



420

RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DO CONSELHO
NACIONAL DE JUSTIÇA

ABRIL, MAIO E JUNHO DE 2020



Poder
Judiciário



CONSELHO
NACIONAL
DE JUSTIÇA

420



RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DO CONSELHO
NACIONAL DE JUSTIÇA

ABRIL, MAIO E JUNHO DE 2020



Poder
Judiciário



CONSELHO
NACIONAL
DE JUSTIÇA

Presidente

Ministro Luiz Fux

Corregedora Nacional de Justiça

Ministra Maria Thereza Rocha de Assis Moura

Conselheiros

Ministro Emmanoel Pereira
Luiz Fernando Tomasi Keppen
Mário Augusto Figueiredo de Lacerda Guerreiro
Rubens de Mendonça Canuto Neto
Candice Lavocat Galvão Jobim
Tânia Regina Silva Reckziegel
Flávia Moreira Guimarães Pessoa
Maria Cristiana Simões Amorim Ziouva
Ivana Farina Navarrete Pena
André Luis Guimarães Godinho
Marcos Vinícius Jardim Rodrigues
Maria Tereza Uille Gomes
Henrique de Almeida Ávila

Secretário-Geral

Valter Shuenquener de Araujo

Secretário Especial de Programas

Marcus Livio Gomes

Supervisor da Diretoria-Geral

Osair Victor de Oliveira

Diretor-Geral

Johanness Ec

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 Lêla
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

Setembro 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	12
3 TEMAS DAS DEMANDAS	13
3.1 DEMANDAS PERTINENTES ÀS MEDIDAS DE CONTENÇÃO DO CONTÁGIO PELO NOVO CORONAVÍRUS (COVID-19) NO PODER JUDICIÁRIO	15
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 PESQUISA DE SATISFAÇÃO	24
6 ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS A OUTROS ÓRGÃOS	26
CONSIDERAÇÕES FINAIS	31



INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) 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, meios de acesso e de gestão por meio da Resolução n. 103, de 24 de fevereiro de 2010.

A função de Ouvidor-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 relativos às atividades desenvolvidas nos meses de abril a junho de 2020.



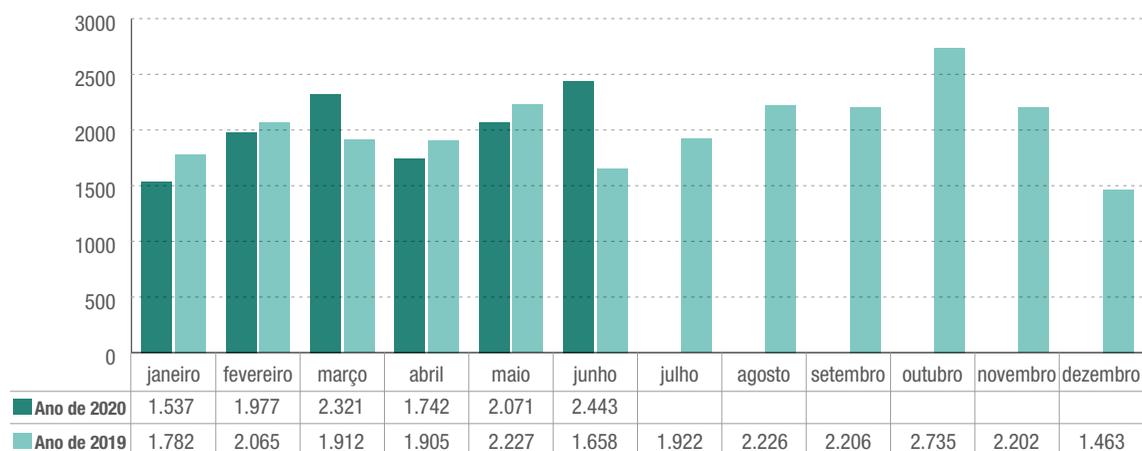
1

DEMANDAS RECEBIDAS

No período de abril a junho de 2020, a Ouvidoria recebeu 6.256 demandas, o que implica média mensal de 2.085 relatos. Quando comparado ao mesmo período de 2019, em que foram recebidos 5.790 relatos, observamos aumento de 8,05%. Em comparação ao trimestre anterior, em que foram recebidas 5.835, observou-se aumento de 7,22%.

