



430

RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DO CONSELHO
NACIONAL DE JUSTIÇA

JULHO, AGOSTO E SETEMBRO DE 2020



Poder
Judiciário



CONSELHO
NACIONAL
DE JUSTIÇA

430



RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DO CONSELHO
NACIONAL DE JUSTIÇA

JULHO, AGOSTO E SETEMBRO 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,
Pesquisas e Gestão Estratégica**

Marcus Livio Gomes

Diretor-Geral

Johanness 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 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

Novembro 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 AO CONTÁGIO PELO NOVO CORONAVÍRUS (COVID19) NO PODER JUDICIÁRIO	15
3.2 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	16
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 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 de 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 relativos às atividades desenvolvidas nos meses de julho a setembro de 2020.



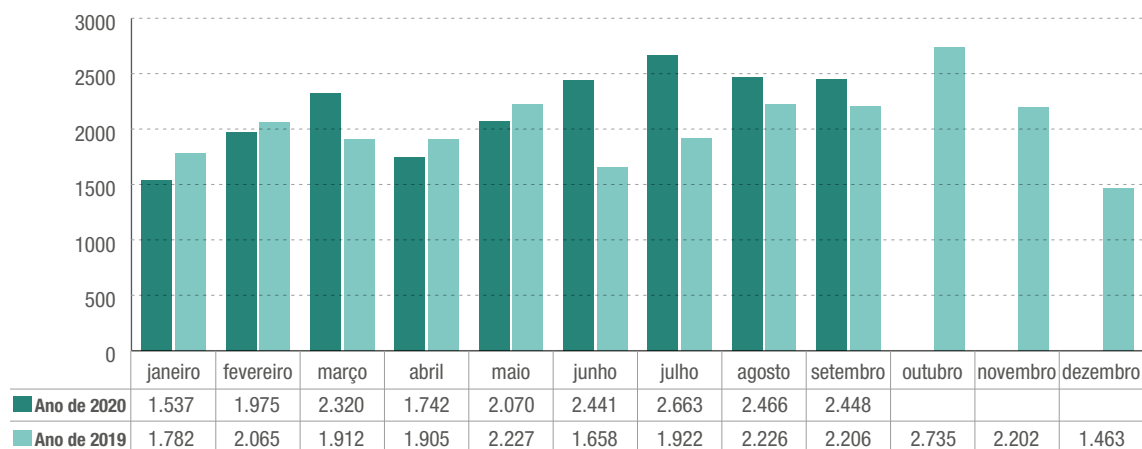
1

DEMANDAS RECEBIDAS

No período de julho a setembro de 2020, a Ouvidoria recebeu 7.577 demandas, o que implica média mensal de 2.526 relatos. Em comparação ao trimestre anterior, em que foram recebidas 6.253, observou-se aumento de 21,17%; quando comparado ao mesmo período de 2019, em que foram recebidos 6.354 relatos, observamos aumento de 19,25%.

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

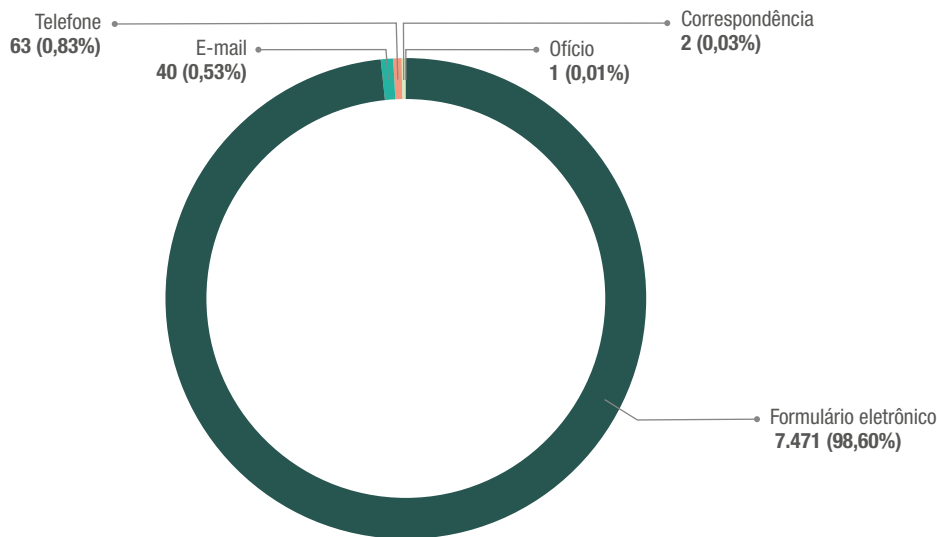
DEMANDA MENSAL - COMPARATIVO 2019 E 2020



