60%

Do total de manifestação classificadas como morosidade processual, apresentamos a seguir as 3.597 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			47			47	47
Superior Tribunal de Justiça	32	13		23	22		45
Tribunal Superior do Trabalho	18	8		19	7		26
Tribunal Superior Eleitoral		1		1			1
Totais	50	22	47	43	29	47	119

Localização - Justiça Estadual	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
TJ-Bahia	392	218		474	136		610
TJ-São Paulo	241	257		238	260		498
TJ-Rio de Janeiro	163	183		213	133		346
TJ-Minas Gerais	140	90		129	101		230
TJ-Pernambuco	90	39		94	35		129
TJ-Ceará	77	42		67	52		119
TJ-Goiás	74	37		69	42		111
TJ-Rio Grande do Sul	63	33		54	42		96
TJ-Santa Catarina	42	33		35	40		75
TJ-Paraná	47	24		43	28		71
TJ-Mato Grosso	35	29		29	35		64
TJ-Maranhão	36	20		37	19		56
TJ-Paraíba	29	20		35	14		49
TJ-Pará	37	10		27	20		47
TJ-Alagoas	29	13		30	12		42
TJ-Espírito Santo	23	16		26	13		39

TJ-Mato Grosso do Sul	22	15		21	16		37
TJ-Rio Grande do Norte	17	18		14	21		35
TJ-Piauí	27	7		21	13		34
TJ-Amazonas	22	8		20	10		30
TJ-Distrito Federal	8	11		8	11		19
TJ-Tocantins	5	9		4	10		14
TJ-Sergipe	8	5		10	3		13
TJ-Rondônia	4	5		6	3		9
TJ-Roraima	2			1	1		2
TJ-Acre		2			2		2
TJ-Amapá	1	1		2			2
Totais	1.634	1.145	-	1.707	1.072	-	2.779

Localização - Justiça Federal	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
TRF-1ª Região	131	54		139	46		185
TRF-3ª Região	50	42		55	37		92
TRF-2ª Região	34	32		35	31		66
TRF-5ª Região	11	7		9	9		18
TRF-4ª Região	10	4		8	6		14
Totais	236	139	-	246	129	-	375

Localização - Justiça do Trabalho	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
TRT-2ª Região	20	85		24	81		105
TRT-15ª Região	22	30		8	44		52
TRT-1ª Região	10	27		15	22		37
TRT-5ª Região	14	23		18	19		37
TRT-10ª Região		9			9		9
TRT-6ª Região	1	8		2	7		9
TRT-7ª Região	3	4		3	4		7
TRT-9ª Região	2	4		2	4		6
TRT-3ª Região	2	3		2	3		5
TRT-11ª Região	1	3		1	3		4
TRT-17ª Região	2	2		2	2		4
TRT-20ª Região	3	1		2	2		4
TRT-24ª Região	1	3		1	3		4
TRT-4ª Região		4			4		4
TRT-8ª Região	1	3		3	1		4
TRT-19ª Região		3		2	1		3
TRT-21ª Região		2		1	1		2
TRT-22ª Região		2			2		2
TRT-12ª Região		1			1		1
TRT-18ª Região		1			1		1
TRT-23ª Região		1			1		1
Totais	82	219	-	86	215	-	301

Localização - Justiça Eleitoral	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
TRE-Bahia	2			1	1		2
TRE-Minas Gerais		1			1		1
TRE-Amazonas		1			1		1
Totais	2	2	-	1	3	-	4

Localização - Justiça Militar Estadual	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
TJM-São Paulo		3			3		3
Totais	-	3	-	-	3	-	3

Localização - Justiça Militar da União	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
Auditorias da 1ª CJM	1				1		1
Totais	1	-	-	-	1	-	1

Resumo	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
Tribunais Superiores e CNJ	50	22	47	43	29	47	119
Justiça Estadual	1.634	1.145		1.707	1.072		2.779
Justiça Federal	236	139		246	129		375
Justiça do Trabalho	82	219		86	215		301
Justiça Eleitoral	2	2		1	3		4
Justiça Militar da União	1				1		1
Justiça Militar Estadual		3			3		3
Total Geral	2.005	1.530	47	2.083	1.452	47	3.582

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.

