

440



# RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DO CONSELHO  
NACIONAL DE JUSTIÇA

---

OUTUBRO, NOVEMBRO E DEZEMBRO DE 2020



Poder  
Judiciário



CONSELHO  
NACIONAL  
DE JUSTIÇA



440



# RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DO CONSELHO  
NACIONAL DE JUSTIÇA

---

OUTUBRO, NOVEMBRO E DEZEMBRO DE 2020



Poder  
Judiciário

CNJ

CONSELHO  
NACIONAL  
DE JUSTIÇA

**Presidente**

Ministro Luiz Fux

**Corregedora Nacional de Justiça**

Ministra Maria Thereza Rocha de Assis Moura

**Conselheiros**

Emmanuel Pereira  
Luiz Fernando Tomasi Keppen  
Rubens de Mendonça Canuto Neto  
Tânia Regina Silva Rêckziegel  
Mário Augusto Figueiredo de Lacerda Guerreiro  
Candice Lavocat Galvão Jobim  
Flávia Moreira Guimarães Pessoa  
Ivana Farina Navarrete Pena  
Marcos Vinícius Jardim Rodrigues  
André Luis Guimarães Godinho  
Maria Tereza Uille Gomes  
Luiz Fernando Bandeira de Mello

**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**

**Secretária de Comunicação Social**

Juliana Neiva

**Projeto gráfico**

Eron Castro

**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](http://www.cnj.jus.br)

# SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>7</b>
<b>1 DEMANDAS RECEBIDAS</b> .....	<b>8</b>
<b>2 TRABALHO REMOTO</b> .....	<b>13</b>
<b>3 TEMAS DAS DEMANDAS</b> .....	<b>14</b>
3.1 DEMANDAS PERTINENTES ÀS MEDIDAS DE CONTENÇÃO AO CONTÁGIO PELO NOVO CORONAVÍRUS (COVID-19) NO PODER JUDICIÁRIO .....	<b>17</b>
3.2 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO .....	<b>17</b>
3.3 DADOS DOS PROCESSOS .....	<b>18</b>
3.4 MOROSIDADE PROCESSUAL .....	<b>19</b>
<b>4 PARTICIPAÇÃO DAS UNIDADES DO CNJ</b> .....	<b>24</b>
<b>5 PESQUISA DE SATISFAÇÃO</b> .....	<b>26</b>
<b>6 ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS A OUTROS ÓRGÃOS</b> .....	<b>28</b>
<b>7 ENCONTRO NACIONAL</b> .....	<b>33</b>
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	<b>34</b>





## 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 Ouvidor-Geral atualmente é 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 é encaminhado à Secretaria-Geral da Presidência do Conselho, em cumprimento ao disposto no artigo 4.º, inciso VII, da Resolução n. 103, de 24 de fevereiro de 2010, e contém dados relativos às atividades desenvolvidas nos meses de outubro a dezembro de 2020.



# 1

## DEMANDAS RECEBIDAS

No período de outubro a dezembro de 2020, a Ouvidoria recebeu o total de 6.388 manifestações pelos canais de atendimento da unidade, alcançando média mensal de 2.129 relatos.

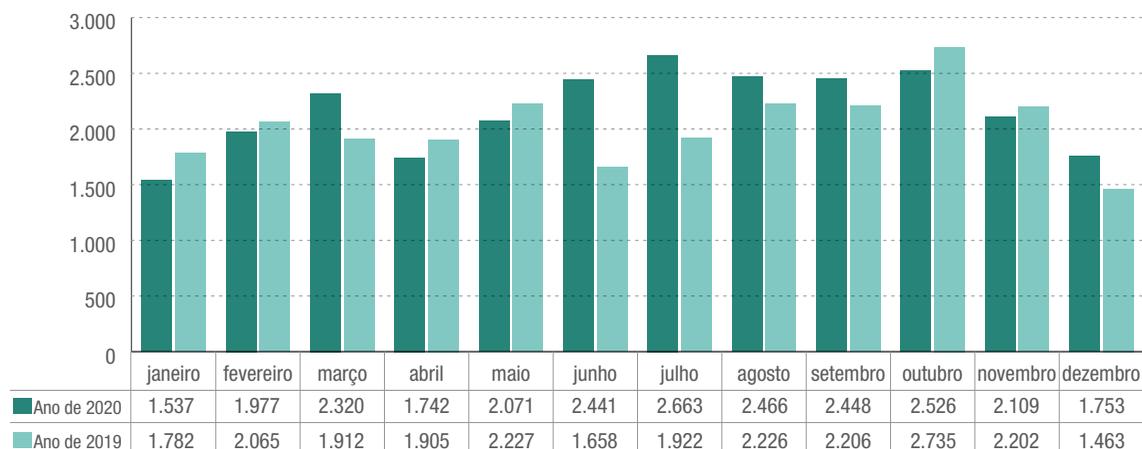
Houve redução de 15,7% nas demandas em relação ao trimestre anterior, no qual foram recebidas 7.577 demandas, o que pode ser explicado pelo recesso forense, que se inicia em 20 de dezembro. Como pode ser visto no próximo gráfico, o mês de dezembro registrou uma demanda 16,9% menor que a de novembro e 30,6% menor que outubro.

