



RELATÓRIO ANUAL

OUVIDORIA DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA

2020



Poder
Judiciário



CONSELHO
NACIONAL
DE JUSTIÇA



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
Ivana Farina Navarrete Pena
André Luis Guimarães Godinho
Marcos Vinícius Jardim Rodrigues
Maria Tereza Uille Gomes
Luiz Fernando Bandeira de Mello Filho

Secretário-Geral

Valter Shuenquener de Araujo

**Secretário Especial de Programas,
Pesquisas e Gestão Estratégica**

Marcus Livio Gomes

Diretor-Geral

Johaness 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

Secretária de Comunicação Social

Juliana Neiva

Projeto gráfico

Eron Castro
Vinícius de Medeiros

Revisão

Carmem Menezes

Abril de 2021

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA

SAF SUL Quadra 2 Lotes 5/6 - CEP: 70070-600
Endereço eletrônico: www.cnj.jus.br

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	5
1 DEMANDAS RECEBIDAS	6
2 TRABALHOS REMOTOS	10
3 TEMAS DAS DEMANDAS	11
3.1 DEMANDAS PERTINENTES ÀS MEDIDAS DE CONTENÇÃO AO CONTÁGIO PELO NOVO CORONAVÍRUS (COVID-19) NO PODER JUDICIÁRIO	18
3.2 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	18
3.3 DADOS DOS PROCESSOS	19
3.4 MOROSIDADE PROCESSUAL	20
4 PARTICIPAÇÃO DAS UNIDADES DO CNJ	26
5 PESQUISA DE SATISFAÇÃO	28
6 ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS A OUTROS ÓRGÃOS	30
7 ENCONTRO NACIONAL	36
CONSIDERAÇÕES FINAIS	37



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 gestão de 2020 foi exercida pelo conselheiro André Godinho, eleito na 300ª Sessão Ordinária, em 5 de novembro de 2019, e reconduzido ao cargo na 59ª Sessão Extraordinária, em 1.º de dezembro de 2020.

Este relatório apresenta dados relativos às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça no decorrer de 2020.



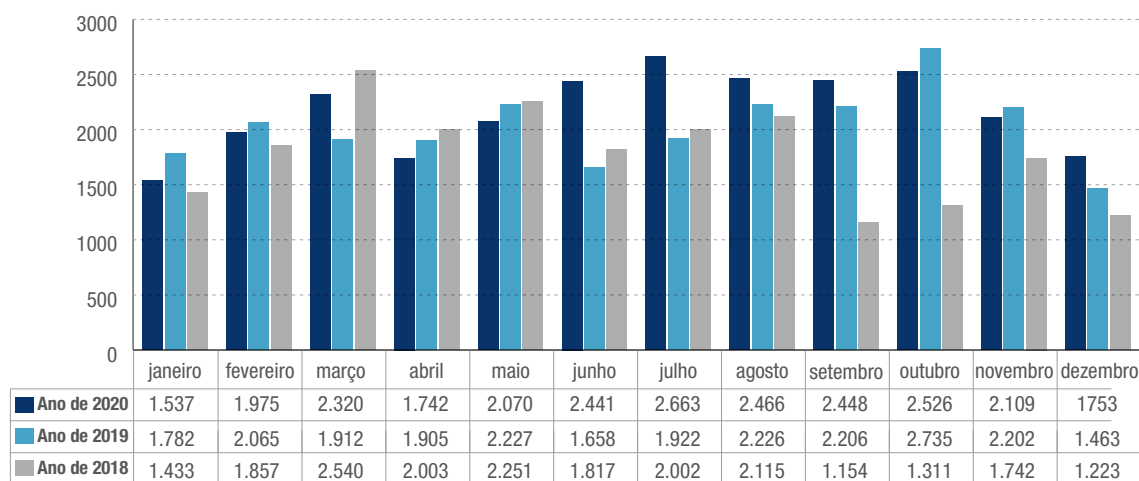
1

DEMANDAS RECEBIDAS

Em 2020, a Ouvidoria recebeu 26.053 manifestações, o que implica média de 2.171 relatos por mês. Em comparação ao ano de 2019, em que foram recebidos 24.303 relatos, a demanda apresentou aumento de 7,2% e, em comparação ao ano de 2018, em que foram recebidos 21.448 relatos, houve aumento de 21,47%.

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

DEMANDA MENSAL - 2018, 2019 E 2020





A forma de comunicação mais comum com a Ouvidoria é a virtual, com 25.375 (97,4%) manifestações recebidas pelo sistema eletrônico de atendimento na internet e 478 (1,83%) por correio eletrônico. As demais manifestações foram recebidas por atendimento telefônico (153 – 0,59%), correspondência (19 – 0,07%), por ofício (14 – 0,05%) e pessoalmente (14 – 0,05%). 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.

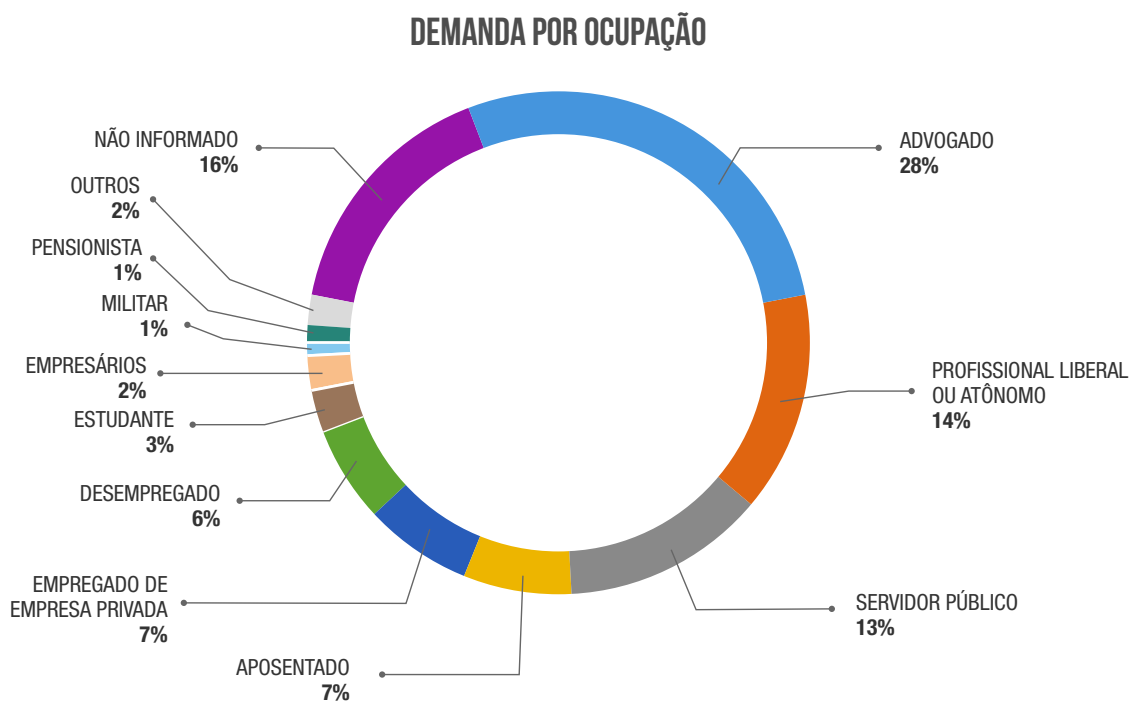
Quando há a necessidade de registro da demanda, o usuário é orientado a realizar o registro por meio do formulário eletrônico da Ouvidoria, no Portal do CNJ. Nos casos em que o usuário não dispõe de acesso ao formulário eletrônico ou apresenta alguma dificuldade na utilização da ferramenta de tecnologia, a demanda é registrada. A partir de 19 de março, foram contabilizados 3.356 atendimentos telefônicos recepcionados no primeiro nível, sendo:

