



Poder Judiciário
Conselho Nacional de Justiça
Ouvidoria

Relatório Anual da Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça 2019

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça foi instituída por meio da Portaria n.º 272, de 17 de junho de 2008, que disciplinou a estrutura do Conselho. Em 2009, foi reestruturada com a publicação do novo Regimento Interno do Conselho, por meio da Resolução n.º 67, de 3 de março de 2009. Em 2010, o Conselho fixou as competências, meios de acesso e gestão, por meio da Resolução n.º 103, de 24 de fevereiro de 2010.

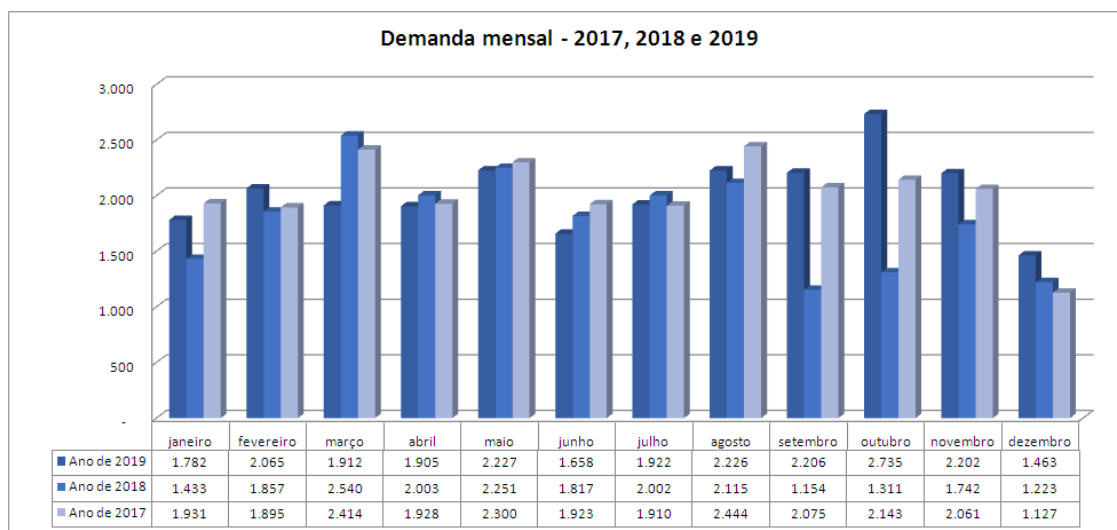
A gestão de 2019 foi exercida pela Conselheira Iracema Vale, eleita na 265ª Sessão Ordinária, em 6 de fevereiro de 2018, juntamente com o ouvidor-substituto, o Conselheiro Valtércio de Oliveira. A partir de novembro, a gestão passou a ser exercida pelo Conselheiro André Godinho, eleito para a função na 300ª Sessão Ordinária.

Este relatório é formulado em cumprimento ao disposto no artigo 4.º, inciso VII, da Resolução n.º 103/2010 e contém dados quantitativos e qualitativos relativos às atividades desenvolvidas no ano de 2019.

1. AS DEMANDAS RECEBIDAS

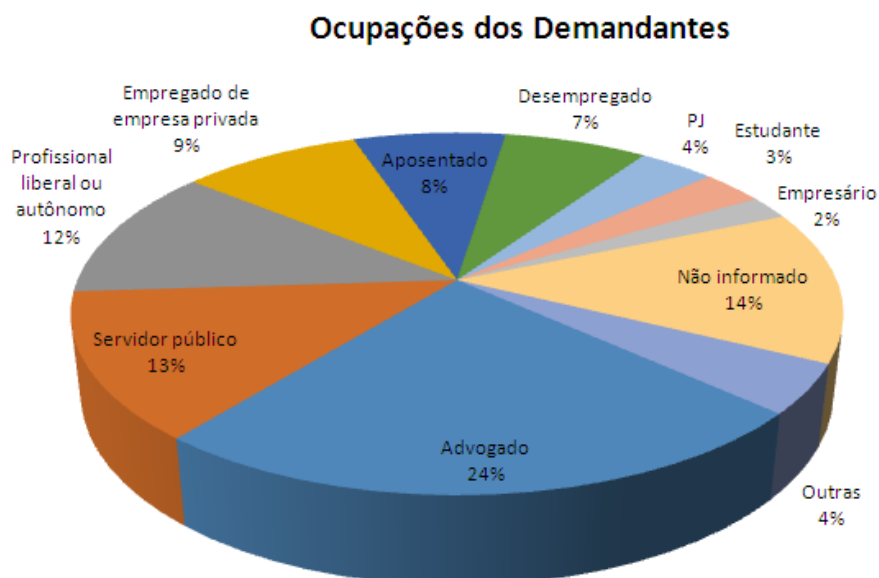
No ano de 2019, a Ouvidoria recebeu 24.303 manifestações, o que implica média de 2.025 relatos por mês. Em comparação ao ano de 2018, em que foram recebidos 21.448 relatos, a demanda apresentou aumento de 13,3% e, em comparação ao ano de 2017, em que foram recebidos 24.151 relatos, houve aumento de 0,6%.

O gráfico a seguir apresenta a demanda mensal com o comparativo no último triênio.