Quando comparada à demanda recebida no último trimestre de 2019, em que foram recebidos 6.400 relatos, observamos redução de 0,2%.

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



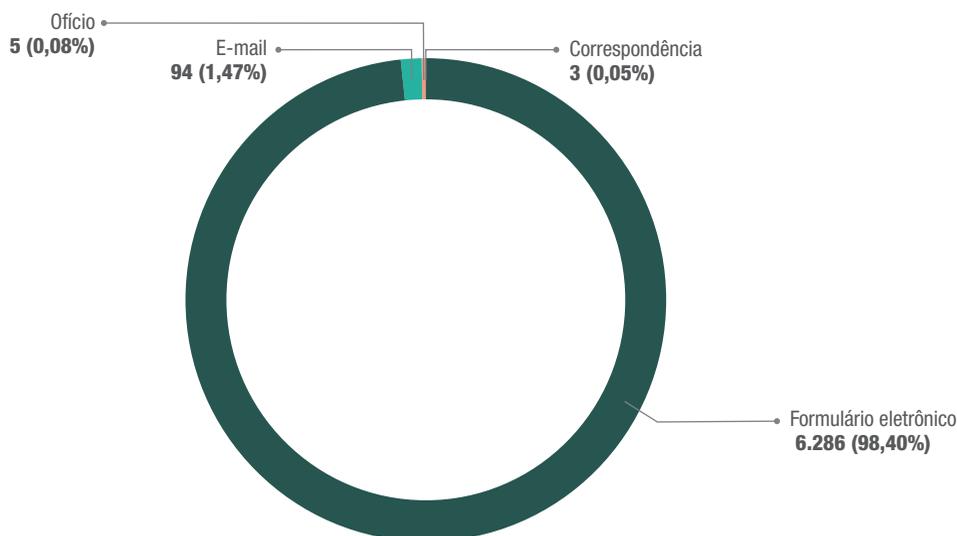
### DEMANDA MENSAL - COMPARATIVO 2019 E 2020



A forma de comunicação mais comum com a Ouvidoria é a virtual, com 6.286 (98,4%) manifestações recebidas pelo sistema eletrônico de atendimento na internet e 94 (1,47%) por *e-mail*. As demais manifestações foram recebidas por ofício (5 – 0,08%) e por correspondência (3 – 0,05%). Registre-se que, por questões técnicas, o formulário eletrônico da Ouvidoria ficou inacessível no período de 1.º/11/20 às 2h30 de 5/11/20.



### DEMANDA POR CANAL DE COMUNICAÇÃO



Durante o atendimento telefônico geral prestado, em regra, a dúvida do usuário é solucionada, prescindindo de registro ou outros desdobramentos. Quando há a necessidade, 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. No trimestre, foram contabilizados 937 atendimentos telefônicos recepcionados no primeiro nível, sendo:

MÊS	ATENDIMENTOS
OUTUBRO	388
NOVEMBRO	315
DEZEMBRO	234
<b>TOTAL</b>	<b>937</b>

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.



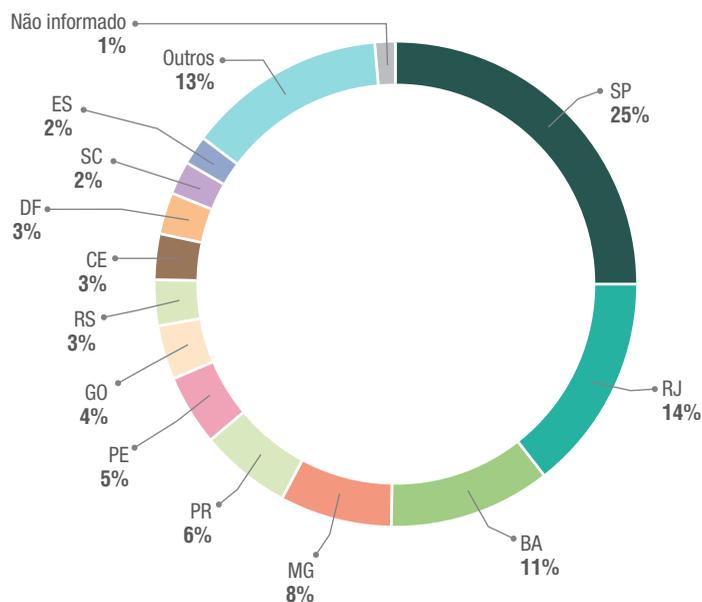
Há predominância de manifestações enviadas por advogados (28,58%), profissionais liberais ou autônomos (13,01%), servidores públicos (11,68%), como demonstra tabela a seguir:

OCUPAÇÃO	RELATOS	%
ADVOGADO	1.826	28,58%
PROFISSIONAL LIBERAL OU AUTÔNOMO	831	13,01%
SERVIDOR PÚBLICO	746	11,68%
APOSENTADO	492	7,70%
EMPREGADO DE EMPRESA PRIVADA	491	7,69%
DESEMPREGADO	396	6,20%
ESTUDANTE	139	2,18%
EMPRESÁRIO	129	2,02%
OUTROS	258	4,04%
NÃO INFORMADO	1.080	16,91%
<b>TOTAL</b>	<b>6.388</b>	<b>100,00%</b>

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, os estados mais populosos do país.



### RELATOS POR UF



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.

1 CNJ. **Justiça em Números 2020**. Brasília: CNJ, 2020. Disponível em: <[www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros](http://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros)>. Acesso em: 9 abr. 2021. 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 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 segundo tipos e temas.

O tema morosidade processual apresenta-se em primeiro lugar, representando 61,36% (3.925) das manifestações recebidas, o que mantém a tendência histórica, mas significa aumento de 4,91 pontos percentuais, em comparação ao trimestre anterior.

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 7,32% (468). 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 3,20% (205). 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	3.684	152	52	36	1	-	-	3.925
COMO PETICIONAR AO CNJ	343	39	16	62	1	6	1	468
MATÉRIA DE CUNHO JURISDICIONAL	158	28	10	8	-	1	-	205
ATUAÇÃO DE MAGISTRADO	131	4	2	29	-	2	13	181
DEMANDA FORA DA COMPETÊNCIA DO CNJ	88	18	16	19	1	-	1	143
DEMANDA INSUFICIENTE PARA CLASSIFICAÇÃO	95	27	12	3	2	-	-	139
FUNCIONAMENTO/PROCEDIMENTO DE VARA/COMARCA	119	6	2	1	-	-	4	132
SERVENTIA EXTRAJUDICIAL/ CARTÓRIO	96	12	15	5	2	-	-	130
DECISÃO JUDICIAL	106	5	1	8	-	-	-	120
ACESSO A SISTEMAS DO CNJ	41	12	9	-	1	-	-	63
CONSULTA JURÍDICA	24	9	21	3	1	-	-	58
ANDAMENTO/SITUAÇÃO DE PROCESSO JUDICIAL	12	12	26	2	2	-	1	55
ACESSO A SISTEMAS DE INFORMAÇÃO DE ÓRGÃO DO PODER JUDICIÁRIO	28	11	12	-	2	1	-	54
CURSO PROMOVIDO PELO CNJ	3	20	24	-	-	-	-	47
SISBAJUD - SISTEMA DE BUSCA DE ATIVOS DO PODER JUDICIÁRIO (ANTIGO BACENJUD)	27	11	5	-	1	-	-	44
ATUAÇÃO DE SERVIDOR/ FUNCIONÁRIO DO PODER JUDICIÁRIO	24	3	1	5	2	-	6	41
CONSULTA DE MÉRITO	5	9	15	-	-	3	-	32
CONVENÇÃO DA APOSTILA DE HAIÁ	3	3	26	-	-	-	-	32
ATOS NORMATIVOS DO CNJ	1	4	15	-	7	1	-	28
ADMINISTRAÇÃO DE TRIBUNAL	19	5	3	-	-	1	-	28
ATUAÇÃO DO CNJ	6	9	6	-	4	2	-	27



ASSUNTO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	INFORMAÇÃO	DENÚNCIA	PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	SUGESTÃO	ELOGIO	TOTAIS
CADASTRO NACIONAL DE IMPROBIDADE ADMINISTRATIVA - CNIA	5	8	12	-	-	-	-	25
RESPOSTA/ATUAÇÃO DA OUVIDORIA DO CNJ	14	3	2	2	-	-	3	24
PROCESSO JUDICIAL ELETRÔNICO (PJE)	13	5	1	1	2	1	-	23
CUMPRIMENTO DE DECISÃO JUDICIAL	21	1	1	-	-	-	-	23
PESQUISA	1	5	6	-	10	-	-	22
ATUAÇÃO DO SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL	14	3	-	1	-	3	-	21
ANDAMENTO/SITUAÇÃO PROCESSUAL NA CORREGEDORIA NACIONAL DE JUSTIÇA (SEM SIGILO)	5	9	5	-	2	-	-	21
MOROSIDADE PROCESSUAL NO CNJ	18	3	-	-	-	-	-	21
OUTROS ASSUNTOS	76	56	75	6	31	19	2	265
<b>TOTAIS</b>	<b>5.180</b>	<b>492</b>	<b>391</b>	<b>191</b>	<b>72</b>	<b>40</b>	<b>31</b>	<b>6.397</b>
%	<b>80,98%</b>	<b>7,69%</b>	<b>6,11%</b>	<b>2,99%</b>	<b>1,13%</b>	<b>0,63%</b>	<b>0,48%</b>	<b>100,00%</b>

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, mediante a articulação com as demais Ouvidorias judiciais, 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 quatro manifestações pertinentes às medidas de contenção ao contágio pelo novo coronavírus nos órgãos do Poder Judiciário, quantidade 87,5% inferior ao observado no trimestre anterior, em que foram 32 registros.