MÊS	ATENDIMENTOS
MARÇO	119
ABRIL	141
MAIO	386
JUNHO	439
JULHO	534
AGOSTO	401
SETEMBRO	399
OUTUBRO	388
NOVEMBRO	315
DEZEMBRO	234
TOTAL	3.356

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.

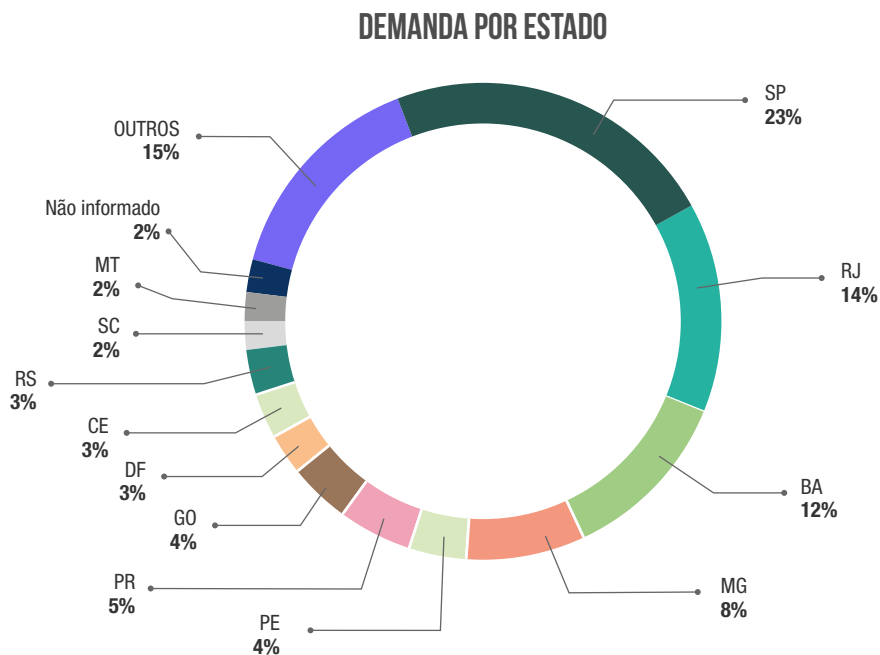


Há predominância de manifestações enviadas por advogados, servidores públicos, profissionais liberais ou autônomos e empregados de empresas privadas, como demonstra o gráfico a seguir:





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, os estados mais populosos do país.



Importante observar que, conforme os dados do Relatório Justiça em Números 2020,¹ 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.

Em análise proporcional à população de cada estado, conforme dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE),² a maior demanda originou-se do Distrito Federal, do Rio de Janeiro, da Bahia e do Mato Grosso. O estado de São Paulo aparece na 7ª posição e Minas Gerais, na 12ª posição.

¹ CNJ. Justiça em Números 2020. Brasília: CNJ, 2020. Disponível em: <www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros>. Acesso em: 12 abr. 2021. p. 42-44.

² IBGE. Estimativas da população residente no Brasil e unidades da federação com data de referência em 1º de julho de 2020. Disponível em: <https://ftp.ibge.gov.br/Estimativas_de_Populacao/Estimativas_2020/estimativa_dou_2020.pdf>. Acesso em: 15 abr. 2021.



2

TRABALHOS REMOTOS

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 permaneceu 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 conforme os tipos e temas descritos na tabela a seguir.

O tema morosidade processual apresenta-se em primeiro lugar, com 14.834 relatos, representando 56,83% das manifestações recebidas, o que mantém a tendência histórica.

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 2.216 relatos (8,49%). 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 3,42% (892). 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	TOTAIS
MOROSIDADE PROCESSUAL NO PODER JUDICIÁRIO	13.882	593	200	150	2	7		14.834
COMO PETICIONAR AO CNJ	1.567	193	104	283	3	64	2	2.216
MATÉRIA DE CUNHO JURISDICIONAL	672	152	30	36	1	1		892
ATUAÇÃO DE MAGISTRADO	493	20	17	82	7	3	56	678
DEMANDA FORA DA COMPETÊNCIA DO CNJ	397	102	73	73	4	8	2	659
DEMANDA INSUFICIENTE PARA CLASSIFICAÇÃO	414	118	66	18	11	1	1	629
DECISÃO JUDICIAL	508	18	6	31				563
SERVENTIA EXTRAJUDICIAL/CARTÓRIO	365	32	84	26	6	3	2	518
FUNCIONAMENTO/ PROCEDIMENTO DE VARA/ COMARCA	330	16	15	3	2	2	9	377
CONSULTA JURÍDICA	131	65	104	7	1		1	309
OUTROS ASSUNTOS	34	85	135	7	25	19	2	307
ACESSO A SISTEMAS DO CNJ	155	85	54		6	2		302
ANDAMENTO/SITUAÇÃO DE PROCESSO JUDICIAL	81	55	76	5	6		1	224
ATOS NORMATIVOS DO CNJ	18	19	136	2	18	8	2	203
CURSO PROMOVIDO PELO CNJ	16	48	123			3		190
DEMANDAS SOBRE O FUNCIONAMENTO DE TRIBUNAIS – COVID-19	99	18	44	7	3	11	1	183
ATUAÇÃO DO CNJ	18	80	28	2	27	7	5	167
SISTEMA CARCERÁRIO E SISTEMA DE EXECUÇÃO DE MEDIDAS SOCIOEDUCATIVAS	71	28	27	25	14	2		167