A forma de comunicação mais comum com a Ouvidoria é a virtual, com 22.945 (94,41%) manifestações recebidas pelo sistema eletrônico de atendimento na internet e 983 (4,04%) por correio eletrônico. As demais manifestações foram recebidas por atendimento telefônico¹ (182 - 0,75%), pessoalmente² (124 - 0,51%), por correspondência (40 - 0,16%) e por ofício (29 - 0,12%).

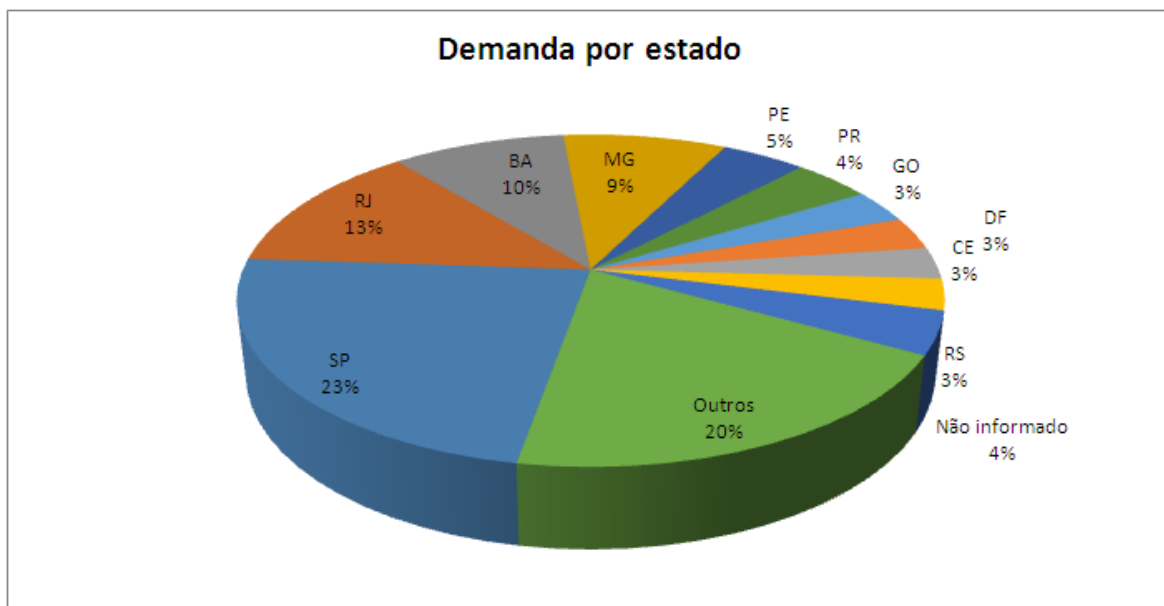
Há predominância de manifestações enviadas por advogados, servidores públicos, profissionais liberais ou autônomos e empregados de empresas privadas, como demonstra o gráfico a seguir:



¹São 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/>).

²As manifestações recebidas por atendimento presencial até o primeiro trimestre 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.

O quadro 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 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 conforme tipos e temas. O tema *morosidade processual* figura em primeiro lugar, com 14.255 relatos, representando 58,38% das manifestações recebidas.

As demandas que necessitavam ser apresentadas formalmente ao CNJ ou que traziam dúvidas sobre o procedimento para *peticionar ao Conselho* constaram na segunda posição, com 1.369 relatos (5,61%). 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, constaram as demandas pertinentes à *atuação de magistrado*, com 919 (3,76%). Em relação a esses relatos, a Ouvidoria do CNJ presta informações sobre a possibilidade de apresentar a reclamação perante a Corregedoria Geral de Justiça ou o Conselho Nacional de Justiça, bem como orientações sobre o procedimento para formular a reclamação ao CNJ.

³CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Relatório Justiça em Números 2019**. Brasília: CNJ, 2019. Disponível em: <www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros>. Acesso em: 6 abr. 2020.

Assunto	Reclamação	Informação	Solicitação	Denúncia	Pedido de acesso à informação	Sugestão	Elogio	Total Geral
Morosidade processual no Poder Judiciário	13.642	62	280	269	2			14.255
Como peticionar ao CNJ	900	95	61	289	1	23		1.369
Demanda fora da competência do CNJ	608	76	75	136	6	13	5	919
Demanda insuficiente para classificação	645	52	52	30	3	5		787
Matéria de cunho jurisdicional	511	25	66	83	2	1		688
Decisão judicial	505	9	14	40			1	569
Atuação de magistrado	399	15	4	74	7	1	37	537
Serventia extrajudicial/cartório	345	69	22	32	8	2	1	479
Funcionamento/procedimento de vara/comarca	325	8	7	17	2		6	365
Convenção da Apostila de Haia (Res. CNJ 228/2016)	26	277	57		3		1	364
Consulta jurídica	128	175	50	6	2	1		362
Andamento/situação de processo judicial	65	81	17	1	11			175
Administração de tribunal	136	5	16	10	4	1	1	173
Sistema carcerário e sistema de execução de medidas socioeducativas	50	32	21	29	27	1		160
Pesquisa	3	71	22		64			160
Acesso a sistemas de informação de órgão do Poder Judiciário	100	35	15		4	2		156
Atuação de servidor/funcionário do Poder Judiciário	120	3	4	12	2		14	155
Concurso público para servidor do Poder Judiciário	114	15	11	7	3	1		151
Atos normativos do CNJ	11	88	33		9	3		144
Resposta/atuação da Ouvidoria do CNJ	51	33	23	16	3	1	14	141
Conciliação e mediação	7	88	26		4	2		127
Cadastro Nacional de Adoção - CNA	12	71	19		7	1		110
Atuação do CNJ	16	24	37	1	28		3	109
Melhorias para o Poder Judiciário	9	1	8			88	1	107
Curso promovido pelo CNJ	10	64	29			1		104
Acesso a sistemas do CNJ	43	29	26		3			101
Cumprimento de decisão judicial	84	3	3	7				97
Processo Judicial Eletrônico (PJe)	49	14	9		3	5		80
Consulta de mérito	15	41	16		1			73
Banco de Dados de Mandados de Prisão - BNMP	23	14	16		15	1		69
Justiça em Números/estatísticas	2	34	11		20			67