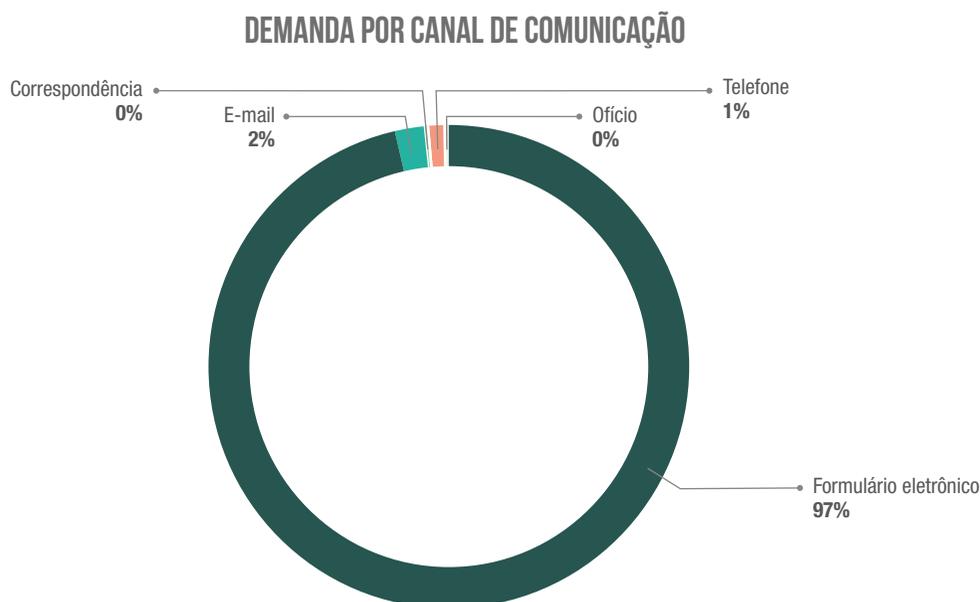
O gráfico a seguir apresenta a demanda por mês, com o comparativo entre os anos de 2019 e 2020.

DEMANDA MENSAL - COMPARATIVO 2019 E 2020





A forma de comunicação mais comum com a Ouvidoria é a virtual, com 6.035 (96,47%) manifestações recebidas pelo sistema eletrônico de atendimento na internet e 131 (2,09%) por correio eletrônico. As demais manifestações foram registradas por atendimento telefônico (83 – 1,33%), correspondência (6 – 0,1%) e por ofício (1 – 0,02%).



As demandas registradas por telefone não se confundem com o atendimento prestado por telefone. No atendimento telefônico geral prestado, em regra, a dúvida do usuário é solucionada durante o atendimento, prescindindo de registro ou outros desdobramentos. Quando há a necessidade de registro da demanda, o usuário é orientado a realizar o registro por meio do formulário eletrônico da Ouvidoria, no Portal do CNJ. Nos casos em que o usuário não dispõe de acesso ao formulário eletrônico ou apresenta alguma dificuldade na utilização da ferramenta de tecnologia, a demanda é registrada. Foram contabilizados 966 atendimentos telefônicos recepcionados no primeiro nível, no período do relatório.



O atendimento da unidade passou por adequação às medidas sanitárias de contenção à disseminação do novo Coronavírus, e tais medidas estão detalhadas no item 2 deste relatório.

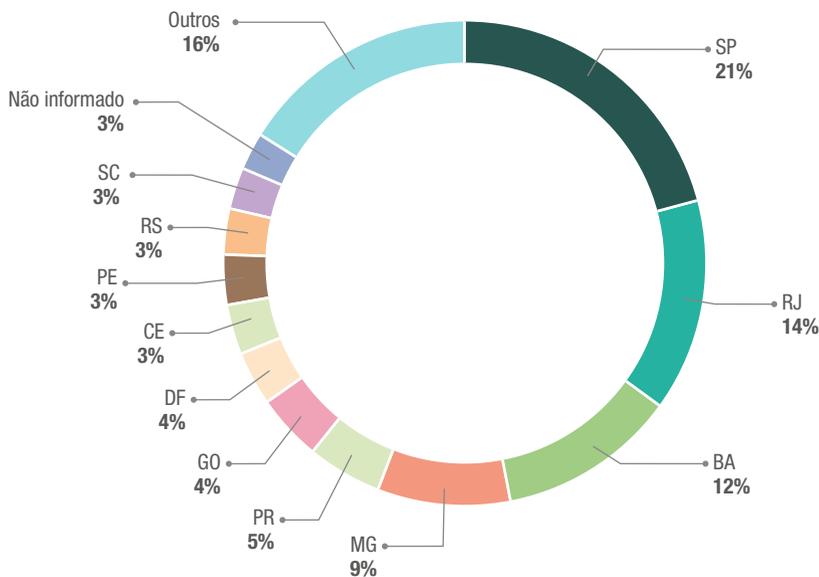
Há predominância de manifestações enviadas por advogados (1.743 – 27,86%), profissionais liberais ou autônomos (969 – 15,49%), servidores públicos (774 – 12,37%), como demonstra tabela a seguir:

OCUPAÇÃO	QUANTIDADE	%
ADVOGADO	1.743	27,86%
PROFISSIONAL LIBERAL OU AUTÔNOMO	969	15,49%
SERVIDOR PÚBLICO	774	12,37%
EMPREGADO DE EMPRESA PRIVADA	461	7,37%
APOSENTADO	425	6,79%
DESEMPREGADO	323	5,16%
ESTUDANTE	195	3,12%
EMPRESÁRIO	119	1,90%
TABELIÃO	72	1,15%
OUTROS	238	3,80%
NÃO INFORMADO	937	14,98%
TOTAIS	6.256	100,00%

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.



RELATOS POR UF



Importante observar que, conforme os dados do Relatório Justiça em Números 2019¹ 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.

¹ CNJ. Relatório Justiça em Números 2019. Brasília: CNJ, 2019. Disponível em: <www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros>. Acesso em: 18 ago. 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 por correspondência ou expedientes oficiais e por meio eletrônico (formulário eletrônico e *e-mail*) permaneceram inalterados. O atendimento telefônico permanece com prestação no horário normal de funcionamento da unidade, de 9h as 19h, ininterrupto.

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 50,78% (3.180) 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 10,17% (637). 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 3,69% (231). Nesses casos, a Ouvidoria do CNJ presta orientações sobre a necessidade de tratar a questão com o advogado ou o defensor público, para que sejam adotadas as providências cabíveis nos autos do processo judicial.



ASSUNTO	RECLAMAÇÃO	INFORMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	DENÚNCIA	SUGESTÃO	PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	ELOGIO	TOTAL
MOROSIDADE PROCESSUAL NO PODER JUDICIÁRIO	2.954	52	132	36	5	1		3.180
COMO PETICIONAR AO CNJ	441	43	69	55	28	1		637
MATÉRIA DE CUNHO JURISDICIONAL	177	8	38	8				231
DEMANDA FORA DA COMPETÊNCIA DO CNJ	111	19	34	19		1		184
DEMANDA INSUFICIENTE PARA CLASSIFICAÇÃO	96	17	27	6		5		151
DECISÃO JUDICIAL	132	2	3	7				144
ATUAÇÃO DE MAGISTRADO	112	4	3	10			10	139
SERVENTIA EXTRAJUDICIAL/ CARTÓRIO	80	24	4	4	1	3		116
DEMANDAS SOBRE O FUNCIONAMENTO DE TRIBUNAIS - COVID19	46	31	5	3	7	1	1	94
CONSULTA JURÍDICA	35	35	16	1				87
FUNCIONAMENTO/PROCEDIMENTO DE VARA/COMARCA	70	4	3	1	2	2	1	83
ACESSO A SISTEMAS DO CNJ	34	22	23			2		79
ATOS NORMATIVOS DO CNJ	12	46	6	1	3	6	2	75
CONSULTA DE MÉRITO	8	24	22		12			66
CURSO PROMOVIDO PELO CNJ	4	50	11		1			66
SISTEMA CARCERÁRIO E SISTEMA DE EXECUÇÃO DE MEDIDAS SOCIOEDUCATIVAS	31	11	10	8		5		64
ATUAÇÃO DO CNJ	4	13	29		1	9	1	57
ANDAMENTO/SITUAÇÃO DE PROCESSO JUDICIAL	21	16	13			2		52
CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO	7	29	13					49
PESQUISA	1	22	9			10		42
RESPOSTA/ATUAÇÃO DA OUVIDORIA DO CNJ	10	11	8	2	1	2	4	38
SISTEMA NACIONAL DE ADOÇÃO E ACOLHIMENTO (SNA)	3	29	5			1		38
OUTROS ASSUNTOS	225	187	93	18	31	30	7	590
TOTAIS	4.614	699	576	179	92	81	26	6.262
%	73,68%	11,16%	9,20%	2,86%	1,47%	1,29%	0,42%	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 DO CONTÁGIO PELO NOVO CORONAVÍRUS (COVID-19) NO PODER JUDICIÁRIO

Foram registradas 92 manifestações pertinentes às medidas de contenção ao contágio pelo novo Coronavírus nos órgãos do Poder Judiciário. As demandas são em geral pertinentes ao atendimento de partes e advogados, ao fornecimento de equipamentos de segurança individual aos funcionários e servidores dos órgãos judiciais e ao retorno das atividades presenciais.