ASSUNTO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	INFORMAÇÃO	DENÚNCIA	PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	SUGESTÃO	ELOGIO	TOTAIS
ATUAÇÃO DE SERVIDOR/ FUNCIONÁRIO DO PODER JUDICIÁRIO	109	7	3	13	2		29	163
CONCILIAÇÃO E MEDIÇÃO	16	43	96	3	3			161
CONSULTA DE MÉRITO	25	48	65			19	1	158
ACESSO A SISTEMAS DE INFORMAÇÃO DE ÓRGÃO DO PODER JUDICIÁRIO	81	29	33	1	4	2	2	152
RESPOSTA/ ATUAÇÃO DA OUVIDORIA DO CNJ	55	20	41	6	10	1	11	144
CONVENÇÃO DA APOSTILA DE HAIA	15	22	99			2		138
PESQUISA	3	27	50		47		1	128
ADMINISTRAÇÃO DE TRIBUNAL	73	10	16	9	3	3		114
SISTEMA NACIONAL DE ADOÇÃO E ACOLHIMENTO (SNA)	20	18	61		11			110
EXECUÇÃO PENAL (REGIME DE CUMPRIMENTO DE PENA)	71	13	6	9	4	1		104
CUMPRIMENTO DE DECISÃO JUDICIAL	87	7	3	1				98
PROCESSO JUDICIAL ELETRÔNICO (PJE)	55	13	11	3	8	6		96
MELHORIAS PARA O PODER JUDICIÁRIO	3	4	5			66		78
CADASTRO NACIONAL DE IMPROBIDADE ADMINISTRATIVA (CNIA)	11	17	41		4			73
ATUAÇÃO DO SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL	51	5	1	6	2	4		69
SISBAJUD – SISTEMA DE BUSCA DE ATIVOS DO PODER JUDICIÁRIO (ANTIGO BACENUJUD)	43	13	9		2			67



ASSUNTO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	INFORMAÇÃO	DENÚNCIA	PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	SUGESTÃO	ELOGIO	TOTAIS
ANDAMENTO/SITUAÇÃO PROCESSUAL NA CORREGEDORIA NACIONAL DE JUSTIÇA (SEM SIGILO)	12	16	17		11			56
MOROSIDADE PROCESSUAL NO CNJ	45	8						53
PAGAMENTO E GESTÃO DE PRECATÓRIOS	17	3	27		5	1		53
ATOS ADMINISTRATIVOS DE TRIBUNAL	24	7	12		2	1		46
BANCO DE DADOS DE MANDADOS DE PRISÃO (BNMP)	12	16	10		2			40
PROCESSO ELETRÔNICO DO CNJ	3	21	8		8			40
ATUAÇÃO DA CORREGEDORIA NACIONAL DE JUSTIÇA	9	11	6	1	8	3	1	39
JUSTIÇA EM NÚMEROS/ ESTATÍSTICAS		2	20		14			36
CONCURSO PÚBLICO PARA SERVIDOR DO PODER JUDICIÁRIO	17	1	8	4		2		32
ANDAMENTO/SITUAÇÃO PROCESSUAL NO CNJ (SEM SIGILO)	4	8	10		6			28
ATUAÇÃO DE OUVIDORIA DE TRIBUNAL	13	6	4		3		1	27
EXTRAIVIO DE PROCESSO OU DOCUMENTO/ RESTAURAÇÃO DE AUTOS	20	2			1			23
PROJETOS/PROGRAMAS DO CNJ	1		18			3		22
RECEBIMENTO DE DOCUMENTO NO CNJ/ PROTOCOLO/NÚMERO DE PROCESSO	4	7	11					22
MOROSIDADE NO CUMPRIMENTO DE DECISÃO JUDICIAL	21							21



ASSUNTO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	INFORMAÇÃO	DENÚNCIA	PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	SUGESTÃO	ELOGIO	TOTAIS
COMPETÊNCIA DO CNJ	1	1	15				1	18
INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O CNJ		1	16		1			18
AUTOR. DE VIAGEM PARA O EXT. DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES	1	5	11					17
CONCURSO PÚBLICO PARA A OUTORGA DAS DELEGAÇÕES DE NOTAS E DE REGISTRO	7	7	2					16
RENAJUD	8	1	5	1	1			16
CUMPRIMENTO DE DECISÃO DO CNJ	13		1		1			15
PORTAL DO CNJ	6		4	1		1		12
ANDAMENTO/SITUAÇÃO PROCESSUAL NO CNJ (COM SIGILO)	2	8						10
DECISÃO DO CNJ	9							9
TRANSPARÊNCIA PODER JUDICIÁRIO	4				4	1		9
ANDAMENTO/SITUAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO NO PODER JUDICIÁRIO	2	1	2		3			8
ANDAMENTO/SITUAÇÃO PROCESSUAL NA CORREGEDORIA NACIONAL DE JUSTIÇA (COM SIGILO)	2	2	2	1	1			8
CADASTRO NACIONAL DE CRIANÇAS ACOLHIDAS		3	3		2			8
CONCURSO PÚBLICO PARA INGRESSO NA CARREIRA DA MAGISTRATURA			8					8
ATUAÇÃO DE CORREGEDORIA DE TRIBUNAL	5		1		1			7
JUSTIÇA ABERTA		5	1		1			7



ASSUNTO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	INFORMAÇÃO	DENÚNCIA	PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	SUGESTÃO	ELOGIO	TOTAIS
RECURSO (LAD)					7			7
REMUNERAÇÃO PERCEBIDA POR MAGISTRADO OU SERVIDOR DO PODER JUDICIÁRIO	1	1	1	1	3			7
REGULAMENTAÇÃO DO NOVO CPC (LEI 13.015/2015)	1		5					6
ATIVIDADE JURÍDICA	1		4					5
AUTOR. DE VIAGEM NACIONAL DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES			5					5
TRANSPARÊNCIA CNJ					5			5
CARTILHAS PRODUZIDAS PELO CNJ		2	2					4
CUMPRIMENTO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	1				3			4
ESTÁGIO NO CNJ		2	2					4
EVENTO PROMOVIDO PELO CNJ	1	1	2					4
METAS NACIONAIS DO PODER JUDICIÁRIO			4					4
NEPOTISMO NO PODER JUDICIÁRIO	3		1					4
OUTROS CONCURSOS PÚBLICOS		2	2					4
TABELAS PROCESSUAIS UNIFICADAS		1	1		1	1		4
CADASTRO NACIONAL DE ADOÇÃO (CNA)			3					3
CONCURSO PÚBLICO PARA SERVIDOR DO CNJ		1	1		1			3
IMPrensa DO CNJ			3					3
INSPEÇÕES NO PODER JUDICIÁRIO			2		1			3
NUMERAÇÃO ÚNICA		2	1					3
PROJUDI	2	1						3
CONSULTA PÚBLICA			2					2