Assunto	Reclamação	Informação	Solicitação	Denúncia	Pedido de acesso à informação	Sugestão	Elogio	Total Geral
Atuação do Supremo Tribunal Federal	48	4	5	6		1	1	65
Execução penal (regime de cumprimento de pena)	36	5	12	1	7	1	1	63
Andamento/situação processual na Corregedoria Nacional de Justiça (sem sigilo)	15	20	10		8			53
Atos administrativos de tribunal	33	5	6	1	1			46
Morosidade processual no CNJ	44		1					45
Extravio de processo ou documento/restauração de autos	39	1	3	1				44
Cadastro Nacional de Improbidade Administrativa - CNIA	2	18	14		8			42
Sistema Nacional de Adoção e Acolhimento - SNA	3	20	7		6	2		38
Projetos/programas do CNJ		28	7		2			37
Atividade jurídica	3	30	1		1	2		37
Autor. de viagem para o ext. de crianças e adolescentes	4	27	6					37
Andamento/situação processual no CNJ (sem sigilo)	4	11	7		5			27
Outros concursos públicos	25	1						26
Pagamento e gestão de precatórios	10	8			5			23
Competência do CNJ	4	15	1	1	1			22
Atuação da Corregedoria Nacional de Justiça	7	4	4		6			21
Recebimento de documento no CNJ/protocolo/número de processo	3	14	3					20
Portal do CNJ	7	9	3			1		20
Atuação de Ouvidoria de Tribunal	16		3					19
Concurso público para a outorga das delegações de notas e de registro	14	3	1					18
Transparência Poder Judiciário	2	3	2		10			17
Morosidade no cumprimento de decisão judicial	15		1					16
Transparência CNJ	3	2	2		8			15
Concurso público para ingresso na carreira da magistratura	9	1	2			2		14
Regulamentação do novo CPC (Lei 13.015/15)	1	10	3					14
Imprensa do CNJ		6	7			1		14
Projeto Pai Presente		9	4					13
Processo eletrônico do CNJ		1	10		2			13
Bacenjud	2	5	3		2			12
Remuneração percebida por magistrado ou servidor do Poder Judiciário	3	1	2	1	5			12

Assunto	Reclamação	Informação	Solicitação	Denúncia	Pedido de acesso à informação	Sugestão	Elogio	Total Geral
Justiça Aberta		5	4		2			11
Cumprimento da Lei de Acesso à Informação	6	4			1			11
Informações gerais sobre o CNJ		7	1		3			11
Cartilhas produzidas pelo CNJ		1	9					10
Atuação de Corregedoria de Tribunal	4	1	3					8
Nepotismo no Poder Judiciário	4	1		2				7
Convênio/acordo/termo de cooperação técnica			7					7
Andamento/situação de processo administrativo no Poder Judiciário	5	1	1					7
Decisão do CNJ	4	1			1			6
Metas nacionais do Poder Judiciário		3	3					6
Prêmio CNJ de Qualidade/Selo Justiça em Números		3	1		1			5
Cumprimento de decisão do CNJ	4			1				5
Numeração única		2	3					5
Andamento/situação processual no CNJ (com sigilo)		1	4					5
Renajud	1		2		2			5
Concurso público para servidor do CNJ		3			2			5
Assistência judiciária	1	2	1					4
Tabelas processuais unificadas	1		2		1			4
Inspeções no Poder Judiciário			2		2			4
Nepotismo nos demais Poderes	2	1		1				4
Modelos únicos de certidões		2	2					4
Inscrição de pretendente no CNA	1	2	1					4
Cadastro Nacional de Adolescentes em Conflito com a Lei		1	1		1			3
Tentativa de golpe utilizando o nome do CNJ	2			1				3
Evento promovido pelo CNJ		1	2					3
Recurso (LAI)					2			2
Sessões plenárias do CNJ		1	1					2
Atuação do Ministro Presidente do CNJ	1	1						2
Sigilo/anonimato		1		1				2
Sistema Nacional de Bens Apreendidos - SNBA		1						1
Regulamentação do CNJ sobre a Lei de Acesso à Informação					1			1

Assunto	Reclamação	Informação	Solicitação	Denúncia	Pedido de acesso à informação	Sugestão	Elogio	Total Geral
Cadastro Nacional de Crianças Acolhidas					1			1
Implementação da Lei de Acesso à Informação					1			1
Jurisprudência do CNJ - Infojuris		1						1
Cadastro de Entidades Devedoras Inadimplentes - CEDIN		1						1
Autor. de viagem nacional de crianças e adolescentes		1						1
Reabilitação e certidão de antecedentes criminais		1						1
Outros assuntos	38	112	75	5	20	6	4	260
Total Geral	19.380	2.032	1.305	1.081	362	169	90	24.419

Em relação à 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 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 ano de 2019 um total de 321 pedidos e 13 recursos fundamentados na Lei de acesso à informação (LAI - Lei n.º 12.527/2011), que entrou em vigor em 16 de maio de 2012.