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 449 manifestações. Nesse grupo de demandas, os temas mais frequentes são alegações de demora processual (274), demandas que necessitavam ser submetidas formalmente ao CNJ (47), matéria de natureza jurisdicional (16) e demandas sobre funcionamento de vara ou comarca (14).

### 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 66 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 (9), informações pertinentes aos atos normativos do CNJ (7), a iniciativas e medidas adotadas pelo CNJ (4) e dados do Sistema Nacional de Adoção e Acolhimento (SNA) (3).

Do total de pedidos de acesso à informação, 38 foram atendidos, 22 não puderam ser atendidos em razão de o CNJ não dispor das informações desejadas, dois foram considerados insuficientes para o tratamento, solicitando-se mais dados ao interessado, dois foram parcialmente atendidos e um foi indeferido. Uma manifestação encontrava-se em aberto no fechamento deste relatório.

Foram recebidos três recursos, sendo que dois foram atendidos e um não foi atendido em razão de o CNJ não ser o responsável pelas informações desejadas.



Foram encaminhados oito pedidos de informação para os órgãos competentes, em conformidade com o art. 11, § 1.º, inciso III, da Lei de Acesso à Informação. Os destinatários foram a Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 1ª Região (TRF-1), a Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro (TJRJ) e de São Paulo (TJSP), e a Seção de Informação do Sistema Prisional de São Paulo/TJSP.

### 3.3 DADOS DOS PROCESSOS

Dos relatos recebidos no trimestre, 4.692 (73,45%) 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	1.973	1.617		2.044	1.546		3.590
JUSTIÇA FEDERAL	244	222		280	186		466
JUSTIÇA DO TRABALHO	71	259		102	228		330
CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA		1	130		1	130	131
SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA	23	38		27	34		61
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO	33	16		34	15		49
SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL	29	15		21	23		44
JUSTIÇA ELEITORAL	7	11		16	2		18
JUSTIÇA MILITAR	1	2		1	2		3
<b>TOTAIS</b>	<b>2.381</b>	<b>2.181</b>	<b>130</b>	<b>2.525</b>	<b>2.037</b>	<b>130</b>	<b>4.692</b>
	<b>50,75%</b>	<b>46,48%</b>	<b>2,77%</b>	<b>53,82%</b>	<b>43,41%</b>	<b>2,77%</b>	<b>100,00%</b>

NA: Não se aplica.

Das manifestações que continham dados do processo, a maior parte era relativa à morosidade na tramitação processual, 3.587 (76,45%). Em seguida, constaram as demandas a respeito de como peticionar ao Conselho, com 280 (5,97%), e a respeito de matéria de natureza jurisdicional, no total de 154 (3,28%).



### 3.4 MOROSIDADE PROCESSUAL

A maior parte das demandas recebidas na Ouvidoria, de forma recorrente, compõe-se de manifestações referentes à morosidade processual no Poder Judiciário. Tomando em conta apenas as demandas com essa classificação temática, 93,86% (3.684) são reclamações.

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

	PESSOA COM DEFICIÊNCIA OU DOENÇA GRAVE		IDOSO	
	TOTAIS	%	TOTAIS	%
NÃO	3.255	82,93%	3.035	77,32%
SIM	330	8,41%	550	14,01%
NA	340	8,66%	340	8,66%
<b>TOTAL</b>	<b>3.925</b>	<b>100,00%</b>	<b>3.925</b>	<b>100,00%</b>

	SEXO	
	TOTAIS	%
MASCULINO	2.215	56,43%
FEMININO	1.370	34,90%
NA	340	8,66%
<b>TOTAL</b>	<b>3.925</b>	<b>100,00%</b>

NA: não se aplica (pessoa jurídica).

O gráfico 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 Rio Grande do Norte (74,68%), Bahia (73,14%) e Roraima (71,43%).