Em busca por palavras pertinentes ao assunto de pandemia, foram localizadas 912 manifestações. Nesse grupo de demandas, os temas mais frequentes são alegações de demora processual (364), demandas que necessitavam ser submetidas formalmente ao CNJ (174), matéria de natureza jurisdicional (36) e demandas sobre o funcionamento dos tribunais durante a pandemia (33).

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 79 pedidos fundamentados na Lei de Acesso à Informação (Lei n. 12.527/2011).

Os pedidos trataram, em sua maioria, de levantamento de dados para pesquisas (10), informações pertinentes a iniciativas e medidas adotadas pelo CNJ (9), informações pertinentes aos atos normativos do Conselho Nacional de Justiça (5) e sobre dados e informações do Sistema Carcerário e Sistema de Execução de Medidas Socioeducativas (5).



Do total de pedidos de acesso à informação, 54 foram atendidos, 18 não puderam ser atendidos em razão de o CNJ não dispor das informações desejadas, dois foram parcialmente atendidos e cinco foram considerados insuficientes para o tratamento, solicitando-se mais dados ao interessado.

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 a Ouvidoria do Tribunal Superior do Trabalho (TST), as Ouvidorias dos Tribunais de Justiça de São Paulo (TJSP), do Espírito Santo (TJES), do Goiás (TJGO), do Distrito Federal (TJDFT) e do Paraná (TJPR) e a Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 1ª Região (TRF-1).

3.3 DADOS DOS PROCESSOS

Dos relatos recebidos no trimestre, 3.929 (62,8%) 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			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
JUSTIÇA ESTADUAL	1.617	1.400		1.743	1.274		3.017
JUSTIÇA FEDERAL	205	211		253	163		416
JUSTIÇA DO TRABALHO	66	176		78	164		242
CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA			104			104	104
SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA	32	36		34	34		68
SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL	21	21		23	19		42
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO	17	11		19	9		28
JUSTIÇA MILITAR	4	3		3	4		7
JUSTIÇA ELEITORAL	2	2		3	1		4
TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL	1			1			1
TOTAL GERAL	1.965	1.860	104	2.157	1.668	104	3.929
	50,01%	47,34%	2,65%	54,90%	42,45%	2,65%	100,00%

NA: Não se aplica.



Das manifestações que continham dados do processo, a maior parte era relativa à morosidade processual, 2.877 (73,22%). Em seguida, constaram as demandas a respeito de como peticionar ao Conselho, com 259 (6,59%), e a respeito de matéria de natureza jurisdicional, no total de 158 (2,53%).

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 50,78% (3.180) dos registros recebidos entre abril a junho de 2020. Tomando em conta apenas as demandas com essa classificação temática, 92,89% (2.954) 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	2.789	87,70%	2.641	83,05%
SIM	269	8,46%	417	13,11%
NA	122	3,84%	122	3,84%
TOTAL	3.180	100,00%	3.180	100,00%