Os temas mais frequentes foram dados de pesquisas realizadas pelo CNJ (57 solicitações), informações sobre o Sistema Carcerário e Sistema de Execução de Medidas Socioeducativas (26 registros), sobre as iniciativas e as ações do Conselho (23 registros) e sobre o “Relatório Justiça em Números” (20 registros).

Do total de pedidos de acesso à informação, 175 foram atendidos, 114 não puderam ser atendidos em razão de o CNJ não ser o órgão detentor da informação desejada, 27 foram indeferidos, justificadamente, 3 demandas foram consideradas insuficientes, solicitando-se mais dados ao interessado e 2 permaneciam em aberto no fechamento do relatório. Dos recursos, 4 foram atendidos, 8 foram indeferidos e 1 não foi atendido em razão do CNJ não deter a informação solicitada.

Observamos um crescimento da demanda de pedidos de acesso à informação no último triênio. No ano de 2017, foram registrados 224 pedidos e 14 recursos e, em 2018, foram 265 pedidos e 26 recursos, um aumento de 22,3% da demanda. Em 2019, foram 321 pedidos e 13 recursos, um aumento de 14,8% em relação à demanda de 2018.

Consignamos aqui informações gerais acerca dos pedidos de acesso à informação, visto haver, conforme estabelece a Lei n.º 12.527/2011, relatório específico anual com dados detalhados, a ser disponibilizado no link <www.cnj.jus.br/ouvidoria-page/documentos>.

2.2 DADOS DOS PROCESSOS

Dos relatos recebidos no ano, 15.944 continham os dados do processo a que se referiam, como o número, a unidade judiciária, a classe e a situação de julgamento (julgado e 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	7.137	4.989		7.267	4.859		12.126
Justiça Federal	916	636		1.006	546		1.552
Justiça do Trabalho	310	1.053		429	934		1.363
Conselho Nacional de Justiça			329			329	329
Superior Tribunal de Justiça	145	85		111	119		230
Supremo Tribunal Federal	82	70		63	89		152
Tribunal Superior do Trabalho	106	44		104	46		150
Justiça Eleitoral	12	13		13	12		25
Tribunal Superior Eleitoral	1	4		3	2		5
Justiça Militar da União	5			2	3		5
Justiça Militar Estadual		4		1	3		4
Superior Tribunal Militar	2	1			3		3
Total geral	8.716	6.899	329	8.999	6.616	329	15.944
	54,67%	43,27%	2,06%	56,44%	41,50%	2,06%	100,00%

NA: não se aplica.

Das manifestações que continham dados do processo, a maior parte, 12.669 (79,46%), era relativa à “morosidade processual”. Em seguida, figuram as demandas a respeito de “como peticionar ao CNJ”, com 604 (3,79%), e, em terceiro, “matéria de natureza jurisdicional”, com 456 (2,86%).

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, o que representou 58,38% (14.255) do total de registros do ano. Tomando

em conta apenas as demandas com essa classificação temática, 95,7% (13.642) são reclamações.

Os quadros a seguir apresentam os perfis dos usuários que registram manifestações sobre demora processual, no que tange à existência de deficiência/doença grave, à faixa etária e ao gênero. Os relatos não classificados (N/A) se referem às manifestações de pessoas jurídicas.

	Pessoa com deficiência ou doença grave		Idoso		Gênero		
	Totais	%	Totais	%	Totais	%	
Não	12.562	88,12%	11.645	81,69%	Masculino	8.532	59,85%
Sim	1.086	7,62%	2.003	14,05%	Feminino	5.116	35,89%
NA	607	4,26%	607	4,26%	NA	607	4,26%
Total	14.255	100,00%	14.255	100,00%	Total	14.255	100,00%

NA: não se aplica (pessoa jurídica).

Relativamente à origem por estado, o Pernambuco apresentou o maior percentual de demandas referentes à morosidade processual, com 70,73% do total ali originado, seguido da Bahia, com 70,72%, e da Paraíba, com 70,71%.

UF	Morosidade processual	Total	%
PE	800	1.131	70,73%
BA	1.633	2.309	70,72%
PB	309	437	70,71%
AL	182	268	67,91%
GO	535	801	66,79%
RN	195	292	66,78%
CE	504	756	66,67%
PI	192	290	66,21%
MA	288	438	65,75%
MT	294	453	64,90%
MS	247	381	64,83%
RJ	1.971	3.158	62,41%
SE	87	140	62,14%
AM	128	216	59,26%
SP	3.277	5.686	57,63%
PA	218	390	55,90%
ES	254	456	55,70%
MG	1.212	2.181	55,57%
TO	73	132	55,30%
PR	544	1.051	51,76%
SC	307	634	48,42%
RS	354	745	47,52%
RO	74	161	45,96%
DF	336	775	43,35%
AC	11	27	40,74%
AP	17	49	34,69%
RR	12	35	34,29%
Não informado	201	1.027	19,57%
Total geral	14.255	24.419	58,38%

Do total de manifestação classificadas como morosidade processual, analisamos a seguir as 12.669 que continham informações sobre o processo, como a numeração, a unidade judiciária, a classe processual e a situação de julgamento.