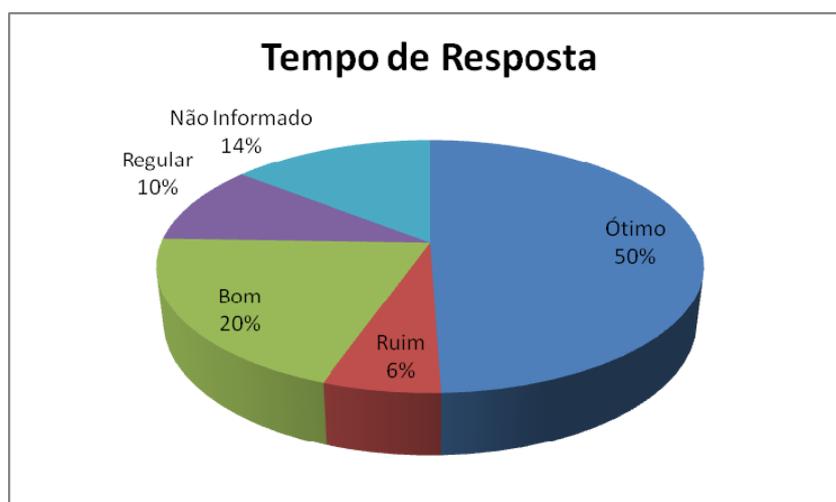
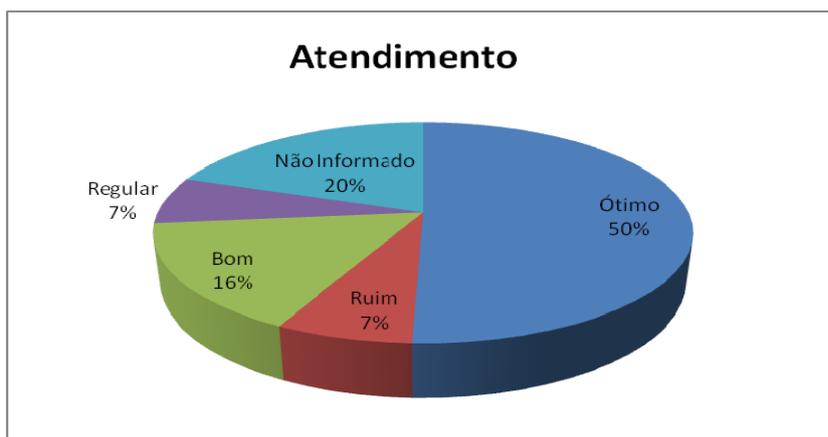
Setor	Concluído	Em aberto	Total Geral
Corregedoria Nacional de Justiça	104		104
Departamento de Monitoramento e Fiscalização do Sistema Carcerário e do Sistema de Execuções de Medidas Socioeducativas	79		79
Gabinete Vaga 1 Advogado	54		54
Departamento de Pesquisas Judiciárias	49		49
Secretaria Processual	42		42
Centro de Formação e Aperfeiçoamento de Servidores do Poder Judiciário	41		41

Setor	Concluído	Em aberto	Total Geral
Secretaria de Comunicação Social	11		11
Gabinete Vaga Cidadão Senado	7		7
Gabinete Vaga Juiz do Trabalho	7		7
Secretaria-Geral	6		6
Secretaria de Gestão de Pessoas	4	1	5
Departamento de Gestão Estratégica	4		4
Secretaria Especial de Programas, Pesquisas e Gestão Estratégica	2	1	3
Secretaria de Administração		3	3
Seção de Protocolo e Digitalização	3		3
Gabinete Vaga Juiz TRT	3		3
Gabinete Vaga Juiz TRF	3		3
Gabinete Vaga TST	2		2
Seção de Seleção e Gestão de Desempenho	2		2
Gabinete Vaga 2 Advogado	1		1
Secretaria de Orçamento e Finanças		1	1
Gabinete Vaga Cidadão Câmara	1		1
Total Geral	425	6	431
%	98,61%	1,39%	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 188 respostas, e os resultados obtidos estão detalhados nos gráficos e tabela a seguir:

	Satisfação quanto ao desfecho		Clareza	
	Totais	%	Totais	%
Sim	97	51,6%	133	70,7%
Não	91	48,4%	55	29,3%
Total	188	100,00%	188	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*, 51,6% foram avaliações positivas, e, em relação ao item *clareza da resposta*, houve 70,7% de avaliações positivas. Quanto aos itens *atendimento* e *tempo de resposta*, somando-se as avaliações “ótimo” e “bom”, foram alcançados os percentuais de 66,5% e 69,9%, 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, 3.365 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	Finalizado com solução	Finalizado sem solução	Em acompanhamento	Enviado sem acompanhamento	Total Geral
Ouvidoria do STJ	27				27
Ouvidoria do TST e CSJT	17			1	18
Total geral	44	0	0	1	45
%	97,78%	0,00%	0,00%	2,22%	100,00%

Órgão de Destino	Finalizado com solução	Finalizado sem solução	Em acompanhamento	Enviado sem acompanhamento	Total Geral
Ouvidoria do TJ-Bahia	260	181	116	5	562
Ouvidoria do TJ-São Paulo	467	7	4	5	483
Ouvidoria do TJ-Rio de Janeiro	357			7	364
Ouvidoria do TJ-Minas Gerais	225	7	1	7	240
Ouvidoria do TJ-Pernambuco	111	12	4		127
Ouvidoria do Fórum Clóvis Beviláqua/TJ-Ceará	59	36	25	1	121
Ouvidoria do TJ-Goiás	105	3			108
Ouvidoria do TJ-Rio Grande do Sul	97				97
Ouvidoria do TJ-Santa Catarina	71				71
Ouvidoria do TJ-Paraná	67		1	2	70
Ouvidoria do TJ-Mato Grosso	59				59
Ouvidoria do TJ-Paraíba	46	2	1	2	51
Ouvidoria do TJ-Pará	46	3	1		50
Ouvidoria do TJ-Maranhão	47				47
Ouvidoria do TJ-Espírito Santo	40	1		1	42
Ouvidoria do TJ-Alagoas	37	3	1		41
Ouvidoria do TJ-Mato Grosso do Sul	36				36
Ouvidoria do TJ-Rio Grande do Norte	25	5	2		32
Ouvidoria do TJ-Piauí	22	1	3		26
Ouvidoria do TJ-Amazonas	23	1	1		25
Ouvidoria do TJ-Distrito Federal	21			1	22
Ouvidoria do TJ-Tocantins	10	3			13
Seção de Informação ao Sistema Prisional/TJ-São Paulo	10				10
Ouvidoria do TJ-Sergipe	7	1			8
Ouvidoria do TJ-Rondônia	5	2			7
Ouvidoria do TJ-Roraima	2	1			3
Ouvidoria do TJ-Acre	1		2		3
Ouvidoria do TJ-Amapá	1				1
Total geral	2.257	269	162	31	2.719
%	83,01%	9,89%	5,96%	1,14%	100,00%

Órgão de Destino	Finalizado com solução	Finalizado sem solução	Em acompanhamento	Enviado sem acompanhamento	Total Geral
Ouvidoria Judiciária do TRF-1ª Região	99	2	2	1	104
Ouvidoria do TRF-3ª Região	98				98

Ouvidoria do TRF-2ª Região	54	2	3	2	61
Presidência do TRF-1ª Região	11	6	4		21
Ouvidoria do TRF-5ª Região	13	1		1	15
Ouvidoria do TRF-4ª Região	6			1	7
Ouvidoria Administrativa do TRF-1ª Região	2			1	3
Ouvidoria da SJRS/TRF-4ª Região	2				2
Ouvidoria da SJPR/TRF-4ª Região	1				1
Total geral	286	11	9	6	312
%	91,67%	3,53%	2,88%	1,92%	100,00%

