

410



RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DO CONSELHO
NACIONAL DE JUSTIÇA

JANEIRO, FEVEREIRO E MARÇO DE 2020



Poder
Judiciário



CONSELHO
NACIONAL
DE JUSTIÇA

410



RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DO CONSELHO
NACIONAL DE JUSTIÇA

JANEIRO, FEVEREIRO E MARÇO DE 2020



Poder
Judiciário



CONSELHO
NACIONAL
DE JUSTIÇA



CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA

Presidente

Ministro José Antonio Dias Toffoli

Corregedor Nacional de Justiça

Ministro Humberto Eustáquio Soares Martins

Conselheiros

Emmanuel Pereira

Luiz Fernando Tomasi Keppen

Rubens de Mendonça Canuto Neto

Valtércio Ronaldo de Oliveira

Mário Augusto Figueiredo de Lacerda Guerreiro

Candice Lavocat Galvão Jobim

Francisco Luciano de Azevedo Frota

Maria Cristiana Simões Amorim Ziouva

Ivana Farina Navarrete Pena

Marcos Vinícius Jardim Rodrigues

André Luis Guimarães Godinho

Maria Tereza Uille Gomes

Henrique de Almeida Ávila

Secretário-Geral

Carlos Vieira von Adamek

Secretário Especial de Programas, Pesquisas e Gestão Estratégica

Richard Pae Kim

Diretor-Geral

Johannes Eck

OUVIDORIA

Conselheiro Ouvidor

André Luis Guimarães Godinho

Chefe de Gabinete

Ronaldo Araújo Pedron

Assistente VI

Mariana Feltrini Turibio

Beatriz Varela da Silva Auler

Edineia Coimbra de Oliveira

Sílvia Lara Michel

Silvanio Pereira da Silva

Alzirene de Souza Campos

Anderson Moreira da Silva

Jéssica Karen Arsego Lêta

Nilzete Maurício dos Santos

Angélica Alves da Silva

Eunice da Costa Oliveira

SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

Secretário de Comunicação Social

Rodrigo Farhat

Projeto gráfico

Eron Castro

Revisão

Carmem Menezes

Maio de 2020

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA

SAF SUL Quadra 2 Lotes 5/6 - CEP: 70070-600

Endereço eletrônico: www.cnj.jus.br

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	7
1 DEMANDAS RECEBIDAS	8
2 TRABALHO REMOTO	11
3 TEMAS DAS DEMANDAS	12
3.1 DEMANDAS PERTINENTES ÀS MEDIDAS DE CONTENÇÃO AO CONTÁGIO PELO NOVO CORONAVÍRUS (COVID-19) NO PODER JUDICIÁRIO	14
3.2 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	15
3.3 DADOS DOS PROCESSOS	16
3.4 MOROSIDADE PROCESSUAL	17
4 PARTICIPAÇÃO DAS UNIDADES DO CNJ	22
5 AVALIAÇÃO DA RESPOSTA	24
6 ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS A OUTROS ÓRGÃOS	26
CONSIDERAÇÕES FINAIS	30



INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça foi instituída por meio da Portaria n. 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. 67, de 3 de março de 2009. Em 2010, o Conselho fixou as competências, os meios de acesso e gestão, por meio da Resolução n. 103, de 24 de fevereiro de 2010.

A função de Ouvidora-Geral atualmente é exercida pelo conselheiro André Godinho, eleito na 300ª Sessão Ordinária, em 5 de novembro de 2019.

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 2020.