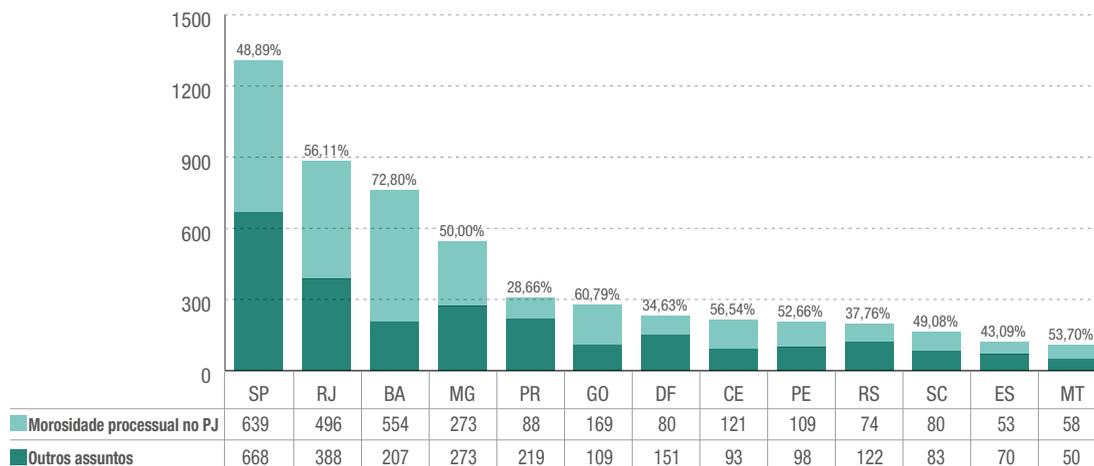
	SEXO	
	TOTAIS	%
MASCULINO	1.907	59,97%
FEMININO	1.151	36,19%
NA	122	3,84%
TOTAL	3.180	100,00%

NA: não se aplica (pessoa jurídica).

O gráfico abaixo apresenta o percentual de demandas sobre morosidade no andamento de processo judicial em relação ao total de demandas por estado, dos estados com maior quantidade de manifestações registradas na Ouvidoria do CNJ. Como pode ser observado, em geral, mais da metade das manifestações são reclamações sobre a marcha processual:



DEMANDA SOBRE MOROSIDADE PROCESSUAL POR UF



Do total de manifestações classificadas como morosidade processual, apresentamos a seguir as 2.877 que continham informações sobre o processo, como número, a unidade judiciária, a classe e a situação de julgamento.

Os registros constantes como CNJ 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
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA			44			44	44
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO	16	8		16	8		24
SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA	23	12		18	17		35
TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL	1			1			1
TOTAIS	40	20	44	35	25	44	104



JUSTIÇA ESTADUAL	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TJ-BAHIA	310	170		365	115		480
TJ-RIO DE JANEIRO	202	205		246	161		407
TJ-SÃO PAULO	165	207		180	192		372
TJ-MINAS GERAIS	119	85		106	98		203
TJ-GOIÁS	81	44		84	41		125
TJ-CEARÁ	61	39		57	43		100
TJ-PERNAMBUCO	50	40		52	38		90
TJ-SANTA CATARINA	35	23		28	30		58
TJ-RIO GRANDE DO SUL	28	26		27	27		54
TJ-PARÁ	29	19		35	13		48
TJ-MARANHÃO	19	21		22	18		40
TJ-PARANÁ	23	16		24	15		39
TJ-ALAGOAS	20	16		21	15		36
TJ-MATO GROSSO	17	18		19	16		35
TJ-PARAÍBA	22	12		24	10		34
TJ-MATO GROSSO DO SUL	21	8		21	8		29
TJ-RIO GRANDE DO NORTE	15	10		14	11		25
TJ-AMAZONAS	14	10		13	11		24
TJ-ESPÍRITO SANTO	18	6		12	12		24
TJ-PIAUI	12	10		14	8		22
TJ-TOCANTINS	7	8		4	11		15
TJ-SERGIPE	8	4		8	4		12
TJ-DISTRITO FEDERAL	8	3		7	4		11
TJ-RONDÔNIA	3	6		2	7		9
TJ-ACRE	5	2		5	2		7
TJ-AMAPÁ	2	1		1	2		3
TJ-RORAIMA		2		1	1		2
TOTAIS	1.294	1.011	0	1.392	913	0	2.304



JUSTIÇA FEDERAL	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRF-1ª REGIÃO	87	67		105	49		154
TRF-3ª REGIÃO	38	29		44	23		67
TRF-2ª REGIÃO	20	26		26	20		46
TRF-5ª REGIÃO	8	8		11	5		16
TRF-4ª REGIÃO	9	1		8	2		10
TOTAIS	162	131	0	194	99	0	293