UF	MOROSIDADE PROCESSUAL	TOTAL DE RELATOS	%
RN	59	79	74,68%
BA	501	685	73,14%
RR	5	7	71,43%
PA	61	88	69,32%
PR	267	390	68,46%
CE	127	186	68,28%
AL	50	75	66,67%
TO	30	47	63,83%
PE	194	304	63,82%
MS	42	66	63,64%
MG	302	479	63,05%
PB	44	70	62,86%



UF	MOROSIDADE PROCESSUAL	TOTAL DE RELATOS	%
SP	1.008	1.608	62,69%
RJ	561	926	60,58%
MT	67	112	59,82%
GO	134	226	59,29%
PI	32	54	59,26%
MA	64	109	58,72%
ES	71	121	58,68%
SC	67	137	48,91%
AM	31	66	46,97%
RS	86	206	41,75%
DF	75	183	40,98%
SE	9	23	39,13%
AP	3	8	37,50%
RO	14	38	36,84%
AC	2	8	25,00%
NÃO INFORMADO	19	87	21,84%
<b>TOTAIS</b>	<b>3.925</b>	<b>6.388</b>	<b>61,44%</b>

Do total de manifestação classificadas como morosidade processual, apresentamos a seguir as 3.587 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	
CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA		1	45		1	45	46
SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA	19	21		20	20		40
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO	24	14		26	12		38
<b>TOTAIS</b>	<b>43</b>	<b>36</b>	<b>45</b>	<b>46</b>	<b>33</b>	<b>45</b>	<b>124</b>



JUSTIÇA ESTADUAL	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TJ-SÃO PAULO	253	333		274	312		586
TJ-BAHIA	373	178		422	129		551
TJ-RIO DE JANEIRO	213	212		231	194		425
TJ-MINAS GERAIS	135	74		124	85		209
TJ-PERNAMBUCO	98	58		95	61		156
TJ-GOIÁS	79	49		74	54		128
TJ-CEARÁ	72	38		66	44		110
TJ-SANTA CATARINA	39	26		27	38		65
TJ-RIO GRANDE DO SUL	45	20		43	22		65
TJ-PARÁ	50	13		46	17		63
TJ-ALAGOAS	30	30		35	25		60
TJ-ESPÍRITO SANTO	34	24		30	28		58
TJ-RIO GRANDE DO NORTE	19	32		15	36		51
TJ-PARANÁ	26	20		23	23		46
TJ-MATO GROSSO	33	11		27	17		44
TJ-PARAÍBA	24	15		26	13		39
TJ-MARANHÃO	24	10		20	14		34
TJ-TOCANTINS	10	18		7	21		28
TJ-DISTRITO FEDERAL	12	12		9	15		24
TJ-MATO GROSSO DO SUL	10	14		9	15		24
TJ-AMAZONAS	13	10		10	13		23
TJ-PIAUI	15	3		14	4		18
TJ-RONDÔNIA	4	5		4	5		9
TJ-SERGIPE	2	7		7	2		9
TJ-RORAIMA		3			3		3
TJ-ACRE		2			2		2
TJ-AMAPÁ	1			1			1
<b>TOTAIS</b>	<b>1.614</b>	<b>1.217</b>	<b>0</b>	<b>1.639</b>	<b>1.192</b>	<b>0</b>	<b>2.831</b>



JUSTIÇA FEDERAL	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRF1ª REGIÃO	91	90		121	60		181
TRF3ª REGIÃO	43	35		43	35		78
TRF2ª REGIÃO	27	28		28	27		55
TRF5ª REGIÃO	20	13		22	11		33
TRF5ª REGIÃO	10	6		8	8		16
<b>TOTAIS</b>	<b>191</b>	<b>172</b>	<b>0</b>	<b>222</b>	<b>141</b>	<b>0</b>	<b>363</b>

JUSTIÇA DO TRABALHO	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRT2ª REGIÃO	11	66		12	65		77
TRT15ª REGIÃO	14	26		16	24		40
TRT1ª REGIÃO	4	27		11	20		31
TRT5ª REGIÃO	9	17		8	18		26
TRT3ª REGIÃO	1	7		3	5		8
TRT10ª REGIÃO	2	5		5	2		7
TRT16ª REGIÃO	1	6		1	6		7
TRT4ª REGIÃO	2	3		3	2		5
TRT6ª REGIÃO	2	3		2	3		5
TRT19ª REGIÃO	1	4		1	4		5
TRT7ª REGIÃO	1	3		1	3		4
TRT9ª REGIÃO	2	2		2	2		4
TRT17ª REGIÃO		4		1	3		4
TRT12ª REGIÃO		3			3		3
TRT24ª REGIÃO		3			3		3
TRT8ª REGIÃO	1	1		1	1		2
TRT14ª REGIÃO		2		1	1		2
TRT18ª REGIÃO	1	1		1	1		2
TRT21ª REGIÃO		1			1		1
TRT22ª REGIÃO		1			1		1
<b>TOTAIS</b>	<b>52</b>	<b>185</b>	<b>0</b>	<b>69</b>	<b>168</b>	<b>0</b>	<b>237</b>



JUSTIÇA ELEITORAL	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRE/BA		1		1		0	1
TRE/RR	1			1			1
TRE/SP	1			1			1
TRE/ES		1		1			1
<b>TOTAIS</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>