ASSUNTO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	INFORMAÇÃO	DENÚNCIA	PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	SUGESTÃO	ELOGIO	TOTAIS
JURISPRUDÊNCIA DO CNJ – INFOJURIS			2					2
MODELOS ÚNICOS DE CERTIDÕES			2					2
NEPOTISMO NOS DEMAIS PODERES	1			1				2
SIGILO/ANONIMATO	2							2
ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA		1						1
CADASTRO DE ENTIDADES DEVEDORAS INADIMPLENTES (CEDIN)					1			1
CENSO DO PODER JUDICIÁRIO			1					1
CONVÊNIO/ACORDO/TERMO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA					1			1
GESTÃO DE PRECATÓRIOS			1					1
IMPLEMENTAÇÃO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO			1					1
PRÊMIO CNJ DE QUALIDADE/SELO JUSTIÇA EM NÚMEROS			1					1
PROCESSO FÍSICO DO CNJ			1					1
PROJETO COMEÇAR DE NOVO			1					1
PROJETO PAI PRESENTE	1							1
RECESSO FORENSE/PLANTÃO JUDICIAL	1							1
SISTEMA NACIONAL DE BENS APREENDIDOS (SNBA)			1					1
TOTAIS	20.246	2.179	2.136	818	334	258	131	26.102
%	77,56%	8,35%	8,18%	3,13%	1,28%	0,99%	0,5%	100,00%

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



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, mediante a articulação com as demais Ouvidorias judiciais, conforme missão definida pela Resolução CNJ n. 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 5 deste relatório.

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

Foram registradas 183 manifestações pertinentes às medidas de contenção ao contágio pelo novo coronavírus nos órgãos do Poder Judiciário.

Observa-se constante queda desde o início dos registros sobre o tema, sendo que, entre 13 e 31 de março, foram 52 registros; no segundo trimestre foram 92 registros; no terceiro foram 32 registros; e no quarto trimestre foram 4 registros.

Em busca por palavras pertinentes ao assunto de pandemia, foram localizadas 2.315 manifestações. Nesse grupo de demandas, os temas mais frequentes são alegações de demora processual (1.048 – 45,27%), demandas que necessitavam ser submetidas formalmente ao CNJ (368 – 15,9%) e matéria de natureza jurisdicional (102 – 4,41%).

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 ano de 2020, o total de 313 pedidos e dez recursos fundamentados na Lei de Acesso à Informação (LAI – Lei n. 12.527/2011), que entrou em vigor em 16 de maio de 2012.

Os temas mais frequentes foram dados de pesquisas realizadas pelo CNJ (44 solicitações), as iniciativas e as ações do Conselho (27 registros), atos normativos (17), informações sobre o



Sistema Carcerário e Sistema de Execução de Medidas Socioeducativas (14 registros) e o Relatório Justiça em Números (14 registros).

Do total de pedidos de acesso à informação, 205 foram atendidos, 84 não puderam ser atendidos em razão de o CNJ não ser o órgão detentor da informação desejada, sete foram parcialmente atendidos, seis foram indeferidos, justificadamente, dez demandas foram consideradas insuficientes, solicitando-se mais dados ao interessado e um permanecia em aberto no fechamento do relatório.

Dos recursos, três foram atendidos, quatro não foram atendidos em razão de o CNJ não deter a informação solicitada, dois foram indeferidos e um foi parcialmente atendido.

Observamos discreta redução na demanda de pedidos de acesso à informação no último biênio, após o crescimento no biênio anterior. No ano de 2019, foram 321 pedidos e treze recursos, enquanto em 2018 foram 265 pedidos e 26 recursos (crescimento de 14,8%); em 2020, foram 313 pedidos e dez recursos, redução de 3,3% em relação à demanda de 2019.

Consignamos aqui informações gerais acerca dos pedidos de acesso à informação, visto haver, conforme estabelece a Lei n. 12.527/2011, art. 30, III, e a Resolução CNJ n. 215/2015, art. 41, III, relatório específico anual com dados detalhados, a ser disponibilizado no link <www.cnj.jus.br/ouvidoria-cnj/documentos-e-relatorios>.

3.3 DADOS DOS PROCESSOS

Dos relatos recebidos no ano, 17.645 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.

ESFERA	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
JUSTIÇA ESTADUAL	7.531	5.947		7.703	5.775		13.478
JUSTIÇA FEDERAL	977	807		1.116	668		1.784
JUSTIÇA DO TRABALHO	273	973		375	871		1.246
CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA		3	436		3	436	439
SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA	142	138		141	139		280



SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL ³	90	89		81	98		179
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO	112	59		124	47		171
JUSTIÇA ELEITORAL	18	21		31	8		39
JUSTIÇA MILITAR	20	8		9	19		28
TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL	1			1			1
TOTALS	9.164	8.045	436	9.581	7.628	436	17.645
	51,94%	45,59%	2,47%	54,30%	43,23%	2,47%	100,00%

NA: Não se aplica.

Das manifestações que continham dados do processo, a maior parte era relativa à morosidade na tramitação processual, 13.358 (75,7%). Em seguida, constaram as demandas a respeito de como peticionar ao CNJ, com 1.111 (6,3%), e a respeito de “matéria de natureza jurisdicional”, com 589 (3,34%).

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, em um total de 14.834 registros do ano. Tomando em conta apenas as demandas com essa classificação temática, 93,58% (13.882) 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	
	TOTAIS	%	TOTAIS	%
NÃO	12.732	85,83%	11.883	80,11%
SIM	1.253	8,45%	2.102	14,17%
NA	849	5,72%	849	5,72%
TOTAL	14.834	100,00%	14.834	100,00%

NA: NÃO SE APLICA (PESSOA JURÍDICA).