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			177			177	177
Superior Tribunal de Justiça	113	57		83	87		170
Tribunal Superior do Trabalho	94	35		95	34		129
Tribunal Superior Eleitoral	1	2		2	1		3
Totais	208	94	177	180	122	177	479

Localização - Justiça Estadual	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
TJ-São Paulo	896	851		835	912		1.747
TJ-Bahia	977	503		1.084	396		1.480
TJ-Rio de Janeiro	720	655		796	579		1.375
TJ-Minas Gerais	608	284		541	351		892
TJ-Pernambuco	431	151		420	162		582
TJ-Ceará	317	116		284	149		433
TJ-Goiás	290	120		274	136		410
TJ-Santa Catarina	162	100		153	109		262
TJ-Maranhão	173	86		171	88		259
TJ-Rio Grande do Sul	155	93		149	99		248
TJ-Mato Grosso	148	88		132	104		236
TJ-Paraíba	157	74		169	62		231
TJ-Paraná	146	74		143	77		220
TJ-Pará	130	49		118	61		179
TJ-Espírito Santo	109	69		116	62		178
TJ-Mato Grosso do Sul	109	66		109	66		175
TJ-Rio Grande do Norte	92	72		90	74		164
TJ-Alagoas	103	51		101	53		154
TJ-Piauí	108	40		82	66		148
TJ-Amazonas	71	35		67	39		106
TJ-Distrito Federal	33	42		32	43		75
TJ-Tocantins	26	27		21	32		53
TJ-Rondônia	25	23		26	22		48
TJ-Sergipe	32	13		30	15		45
TJ-Acre	5	3		4	4		8
TJ-Amapá	3	2		4	1		5
TJ-Roraima	3	1		1	3		4
Totais	6.029	3.688	-	5.952	3.765	-	9.717

Localização - Justiça Federal	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
TRF-1ª Região	419	237		473	183		656
TRF-3ª Região	204	120		206	118		324
TRF-2ª Região	118	80		127	71		198
TRF-5ª Região	38	35		40	33		73
TRF-4ª Região	30	14		31	13		44
Totais	809	486	-	877	418	-	1.295

Localização - Justiça do Trabalho	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
TRT-2ª Região	48	326		67	307		374
TRT-1ª Região	39	106		57	88		145
TRT-15ª Região	51	89		44	96		140
TRT-5ª Região	37	58		47	48		95
TRT-10ª Região	5	48		10	43		53
TRT-6ª Região	13	31		19	25		44
TRT-19ª Região	1	27		9	19		28
TRT-3ª Região	10	17		14	13		27
TRT-7ª Região	7	17		7	17		24
TRT-9ª Região	6	15		8	13		21
TRT-4ª Região	5	13		7	11		18
TRT-20ª Região	5	9		5	9		14
TRT-18ª Região	6	6		4	8		12
TRT-22ª Região	5	7		1	11		12
TRT-24ª Região	1	11		1	11		12
TRT-8ª Região	2	9		6	5		11
TRT-11ª Região	1	9		1	9		10
TRT-16ª Região	1	9		2	8		10
TRT-17ª Região	5	5		6	4		10
TRT-12ª Região	2	6		2	6		8
TRT-21ª Região		8		4	4		8
TRT-13ª Região		5		2	3		5
TRT-23ª Região	1	4		1	4		5
TRT-14ª Região		2		2			2
Totais	251	837	-	326	762	-	1.088

Localização - Justiça Eleitoral	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
TRE-Mato Grosso	1	2			3		3
TRE-Bahia	2			1	1		2
TRE-Minas Gerais	1	1		1	1		2
TRE-São Paulo		2			2		2
TRE-Pará		2		2			2
TRE-Amazonas		1			1		1
TRE-Ceará		1		1			1
TRE-Piauí	1			1			1
Totais	5	9	-	6	8	-	14

Localização - Justiça Militar Estadual	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
TJM-São Paulo		4		1	3		4
Totais	-	4	-	1	3	-	4

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

Resumo	Julgado			Em Execução			Total Geral
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
Tribunais Superiores e CNJ	208	94	177	180	122	177	479
Justiça Estadual	6.029	3.688		5.952	3.765		9.717
Justiça Federal	809	486		877	418		1.295
Justiça do Trabalho	251	837		326	762		1.088
Justiça Eleitoral	5	9		6	8		14
Justiça Militar Estadual	-	4	-	1	3	-	4
Justiça Militar da União	2	-	-	1	1	-	2
Total Geral	7.304	5.118	177	7.343	5.079	177	12.599

NA: não se aplica.

Não foram computados os processos em tramitação no STF.