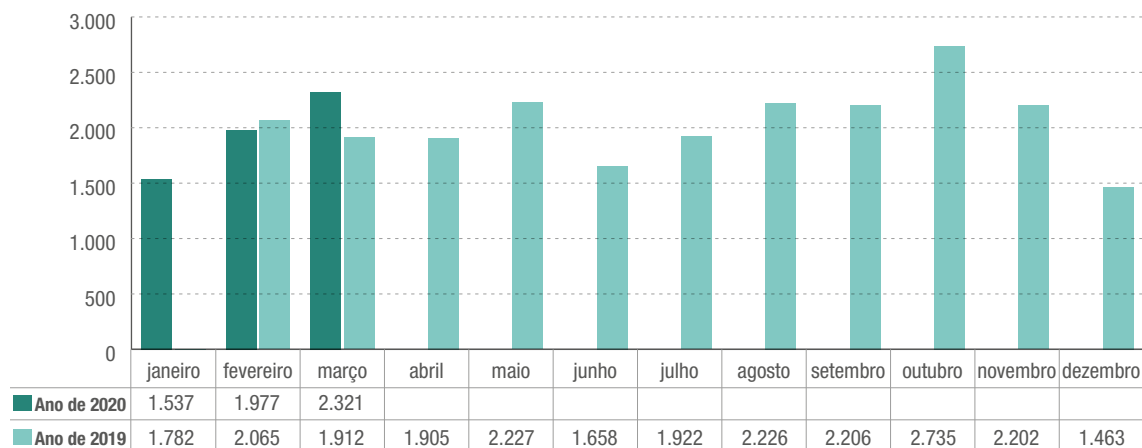
1

DEMANDAS RECEBIDAS

No período de janeiro a março de 2020, a Ouvidoria recebeu 5.835 demandas, o que implica média mensal de 1.945 relatos. Quando comparado ao mesmo período de 2019, em que foram recebidos 5.759 relatos, observamos aumento de 1,32%. Em comparação ao trimestre anterior, em que foram recebidas 6.400, observou-se redução de 8,83%.

O gráfico a seguir apresenta a demanda por mês, com o comparativo entre os anos de 2019 e 2020.

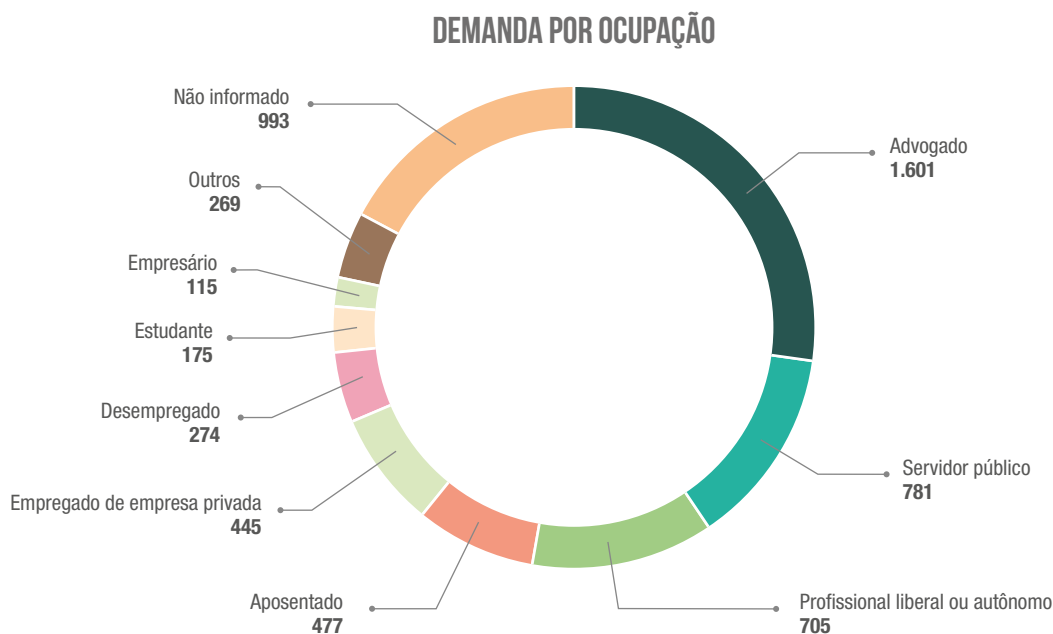
DEMANDA MENSAL - COMPARATIVO 2019 E 2020





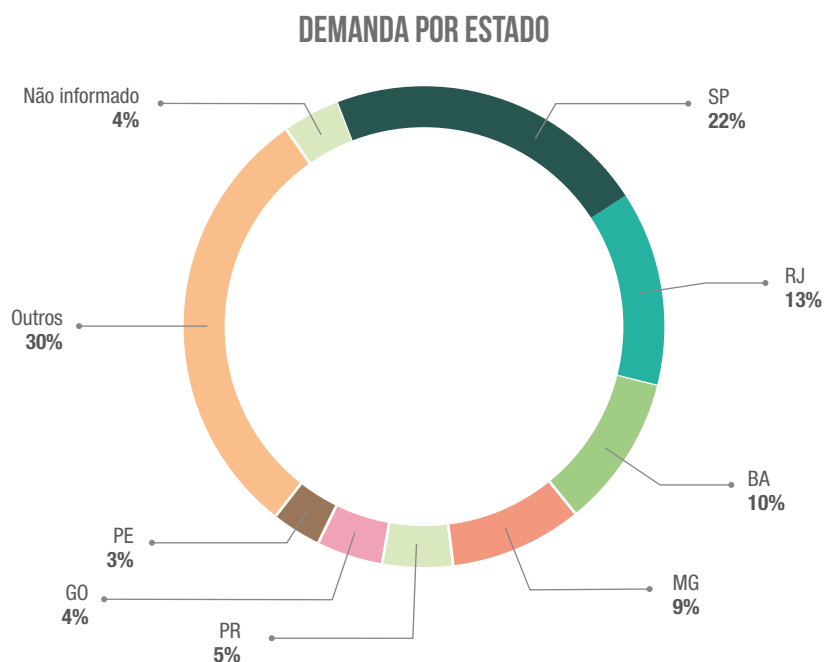
A forma de comunicação mais comum com a Ouvidoria é a virtual, com 5.586 (95,73%) manifestações recebidas pelo sistema eletrônico de atendimento na internet e 213 (3,65%) por correio eletrônico. As demais manifestações foram recebidas por atendimento presencial (14 – 0,24%), correspondência (8 – 0,14%), telefônico (7 – 0,12%)¹ e por ofício (7 – 0,12%).