	GÊNERO	
	TOTAIS	%
MASCULINO	8.735	58,88%
FEMININO	5.250	35,39%
NA	849	5,72%
TOTAL	14.834	100,00%

³ Nos termos da ADI 3367/DF, o Conselho Nacional de Justiça não exerce o controle sobre atos do Supremo Tribunal Federal.



A tabela 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 Bahia (71,84%), Alagoas (64,41%) e Ceará (63,66%).

UF	MOROSIDADE PROCESSUAL	TOTAL	%
BA	2.140	2.979	71,84%
AL	190	295	64,41%
CE	529	831	63,66%
PE	660	1.046	63,10%
MS	210	334	62,87%
PB	228	366	62,30%
RN	173	279	62,01%
PA	245	404	60,64%
GO	655	1.084	60,42%
MT	334	553	60,40%
RJ	2.128	3.570	59,61%
SP	3.419	5.977	57,20%
PI	140	248	56,45%
MA	232	416	55,77%
MG	1.158	2.148	53,91%
AM	155	296	52,36%
PR	680	1.305	52,11%
TO	80	154	51,95%
ES	273	530	51,51%
SE	70	152	46,05%
SC	269	588	45,75%
RO	86	194	44,33%
RS	337	790	42,66%
RR	15	37	40,54%
DF	331	840	39,40%
AC	16	55	29,09%
AP	8	41	19,51%
NÃO INFORMADO	73	541	13,49%
TOTAL GERAL	14.834	26.053	56,94%



Do total de manifestações classificadas como morosidade processual, analisamos a seguir as 13.357 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.

Veja a tabela a seguir.

TRIBUNAIS SUPERIORES E CNJ	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA		2	202		2	202	204
SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA	111	71		97	85		182
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO	91	50		105	36		141
TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL	1			1			1
TOTAIS	203	123	202	203	123	202	528

JUSTIÇA ESTADUAL	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TJ-BAHIA	1.399	656		1.544	511		2.055
TJ-SÃO PAULO	882	974		899	957		1.856
TJ-RIO DE JANEIRO	775	819		911	683		1.594
TJ-MINAS GERAIS	532	287		457	362		818
TJ-PERNAMBUCO	342	199		328	213		541
TJ-GOIÁS	305	206		307	204		511
TJ-CEARÁ	288	156		266	178		444
TJMATO GROSSO	157	114		143	128		271
TJ-PARÁ	176	65		148	93		241
TJ-RIO GRANDE DO SUL	151	88		147	92		239
TJ-SANTA CATARINA	145	74		113	106		219
TJ-PARANÁ	114	85		109	90		199
TJ-PARAÍBA	133	59		138	54		192
TJ-ESPÍRITO SANTO	109	79		96	92		188
TJ-MARANHÃO	107	74		103	78		181
TJ-ALAGOAS	114	66		115	65		180
TJ-RIO GRANDE DO NORTE	67	77		51	93		144
TJ-MATO GROSSO DO SUL	83	49		77	55		132



TJ-AMAZONAS	68	45		58	55		113
TJ-PIAUI	65	27		63	29		92
TJ-DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS	45	41		40	46		86
TJ-TOCANTINS	24	36		17	43		60
TJ-SERGIPE	29	22		28	23		51
TJ-RONDÔNIA	24	19		19	24		43
TJ-ACRE	6	5		6	5		11
TJ-RORAIMA	1	9		2	8		10
TJ-AMAPÁ	7	3		6	4		10
TOTAIS	6.148	4.334	0	6.191	4.291	0	10.481

JUSTIÇA FEDERAL	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRF-1ª REGIÃO	415	297		483	229		712
TRF-3ª REGIÃO	183	125		204	104		308
TRF-2ª REGIÃO	96	98		100	94		194
TRF-4ª REGIÃO	75	13		70	18		88
TRF-5ª REGIÃO	50	35		55	30		85
TOTAIS	819	568	0	912	475	0	1.387

JUSTIÇA DO TRABALHO	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRT-2ª REGIÃO	50	192		60	182		242
TRT-15ª REGIÃO	34	90		39	85		124
TRT-1ª REGIÃO	17	82		27	72		99
TRT-5ª REGIÃO	28	53		32	49		81
TRT-10ª REGIÃO	7	35		10	32		42
TRT-4ª REGIÃO	9	22		13	18		31
TRT-6ª REGIÃO	7	22		10	19		29
TRT-19ª REGIÃO	1	25		2	24		26
TRT-3ª REGIÃO	2	18		9	11		20
TRT-7ª REGIÃO	6	14		6	14		20
TRT-16ª REGIÃO	4	14		6	12		18
TRT-9ª REGIÃO	7	9		4	12		16
TRT-11ª REGIÃO	7	7		4	10		14
TRT-17ª REGIÃO	1	12		6	7		13



TRT-18ª REGIÃO	3	8		3	8		11
TRT-24ª REGIÃO	2	7			9		9
TRT-12ª REGIÃO		7		1	6		7
TRT-22ª REGIÃO		7			7		7
TRT-23ª REGIÃO	2	5		2	5		7
TRT-8ª REGIÃO	2	4		4	2		6
TRT-14ª REGIÃO		4		1	3		4
TRT-20ª REGIÃO	1	2			3		3
TRT-21ª REGIÃO		3			3		3
TRT-13ª REGIÃO		2			2		2
TOTAIS	190	644	0	239	595	0	834

JUSTIÇA MILITAR	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TJM-SÃO PAULO	10	3		1	12		13
AUDITORIAS DA 2ª CJM	3			3			3
AUDITORIA DE CORREIÇÃO	1				1		1
AUDITORIAS DA 1ª CJM	1			1			1
TOTAIS	15	3	0	5	13	0	18

JUSTIÇA ELEITORAL	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRE-SÃO PAULO	1	4		5			5
TRE-BAHIA		2		2			2
TRE-GOIÁS	1	1		2			2
TRE-MINAS GERAIS	2				2		2
TRE-RONDÔNIA		1		1			1
TRE-RORAIMA	1			1			1
TRE-ESPÍRITO SANTO		1		1			1
TRE-MATO GROSSO	1			1			1
TRE-PARÁ	1				1		1
TOTAIS	7	9	0	13	3	0	16



RESUMO	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRIBUNAIS SUPERIORES E CNJ	203	123	202	203	123	202	528
JUSTIÇA ESTADUAL	6.148	4.334		6.191	4.291		10.481
JUSTIÇA FEDERAL	819	568		912	475		1.387
JUSTIÇA DO TRABALHO	190	644		239	595		834
JUSTIÇA MILITAR	15	3		5	13		18
JUSTIÇA ELEITORAL	7	9		13	3		16
TOTAIS	7.382	5.681	202	7.563	5.500	202	13.264

NA: NÃO SE APLICA.