A forma de comunicação mais comum com a Ouvidoria é a virtual, com 7.471 (98,60%) manifestações recebidas pelo sistema eletrônico de atendimento na internet e 40 (0,53%) por correio eletrônico. As demais manifestações foram registradas por atendimento telefônico (63 – 0,83%), correspondência (2 – 0,03%) e por ofício (1 – 0,01%).



DEMANDA POR CANAL DE COMUNICAÇÃO



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 1.334 atendimentos telefônicos recepcionados no primeiro nível, sendo:

MÊS	ATENDIMENTOS
JULHO	534
AGOSTO	401
SETEMBRO	399
TOTAL	1.334

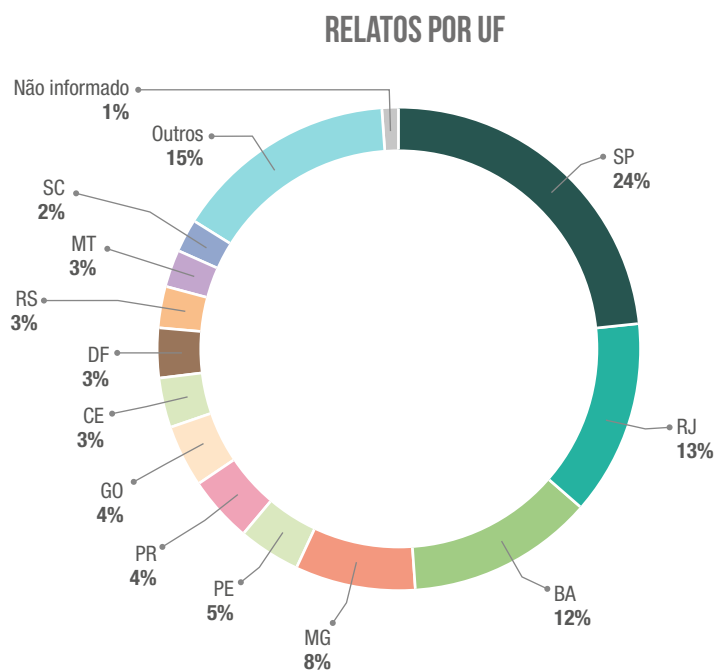


O atendimento da unidade passou por adequação às medidas sanitárias de contenção à disseminação do Novo Coronavírus, e tais medidas estão detalhadas no item 2 deste relatório.

Há predominância de manifestações enviadas por advogados (2.053 – 27,10%), profissionais liberais ou autônomos (1.093 – 14,43%), servidores públicos (997 – 13,16%) e, como demonstra tabela a seguir:

OCUPAÇÃO	QTD. RELATOS	% RELATOS
ADVOGADO	2.053	27,10%
PROFISSIONAL LIBERAL OU AUTÔNOMO	1.093	14,43%
SERVIDOR PÚBLICO	997	13,16%
APOSENTADO	562	7,42%
EMPREGADO DE EMPRESA PRIVADA	531	7,01%
DESEMPREGADO	512	6,76%
ESTUDANTE	233	3,08%
EMPRESÁRIO	153	2,02%
MILITAR	92	1,21%
OUTROS	221	2,92%
NÃO INFORMADO	1.130	14,91%
TOTAL	7.577	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.



Importante observar que, conforme os dados do Relatório Justiça em Números 2020¹, 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 e Rio de Janeiro foram classificados como grande porte, e Bahia consta na terceira posição do médio porte.

¹ CNJ. **Justiça em Números 2020**. Brasília: CNJ, 2020. Disponível em: <www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros>. Acesso em: 21 out. 2020. p. 42-44.