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, Bahia e Minas Gerais, notadamente os estados mais populosos do país.

¹ São registrados 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/>).



Importante observar que, conforme os dados do Relatório Justiça em Números 2019,² 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 Região), 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 CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Relatório Justiça em Números 2019. Brasília: CNJ, 2019. Disponível em: <www.cnj.jus.br/pesquisas-judicias/justica-em-numeros>. Acesso em: 5 maio 2020.



2

TRABALHO REMOTO

A equipe da Ouvidoria do CNJ passou a prestar atendimento remoto a partir do dia 19 de março, em consideração às medidas necessárias para a contenção do contágio pelo novo Coronavírus – Covid-19.

Os serviços de atendimento telefônico, por correspondência ou expedientes oficiais e por meio eletrônico (formulário eletrônico e *e-mail*) permaneceram inalterados, com a prestação no horário normal de funcionamento da unidade. O atendimento presencial na repartição foi suspenso, considerando o disposto no art. 10, parágrafo único, da Portaria n. 52, de 12 de março de 2020.



3

TEMAS DAS DEMANDAS

As manifestações recebidas na Ouvidoria são classificadas segundo tipos e temas. O tema “morosidade processual” figura em primeiro lugar, representando 59,03% (3.447) 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 6,54% (382). 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 3,13% (183). Nesses casos, a Ouvidoria do CNJ presta orientações sobre a necessidade de tratar a questão com seu advogado ou com o defensor público, para que esses adotem as providências cabíveis nos autos do processo judicial.



ASSUNTO	RECLAMAÇÃO	INFORMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	DENÚNCIA	PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	SUGESTÃO	ELOGIO	TOTAL
MOROSIDADE PROCESSUAL NO PODER JUDICIÁRIO	3.312	18	87	30	–	–	–	3.447
COMO PETICIONAR AO CNJ	278	15	29	51	1	8	–	382
MATÉRIA DE CUNHO JURISDICIONAL	141	3	31	8	–	–	–	183
DEMANDA FORA DA COMPETÊNCIA DO CNJ	85	23	24	21	1	5	1	160
DEMANDA INSUFICIENTE PARA CLASSIFICAÇÃO	101	17	29	5	1	–	–	153
DECISÃO JUDICIAL	137	–	6	9	–	–	–	152
ATUAÇÃO DE MAGISTRADO	90	5	8	21	2	–	18	144
SERVENTIA EXTRAJUDICIAL/CARTÓRIO	68	23	8	7	–	2	–	108
FUNCIONAMENTO/PROCEDIMENTO DE VARA/COMARCA	60	6	3	1	–	–	1	71
CONSULTA JURÍDICA	30	26	10	–	–	–	–	66
DEMANDAS SOBRE O FUNCIONAMENTO DE TRIBUNAIS – COVID19	32	4	12	1	–	3	–	52
ATOS NORMATIVOS DO CNJ	3	41	4	–	1	1	–	50
ATUAÇÃO DE SERVIDOR/FUNCIONÁRIO DO PODER JUDICIÁRIO	39	1	1	2	–	–	5	48
CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO	5	26	13	1	2	–	–	47
ANDAMENTO/SITUAÇÃO DE PROCESSO JUDICIAL	19	9	11	1	1	–	–	41
ACESSO A SISTEMAS DO CNJ	18	7	11	–	2	1	–	39
RESPOSTA/ATUAÇÃO DA OUVIDORIA DO CNJ	21	9	4	2	1	–	2	39
SISTEMA CARCERÁRIO E SISTEMA DE EXECUÇÃO DE MEDIDAS SOCIOEDUCATIVAS	12	8	4	9	4	1	–	38
CONVENÇÃO DA APOSTILA DE HAIA (RES. CNJ 228/2016)	3	27	6	–	–	1	–	37
ADMINISTRAÇÃO DE TRIBUNAL	23	4	1	5	–	2	–	35
OUTROS ASSUNTOS	157	160	109	11	64	42	5	547
TOTAIS	4.634	432	411	185	80	66	32	5.839
%	79,36%	7,40%	7,04%	3,17%	1,37%	1,13%	0,55%	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 n. 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 5 deste relatório.

