



45<sup>o</sup>

# RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DO CONSELHO  
NACIONAL DE JUSTIÇA

---

JANEIRO, FEVEREIRO E MARÇO DE 2021



Poder  
Judiciário



CONSELHO  
NACIONAL  
DE JUSTIÇA



45<sup>o</sup>



# RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DO CONSELHO  
NACIONAL DE JUSTIÇA

---

JANEIRO, FEVEREIRO E MARÇO DE 2021



Poder  
Judiciário

**CNJ** CONSELHO  
NACIONAL  
DE JUSTIÇA



**CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA**

**Presidente**

Ministro Luiz Fux

**Corregedora Nacional de Justiça**

Ministra Maria Thereza Rocha de Assis Moura

**Conselheiros**

Emmanoel Pereira  
Luiz Fernando Tomasi Keppen  
Rubens de Mendonça Canuto Neto  
Tânia Regina Silva REckziegel  
Mário Augusto Figueiredo de Lacerda Guerreiro  
Candice Lavocat Galvão Jobim  
Flávia Moreira Guimarães Pessoa  
Ivana Farina Navarrete Pena  
Marcos Vinícius Jardim Rodrigues  
André Luís 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

**Diagramação**

Vinícius de Medeiros Rodrigues

**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>12</b> |
| <b>3 TEMA DAS DEMANDAS</b> .....   | <b>13</b> |
| 3.1 DEMANDAS PERTINENTES ÀS MEDIDAS DE CONTENÇÃO AO CONTÁGIO<br>PELO NOVO CORONAVÍRUS (COVID-19) NO PODER JUDICIÁRIO ..... | <b>15</b> |
| 3.2 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO .....   | <b>16</b> |
| 3.3 DADOS DOS PROCESSOS .....  | <b>17</b> |
| <b>4 PARTICIPAÇÃO DAS UNIDADES DO CNJ</b> .....  | <b>23</b> |
| <b>5 PESQUISA DE SATISFAÇÃO</b> .....  | <b>25</b> |
| <b>6 ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS A OUTROS ÓRGÃOS</b> .....  | <b>27</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 1º de dezembro de 2020.

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 janeiro a março de 2021.



1

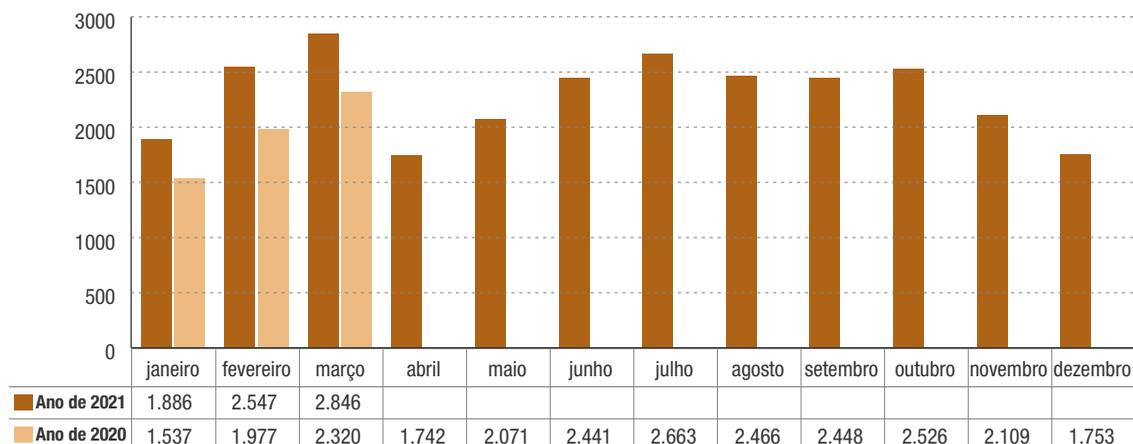
# DEMANDAS RECEBIDAS

No período de janeiro a março de 2021, a Ouvidoria recebeu um total de 7.279 manifestações pelos canais de atendimento da unidade, alcançando média mensal de 2.426 relatos.

Houve crescimento de 13,95% na demanda em relação ao trimestre de outubro/dezembro de 2020, no qual foram recebidas 6.388 demandas; o último trimestre do ano geralmente apresenta demanda reduzida em decorrência do recesso forense, que se inicia em 20 de dezembro. Quando comparada à demanda recebida no primeiro trimestre de 2020, em que foram recebidos 5.834 relatos, observamos crescimento de 24,77%.

O gráfico a seguir apresenta a demanda por mês, com o comparativo entre os anos de 2020 e 2021.