2

TRABALHO REMOTO

A equipe da Ouvidoria do CNJ passou a prestar atendimento remoto a partir de 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 a 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 56,45% (4.282) 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 9,58% (727). 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 3,59% (272). 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	SOLICITAÇÃO	INFORMAÇÃO	DENÚNCIA	PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	SUGESTÃO	ELOGIO	TOTAL
MOROSIDADE PROCESSUAL NO PODER JUDICIÁRIO	3.932	222	78	48		2		4.282
COMO PETICIONAR AO CNJ	503	56	30	115		22	1	727
MATÉRIA DE CUNHO JURISDICCIONAL	195	55	9	12	1			272
ATUAÇÃO DE MAGISTRADO	160	5	6	22	5	1	15	214
DEMANDA INSUFICIENTE PARA CLASSIFICAÇÃO	122	35	20	4	3	1	1	186
DEMANDA FORA DA COMPETÊNCIA DO CNJ	113	26	15	14	1	3	-	172
SERVENTIA EXTRAJUDICIAL/CARTÓRIO	121	8	22	10	1		2	164
DECISÃO JUDICIAL	133	4	3	7				147
ACESSO A SISTEMAS DO CNJ	62	39	17		1	1		120
CONSULTA JURÍDICA	42	30	22	3			1	98
FUNCIONAMENTO/PROCEDIMENTO DE VARA/COMARCA	81	4	3				3	91
ANDAMENTO/SITUAÇÃO DE PROCESSO JUDICIAL	29	19	25	2	1			76
CURSO PROMOVIDO PELO CNJ	8	15	34			1		58
ATUAÇÃO DO CNJ	6	27	6	1	10	1	2	51
ACESSO A SISTEMAS DE INFORMAÇÃO DE ÓRGÃO DO PODER JUDICIÁRIO	26	11	8		1	1	1	48
ATUAÇÃO DE SERVIDOR/FUNCIONÁRIO DO PODER JUDICIÁRIO	30	2	1	3			12	48
ATOS NORMATIVOS DO CNJ	2	3	36	1	4	1		47
CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO	3	13	28	1	1			46
SISTEMA CARCERÁRIO E SISTEMA DE EXECUÇÃO DE MEDIDAS SOCIOEDUCATIVAS	21	11	5	4	3			44
RESPOSTA/ATUAÇÃO DA OUVIDORIA DO CNJ	10	5	19		7		2	43
CONVENÇÃO DA APOSTILA DE HAIA	8	8	24					40
EXECUÇÃO PENAL (REGIME DE CUMPRIMENTO DE PENA)	31	5		2	2			40



PESQUISA	1	10	11		18			40
SISTEMA NACIONAL DE ADOÇÃO E ACOGLHIMENTO (SNA)	8	7	17		5			37
DEMANDAS SOBRE O FUNCIONAMENTO DE TRIBUNAIS COVID-19	16	1	9	3	2	1		32
CONSULTA DE MÉRITO	9	5	13			1	1	29
ADMINISTRAÇÃO DE TRIBUNAL	15	3	4	2	1			25
PROCESSO JUDICIAL ELETRÔNICO (PJE)	14	3	5		2	1		25
OUTROS ASSUNTOS	115	64	142	8	32	21	1	383
TOTAIS	5.816	696	612	262	101	58	42	7.585
%	76,68%	9,18%	8,07%	3,45%	1,33%	0,76%	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

Foram registradas 32 manifestações pertinentes às medidas de contenção ao contágio pelo novo coronavírus nos órgãos do Poder Judiciário, quantidade 65,22% inferior ao observado no trimestre anterior, em que foram 92.

Em busca por palavras pertinentes ao assunto de pandemia, foram localizadas 776 manifestações. Nesse grupo de demandas, os temas mais frequentes são alegações de demora processual (386), demandas que necessitavam ser submetidas formalmente ao CNJ (121), matéria de natureza jurisdicional (42) e demandas sobre atuação de magistrados (29).



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 96 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 (16), informações pertinentes a iniciativas e medidas adotadas pelo CNJ (10), demandas sobre a atuação da Ouvidoria (7), o relatório Justiça em Números (5) e dados do Sistema Nacional de Adoção e Acolhimento–SNA (5).

Do total de pedidos de acesso à informação, 67 foram atendidos, 20 não puderam ser atendidos em razão de o CNJ não dispor das informações desejadas, 2 foram considerados insuficientes para o tratamento, solicitando-se mais dados ao interessado, 2 foram indeferidos e 1 foi parcialmente atendido. Quatro manifestações encontravam-se em aberto no fechamento deste relatório.