3.1 DEMANDAS PERTINENTES ÀS MEDIDAS DE CONTENÇÃO AO CONTÁGIO PELO NOVO CORONAVÍRUS (COVID-19) NO PODER JUDICIÁRIO

Entre os dias 13 e 31 de março, foram registradas 52 manifestações pertinentes às medidas de contenção ao contágio pelo novo coronavírus nos órgãos do Poder Judiciário. As demandas são em geral pertinentes ao atendimento a partes e advogados, ao fornecimento de equipamentos de segurança individual aos funcionários e servidores dos órgãos judiciais e às medidas pertinentes ao Sistema Carcerário.

Em busca por palavras pertinentes ao assunto de pandemia, foram localizadas 176 manifestações. Nesse grupo de demandas, os temas mais frequentes são alegações de demora processual (31), sugestões, reclamações e dúvidas sobre a suspensão dos prazos processuais (18), providências pertinentes aos concursos públicos para servidor do Poder Judiciário ou para serventia extrajudicial – suspensão de provas, prazos e validade (13); reclamações sobre a falta de adoção de medidas preventivas (12), sugestões de medidas preventivas a serem adotadas, como: realização de atos virtuais (4), trabalho remoto (2), suspensão do atendimento e de atos presenciais (2). Questões pertinentes ao funcionamento (12) e a comunicação com as varas e órgãos judiciais (2).

Houve também grande demanda por regulamentação do CNJ a respeito das medidas preventivas (8 sobre o Poder Judiciário e 3 sobre as serventias extrajudiciais) nos momentos iniciais da pandemia.

No que tange à Recomendação n. 62/2020, que dispõe sobre adoção de medidas preventivas à propagação da infecção pelo novo coronavírus – Covid-19 no âmbito dos Sistemas de Justiça Penal e Socioeducativo, foram registradas oito alegações de descumprimento, duas reclamações quanto ao seu conteúdo; houve ainda seis solicitações de medidas para a soltura de detentos.



3.2 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. 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Recebemos, no trimestre, um total de 72 pedidos fundamentados na Lei de Acesso à Informação (Lei n. 12.527/2011) e cinco recursos em relação a pedidos anteriores.

Os pedidos trataram, em sua maioria, de levantamento de dados para pesquisas (9), informações pertinentes às iniciativas e medidas adotadas pelo CNJ (8), informações pertinentes ao andamento de processos no Conselho Nacional de Justiça (7) e sobre dados e informações contidas no relatório “Justiça em Números” (5).

Do total de pedidos de acesso à informação, 41 foram atendidos, 23 não puderam ser atendidos em razão de o CNJ não dispor das informações desejadas, três foram indeferidos, justificadamente, dois foram parcialmente atendidos, um foi considerado insuficiente para o tratamento, solicitando-se mais dados ao interessado, e dois permaneciam em aberto no fechamento do relatório.

Dos recursos, um foi indeferido, dois não foram atendidos em razão de o CNJ não ser o detentor das informações desejadas e dois se encontravam em aberto ao fechamento do relatório.

Foram encaminhados 10 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 Conselho da Justiça Federal (CJF), dos Tribunais de Justiça de Minas Gerais (TJMG), de Alagoas (TJAL), do Distrito Federal (TJDFT), de São Paulo (TJSP), do Rio de Janeiro (TJRJ) e do Ceará (TJCE), e do Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (TRT-2).



3.3 DADOS DOS PROCESSOS

Dos relatos recebidos no trimestre, 3.907 (69,96%) continham os dados do processo a que se referiam, como o número, a unidade judiciária, a classe e a situação de julgamento (julgado ou fase de execução).

A tabela abaixo agrupa os dados dos processos objeto de manifestação, conforme tratem de feitos julgados ou em fase de execução.

ESFERA	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTALS
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
JUSTIÇA ESTADUAL	1.772	1.222		1.734	1.260		2.994
JUSTIÇA FEDERAL	249	149		270	128		398
JUSTIÇA DO TRABALHO	53	248		78	223		301
CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA			76			76	76
SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA	29	20		29	20		49
SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL	19	22		15	26		41
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO	26	14		33	7		40
JUSTIÇA MILITAR	4	1		3	2		5
JUSTIÇA ELEITORAL	3			1	2		3
	2.155	1.676	76	2.163	1.668	76	3.907
TOTAL GERAL	55,16%	42,90%	1,95%	55,36%	42,69%	1,95%	100,00%

NA: não se aplica.