Órgão de Destino	Finalizado com solução	Finalizado sem solução	Em acompanhamento	Enviado sem acompanhamento	Total Geral
Ouvidoria do TRT-2ª Região	87			1	88
Ouvidoria do TRT-15ª Região	52			1	53
Ouvidoria do TRT-1ª Região	34			1	35
Ouvidoria do TRT-5ª Região	32			1	33
Ouvidoria do TRT-10ª Região	9	1			10
Ouvidoria do TRT-7ª Região	7	1		2	10
Ouvidoria do TRT-9ª Região	9				9
Ouvidoria do TRT-6ª Região	7				7
Ouvidoria do TRT-20ª Região	5				5
Ouvidoria do TRT-3ª Região	5				5
Ouvidoria do TRT-18ª Região	3			1	4
Ouvidoria do TRT-21ª Região	3				3
Ouvidoria do TRT-24ª Região	3				3
Ouvidoria do TRT-4ª Região	3				3
Ouvidoria do TRT-8ª Região	3				3
Ouvidoria do TRT-11ª Região	1	1			2
Ouvidoria do TRT-12ª Região	2				2
Ouvidoria do TRT-17ª Região	2				2
Ouvidoria do TRT-19ª Região		2			2
Ouvidoria do TRT-22ª Região	1				1
Ouvidoria do TRT-23ª Região	1				1
Total geral	269	5	0	7	281
%	95,73%	1,78%	0,00%	2,49%	100,00%

Órgão de Destino	Finalizado com solução	Finalizado sem solução	Em acompanhamento	Enviado sem acompanhamento	Total Geral
Ouvidoria do TRE-Bahia	1				1
Ouvidoria do TRE-Goiás	1				1
Ouvidoria do TRE-Amazonas	1				1
Total geral	3	0	0	0	3
%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%

Órgão de Destino	Finalizado com solução	Finalizado sem solução	Em acompanhamento	Enviado sem acompanhamento	Total Geral
Ouvidoria do TJM-São Paulo	2				2
Total geral	2	0	0	0	2
%	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	44	0	0	1	45
Justiça Estadual	2.257	269	162	31	2.719
Justiça Federal	286	11	9	6	312
Justiça Trabalhista	269	5	0	7	281
Justiça Eleitoral	3	0	0	0	3
Justiça Militar Estadual	2	0	0	0	2
Total Geral	2.861	285	171	45	3.362
%	85,10%	8,48%	5,09%	1,34%	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, 2.861 (85,1%) obtiveram solução, 285 (8,48%) foram finalizadas sem solução e enquanto que 171 (5,09%) permaneciam em acompanhamento; 45 manifestações (1,34%) foram enviadas sem a solicitação de informações/resposta.

Houve o encaminhamento de demandas à Ouvidoria do Ministério da Justiça e da Segurança Pública e à Corregedoria da Defensoria Pública da União.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O período de outubro a dezembro de 2019 apresentou demanda de 6.400 manifestações. Em relação ao trimestre anterior, representa aumento de 0,72%, em que foram recebidos 6.354. Quando comparado com o mesmo período de 2018, em que foram registrados 4.276 relatos, houve aumento de 49,67%.

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 62,6% do total de demandas recebidas, o que segue o histórico dos relatórios anteriores. Destaca-se que houve um aumento de 4 pontos percentuais em relação ao trimestre anterior, na qual 58,48% das demandas tratavam sobre morosidade processual.

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 as avaliações realizadas pelos usuários do serviço da Ouvidoria foram positivas em mais de 51%. Em relação ao item satisfação quanto ao desfecho, 51,6% foram avaliações positivas, e, em relação ao item clareza da resposta, houve 70,7% de avaliações positivas. Quanto aos itens atendimento e tempo de resposta, somando-se as avaliações “ótimo” e “bom”, foram alcançados os percentuais de 66,5% e 69,9%, respectivamente.

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, 24 de março de 2020.

Ronaldo Araújo Pedron
Chefe do Gabinete da Ouvidoria

Mariana Feltrini Turibio
Assistente VI