Foram recebidos 2 recursos, sendo que 1 foi atendido e 1 não foi atendido em razão de o CNJ não ser o detentor das informações desejadas.

Foram encaminhados 2 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 de Justiça do Rio de Janeiro (TJRJ) e a Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 5ª Região (TRF-5).

3.3 DADOS DOS PROCESSOS

Dos relatos recebidos no trimestre, 5.116 (67,52%) 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 ELEITORAL	6	8		11	3		14
JUSTIÇA ESTADUAL	2.169	1.707		2.182	1.694		3.876
JUSTIÇA FEDERAL	279	225		313	191		504
JUSTIÇA DO TRABALHO	83	290		117	256		373
CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA		2	126		2	126	128
SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA	58	44		51	51		102
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO	36	18		38	16		54
SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL	21	31		22	30		52
JUSTIÇA MILITAR	11	2		2	11		13
TOTAL GERAL	2.663	2.327	126	2.736	2.254	126	5.116
	52,05%	45,48%	2,46%	53,48%	44,06%	2,46%	100,00%

NA: Não se aplica.

Das manifestações que continham dados do processo, a maior parte era relativa à morosidade processual, 3.804 (74,35%). Em seguida, constaram as demandas a respeito de como peticionar ao Conselho, com 402 (7,86%), e a respeito de matéria de natureza jurisdicional, no total de 167 (3,26%).

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 56,46% (4.282) dos registros recebidos entre julho a setembro de 2020. Tomando em conta apenas as demandas com essa classificação temática, 91,83% (3.932) 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		SEXO		
	TOTAIS	%	TOTAIS	%	TOTAIS	%	
NÃO	3.710	86,64%	3.438	80,29%	MASCULINO	2.514	58,71%
SIM	380	8,87%	652	15,23%	FEMININO	1.576	36,81%
NA	192	4,48%	192	4,48%	NA	192	4,48%
TOTAL	4.282	100,00%	4.282	100,00%	TOTAL	4.282	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. Os maiores percentuais de demandas sobre marcha processual foram observados nos estados de Alagoas (73,26%), Bahia (70,43%) e Mato Grosso (64,36%).

UF	MOROSIDADE PROCESSUAL	TOTAL DE RELATOS	%
AL	63	86	73,26%
BA	662	940	70,43%
MT	121	188	64,36%
PE	214	334	64,07%
CE	153	244	62,70%
PA	68	109	62,39%
RJ	607	995	61,01%
MS	69	115	60,00%
RO	36	62	58,06%
AM	57	99	57,58%
GO	184	321	57,32%
PB	58	102	56,86%
SP	999	1782	56,06%
MA	63	115	54,78%
ES	86	157	54,78%
RN	49	90	54,44%
PR	160	330	48,48%
MG	286	599	47,75%
TO	21	49	42,86%
DF	104	244	42,62%
PI	23	55	41,82%



SC	72	175	41,14%
RS	87	223	39,01%
SE	17	44	38,64%
AC	8	23	34,78%
RR	2	6	33,33%
AP	3	15	20,00%
NÃO INFORMADO	10	75	13,33%
TOTAIS	4.282	7.577	56,51%

Do total de manifestações classificadas como morosidade processual, apresentamos a seguir as 3.804 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
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA	46	24	0	39	31	0	70
CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA	0	1	65	0	1	65	66
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO	28	15	0	33	10	0	43
TOTAIS	74	40	65	72	42	65	179

JUSTIÇA ESTADUAL	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TJ-BAHIA	404	196		448	152		600
TJ-SÃO PAULO	246	246		245	247		492
TJ-RIO DE JANEIRO	213	228		258	183		441
TJ-MINAS GERAIS	139	52		107	84		191
TJ-PERNAMBUCO	114	70		112	72		184
TJ-MATO GROSSO	64	66		61	69		130
TJ-GOIÁS	71	57		71	57		128
TJ-CEARÁ	70	50		67	53		120
TJ-PARÁ	50	18		32	36		68
TJ-ESPÍRITO SANTO	33	29		34	28		62