Das manifestações que continham dados do processo, a maior parte, 3.089 (79,06%), era relativa à “morosidade processual”. Em seguida, constaram as demandas a respeito de “como peticionar ao Conselho”, com 168 (4,3%) e sobre “decisões judiciais”, no total de 128 (3,28%).



3.4 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 59,03% (3.447) dos registros recebidos entre janeiro e março de 2.020. Tomando em conta apenas as demandas com essa classificação temática, 96,08% (3.312) 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 gênero. Os relatos não classificados (NA) se referem às manifestações de pessoas jurídicas.

	PESSOA COM DEFICIÊNCIA OU DOENÇA GRAVE		IDOSO	
	TOTAIS	%	TOTAIS	%
NÃO	2.978	86,39%	2.769	80,33%
SIM	274	7,95%	483	14,01%
NA	195	5,66%	195	5,66%
TOTAL	3.447	100,00%	3.447	100,00%

	GÊNERO	
	TOTAIS	%
MASCULINO	2.099	60,89%
FEMININO	1.153	33,45%
NA	195	5,66%
TOTAL	3.447	100,00%

NA: não se aplica (pessoa jurídica).



Relativamente à origem por estado, o Tocantins apresentou o maior percentual de demandas referentes à morosidade processual, com 77,78% do total ali originado, seguido do Mato Grosso do Sul, com 77,63%, e da Bahia, com 71,45%.

UF	MOROSIDADE PROCESSUAL	QTD. TOTAL	%
TO	14	18	77,78%
MS	59	76	77,63%
BA	423	592	71,45%
PE	143	201	71,14%
PI	53	77	68,83%
CE	128	187	68,45%
PB	77	114	67,54%
RN	39	60	65,00%
GO	168	259	64,86%
MA	65	103	63,11%
MT	88	145	60,69%
RJ	464	765	60,65%
SP	773	1280	60,39%
PR	165	277	59,57%
AL	42	71	59,15%
SE	22	38	57,89%
MG	297	523	56,79%
AM	36	64	56,25%
RS	90	165	54,55%
PA	62	115	53,91%
RR	4	8	50,00%
ES	63	129	48,84%
SC	50	113	44,25%
RO	18	45	40,00%
DF	72	182	39,56%
AP	1	6	16,67%
AC	0	8	0,00%
NÃO INFORMADO	31	214	14,49%
TOTAIS	3.447	5.835	59,07%



Do total de manifestação classificadas como morosidade processual, apresentamos a seguir as 3.089 que continham informações sobre o processo, como número, a unidade judiciária, a classe 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.

TRIBUNAIS SUPERIORES E CNJ	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL GERAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA			48			48	48
SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA	23	14		20	17		37
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO	23	13		30	6		36
TOTAIS	46	27	48	50	23	48	121

JUSTIÇA ESTADUAL	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL GERAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TJ-BAHIA	312	112		309	115		424
TJ-SÃO PAULO	218	188		200	206		406
TJ-RIO DE JANEIRO	147	174		176	145		321
TJ-MINAS GERAIS	139	76		120	95		215
TJ-GOIÁS	74	56		78	52		130
TJ-CEARÁ	85	29		76	38		114
TJ-PERNAMBUCO	80	31		69	42		111
TJ-PARAÍBA	51	19		53	17		70
TJ-RIO GRANDE DO SUL	44	20		40	24		64
TJ-MATO GROSSO	43	19		36	26		62
TJ-PARÁ	47	15		35	27		62
TJ-PARANÁ	32	28		32	28		60
TJ-MARANHÃO	29	23		30	22		52
TJ-SANTA CATARINA	33	13		28	18		46
TJ-MATO GROSSO DO SUL	32	12		29	15		44
TJ-ESPÍRITO SANTO	24	20		20	24		44
TJ-ALAGOAS	27	7		23	11		34
TJ-PIAUI	22	8		16	14		30



TJ-RIO GRANDE DO NORTE	15	14		13	16		29
TJ-AMAZONAS	15	9		14	10		24
TJ-DISTRITO FEDERAL	9	12		9	12		21
TJ-SERGIPE	11	6		8	9		17
TJ-TOCANTINS	3	4		4	3		7
TJ-RONDÔNIA	3	3		3	3		6
TJ-RORAIMA		4			4		4
TJ-AMAPÁ	2			2			2
TOTAIS	1.497	902	–	1.423	976	–	2.399