JUSTIÇA DO TRABALHO	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRT-2ª REGIÃO	6	30		10	26		36
TRT-5ª REGIÃO	11	13		12	12		24
TRT-1ª REGIÃO	4	12		7	9		16
TRT-15ª REGIÃO	5	11		5	11		16
TRT-4ª REGIÃO	2	7		4	5		9
TRT-18ª REGIÃO	2	7		2	7		9
TRT-9ª REGIÃO	2	3		1	4		5
TRT-10ª REGIÃO	1	4			5		5
TRT-3ª REGIÃO		3		1	2		3
TRT-6ª REGIÃO	1	2			3		3
TRT-7ª REGIÃO	2	1		2	1		3
TRT-11ª REGIÃO	3			2	1		3
TRT-16ª REGIÃO	3			3			3
TRT-17ª REGIÃO		3		2	1		3
TRT-19ª REGIÃO		3		1	2		3
TRT-20ª REGIÃO	1	2			3		3
TRT-23ª REGIÃO	1	2		1	2		3
TRT-12ª REGIÃO		2			2		2
TRT-21ª REGIÃO		2			2		2
TRT-22ª REGIÃO		2			2		2
TRT-24ª REGIÃO	1	1			2		2
TRT-8ª REGIÃO		1		1			1
TOTAIS	45	111	0	54	102	0	156



JUSTIÇA MILITAR DA UNIÃO	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
AUDITORIAS DA 2ª CJM	2			2			2
TOTAIS	2	0	0	2	0	0	2

JUSTIÇA MILITAR ESTADUAL	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TJM-SÃO PAULO	1	1			2		2
TOTAIS	1	1	0	0	2	0	2

JUSTIÇA ELEITORAL	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRE-RONDÔNIA		1		1	0	0	1
TOTAIS	0	1	0	1	0	0	1

RESUMO	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRIBUNAIS SUPERIORES E CNJ	40	20	44	35	25	44	104
JUSTIÇA ESTADUAL	1.294	1.011		1.392	913		2.304
JUSTIÇA FEDERAL	162	131		194	99		293
JUSTIÇA DO TRABALHO	45	111		54	102		156
JUSTIÇA MILITAR DA UNIÃO	2			2			2
JUSTIÇA MILITAR ESTADUAL	1	1			2		2
JUSTIÇA ELEITORAL		1		1			1
TOTAIS	1.544	1.275	44	1.678	1.141	44	2.862

NA: não se aplica.

Não foram computados os processos em tramitação no STF.



4

PARTICIPAÇÃO DAS UNIDADES DO CNJ

A tabela a seguir explicita a participação das unidades do CNJ no atendimento aos cidadãos, em consonância com o art. 2º e o 4º, incisos I a IV, da Resolução CNJ n. 103/2010.

SETOR	CONCLUÍDO	EM ABERTO	TOTAL
CORREGEDORIA NACIONAL DE JUSTIÇA	116	6	122
DEP. DE MONITORAMENTO E FISCALIZAÇÃO DO SIST. CARCERÁRIO E DO SIST. DE EXEC. DE MED. SOCIOEDUCATIVAS	120		120
CENTRO DE FORMAÇÃO E APERFEIÇOAMENTO DE SERVIDORES DO PODER JUDICIÁRIO	90	2	92
SECRETARIA-GERAL	78		78
SECRETARIA PROCESSUAL	62		62
DEPARTAMENTO DE PESQUISAS JUDICIÁRIAS	45		45
GABINETE VAGA 1 ADVOGADO	31		31
SEÇÃO DE PROTOCOLO E DIGITALIZAÇÃO	11		11
GABINETE VAGA DESEMBARGADOR TJ	8		8
GABINETE VAGA MEMBRO MPU	6	2	8
SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL	7		7
DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO ORÇAMENTÁRIO	4		4
GABINETE VAGA JUIZ DO TRABALHO	4		4
GABINETE VAGA CIDADÃO CÂMARA	3		3
GABINETE VAGA CIDADÃO SENADO	3		3
GABINETE VAGA JUIZ FEDERAL	3		3
GABINETE VAGA JUIZ TRF	3		3
SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS	3		3
SEÇÃO DE MATERIAL E PATRIMÔNIO		2	2
SECRETARIA ESPECIAL DE PROGRAMAS, PESQUISAS E GESTÃO ESTRATÉGICA		2	2



SETOR	CONCLUÍDO	EM ABERTO	TOTAL
DEPARTAMENTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA	1		1
GABINETE VAGA JUIZ ESTADUAL	1		1
GABINETE VAGA JUIZ TRT	1		1
GABINETE VAGA TST	1		1
SEÇÃO DE BENEFÍCIOS	1		1
SEÇÃO DE EDUCAÇÃO CORPORATIVA		1	1
SEÇÃO DE SELEÇÃO E GESTÃO DE DESEMPENHO	1		1
TOTAIS	603	15	618
%	97,57%	2,43%	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 97,57%.