NÃO FORAM COMPUTADOS OS PROCESSOS EM TRAMITAÇÃO NO STF.



4

PARTICIPAÇÃO DAS UNIDADES DO CNJ

A tabela a seguir detalha a participação das unidades do CNJ que, demandadas pelos cidadãos, em consonância com os art. 2.º e 4.º, incisos I a IV, da Resolução CNJ n. 103/2010:

SETOR	CONCLUÍDO	EM ABERTO	TOTAIS	% DE CONCLUÍDOS
CORREGEDORIA NACIONAL DE JUSTIÇA	468		468	100%
DEPARTAMENTO DE MONITORAMENTO E FISCALIZAÇÃO DO SISTEMA CARCERÁRIO E DO SISTEMA DE EXECUÇÃO DE MEDIDAS SOCIOEDUCATIVAS	355		355	76%
CENTRO DE FORMAÇÃO E APERFEIÇOAMENTO DE SERVIDORES DO PODER JUDICIÁRIO	225		225	48%
SECRETARIA PROCESSUAL	191		191	41%
DEPARTAMENTO DE PESQUISAS JUDICIÁRIAS	166	1	167	35%
SECRETARIA-GERAL	167		167	36%
GABINETE VAGA 1 ADVOGADO	93	1	94	20%
SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS	33		33	7%
SEÇÃO DE PROTOCOLO E DIGITALIZAÇÃO	25		25	5%
SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL	21		21	4%
GABINETE VAGA DESEMBARGADOR TJ	19		19	4%
DEPARTAMENTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA	13		13	3%
GABINETE VAGA MEMBRO MPU	13		13	3%
GABINETE VAGA JUIZ DO TRABALHO	12		12	3%



SETOR	CONCLUÍDO	EM ABERTO	TOTAIS	% DE CONCLUÍDOS
GABINETE VAGA JUIZ ESTADUAL	11		11	2%
GABINETE VAGA JUIZ FEDERAL	10		10	2%
GABINETE VAGA JUIZ TRF	10		10	2%
DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO ORÇAMENTÁRIO	8		8	2%
GABINETE VAGA CIDADÃO CÂMARA	8		8	2%
GABINETE VAGA TST	8		8	2%
SECRETARIA DE CERIMONIAL E EVENTOS	8		8	2%
SECRETARIA ESPECIAL DE PROGRAMAS, PESQUISAS E GESTÃO ESTRATÉGICA	2	6	8	0%
GABINETE VAGA MEMBRO MPE	5	1	6	1%
GABINETE VAGA CIDADÃO SENADO	4		4	1%
GABINETE VAGA JUIZ TRT	4		4	1%
SEÇÃO DE MATERIAL E PATRIMÔNIO		3	3	0%
SEÇÃO DE SELEÇÃO E GESTÃO DE DESEMPENHO	3		3	1%
GABINETE VAGA 2 ADVOGADO	1	1	2	0%
SEÇÃO DE EDUCAÇÃO CORPORATIVA		2	2	0%
SEÇÃO DE GESTÃO DE CONTRATOS	2		2	0%
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO		2	2	0%
ASSESSORIA JURÍDICA	1		1	0%
SEÇÃO DE ACOMPANHAMENTO DAS RESOLUÇÕES E RECOMENDAÇÕES	1		1	0%
SEÇÃO DE AUTUAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO		1	1	0%
SEÇÃO DE BENEFÍCIOS	1		1	0%
SEÇÃO DE SEGURANÇA INTERNA		1	1	0%
TOTAIS	1.888	19	1.907	99%

A atuação dos setores e órgãos competentes do Conselho Nacional de Justiça no atendimento ao usuário é essencial para efetivar a participação cidadã, ao viabilizar que a manifestação seja tratada pelo setor solucionador da questão apresentada. Destaca-se que 99% das manifestações obtiveram resposta/retorno da unidade.



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

ATENDIMENTO	TOTAL	%
ÓTIMO	363	55,50%
BOM	84	12,84%
REGULAR	46	7,03%
RUIM	48	7,34%
PÉSSIMO	113	17,28%
TOTAL GERAL	654	100,00%

TEMPO DE RESPOSTA	TOTAL	%
ÓTIMO	409	62,54%
BOM	119	18,20%
REGULAR	53	8,10%
RUIM	22	3,36%
PÉSSIMO	51	7,80%
TOTAL GERAL	654	100,00%

SATISFAÇÃO QUANTO AO DESFECHO	TOTAL	%
SIM	333	50,92%
NÃO	321	49,08%
TOTAL GERAL	654	100,00%

CLAREZA DA RESPOSTA	TOTAL	%
Sim	458	70,03%
Não	196	29,97%
TOTAL GERAL	654	100,00%

A avaliação da resposta é espaço importante para monitorar a qualidade do serviço da Ouvidoria. O usuário recebe, juntamente com a resposta à 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 68,35%. Quanto ao quesito tempo de resposta, ótimo e bom representaram 80,73% das avaliações.

A satisfação do usuário em relação ao desfecho do tratamento de sua demanda apresentou avaliação positiva em 50,92% dos registros conceituados. Quanto ao item clareza da resposta, 70,03% dos registros obtiveram avaliação positiva.

Esses dados demonstram satisfação 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 os arts. 2.º e 4.º, inciso III, da Resolução CNJ n. 103/2010, houve, no período, 13.766 encaminhamentos às ouvidorias e às 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 a seguir detalha tais encaminhamentos:

ÓRGÃO DE DESTINO – TRIBUNAIS SUPERIORES E CONSELHOS	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	EM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TST E CSJT	141		2		143
OUVIDORIA DO STJ	81	1	1		83
OUVIDORIA DO CJF	4		1		5
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO	1				1
CORREGEDORIA-GERAL DA JUSTIÇA FEDERAL/CJF			1		1
OUVIDORIA DO TSE	1				1
TOTAL	228	1	5	0	234
%	97,44%	0,43%	2,14%	0,00%	100%