TJ-RIO GRANDE DO SUL	34	22		37	19		56
TJ-MARANHÃO	35	20		31	24		55
TJ-PARANÁ	33	21		30	24		54
TJ-ALAGOAS	37	13		36	14		50
TJ-SANTA CATARINA	38	12		30	20		50
TJ-PARAÍBA	36	13		35	14		49
TJ-AMAZONAS	26	16		21	21		42
TJ-RIO GRANDE DO NORTE	18	21		9	30		39
TJ-MATO GROSSO DO SUL	20	15		18	17		35
TJ-DISTRITO FEDERAL	16	14		15	15		30
TJ-PIAUI	16	6		19	3		22
TJ-RONDÔNIA	14	5		10	9		19
TJ-SERGIPE	8	5		5	8		13
TJ-TOCANTINS	4	6		2	8		10
TJ-AMAPÁ	2	2		2	2		4
TJ-ACRE	1	1		1	1		2
TJ-RORAIMA	1			1			1
TOTAIS	1.743	1.204	0	1.737	1.210	0	2.947

JUSTIÇA FEDERAL	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRF-1ª REGIÃO	128	94		141	81		222
TRF-3ª REGIÃO	49	30		56	23		79
TRF-2ª REGIÃO	28	19		24	23		47
TRF-4ª REGIÃO	20	3		18	5		23
TRF-5ª REGIÃO	10	10		12	8		20
TOTAIS	235	156	0	251	140	0	391

JUSTIÇA DO TRABALHO	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRT-2ª REGIÃO	19	52		23	48		71
TRT-15ª REGIÃO	11	27		12	26		38
TRT-1ª REGIÃO	2	26		3	25		28
TRT-5ª REGIÃO	4	16		7	13		20
TRT-6ª REGIÃO	4	12		6	10		16
TRT-10ª REGIÃO	2	13		3	12		15
TRT-4ª REGIÃO	3	7		2	8		10
TRT-19ª REGIÃO		8			8		8



TRT-7ª REGIÃO		7		1	6		7
TRT-11ª REGIÃO	2	5		1	6		7
TRT-3ª REGIÃO	1	4		2	3		5
TRT-9ª REGIÃO	1	2			3		3
TRT-16ª REGIÃO		3		1	2		3
TRT-17ª REGIÃO	1	2		1	2		3
TRT-13ª REGIÃO		2			2		2
TRT-23ª REGIÃO	1	1			2		2
TRT-24ª REGIÃO	1	1			2		2
TRT-12ª REGIÃO		1			1		1
TRT-14ª REGIÃO		1			1		1
TOTAIS	52	190	0	62	180	0	242

JUSTIÇA MILITAR ESTADUAL	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TJM-SÃO PAULO	9	2		1	10		11
TOTAIS	9	2	0	1	10	0	11

JUSTIÇA ELEITORAL	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRE-BAHIA		1		1			1
TRE-GOIÁS	1	1		2			2
TRE-SÃO PAULO		4		4			4
TRE-MATO GROSSO	1			1			1
TRE-PARÁ	1				1		1
TOTAIS	3	6	0	8	1	0	9

RESUMO	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRIBUNAIS SUPERIORES E CNJ	74	40	65	72	42	65	179
JUSTIÇA ESTADUAL	1.743	1.204	0	1.737	1.210	0	2.947
JUSTIÇA FEDERAL	235	156	0	251	140	0	391
JUSTIÇA DO TRABALHO	52	190	0	62	180	0	242
JUSTIÇA MILITAR ESTADUAL	9	2	0	1	10	0	11
JUSTIÇA ELEITORAL	3	6	0	8	1	0	9
TOTAIS	2.116	1.598	65	2.131	1.583	65	3.779

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 os art. 2º e 4º, incisos I a IV, da Resolução CNJ n. 103/2010.