JUSTIÇA MILITAR	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
AUDITORIAS DA 1ª CJM	1			1			1
<b>TOTAIS</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

RESUMO	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRIBUNAIS SUPERIORES E CNJ	43	36	45	46	33	45	124
JUSTIÇA ESTADUAL	1.614	1.217		1.639	1.192		2.831
JUSTIÇA FEDERAL	191	172		222	141		363
JUSTIÇA DO TRABALHO	52	185		69	168		237
JUSTIÇA MILITAR ESTADUAL	1			1			1
JUSTIÇA ELEITORAL	2	2		4			4
<b>TOTAIS</b>	<b>1.903</b>	<b>1.612</b>	<b>45</b>	<b>1.981</b>	<b>1.534</b>	<b>45</b>	<b>3.560</b>

NA: não se aplica.

Não foram computados os processos em tramitação no STF.



# 4

## PARTICIPAÇÃO DAS UNIDADES DO CNJ

A tabela a seguir descreve a participação das unidades do Conselho no atendimento aos 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	TOTAL	% DE CONCLUÍDOS
CORREGEDORIA NACIONAL DE JUSTIÇA	76		76	100%
DEP. DE MONITORAMENTO E FISCALIZAÇÃO DO SIST. CARCERÁRIO E DO SIST. DE EXEC. DE MED. SOCIOEDUCATIVAS	47		47	100%
SECRETARIA PROCESSUAL	41		41	100%
CENTRO DE FORMAÇÃO E APERFEIÇOAMENTO DE SERVIDORES DO PODER JUDICIÁRIO	39		39	100%
DEPARTAMENTO DE PESQUISAS JUDICIÁRIAS	31		31	100%
SECRETARIA-GERAL	27		27	100%
GABINETE VAGA 1 ADVOGADO	16	1	17	94%
SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS	8		8	100%
DEPARTAMENTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA	3	1	4	75%
GABINETE VAGA JUIZ ESTADUAL	4		4	100%
GABINETE VAGA JUIZ TRT	3		3	100%
GABINETE VAGA MEMBRO MPU	3		3	100%
SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL	3		3	100%
GABINETE VAGA 2 ADVOGADO		2	2	0%



SETOR	CONCLUÍDO	EM ABERTO	TOTAL	% DE CONCLUÍDOS
GABINETE VAGA JUIZ FEDERAL	2		2	100%
GABINETE VAGA MEMBRO MPE	1	1	2	50%
SECRETARIA ESPECIAL DE PROGRAMAS, PESQUISAS E GESTÃO ESTRATÉGICA	1	1	2	50%
ASSESSORIA JURÍDICA	1		1	100%
GABINETE VAGA CIDADÃO CÂMARA		1	1	0%
GABINETE VAGA DESEMBARGADOR TJ	1		1	100%
GABINETE VAGA JUIZ DO TRABALHO	1		1	100%
GABINETE VAGA JUIZ TRF		1	1	0%
SEÇÃO DE ACOMPANHAMENTO DAS RESOLUÇÕES E RECOMENDAÇÕES	1		1	100%
SEÇÃO DE AUTUAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO		1	1	0%
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO		1	1	0%
SECRETARIA DE CERIMONIAL E EVENTOS	1		1	100%
<b>TOTAIS</b>	<b>310</b>	<b>10</b>	<b>320</b>	<b>97%</b>

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 o elevado número de demandas que obtiveram resposta/retorno da unidade, de 97%.



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

ATENDIMENTO	TOTAL	%
ÓTIMO	71	51,82%
BOM	14	10,22%
REGULAR	14	10,22%
RUIM	14	10,22%
PÉSSIMO	24	17,52%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>137</b>	<b>100,00%</b>

SATISFAÇÃO QUANTO AO DESFECHO	TOTAL	%
SIM	62	45,26%
NÃO	75	54,74%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>137</b>	<b>100,00%</b>

TEMPO DE RESPOSTA	TOTAL	%
ÓTIMO	77	56,20%
BOM	24	17,52%
REGULAR	14	10,22%
RUIM	5	3,65%
PÉSSIMO	17	12,41%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>137</b>	<b>100,00%</b>

CLAREZA DA RESPOSTA	TOTAL	%
SIM	90	65,69%
NÃO	47	34,31%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>137</b>	<b>100,00%</b>



A avaliação da resposta é um 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 62,04%. Quanto ao quesito *tempo de resposta*, ótimo e bom representaram 73,72% das avaliações.

A *satisfação do usuário em relação ao desfecho* do tratamento de sua demanda apresentou avaliação positiva em 45,26% dos registros conceituados. Quanto ao item *clareza da resposta*, 65,69% dos registros obtiveram avaliação positiva.

Observa-se um retorno aos índices de satisfação apurados no primeiro semestre de 2020, após um cume nas avaliações positivas no período do terceiro trimestre.