JUSTIÇA FEDERAL	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL GERAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRF-1ª REGIÃO	109	46		116	39		155
TRF-3ª REGIÃO	53	31		61	23		84
TRF-2ª REGIÃO	21	25		22	24		46
TRF-4ª REGIÃO	36	3		36	3		39
TRF-5ª REGIÃO	12	4		10	6		16
TOTAIS	231	109	–	245	95	–	340

JUSTIÇA DO TRABALHO	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL GERAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRT-2ª REGIÃO	14	44		15	43		58
TRT-15ª REGIÃO	4	26		6	24		30
TRT-1ª REGIÃO	7	17		6	18		24
TRT-10ª REGIÃO	2	13		2	13		15
TRT-5ª REGIÃO	4	7		5	6		11
TRT-19ª REGIÃO		10			10		10
TRT-4ª REGIÃO	2	5		4	3		7
TRT-7ª REGIÃO	3	3		2	4		6
TRT-6ª REGIÃO		5		2	3		5
TRT-16ª REGIÃO		5		1	4		5
TRT-3ª REGIÃO		4		3	1		4
TRT-9ª REGIÃO	2	2		1	3		4
TRT-11ª REGIÃO	2	2		1	3		4
TRT-22ª REGIÃO		4			4		4
TRT-8ª REGIÃO	1	2		2	1		3



TRT-17ª REGIÃO		3		2	1		3
TRT-23ª REGIÃO		2		1	1		2
TRT-24ª REGIÃO		2			2		2
TRT-12ª REGIÃO		1		1			1
TRT-14ª REGIÃO		1			1		1
TOTAIS	41	158	–	54	145	–	199

JUSTIÇA ELEITORAL	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL GERAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRE-MINAS GERAIS	2				2		2
TOTAIS	2	–	–	–	2	–	2

JUSTIÇA MILITAR FEDERAL	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL GERAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
AUDITORIA DE CORREIÇÃO	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	46	27	48	50	23	48	121
JUSTIÇA ESTADUAL	1.497	902		1.423	976		2.399
JUSTIÇA FEDERAL	231	109		245	95		340
JUSTIÇA DO TRABALHO	41	158		54	145		199
JUSTIÇA ELEITORAL	2				2		2
JUSTIÇA MILITAR FEDERAL	2			1	1		2
TOTAL GERAL	1.819	1.196	48	1.773	1.242	48	3.063

NA: não se aplica.

Não foram computados os processos em tramitação no STF.



4

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 n. 103/2010.



SETOR	CONCLUÍDO	EM ABERTO	TOTAL
CORREGEDORIA NACIONAL DE JUSTIÇA	135	18	152
DEPARTAMENTO DE MONITORAMENTO E FISCALIZAÇÃO DO SISTEMA CARCERÁRIO E DO SISTEMA DE EXECUÇÕES DE MEDIDAS SOCIOEDUCATIVAS	72	–	72
CENTRO DE FORMAÇÃO E APERFEIÇOAMENTO DE SERVIDORES DO PODER JUDICIÁRIO	36	1	37
DEPARTAMENTO DE PESQUISAS JUDICIÁRIAS	36	–	36
SECRETARIA PROCESSUAL	34	–	34
SECRETARIA-GERAL	2	20	22
GABINETE VAGA 1 ADVOGADO	14	–	14
SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS	6	3	9
GABINETE VAGA TST	4	1	5
SEÇÃO DE PROTOCOLO E DIGITALIZAÇÃO	5	–	5
GABINETE VAGA DESEMBARGADOR TJ	4	–	4
GABINETE VAGA JUIZ DO TRABALHO	4	–	4
DEPARTAMENTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA	3	–	3
GABINETE VAGA CIDADÃO CÂMARA	3	–	3
GABINETE VAGA JUIZ FEDERAL	3	–	3
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	–	2	2
SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL	2	–	2
DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO ORÇAMENTÁRIO	1	–	1
GABINETE VAGA JUIZ TRF	1	–	1
SEÇÃO DE GESTÃO DE CONTRATOS	1	–	1
SEÇÃO DE SEGURANÇA INTERNA	–	1	1
SEÇÃO DE SELEÇÃO E GESTÃO DE DESEMPENHO	1	–	1
TOTAIS	367	46	412
%	89,08%	11,17%	100,00%

A atuação dos setores e órgãos competentes do CNJ 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, de 89,08%.