SETOR	CONCLUÍDO	EM ABERTO	TOTAL	% DE CONCLUÍDOS
CORREGEDORIA NACIONAL DE JUSTIÇA	119	5	124	96,0%
DEP. DE MONITORAMENTO E FISCALIZAÇÃO DO SIST. CARCERÁRIO E DO SIST. DE EXEC. DE MED. SOCIOEDUCATIVAS	114		114	100,0%
CENTRO DE FORMAÇÃO E APERFEIÇOAMENTO DE SERVIDORES DO PODER JUDICIÁRIO	54	2	56	96,4%
DEPARTAMENTO DE PESQUISAS JUDICIÁRIAS	50	1	51	98,0%
SECRETARIA PROCESSUAL	51		51	100,0%
SECRETARIA-GERAL	46		46	100,0%
GABINETE VAGA 1 ADVOGADO	32		32	100,0%
SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS	12		12	100,0%
SEÇÃO DE PROTOCOLO E DIGITALIZAÇÃO	9		9	100,0%
SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL	9		9	100,0%
SECRETARIA DE CERIMONIAL E EVENTOS	7		7	100,0%
GABINETE VAGA JUIZ ESTADUAL	6		6	100,0%
GABINETE VAGA DESEMBARGADOR TJ	5		5	100,0%
GABINETE VAGA JUIZ TRF	5		5	100,0%
DEPARTAMENTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA	4		4	100,0%
GABINETE VAGA MEMBRO MPU		4	4	0,0%
SECRETARIA ESPECIAL DE PROGRAMAS, PESQUISAS E GESTÃO ESTRATÉGICA	1	3	4	25,0%
DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO ORÇAMENTÁRIO	3		3	100,0%
GABINETE VAGA JUIZ DO TRABALHO	3		3	100,0%
GABINETE VAGA MEMBRO MPE	3		3	100,0%



GABINETE VAGA CIDADÃO SENADO		2	2	0,0%
GABINETE VAGA JUIZ FEDERAL	2		2	100,0%
GABINETE VAGA TST	2		2	100,0%
GABINETE VAGA 2 ADVOGADO		1	1	0,0%
GABINETE VAGA CIDADÃO CÂMARA	1		1	100,0%
SEÇÃO DE EDUCAÇÃO CORPORATIVA		1	1	0,0%
SEÇÃO DE GESTÃO DE CONTRATOS	1		1	100,0%
SEÇÃO DE MATERIAL E PATRIMÔNIO		1	1	0,0%
SEÇÃO DE SELEÇÃO E GESTÃO DE DESEMPENHO	1		1	100,0%
SECRETARIA DE ORÇAMENTO E FINANÇAS		1	1	0,0%
TOTAIS	540	21	561	96,26%

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, de 96,26%.



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 se refere aos fatores atendimento, tempo para resposta, desfecho e clareza da resposta. No período, foram avaliadas 209 respostas, e os resultados obtidos estão detalhados nos gráficos e tabela a seguir:

ATENDIMENTO	TOTAL	%
ÓTIMO	132	63,16%
BOM	26	12,44%
REGULAR	10	4,78%
RUIM	11	5,26%
PÉSSIMO	30	14,35%
TOTAL GERAL	209	100,00%

TEMPO DE RESPOSTA	TOTAL	%
ÓTIMO	144	69,90%
BOM	35	16,99%
REGULAR	11	5,34%
RUIM	3	1,46%
PÉSSIMO	13	6,31%
TOTAL GERAL	206	100,00%

SATISFAÇÃO QUANTO AO DESFECHO	TOTAL	%
SIM	120	57,42%
NÃO	89	42,58%
TOTAL GERAL	209	100,00%

CLAREZA DA RESPOSTA	TOTAL	%
SIM	157	75,12%
NÃO	52	24,88%
TOTAL GERAL	209	100,00%

A avaliação da resposta é 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 ao quesito atendimento, os registros avaliados como ótimo e bom alcançaram os 75,6%; em relação ao trimestre anterior, trata-se de aumento de 7,97 pontos percentuais de avaliações positivas.



Quanto ao quesito tempo de resposta, ótimo e bom representaram 86,89% das avaliações; comparado ao trimestre anterior, significa aumento de 5,39 pontos percentuais.

A satisfação do usuário em relação ao desfecho do tratamento de sua demanda apresentou avaliação positiva em 57,42% dos registros conceituados (um crescimento de 7,13 pontos percentuais em relação ao trimestre anterior).

Quanto ao item clareza da resposta, 75,12% dos registros obtiveram avaliação positiva (aumento de 5,76 pontos percentuais).

Verifica-se um índice de satisfação razoável do usuário, haja vista mais de 57% das avaliações serem positivas.