ÓRGÃO DE DESTINO – JUSTIÇA ESTADUAL	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	EM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TJ-BAHIA	1.221	728	32	48	2.029
OUVIDORIA DO TJ-SÃO PAULO	1.917	38	55	7	2.017
OUVIDORIA DO TJ-RIO DE JANEIRO	1.684	1	35		1.720
OUVIDORIA DO TJ-MINAS GERAIS	865	5	24		894
OUVIDORIA DO TJ-GOÍÁS	521	15	23	11	570
OUVIDORIA DO TJ-PERNAMBUCO	545	7	12		564
OUVIDORIA DO FÓRUM CLÓVIS BEVILÁQUA/TJ-CEARÁ	348	125	8	7	488
OUVIDORIA DO TJ-MATO GROSSO	313	1	8		322
OUVIDORIA DO TJ-RIO GRANDE DO SUL	270		4	1	275
OUVIDORIA DO TJ-PARÁ	236	6	5	1	248
OUVIDORIA DO TJ-PARANÁ	229	2	8		239
OUVIDORIA DO TJ-SANTA CATARINA	226		5		231
OUVIDORIA DO TJ-MARANHÃO	213		4		217
OUVIDORIA DO TJ-ESPÍRITO SANTO	191	2	10		203
OUVIDORIA DO TJ-PARAÍBA	190	3	4		197
OUVIDORIA DO TJ-ALAGOAS	162	10	6	1	179
OUVIDORIA DO TJ-RIO GRANDE DO NORTE	114	32	2	1	149
OUVIDORIA DO TJ-MATO GROSSO DO SUL	134		9		143
OUVIDORIA DO TJ-AMAZONAS	116	11	4	1	132
OUVIDORIA DO TJ-PIAUI	91	6	5		102
OUVIDORIA DO TJ-DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS	94		5		99
OUVIDORIA DO TJ-TOCANTINS	64		2		66
OUVIDORIA DO TJ-SERGIPE	51		1		52
SEÇÃO DE INFORMAÇÃO AO SISTEMA PRISIONAL/ TJ-SÃO PAULO	45	1	2		48
OUVIDORIA DO TJ-RONDÔNIA	40		4		44
OUVIDORIA DO TJ-ACRE	20				20
OUVIDORIA DO TJ-RORAIMA	9				9



OUVIDORIA DO TJ-AMAPÁ	5				5
PRESIDÊNCIA DO TJ-RIO DE JANEIRO	3		1		4
CORREGEDORIA DO TJ-SANTA CATARINA	2				2
DIRETORIA DE EXECUÇÃO DE PRECATÓRIOS/ TJ-SÃO PAULO	2				2
ASSESSORIA DE PRECATÓRIOS/ TJMG	1				1
CORREGEDORIA DO TJ-AMAPÁ			1		1
CORREGEDORIA DO TJ-CEARÁ	1				1
CORREGEDORIA DO TJ-MARANHÃO	1				1
CORREGEDORIA DO TJ-BAHIA (INTERIOR)	1				1
TOTAL GERAL	9.925	993	279	78	11.275
%	88,03%	8,81%	2,47%	0,69%	100,00%

ÓRGÃO DE DESTINO – JUSTIÇA FEDERAL	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	EM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA JUDICIÁRIA DO TRF-1ª REGIÃO	515	13	14	1	543
OUVIDORIA DO TRF-3ª REGIÃO	330		9		339
OUVIDORIA DO TRF-2ª REGIÃO	184	3	6		193
OUVIDORIA DO TRF-5ª REGIÃO	91	2	2		95
PRESIDÊNCIA DO TRF-1ª REGIÃO	40	14	4	1	59
OUVIDORIA DO TRF-4ª REGIÃO	49		1		50
OUVIDORIA DA SJPR/TRF-4ª REGIÃO	30	2			32
OUVIDORIA ADMINISTRATIVA DO TRF-1ª REGIÃO	15		2		17
OUVIDORIA DA SJSC/TRF-4ª REGIÃO	9	1			10
OUVIDORIA DA SJRS/TRF-4ª REGIÃO	6				6
TOTAL GERAL	1.269	35	38	2	1.344
%	94,42%	2,60%	2,83%	0,15%	100%



ÓRGÃO DE DESTINO – JUSTIÇA DO TRABALHO	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	EM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TRT-2ª REGIÃO	258	1	7		266
OUVIDORIA DO TRT-15ª REGIÃO	117	1	4		122
OUVIDORIA DO TRT-1ª REGIÃO	102	2	2		106
OUVIDORIA DO TRT-5ª REGIÃO	82	1	3		86
OUVIDORIA DO TRT-10ª REGIÃO	45		3		48
OUVIDORIA DO TRT-3ª REGIÃO	28	1			29
OUVIDORIA DO TRT-6ª REGIÃO	24				24
OUVIDORIA DO TRT-7ª REGIÃO	21		3		24
OUVIDORIA DO TRT-4ª REGIÃO	22		1		23
OUVIDORIA DO TRT-19ª REGIÃO	22				22
OUVIDORIA DO TRT-9ª REGIÃO	20				20
OUVIDORIA DO TRT-16ª REGIÃO	19				19
OUVIDORIA DO TRT-17ª REGIÃO	14		1		15
OUVIDORIA DO TRT-11ª REGIÃO	12				12
OUVIDORIA DO TRT-18ª REGIÃO	10		2		12
OUVIDORIA DO TRT-24ª REGIÃO	9				9
OUVIDORIA DO TRT-12ª REGIÃO	7				7
OUVIDORIA DO TRT-8ª REGIÃO	7				7
OUVIDORIA DO TRT-14ª REGIÃO	4		1		5
OUVIDORIA DO TRT-22ª REGIÃO	5				5
OUVIDORIA DO TRT-21ª REGIÃO	4				4
OUVIDORIA DO TRT-23ª REGIÃO	4				4
OUVIDORIA DO TRT-20ª REGIÃO	2		1		3
OUVIDORIA DO TRT-13ª REGIÃO	1				1
TOTAL GERAL	839	6	28	0	873
%	96,11%	0,69%	3,21%	0,00%	100%



ÓRGÃO DE DESTINO – JUSTIÇA ELEITORAL	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	EM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TRE-SÃO PAULO	7				7
OUVIDORIA DO TRE-BAHIA	3				3
OUVIDORIA DO TRE-RONDÔNIA	2				2
OUVIDORIA DO TRE-GOIÁS	1	1			2
OUVIDORIA DO TRE-RIO DE JANEIRO	1		1		2
OUVIDORIA DO TRE-ESPIRITO SANTO	1				1
OUVIDORIA DO TRE-MATO GROSSO	1				1
OUVIDORIA DO TRE-PERNAMBUCO	1				1
OUVIDORIA DO TRE-RORAIMA	1				1
OUVIDORIA DO TRE-TOCANTINS	1				1
OUVIDORIA DO TRE-MARANHÃO	1				1
OUVIDORIA DO TRE-PARÁ	1				1
OUVIDORIA DO TRE- PIAUÍ			1		1
TOTAL GERAL	21	1	2	0	24
%	87,50%	4,17%	8,33%	0,00%	100%