5

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

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

ATENDIMENTO	TOTAL	%
ÓTIMO	94	54,34%
BOM	23	13,29%
REGULAR	14	8,09%
RUIM	9	5,20%
PÉSSIMO	33	19,08%
TOTAL GERAL	173	100,00%

TEMPO DE RESPOSTA	TOTAL	%
ÓTIMO	111	64,16%
BOM	30	17,34%
REGULAR	15	8,67%
RUIM	6	3,47%
PÉSSIMO	11	6,36%
TOTAL GERAL	173	100,00%

SATISFAÇÃO QUANTO AO DESFECHO	TOTAL	%
SIM	87	50,29%
NÃO	86	49,71%
TOTAL GERAL	173	100,00%

CLAREZA DA RESPOSTA	TOTAL	%
SIM	120	69,36%
NÃO	53	30,64%
TOTAL GERAL	173	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 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 67,63% e 81,5%, respectivamente. Quanto ao item satisfação quanto ao desfecho, 50,29% foram avaliações positivas, e, em relação ao item clareza da resposta, houve 69,36% de avaliações 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.



6

ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS A OUTROS ÓRGÃOS

Conforme dispõem o art. 2.º e o 4.º, inciso III, da Resolução CNJ n. 103/2010, houve, no período, 3.060 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, inciso I, da resolução, houve orientação aos demandantes para direcionar seu questionamento ao CNJ. O quadro que se segue 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	22	1			23
OUVIDORIA DO STJ	17				17
OUVIDORIA DO CJF	2				2
CORREGEDORIA-GERAL DO CJF			1		1
OUVIDORIA DO TSE	1				1
TOTAL	42	1	1	0	44
%	95,45%	2,27%	2,27%	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-BAHIA	167	247	8	48	470
OUVIDORIA DO TJ-RIO DE JANEIRO	439	2	7		448
OUVIDORIA DO TJ-SÃO PAULO	374	19	13	3	409
OUVIDORIA DO TJ-MINAS GERAIS	215	2	6		223
OUVIDORIA DO TJ-GOIÁS	137		7		144
OUVIDORIA DO FÓRUM CLÓVIS BEVILÁQUA/TJ-CEARÁ	70	38	3	8	119
OUVIDORIA DO TJ-PERNAMBUCO	92	3	2		97
OUVIDORIA DO TJ-SANTA CATARINA	63	1			64
OUVIDORIA DO TJ-RIO GRANDE DO SUL	59	3	1		63
OUVIDORIA DO TJ-PARANÁ	47	3	3		53
OUVIDORIA DO TJ-MARANHÃO	49				49
OUVIDORIA DO TJ-PARÁ	42	3	1	1	47
OUVIDORIA DO TJ-MATO GROSSO	42	1			43
OUVIDORIA DO TJ-PARAÍBA	34	3	2	1	40
OUVIDORIA DO TJ-ALAGOAS	28	4	1	3	36
OUVIDORIA DO TJ-ESPÍRITO SANTO	30		2		32
OUVIDORIA DO TJ-MATO GROSSO DO SUL	30		2		32
OUVIDORIA DO TJ-AMAZONAS	28	2			30
OUVIDORIA DO TJ-RIO GRANDE DO NORTE	12	13	2	2	29
OUVIDORIA DO TJ-PIAUI	24	2	1		27
SEÇÃO DE INFORMAÇÃO AO SISTEMA PRISIONAL/ TJ-SÃO PAULO	17		1	1	19
OUVIDORIA DO TJ-TOCANTINS	17		1		18
OUVIDORIA DO TJ-DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS	13		1		14
OUVIDORIA DO TJ-SERGIPE	14				14
OUVIDORIA DO TJ-RONDÔNIA	8	1	1		10
OUVIDORIA DO TJ-ACRE	7	1			8
OUVIDORIA DO TJ-AMAPÁ	1	1			2
DIRETORIA DE EXECUÇÃO DE PRECATÓRIOS/TJ-SÃO PAULO	1				1
CORREGEDORIA DO TJ-CEARÁ	1				1
CORREGEDORIA GERAL DO TJ-BAHIA - INTERIOR	1				1
OUVIDORIA DO TJ-RORAIMA	1				1
TOTAL GERAL	V	349	65	67	2.544
%	81,09%	13,72%	2,56%	2,63%	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	115	10	1	2	128
OUVIDORIA DO TRF-3ª REGIÃO	71	1	4		76
OUVIDORIA DO TRF-2ª REGIÃO	44	7	2		53
OUVIDORIA DO TRF-5ª REGIÃO	15	3			18
PRESIDÊNCIA DO TRF-1ª REGIÃO	5	6			11
OUVIDORIA DO TRF-4ª REGIÃO	8		1		9
OUVIDORIA ADMINISTRATIVA DO TRF-1ª REGIÃO	1	2			3
OUVIDORIA DO TRF-4ª REGIÃO SEÇÃO JUDICIÁRIA DE SANTA CATARINA	1	1			2
OUVIDORIA DO TRF-4ª REGIÃO SEÇÃO JUDICIÁRIA DO PARANÁ	1	1			2
TOTAL GERAL	261	31	8	2	302
%	86,42%	10,26%	2,65%	0,66%	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	43		1		44
OUVIDORIA DO TRT-5ª REGIÃO	20	1	1		22
OUVIDORIA DO TRT-1ª REGIÃO	16				16
OUVIDORIA DO TRT-15ª REGIÃO	13		1		14
OUVIDORIA DO TRT-18ª REGIÃO	8		2		10
OUVIDORIA DO TRT-10ª REGIÃO	6		3		9
OUVIDORIA DO TRT-3ª REGIÃO	6				6
OUVIDORIA DO TRT-4ª REGIÃO	6				6
OUVIDORIA DO TRT-9ª REGIÃO	5				5
OUVIDORIA DO TRT-16ª REGIÃO	4				4
OUVIDORIA DO TRT-12ª REGIÃO	3				3
OUVIDORIA DO TRT-17ª REGIÃO	3				3
OUVIDORIA DO TRT-19ª REGIÃO	3				3
OUVIDORIA DO TRT-20ª REGIÃO	2		1		3
OUVIDORIA DO TRT-7ª REGIÃO	2		1		3
OUVIDORIA DO TRT-11ª REGIÃO	2				2