6

ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS A OUTROS ÓRGÃOS

Conforme dispõem os arts. 2.º e 4.º, III, da Resolução n. 103/2010, do CNJ, houve, no período, 3.935 encaminhamentos às ouvidorias e corregedorias dos tribunais e a outros órgãos judiciais. Essas demandas tratavam de atraso na movimentação processual e de questões específicas dos órgãos jurisdicionais. Quando necessário, considerando a hipótese do art. 7.º, I, da resolução, houve orientação aos demandantes para direcionar seu questionamento ao CNJ. O quadro a seguir detalha tais encaminhamentos:

ÓRGÃO DE DESTINO TRIBUNAIS SUPERIORES E CONSELHOS	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TST E CSJT	36	2	1		39
OUVIDORIA DO STJ	35	1	1		37
TOTAL	71	3	2	0	76
%	93,42%	3,95%	2,63%	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	99	465	10	36	610
OUVIDORIA DO TJ-SÃO PAULO	485	39	11	3	538
OUVIDORIA DO TJ-RIO DE JANEIRO	464	7	7	1	479
OUVIDORIA DO TJ-MINAS GERAIS	206	4	3		213
OUVIDORIA DO TJ-PERNAMBUCO	182	5	4	1	192



OUVIDORIA DO TJ-MATO GROSSO	144	1	3		148
OUVIDORIA DO TJ-GOIÁS	128	10	7		145
OUVIDORIA DO FÓRUM CLÓVIS BEVILÁQUA/ TJ-CEARÁ	76	52		4	132
OUVIDORIA DO TJ-PARÁ	69	4		1	74
OUVIDORIA DO TJ-PARANÁ	63	3	1		67
OUVIDORIA DO TJ-MARANHÃO	60	1	2		63
OUVIDORIA DO TJ-ESPÍRITO SANTO	53	4	4		61
OUVIDORIA DO TJ-RIO GRANDE DO SUL	58				58
OUVIDORIA DO TJ-SANTA CATARINA	54				54
OUVIDORIA DO TJ-ALAGOAS	45	7			52
OUVIDORIA DO TJ-AMAZONAS	29	19	2	1	51
OUVIDORIA DO TJ-PARÁÍBA	45	4			49
OUVIDORIA DO TJ-RIO GRANDE DO NORTE	18	26			44
OUVIDORIA DO TJ-MATO GROSSO DO SUL	40	1	2		43
OUVIDORIA DO TJ-DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS	32		1		33
OUVIDORIA DO TJ-PIAUI	14	5	1	1	21
OUVIDORIA DO TJ-RONDÔNIA	19		1		20
OUVIDORIA DO TJ-SERGIPE	10	2	1		13
OUVIDORIA DO TJ-TOCANTINS	12				12
SEÇÃO DE INFORMAÇÃO AO SISTEMA PRISIONAL/TJ-SÃO PAULO	10				10
OUVIDORIA DO TJ-ACRE	8				8
PRESIDÊNCIA DO TJ-RIO DE JANEIRO	2				2
CORREGEDORIA DO TJ-SANTA CATARINA	1				1
DIRETORIA DE EXECUÇÃO DE PRECATÓRIOS /TJ-SÃO PAULO	1				1
OUVIDORIA DO TJ-RORAIMA	1				1
OUVIDORIA DO TJ-AMAPÁ	1				1
TOTAL GERAL	2.429	659	60	48	3.196
%	76,00%	20,62%	1,88%	1,50%	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	139	7	4	3	153
OUVIDORIA DO TRF-3ª REGIÃO	96	2	4		102
OUVIDORIA DO TRF-2ª REGIÃO	46	2	2		50
OUVIDORIA DO TRF-5ª REGIÃO	25	1			26
PRESIDÊNCIA DO TRF-1ª REGIÃO	8	10	3	1	22
OUVIDORIA DO TRF-4ª REGIÃO	13	1			14
OUVIDORIA DO TRF-4ª REGIÃO/SEÇÃO JUDICIÁRIA DO PARANÁ	7				7
OUVIDORIA ADMINISTRATIVA DO TRF-1ª REGIÃO	3				3
OUVIDORIA DO TRF-4ª REGIÃO/SEÇÃO JUDICIÁRIA DE SANTA CATARINA	2				2
OUVIDORIA DO TRF-4ª REGIÃO/SEÇÃO JUDICIÁRIA DO RIO GRANDE DO SUL	2				2
TOTAL GERAL	341	23	13	4	381
%	89,50%	6,04%	3,41%	1,05%	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	73	1	2		76
OUVIDORIA DO TRT-15ª REGIÃO	43	1	1		45
OUVIDORIA DO TRT-1ª REGIÃO	32		1		33
OUVIDORIA DO TRT-5ª REGIÃO	21		1		22
OUVIDORIA DO TRT-10ª REGIÃO	16	1			17
OUVIDORIA DO TRT-6ª REGIÃO	14	1			15
OUVIDORIA DO TRT-4ª REGIÃO	7		1		8
OUVIDORIA DO TRT-11ª REGIÃO	7				7
OUVIDORIA DO TRT-7ª REGIÃO	7				7
OUVIDORIA DO TRT-19ª REGIÃO	6				6
OUVIDORIA DO TRT-3ª REGIÃO	4	2			6
OUVIDORIA DO TRT-17ª REGIÃO	4		1		5
OUVIDORIA DO TRT-9ª REGIÃO	5				5
OUVIDORIA DO TRT-16ª REGIÃO	3				3
OUVIDORIA DO TRT-12ª REGIÃO	1				1