# 6

## ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS A OUTROS ÓRGÃOS

Conforme dispõem os arts. 2.º e 4.º, III, da Resolução CNJ n. 103/2010, houve no período 3.600 encaminhamentos às ouvidorias e corregedorias dos tribunais e a outros órgãos judiciais. Essas demandas versavam 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 formalmente ao CNJ. O quadro a seguir detalha tais encaminhamentos:

ÓRGÃO DE DESTINO - TRIBUNAIS SUPERIORES E CONSELHOS	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TST E CSJT	33			1	34
OUVIDORIA DO STJ	16				16
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO	1				1
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>51</b>
%	98,04%	0,00%	0,00%	1,96%	100,00%



ÓRGÃO DE DESTINO - JUSTIÇA ESTADUAL	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TJ-SÃO PAULO	585	8	15	16	624
OUVIDORIA DO TJ-BAHIA	298	131	85	10	524
OUVIDORIA DO TJ-RIO DE JANEIRO	427			15	442
OUVIDORIA DO TJ-MINAS GERAIS	220			8	228
OUVIDORIA DO TJ-PERNAMBUCO	154	3	1	5	163
OUVIDORIA DO TJ-GOÍÁS	102	5	20	7	134
OUVIDORIA DO FÓRUM CLÓVIS BEVILÁQUA/ TJ-CEARÁ	85	20	10	2	117
OUVIDORIA DO TJ-RIO GRANDE DO SUL	77		1	3	81
OUVIDORIA DO TJ-SANTA CATARINA	60			2	62
OUVIDORIA DO TJ-PARÁ	57	2	1		60
OUVIDORIA DO TJ-ALAGOAS	50	4	2	3	59
OUVIDORIA DO TJ-ESPÍRITO SANTO	56			2	58
OUVIDORIA DO TJ-MATO GROSSO	49			4	53
OUVIDORIA DO TJ-PARANÁ	50			2	52
OUVIDORIA DO TJ-RIO GRANDE DO NORTE	38	8	3		49
OUVIDORIA DO TJ-MARANHÃO	45			1	46
OUVIDORIA DO TJ-PARAÍBA	34	1		2	37
OUVIDORIA DO TJ-DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS	27			3	30
OUVIDORIA DO TJ-AMAZONAS	21	3	1	1	26
OUVIDORIA DO TJ-MATO GROSSO DO SUL	25			1	26
OUVIDORIA DO TJ-TOCANTINS	24			1	25
OUVIDORIA DO TJ-PIAUI	16			1	17
OUVIDORIA DO TJ-RONDÔNIA	8			1	9
SEÇÃO DE INFORMAÇÃO AO SISTEMA PRISIONAL/ TJSP	8			1	9
OUVIDORIA DO TJ-SERGIPE	8				8
OUVIDORIA DO TJ-RORAIMA	4				4
OUVIDORIA DO TJ-ACRE	2				2
CORREGEDORIA DO TJ-SANTA CATARINA	1				1
CORREGEDORIA DO TJ-AMAPÁ				1	1



CORREGEDORIA DO TJ-MARANHÃO	1				1
OUVIDORIA DO TJ-AMAPÁ	1				1
PRESIDÊNCIA DO TJ-RIO DE JANEIRO				1	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>2.533</b>	<b>185</b>	<b>139</b>	<b>93</b>	<b>2.950</b>
%	<b>85,86%</b>	<b>6,27%</b>	<b>4,71%</b>	<b>3,15%</b>	<b>100,00%</b>

ÓRGÃO DE DESTINO - JUSTIÇA FEDERAL	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA JUDICIÁRIA DO TRF-1ª REGIÃO	132	3	3	7	145
OUVIDORIA DO TRF3ª REGIÃO	78			1	79
OUVIDORIA DO TRF2ª REGIÃO	49				49
OUVIDORIA DO TRF5ª REGIÃO	30	1	1		32
PRESIDÊNCIA DO TRF 1ª REGIÃO	8	2	1		11
OUVIDORIA ADMINISTRATIVA DO TRF 1ª REGIÃO	9				9
OUVIDORIA DO TRF4ª REGIÃO	6				6
OUVIDORIA DA SJSC/TRF4ª REGIÃO	4	1			5
OUVIDORIA DA SJPR/TRF4ª REGIÃO	4	1			5
OUVIDORIA DA SJRS/TRF4ª REGIÃO	3				3
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>323</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>344</b>
%	<b>93,90%</b>	<b>2,33%</b>	<b>1,45%</b>	<b>2,33%</b>	<b>100,00%</b>

ÓRGÃO DE DESTINO - JUSTIÇA DO TRABALHO	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TRT2ª REGIÃO	78			4	82
OUVIDORIA DO TRT15ª REGIÃO	41				41
OUVIDORIA DO TRT1ª REGIÃO	31	1		1	33
OUVIDORIA DO TRT5ª REGIÃO	23				23
OUVIDORIA DO TRT3ª REGIÃO	10				10
OUVIDORIA DO TRT10ª REGIÃO	8				8
OUVIDORIA DO TRT16ª REGIÃO	6				6
OUVIDORIA DO TRT7ª REGIÃO	5			1	6
OUVIDORIA DO TRT6ª REGIÃO	5				5
OUVIDORIA DO TRT17ª REGIÃO	4				4