OUVIDORIA DO TRT-21ª REGIÃO	2				2
OUVIDORIA DO TRT-22ª REGIÃO	2				2
OUVIDORIA DO TRT-23ª REGIÃO	2				2
OUVIDORIA DO TRT-24ª REGIÃO	2				2
OUVIDORIA DO TRT-6ª REGIÃO	2				2
OUVIDORIA DO TRT-8ª REGIÃO	2				2
OUVIDORIA DO TRT-14ª REGIÃO	1				1
TOTAL GERAL	155	1	10	0	166
%	93,37%	0,60%	6,02%	0,00%	100,00%

ÓRGÃO DE DESTINO JUSTIÇA MILITAR	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	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 JUSTIÇA ELEITORAL	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TRE-RONDÔNIA	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	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	TOTAL GERAL
TRIBUNAIS SUPERIORES E CONSELHOS	42	1	1	0	44
JUSTIÇA ESTADUAL	2.063	349	65	67	2.544
JUSTIÇA FEDERAL	261	31	8	2	302
JUSTIÇA TRABALHISTA	155	1	10	0	166
JUSTIÇA MILITAR	2	0	0	0	2
JUSTIÇA ELEITORAL	2	0	0	0	2
TOTAL GERAL	2.525	382	84	69	3.060
%	82,52%	12,48%	2,75%	2,25%	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, 2.525 (82,52%) obtiveram solução, enquanto 382 (12,48%) permaneciam em acompanhamento e 84 (2,75%) foram finalizadas sem solução; 69 manifestações (2,25%) foram enviadas sem a solicitação de informações/resposta.

Registre-se que houve o encaminhamento de uma demanda à Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O segundo trimestre de 2020 apresentou demanda de 6.256 manifestações. Quando comparado com o mesmo período de 2019, em que foram registrados 5.790 relatos, houve aumento de 8,05%. Em relação ao trimestre anterior, representa aumento de 7,22%, quando foram recebidos 5.835.

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, profissionais liberais e servidores públicos, 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 a suposto excesso de prazo nos processos judiciais, e alcançou o percentual de 50,78% do total de demandas recebidas, o que segue o histórico dos relatórios anteriores, contudo representa redução de 8,25 pontos percentuais em relação ao trimestre anterior.

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 50% das participações. Das manifestações encaminhadas aos demais órgãos do Poder Judiciário, 82,52% foram finalizadas com resolução, um aumento de 0,3 ponto percentual em relação ao trimestre anterior, contudo uma redução de 10,7 pontos percentuais 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