ÓRGÃO DE DESTINO – JUSTIÇA MILITAR	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	EM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TJM/SÃO PAULO	16				16
TOTAL GERAL	16	0	0	0	16
%	100%	0,00%	0,00%	0,00%	100%



ÓRGÃO DE DESTINO – RESUMO	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	EM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
TRIBUNAIS SUPERIORES E CONSELHOS	228	1	5		234
JUSTIÇA ESTADUAL	9.925	993	279	78	11.275
JUSTIÇA FEDERAL	1.269	35	38	2	1.344
JUSTIÇA TRABALHISTA	839	6	28		873
JUSTIÇA ELEITORAL	21	1	2		24
JUSTIÇA MILITAR	16				16
TOTAL GERAL	12.298	1.036	352	80	13.766
%	89,34%	7,53%	2,56%	0,58%	100%

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, 12.298 (89,34%) obtiveram solução, enquanto 1.036 (7,53%) foram finalizadas sem solução e 352 (2,56%) permanecem em acompanhamento; e 80 manifestações (0,58%) foram enviadas sem a solicitação de informações/resposta.

A quantidade de encaminhamentos realizados em 2020 foi 8,19% maior que a quantidade de 2019, de 12.724 (em 2019) para 13.766 (em 2020). Em comparação ao ano de 2019, em que 92,09% dos encaminhamentos realizados a órgãos do Poder Judiciário foram finalizados com solução, houve redução de 2,76 pontos percentuais nas demandas finalizadas com solução. Contudo, com o aumento da quantidade de encaminhamentos realizados, houve, em números absolutos, crescimento de 580 manifestações finalizadas com solução.

A avaliação da atuação das ouvidorias passou a integrar os critérios de na apuração do Prêmio CNJ de Qualidade a partir de 2019, estando atualmente regulamentado pela Portaria n. 88, de 8/6/2020, art. 7º, inciso II, “responder, em até 30 dias e com caráter resolutivo, às demandas encaminhadas ao Tribunal pela Ouvidoria do CNJ”.⁴

Esta Ouvidoria encaminhou demandas para órgãos dos demais Poderes da República, quais sejam: as Defensorias Públicas de Goiás e Minas Gerais, à Ouvidoria do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, ao Ministério da Justiça e à Comissão de Defesa dos Direitos Humanos, Cidadania, Ética e Decoro Parlamentar da Câmara Legislativa do Distrito Federal.

⁴ CNJ. Portaria n. 88, de 8 de junho de 2020. Institui e regulamenta o Prêmio CNJ de Qualidade, ano 2020. Brasília: CNJ, 2020. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3341>>. Acesso em: 15 abr. 2021.



7 ENCONTRO NACIONAL

O Conselho Nacional de Justiça promoveu o 1º Encontro CNJ de Ouvidorias do Poder Judiciário, nos dias 15 e 16 de dezembro. O evento contou com a participação dos ouvidores dos Tribunais Superiores e dos presidentes do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais (Cojud), do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (Coje) e do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho (Coleouv), e com a presença dos ouvidores e servidores dos tribunais de todos os ramos da Justiça.

O presidente do CNJ, ministro Luiz Fux, e o ouvidor do Conselho, conselheiro André Godinho, assinaram a Portaria Conjunta n. 8, de 15/12/2020⁵, para instituir canais para receber demandas específicas sobre violência contra a mulher, direitos humanos e meio ambiente. No evento, foram apresentadas iniciativas, projetos e boas práticas de ouvidorias judiciais e realizou-se a apresentação de palestras pertinentes à Lei Geral de Proteção de Dados e à Lei de Acesso à Informação e responsabilização dos Agentes Públicos.

⁵ CNJ. **Portaria Conjunta n. 8, de 15 de dezembro de 2020.** Institui canais de acesso específicos de registro de demandas e manifestações no Conselho Nacional de Justiça por meio de sua Ouvidoria, dedicados às temáticas de enfrentamento à violência contra as Mulheres, à tutela dos Direitos Humanos e do Meio Ambiente, no âmbito do Poder Judiciário. Brasília: CNJ, 2021. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3675>>. Acesso em: 16 abr. 2021.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

A demanda no ano de 2020 alcançou os 26.053 registros, ultimando um triênio de constante crescimento da demanda. Em relação a 2019, houve aumento de 7,2% (24.303) e, em relação a 2018, houve aumento de 21,47% (21.448).

A maior demanda da Ouvidoria foi pertinente à celeridade no andamento de processos judiciais, com 14.834 registros, e alcançaram o percentual de 56,83% 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 se refere a reclamações sobre possível demora processual. No ano de 2020, foram realizados 13.766 encaminhamentos aos órgãos do Judiciário, com 89,34% dessas demandas respondidas com informação resolutiva. Esse dado significa redução percentual de 2,76 pontos nas demandas finalizadas com resolução, contudo, considerando o aumento de demandas encaminhadas em 8,19%, houve crescimento, em números absolutos, de 580 manifestações finalizadas com solução.

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 50,92% das participações na pesquisa, sendo que os três primeiros itens obtiveram avaliações positivas em mais de 68,35% das avaliações.

Foram recebidos 313 pedidos de acesso à informação e dez recursos com fundamento na Lei de Acesso à Informação (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.

Registre-se que a equipe da Ouvidoria passou a realizar o trabalho remoto a partir de 19 de março de 2020, 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.



O Conselho Nacional de Justiça realizou o 1.º Encontro CNJ de Ouvidorias do Poder Judiciário, nos dias 15 e 16 de dezembro, evento que contou com a participação dos ouvidores dos Tribunais Superiores e de Colégio de Ouvidores nacional, da Justiça Eleitoral e da Justiça do Trabalho, assim como a presença de Ouvidores e servidores dos tribunais de todos os ramos da Justiça. No evento, houve a assinatura de portaria de instituição de canais específicos para receber demandas sobre violência contra a mulher, direitos humanos e meio ambiente, bem como a apresentação de iniciativas, projetos e boas práticas de ouvidorias judiciais.

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.



Poder
Judiciário



CONSELHO
NACIONAL
DE JUSTIÇA