OUVIDORIA DO TRT-13ª REGIÃO	1				1
OUVIDORIA DO TRT-23ª REGIÃO	1				1
OUVIDORIA DO TRT-24ª REGIÃO	1				1
TOTAL GERAL	246	6	7	0	259
%	94,98%	2,32%	2,70%	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	12				12
TOTAL GERAL	12	0	0	0	12
%	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-SÃO PAULO	4				4
OUVIDORIA DO TRE-GOIÁS	1			1	2
OUVIDORIA DO TRE-BAHIA	1				1
OUVIDORIA DO TRE-MATO GROSSO	1				1
OUVIDORIA DO TRE-PERNAMBUCO	1				1
OUVIDORIA DO TRE-MARANHÃO	1				1
OUVIDORIA DO TRE-PARÁ	1				1
TOTAL GERAL	10	0	0	1	11
%	90,91%	0,00%	0,00%	9,09%	100,00%

ÓRGÃO DE DESTINO RESUMO	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	TOTAL GERAL
TRIBUNAIS SUPERIORES E CONSELHOS	71	3	2	0	76
JUSTIÇA ESTADUAL	2.429	659	60	48	3.196
JUSTIÇA FEDERAL	341	23	13	4	381
JUSTIÇA TRABALHISTA	246	6	7	0	259
JUSTIÇA MILITAR	12	0	0	0	12
JUSTIÇA ELEITORAL	10	0	0	1	11
TOTAL GERAL	3.109	691	82	53	3.935
%	79,01%	17,56%	2,08%	1,35%	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, 3.109 (79,01%) obtiveram solução, enquanto que 691 (17,56%) permaneciam em acompanhamento e 53 (1,35%) foram finalizadas sem solução; 82 manifestações (2,08%) foram enviadas sem a solicitação de informações/resposta.

No trimestre anterior, foram realizados 3.060 encaminhamentos para órgãos do Poder Judiciário, sendo que, no fechamento do relatório, 82,52% (2.525) se encontravam finalizadas com solução. No presente trimestre, houve crescimento de 28,59% no número de manifestações encaminhadas, e uma redução no percentual de demandas finalizadas com solução, de 3,5 pontos percentuais. Contudo, em números absolutos, houve crescimento de 584 manifestações finalizadas com solução.

Registre-se que houve o encaminhamento de uma demanda à Ouvidoria da Defensoria Pública do Estado do Goiás.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O terceiro trimestre de 2020 apresentou demanda de 7.577 manifestações. Quando comparado ao mesmo período de 2019, em que foram recebidos 6.354 relatos, observamos aumento de 19,25%; em comparação ao trimestre anterior, em que foram recebidas 6.253, observou-se aumento de 21,17%.

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 56,45% do total de demandas recebidas, o que segue o histórico dos relatórios anteriores e reestabelece a tendência, após a redução de 8,25 pontos percentuais observada no 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 57% das participações.

Das manifestações encaminhadas aos demais órgãos do Poder Judiciário, 79,01% foram finalizadas com resolução, uma redução de 3,5 pontos percentuais em relação ao trimestre anterior. Contudo, considerando o aumento da demanda total e do número de encaminhamentos em 28,59%, em números absolutos, houve aumento de 584 manifestações finalizadas com solução.

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