3. A PARTICIPAÇÃO DAS UNIDADES DO CNJ

A tabela abaixo retrata a participação das unidades do CNJ que demandadas pelos cidadãos, em consonância com os art. 2º e 4º, incisos I a IV, da Resolução CNJ nº 103/2010:

Setor	Concluído	Em aberto	Total geral
Corregedoria Nacional de Justiça	598	28	626
Departamento de Monitoramento e Fiscalização do Sistema Carcerário e do Sistema de Execução de Medidas Socioeducativas	302		302
Departamento de Pesquisas Judiciárias	174		174
Secretaria Processual	145		145
Centro de Formação e Aperfeiçoamento de Servidores do Poder Judiciário	109		109
Gabinete Vaga Juiz TRF	67		67
Gabinete vaga 1 Advogado	57		57
Secretaria de Comunicação Social	55		55
Gabinete Vaga Juiz do Trabalho	31		31
Secretaria de Gestão de Pessoas	27	1	28
Seção de Protocolo e Digitalização	23		23
Secretaria-Geral	19		19
Departamento de Gestão Estratégica	17		17
Seção de Seleção e Gestão DE Desempenho	15		15
Gabinete Vaga TST	14		14

Setor	Concluído	Em aberto	Total geral
Secretaria Especial de Programas, Pesquisas e Gestão Estratégica	9	2	11
Gabinete Vaga Cidadão Senado	9	2	11
Gabinete Vaga Desembargador TJ	3	3	6
Gabinete Vaga Juiz TRT	6		6
Gabinete Vaga Membro MPE	3	2	5
Gabinete Vaga Cidadão Câmara	4		4
Gabinete Vaga Juiz Estadual	4		4
Secretaria de Administração		3	3
Seção de Gestão de Contratos	3		3
Seção de Benefícios	2	1	3
Gabinete Vaga 2 Advogado	2		2
Seção de Serviços Gerais	2		2
Seção de Educação Corporativa	1	1	2
Seção de Cerimonial	2		2
Seção de Segurança Interna	2		2
Gabinete Vaga Juiz Federal	1		1
Secretaria de Orçamento e Finanças		1	1
Seção de Arquivo	1		1
Comissão Permanente de Licitação	1		1
Departamento de Acompanhamento Orçamentário	1		1
Secretaria de Auditoria	1		1
Diretoria Geral	1		1
Departamento de Segurança Institucional do Poder Judiciário		1	1
Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação	1		1
Total	1.712	45	1.757
%	97,44%	2,56%	100,00%

A atuação dos setores e órgãos competentes do Conselho Nacional de Justiça no atendimento ao usuário é essencial para efetivar a participação cidadã, pois permite que a manifestação seja tratada pelo setor solucionador da questão apresentada. Destaca-se o elevado número de demandas que obtiveram resposta/retorno da unidade, superior aos 97%.

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 772 respostas e os resultados obtidos estão detalhados nos gráficos e tabela a seguir:

Atendimento	Total	%
Ótimo	420	54,40%
Bom	124	16,06%
Regular	49	6,35%
Ruim	46	5,96%
Não informado	133	17,23%
Total Geral	772	100,00%

Tempo de Resposta	Total	%
Ótimo	421	54,53%
Bom	161	20,85%
Regular	58	7,51%
Ruim	44	5,70%
Não informado	88	11,40%
Total Geral	772	100,00%

Satisfação Quanto ao Desfecho	Total	%
Sim	423	54,79%
Não	349	45,21%
Total Geral	772	100,00%

Clareza da Resposta	Total	%
Sim	565	73,19%
Não	207	26,81%
Total Geral	772	100,00%

A avaliação da resposta é um espaço importante para monitorar a qualidade do serviço da Ouvidoria. O usuário recebe, juntamente com a resposta a sua demanda, um link com o convite para acessar o formulário de avaliação e realizar o preenchimento voluntário.

A avaliação dos quesitos “atendimento”, “tempo de resposta” e “clareza da resposta” foi positiva em mais de 70% das participações, sendo somadas as respostas “ótimo” e “bom” em relação aos dois primeiros itens. Quanto ao quesito “satisfação quanto ao desfecho”, 54% das respostas foram positivas.

Esses dados demonstram satisfação positiva em relação à atuação da Ouvidoria, tendo que vista que em mais da metade dos questionários respondidos houve avaliação positiva.

5. ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS A OUTROS ÓRGÃOS

No período, houve 12.724 encaminhamentos às ouvidorias e às corregedorias dos tribunais e a outros órgãos judiciais, em conformidade com os arts. 2.º e 4.º, III, da Resolução 103/2010, do CNJ. Essas demandas tratavam de atraso na movimentação processual e de questões específicas dos órgãos jurisdicionais. Quando necessário, considerando a hipótese do art. 7.º, inciso I, da resolução, houve orientação aos demandantes para direcionar seu questionamento ao CNJ. O quadro a seguir detalha tais encaminhamentos:

Tribunais Superiores e Conselhos	Acompanhamento com solução	Acompanhamento sem solução	Em acompanhamento	Enviado sem acompanhamento	Total Geral
Ouvidoria do TST e CSJT	125	1		2	128
Ouvidoria do STJ	84	2		3	89
Ouvidoria do TSE	2			3	5
Ouvidoria do STM				1	1
Corregedoria-Geral da Justiça Federal/CJF	1				1
Total geral	212	3	0	9	224
%	94,64%	1,34%	0,00%	4,02%	100,00%