5

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

ATENDIMENTO	TOTAL	%
ÓTIMO	65	46,76%
BOM	21	15,11%
REGULAR	10	7,19%
RUIM	15	10,79%
PÉSSIMO	28	20,14%
TOTAL GERAL	139	100,00%

TEMPO DE RESPOSTA	TOTAL	%
ÓTIMO	72	51,80%
BOM	30	21,58%
REGULAR	18	12,95%
RUIM	6	4,32%
PÉSSIMO	13	9,35%
TOTAL GERAL	139	100,00%

SATISFAÇÃO QUANTO AO DESFECHO	TOTAL	%
SIM	61	43,88%
NÃO	78	56,12%
TOTAL GERAL	139	100,00%

CLAREZA DA RESPOSTA	TOTAL	%
SIM	87	62,59%
NÃO	52	37,41%
TOTAL GERAL	139	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.



Em relação aos itens “atendimento” e “tempo de resposta”, somando-se as avaliações “ótimo” e “bom”, foram alcançados os percentuais de 61,87% e 73,38%, respectivamente. Quanto ao item “satisfação quanto ao desfecho”, 43,88% foram avaliações positivas, e, em relação ao item “clareza da resposta”, houve 62,59% de avaliações positivas.

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



6

ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS A OUTROS ÓRGÃOS

Conforme dispõem os arts. 2o e 4o, III, da Resolução CNJ n. 103/2010, houve, no período, 3.157 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. 7o, 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	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TST E CSJT	46	1			47
OUVIDORIA DO STJ	11	2			13
OUVIDORIA DO CJF	1		1		2
TOTAL GERAL	58	3	1	0	62
%	93,55%	4,84%	1,61%	0,00%	100,00%

ÓRGÃO DE DESTINO – JUSTIÇA ESTADUAL	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TJ-SÃO PAULO	397	33	12	3	445
OUVIDORIA DO TJ-BAHIA	159	224	2	40	425
OUVIDORIA DO TJ-RIO DE JANEIRO	344		6		350
OUVIDORIA DO TJ-MINAS GERAIS	190	35	5		230



OUVIDORIA DO TJ-GOIÁS	141	4	1	1	147
OUVIDORIA DO FÓRUM CLÓVIS BEVILÁQUA/ TJ-CEARÁ	67	45	3	4	119
OUVIDORIA DO TJ-PERNAMBUCO	102	8	1	1	112
OUVIDORIA DO TJ-MATO GROSSO	76	1	1		78
OUVIDORIA DO TJ-RIO GRANDE DO SUL	67	6			73
OUVIDORIA DO TJ-PARAÍBA	62	8		1	71
OUVIDORIA DO TJ-PARÁ	57	6	4		67
OUVIDORIA DO TJ-PARANÁ	61	3	2		66
OUVIDORIA DO TJ-MARANHÃO	56	2	1		59
OUVIDORIA DO TJ-ESPÍRITO SANTO	46	4	2		52
OUVIDORIA DO TJ-SANTA CATARINA	49		1		50
OUVIDORIA DO TJ-MATO GROSSO DO SUL	38		4		42
OUVIDORIA DO TJ-PIAUI	30	5	2		37
OUVIDORIA DO TJ-ALAGOAS	25	4	2		31
OUVIDORIA DO TJ-RIO GRANDE DO NORTE	14	12			26
OUVIDORIA DO TJ-AMAZONAS	12	12	1		25
OUVIDORIA DO TJ-DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS	22				22
OUVIDORIA DO TJ-SERGIPE	16	1			17
OUVIDORIA DO TJ-TOCANTINS	11				11
SEÇÃO DE INFORMAÇÃO AO SISTEMA PRISIONAL/ TJ-SÃO PAULO	6	4			10
OUVIDORIA DO TJ-RONDÔNIA	4		1		5
OUVIDORIA DO TJ-RORAIMA	3				3
OUVIDORIA DO TJ-ACRE	1	1			2
ASSESSORIA DE PRECATÓRIOS DO TJ-MINAS GERAIS	1				1
OUVIDORIA DO TJ-AMAPÁ	1				1
PRESIDÊNCIA DO TJ-RIO DE JANEIRO	1				1
TOTAL GERAL	2.059	418	51	50	2.578
%	79,87%	16,21%	1,98%	1,94%	100,00%



ÓRGÃO DE DESTINO – JUSTIÇA FEDERAL	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA JUDICIÁRIA DO TRF-1ª REGIÃO	108	7	1	1	117
OUVIDORIA DO TRF-3ª REGIÃO	81	1			82
OUVIDORIA DO TRF-2ª REGIÃO	35	3	1	1	40
OUVIDORIA DO TRF-4ª REGIÃO	20	1			21
OUVIDORIA DO TRF-4ª REGIÃO - SEÇÃO JUDICIÁRIA DO PARANÁ	17	1			18
OUVIDORIA DO TRF-5ª REGIÃO	15	2	1		18
PRESIDÊNCIA DO TRF-1ª REGIÃO	5	8	1		14
OUVIDORIA ADMINISTRATIVA DO TRF-1ª REGIÃO	1		1		2
OUVIDORIA DO TRF-4ª REGIÃO - SEÇÃO JUDICIÁRIA DE SANTA CATARINA	1				1
OUVIDORIA DO TRF-4ª REGIÃO - SEÇÃO JUDICIÁRIA DO RIO GRANDE DO SUL	1				1
TOTAL GERAL	284	23	5	2	314
%	90,45%	7,32%	1,59%	0,64%	100,00%