OUVIDORIA DO TRT4ª REGIÃO	4				4
OUVIDORIA DO TRT9ª REGIÃO	4				4
OUVIDORIA DO TRT19ª REGIÃO	3				3
OUVIDORIA DO TRT24ª REGIÃO	3				3
OUVIDORIA DO TRT12ª REGIÃO	2				2
OUVIDORIA DO TRT18ª REGIÃO	2				2
OUVIDORIA DO TRT21ª REGIÃO	2				2
OUVIDORIA DO TRT8ª REGIÃO	2				2
OUVIDORIA DO TRT11ª REGIÃO	1				1
OUVIDORIA DO TRT14ª REGIÃO	1				1
OUVIDORIA DO TRT22ª REGIÃO	1				1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>236</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>243</b>
%	97,12%	0,41%	0,00%	2,47%	100,00%

ÓRGÃO DE DESTINO - JUSTIÇA ELEITORAL	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TRE/SP	3				3
OUVIDORIA DO TRE/RJ	1			1	2
OUVIDORIA DO TRE/ES	1				1
OUVIDORIA DO TREBA	1				1
OUVIDORIA DO TRE/RR	1				1
OUVIDORIA DO TRE/TO	1				1
OUVIDORIA DO TRE/PI				1	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>10</b>
%	80,00%	0,00%	0,00%	20,00%	100,00%

ÓRGÃO DE DESTINO - JUSTIÇA MILITAR	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TJM-SÃO PAULO	2				2
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%



ÓRGÃO DE DESTINO - RESUMO	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
TRIBUNAIS SUPERIORES E CONSELHOS	50			1	51
JUSTIÇA ESTADUAL	2.533	185	139	93	2.950
JUSTIÇA FEDERAL	323	8	5	8	344
JUSTIÇA TRABALHISTA	236	1		6	243
JUSTIÇA ELEITORAL	8			2	10
JUSTIÇA MILITAR	2				2
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>3.152</b>	<b>194</b>	<b>144</b>	<b>110</b>	<b>3.600</b>
%	<b>87,56%</b>	<b>5,39%</b>	<b>4,00%</b>	<b>3,06%</b>	<b>100,00%</b>

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, 3.152 (87,56%) obtiveram solução, 194 (5,39%) foram finalizadas sem solução e 144 (4%) permaneciam em acompanhamento; 110 manifestações (3,06%) foram enviadas sem a solicitação de informações/resposta.

No trimestre anterior, foram realizados 3.935 encaminhamentos para órgãos do Poder Judiciário, sendo que, no fechamento do relatório, 79,01% (3.109) se encontravam finalizadas com solução. No presente trimestre, houve redução de 8,51% no número de manifestações encaminhadas e redução no percentual de demandas finalizadas com solução, de 8,55 pontos percentuais. Contudo, em números absolutos, houve crescimento de 133 manifestações finalizadas com solução.



# 7 ENCONTRO NACIONAL

O Conselho Nacional de Justiça promoveu o 1.º 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 15/12/2020,<sup>2</sup> para instituir canais específicos sobre violência contra a mulher, direitos humanos e meio ambiente. No evento, foram expostas 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 a Informações e responsabilização dos Agentes Públicos.

---

2 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: 6 abr. 2021.



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O último trimestre de 2020 apresentou demanda de 6.388 manifestações. Quando comparado ao mesmo período de 2019, em que foram recebidos 6.400 relatos, observamos redução de 0,2%; em comparação ao trimestre anterior, em que foram recebidas 7.577, observou-se redução de 15,7%. A redução pode ser esclarecida pelo recesso forense, a partir de 20 de dezembro, período em que a Ouvidoria funciona em regime de plantão.

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 61,36% do total de demandas recebidas, o que segue o histórico dos relatórios anteriores no sentido de ser a maior causa de manifestações na Ouvidoria do CNJ, mas significa aumento percentual de 4,91 pontos percentuais, em comparação 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 45,26% das participações.

Das manifestações encaminhadas aos demais órgãos do Poder Judiciário, 87,56% foram finalizadas com resolução, uma redução de 8,55 pontos percentuais em relação ao trimestre anterior. Contudo, em números absolutos, houve aumento de 133 manifestações finalizadas com solução.

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 para receber de-



mandas específicas sobre violência contra a mulher, direitos humanos e meio ambiente, bem como a apresentação de iniciativas, projetos e boas práticas de ouvidorias judiciais.

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.







Poder  
Judiciário



CONSELHO  
NACIONAL  
DE JUSTIÇA