Justiça Estadual	Acompanhamento com solução	Acompanhamento sem solução	Em acompanhamento	Enviado sem acompanhamento	Total Geral
Ouvidoria do TJ-São Paulo	1.811	10	3	22	1.846
Ouvidoria do TJ-Bahia	987	376	104	7	1.474
Ouvidoria do TJ-Rio de Janeiro	1.403	21		15	1.439
Ouvidoria do TJ-Minas Gerais	943	10	1	19	973
Ouvidoria do TJ-Pernambuco	629	33	3	5	670
Ouvidoria do TJ-Goiás	420	5		6	431
Ouvidoria do Fórum Clóvis Beviláqua/TJ-Ceará	233	114	22	4	373
Ouvidoria do TJ-Rio Grande do Sul	276	2			278
Ouvidoria do TJ-Santa Catarina	277				277
Ouvidoria do TJ-Maranhão	254	2			256
Ouvidoria do TJ-Paraná	241	2	1	3	247
Ouvidoria do TJ-Mato Grosso	241			1	242
Ouvidoria do TJ-Paraíba	224	4	2	4	234
Ouvidoria do TJ-Espírito Santo	186	2		3	191
Ouvidoria do TJ-Pará	186	4	1		191
Ouvidoria do TJ-Mato Grosso do Sul	179			1	180
Ouvidoria do TJ-Rio Grande do Norte	138	21	2		161
Ouvidoria do TJ-Alagoas	150	5		1	156
Ouvidoria do TJ-Piauí	138	9	2	3	152
Ouvidoria do TJ-Distrito Federal e dos Territórios	100	1		2	103
Ouvidoria do TJ-Amazonas	93	4	1	1	99
Ouvidoria do TJ-Ceará	60	13		2	75
Ouvidoria do TJ-Tocantins	52	4			56
Ouvidoria do TJ-Rondônia	48	3			51
Ouvidoria do TJ-Sergipe	40	1			41
Seção de Informação ao Sistema Prisional/TJSP	29				29
Ouvidoria do TJ-Acre	11		1		12
Ouvidoria do TJ-Roraima	4	1			5
Ouvidoria do TJ-Amapá	5				5
Corregedoria do TJ-Santa Catarina	1				1
Corregedoria do TJ-Ceará	1				1
Corregedoria do TJ-Maranhão				1	1
Corregedoria do TJ-Minas Gerais	1				1
Diretoria de Execução de Precatórios/TJSP	1				1
Total geral	9.362	647	143	100	10.252
%	91,32%	6,31%	1,39%	0,98%	100,00%

Justiça Federal	Acompanhamento com solução	Acompanhamento sem solução	Em acompanhamento	Enviado sem acompanhamento	Total Geral
Ouvidoria Judiciária do TRF-1ª Região	404	7	2	9	422
Ouvidoria do TRF-3ª Região	344			2	346
Ouvidoria do TRF-2ª Região	181	11	3	3	198
Ouvidoria do TRF-5ª Região	71	3		1	75
Presidência do TRF-1ª Região	41	16	3		60
Ouvidoria do TRF-4ª Região	27			1	28
Ouvidoria Administrativa do TRF-1ª Região	12	1		1	14
Ouvidoria do SJPR/TRF-4ª Região	10				10
Ouvidoria do SJRS/TRF-4ª Região	5				5
Ouvidoria do SJSC/TRF-4ª Região	3				3
Total geral	1.098	38	8	17	1.161
%	94,57%	3,27%	0,69%	1,46%	100,00%

Justiça do Trabalho	Acompanhamento com solução	Acompanhamento sem solução	Em acompanhamento	Enviado sem acompanhamento	Total Geral
Ouvidoria do TRT-2ª Região	360	3		2	365
Ouvidoria do TRT-1ª Região	149		1	1	151
Ouvidoria do TRT-15ª Região	135			1	136
Ouvidoria do TRT-5ª Região	76			4	80
Ouvidoria do TRT-10ª Região	52	2		1	55
Ouvidoria do TRT-6ª Região	38			1	39
Ouvidoria do TRT-19ª Região	21	9	1		31
Ouvidoria do TRT-7ª Região	27	1		3	31
Ouvidoria do TRT-3ª Região	25				25
Ouvidoria do TRT-9ª Região	24			1	25
Ouvidoria do TRT-4ª Região	16			1	17
Ouvidoria do TRT-11ª Região	11	1			12
Ouvidoria do TRT-18ª Região	11			1	12
Ouvidoria do TRT-21ª Região	11			1	12
Ouvidoria do TRT-24ª Região	12				12
Ouvidoria do TRT-17ª Região	11				11
Ouvidoria do TRT-20ª Região	10			1	11
Ouvidoria do TRT-22ª Região	11				11
Ouvidoria do TRT-16ª Região	8	1		1	10
Ouvidoria do TRT-8ª Região	6				6
Ouvidoria do TRT-12ª Região	5				5
Ouvidoria do TRT-13ª Região	5				5
Ouvidoria do TRT-23ª Região	3			1	4
Total geral	1.027	17	2	20	1.066
%	96,34%	1,59%	0,19%	1,88%	100,00%