ÓRGÃO DE DESTINO - JUSTIÇA DO TRABALHO	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TRT-2ª REGIÃO	59	2			61
OUVIDORIA DO TRT-1ª REGIÃO	23	1			24
OUVIDORIA DO TRT-15ª REGIÃO	21		1		22
OUVIDORIA DO TRT-5ª REGIÃO	17	1	1		19
OUVIDORIA DO TRT-10ª REGIÃO	14				14
OUVIDORIA DO TRT-19ª REGIÃO	10				10
OUVIDORIA DO TRT-7ª REGIÃO	7		1		8
OUVIDORIA DO TRT-3ª REGIÃO	6	1			7
OUVIDORIA DO TRT-16ª REGIÃO	6				6
OUVIDORIA DO TRT-9ª REGIÃO	6				6
OUVIDORIA DO TRT-4ª REGIÃO	5				5
OUVIDORIA DO TRT-14ª REGIÃO	2		1		3
OUVIDORIA DO TRT-17ª REGIÃO	3				3
OUVIDORIA DO TRT-24ª REGIÃO	3				3
OUVIDORIA DO TRT-8ª REGIÃO	3				3
OUVIDORIA DO TRT-11ª REGIÃO	2				2
OUVIDORIA DO TRT-22ª REGIÃO	2				2



OUVIDORIA DO TRT-6ª REGIÃO	2				2
OUVIDORIA DO TRT-12ª REGIÃO	1				1
OUVIDORIA DO TRT-23ª REGIÃO	1				1
TOTAL GERAL	193	5	4	0	202
%	95,54%	2,48%	1,98%	0,00%	100,00%

ÓRGÃO DE DESTINO – JUSTIÇA ELEITORAL	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TRE-BAHIA	1				1
TOTAL GERAL	1	0	0	0	1
%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%

ÓRGÃO DE DESTINO – RESUMO	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	TOTAL GERAL
TRIBUNAIS SUPERIORES E CONSELHOS	58	3	1		62
JUSTIÇA ESTADUAL	2.059	418	51	50	2.578
JUSTIÇA FEDERAL	284	23	5	2	314
JUSTIÇA TRABALHISTA	193	5	4		202
JUSTIÇA ELEITORAL	1				1
TOTAL GERAL	2.595	449	61	52	3.157
%	82,20%	14,22%	1,93%	1,65%	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, 2.595 (82,20%) obtiveram solução, enquanto 449 (14,22%) permaneciam em acompanhamento e 52 (1,65%) foram finalizadas sem solução; 61 manifestações (1,93%) foram enviadas sem a solicitação de informações/resposta.

Registre-se que houve o encaminhamento de uma demanda ao Ministério da Justiça.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O período de janeiro a março de 2020 apresentou demanda de 5.835 manifestações. Quando comparado com o mesmo período de 2019, em que foram registrados 5.759 relatos, houve aumento de 1,32%. Em relação ao trimestre anterior, representa redução de 8,83%, em que foram recebidos 6.400.

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 59,03% 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 resultados positivos. Destacamos que os quesitos avaliados pelo usuário (atendimento, tempo de resposta, satisfação quanto ao desfecho e clareza) obtiveram avaliação positiva em mais de 43,88% das participações. Das manifestações encaminhadas aos demais órgãos do Poder Judiciário, 82,20% foram finalizadas com resolução, um aumento de 1,3 ponto percentual em relação ao mesmo período de 2019.

Registre-se que a equipe da Ouvidoria passou, a partir de 19 de março de 2020, a realizar o trabalho remoto, como forma de atender às medidas de contenção da disseminação do novo coronavírus – Covid-19. Os serviços de atendimento telefônico, por correspondência ou expedientes oficiais e por meio eletrônico (formulário eletrônico e por *e-mail*), permaneceram inalterados. O atendimento presencial foi suspenso, considerando o disposto no art. 10, parágrafo único, da Portaria n. 52, de 12 de março de 2020.



Poder
Judiciário



CONSELHO
NACIONAL
DE JUSTIÇA