Justiça Eleitoral	Acompanhamento com solução	Acompanhamento sem solução	Em acompanhamento	Enviado sem acompanhamento	Total Geral
Ouvidoria do TRE-São Paulo	2			1	3
Ouvidoria do TRE-Goiás	2				2
Ouvidoria do TRE-Pará	2				2
Ouvidoria do TRE-Rondônia				1	1
Ouvidoria do TRE-Bahia	1				1
Ouvidoria do TRE-Mato Grosso	1				1
Ouvidoria do TRE-Minas Gerais	1				1
Ouvidoria do TRE-Santa Catarina	1				1
Ouvidoria do TRE-Tocantins	1				1
Ouvidoria do TRE-Amazonas	1				1
Ouvidoria do TRE-Ceará	1				1
Ouvidoria do TRE-Rio Grande do Sul	1				1
Ouvidoria do TRE-Piauí	1				1
Total geral	15	0	0	2	17
%	88,24%	0,00%	0,00%	11,76%	100,00%

Justiça Militar Estadual	Acompanhamento com solução	Acompanhamento sem solução	Em acompanhamento	Enviado sem acompanhamento	Total Geral
Ouvidoria do TJM-São Paulo	4				4
Total geral	4	0	0	0	4
%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%

Resumo	Acompanhamento com solução	Acompanhamento sem solução	Em acompanhamento	Enviado sem acompanhamento	Total Geral
Tribunais Superiores e Conselhos	212	3		9	224
Justiça Estadual	9.362	647	143	100	10.252
Justiça Federal	1.098	38	8	17	1.161
Justiça Trabalhista	1.027	17	2	20	1.066
Justiça Eleitoral	15			2	17
Justiça Militar Estadual	4				4
Total Geral	11.718	705	153	148	12.724
%	92,09%	5,54%	1,20%	1,16%	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, 11.718 (92,09%) obtiveram solução, enquanto que 705 (5,54%) foram finalizadas sem solução e 153 (1,20%) permaneciam em acompanhamento e; 148 manifestações (1,16%) foram enviadas sem a solicitação de informações/resposta.

Em comparação ao ano de 2018, em que 71,09% dos encaminhamentos realizados a órgãos do Poder Judiciário foram finalizados com solução, houve aumento de 21 pontos percentuais nas demandas finalizadas com solução.

A melhoria sensível no desempenho das ouvidorias judiciais pode ser compreendida como consequência da instituição de critério para a avaliação da atuação das ouvidorias na apuração do Prêmio CNJ de Qualidade/2019⁴.

Esta Ouvidoria encaminhou demandas para órgãos dos demais Poderes da República, quais sejam: as Defensorias Públicas da União, de São Paulo, do Piauí e do Distrito Federal, ao Ministério da Justiça e ao Ministério Público Federal, ao Ministério Público do Espírito Santo e ao Conselho Nacional do Ministério Público, em regra, por meio das respectivas ouvidorias.

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 1.815 manifestações recebidas no ano, conjuntamente com o tratamento da reclamação.

⁴CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Portaria n. 88, de 28 de maio de 2019**. Institui e regulamenta o Prêmio CNJ de Qualidade, ano 2019. “Art. 6º (...) XII – responder, com caráter resolutivo, às demandas encaminhadas ao tribunal pela ouvidoria do CNJ, em até trinta dias, conforme previsto na Lei n. 13.460/2017 (...)”. Brasília: CNJ, 2019. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/atos-normativos?documento=2920>>. Acesso em: 8 abr. 2020.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A demanda no ano de 2019 alcançou os 24.303 registros, ultimando um triênio de constante crescimento da demanda. Em relação a 2018, houve aumento de 13,3% (21.448) e em relação a 2017, houve aumento de 0,6% (24.151).

A maior demanda da Ouvidoria foi pertinente à celeridade no andamento de processos judiciais, com 14.255 registros, e alcançaram o percentual de 58,38% do total de demandas recebidas.

A Ouvidoria do CNJ tem promovido o tratamento das manifestações recebidas por meio da interlocução com as Ouvidorias dos Tribunais. São realizados encaminhamentos sobre assuntos pertinentes ao Judiciário local/regional, sendo que a maioria desses encaminhamentos refere-se a reclamações sobre possível demora processual. No ano de 2019, foram realizados 12.724 encaminhamentos aos órgãos do Judiciário, com 92,09% dessas demandas respondidas com informação resolutive. Esse dado significa aumento de 21% nas demandas finalizadas com resolução.

Destacamos que os usuários podem realizar a avaliação voluntária dos serviços prestados pela Ouvidoria do Conselho. Os quesitos avaliados - atendimento, tempo de resposta, clareza na resposta e satisfação quanto ao desfecho - obtiveram avaliação positiva em mais de 54,7% das participações na pesquisa, sendo que os três primeiros itens obtiveram avaliações positivas em mais de 73% das avaliações.

Foram recebidos 321 pedidos de acesso à informação e 13 recursos com fundamento na Lei de acesso a informações (Lei n. 12.527/2011), principalmente a respeito de dados, pesquisas e relatórios produzidos pelo CNJ, mas também a respeito sistemas e cadastrados do Conselho.

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 abril de 2020.

Ronaldo Araújo Pedron
Chefe do Gabinete da Ouvidoria

Mariana Feltrini Turibio
Assistente VI