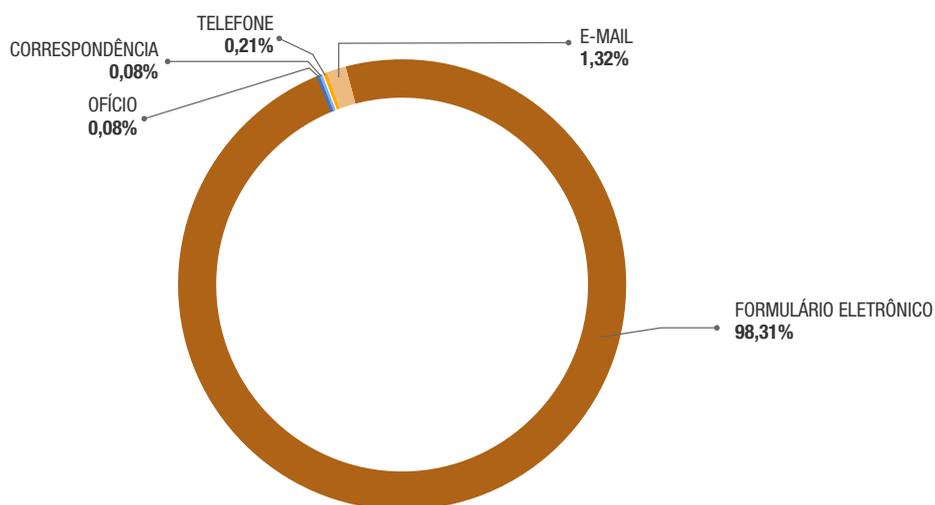
DEMANDA MENSAL - COMPARATIVO DE 2020 E 2021





A forma de comunicação mais comum com a Ouvidoria é a virtual, com 7.156 (98,31%) manifestações recebidas pelo sistema eletrônico de atendimento na internet e 96 (1,32%) por e-mail. As demais manifestações foram recebidas por telefone (15 – 0,21%) e por ofício e correspondência (ambos com 6 – 0,08%).

### DEMANDA POR CANAL DE COMUNICAÇÃO



As demandas registradas por telefone não se confundem com o atendimento prestado por telefone. 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 1.252 atendimentos telefônicos recepcionados, sendo:

| MÊS          | ATENDIMENTOS |
|--------------|--------------|
| JANEIRO      | 423          |
| FEVEREIRO    | 295          |
| MARÇO        | 534          |
| <b>TOTAL</b> | <b>1.252</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.

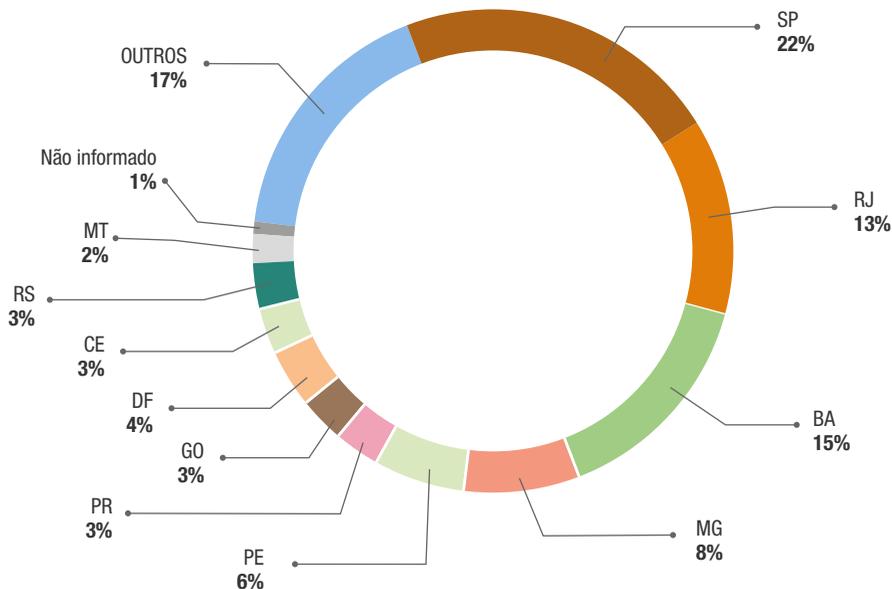
Há predominância de manifestações enviadas por advogados (29,66%), servidores públicos (12,53%) e profissionais liberais ou autônomos (12,52%) e, como demonstra tabela a seguir:

| OCUPAÇÃO                         | QUANTIDADE DE RELATOS | % RELATOS      |
|----------------------------------|-----------------------|----------------|
| ADVOGADO                         | 2.159                 | 29,66%         |
| SERVIDOR PÚBLICO                 | 912                   | 12,53%         |
| PROFISSIONAL LIBERAL OU AUTÔNOMO | 911                   | 12,52%         |
| APOSENTADO                       | 575                   | 7,90%          |
| EMPREGADO DE EMPRESA PRIVADA     | 524                   | 7,20%          |
| DESEMPREGADO                     | 438                   | 6,02%          |
| ESTUDANTE                        | 190                   | 2,61%          |
| EMPRESÁRIO                       | 137                   | 1,88%          |
| MILITAR                          | 135                   | 1,85%          |
| OUTROS                           | 197                   | 2,71%          |
| NÃO INFORMADO                    | 1.101                 | 15,13%         |
| <b>TOTAL</b>                     | <b>7.279</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, Bahia, Rio de Janeiro e Minas Gerais, os estados mais populosos do país.



## RELATO POR UF



Importante observar que, conforme os dados do Relatório Justiça em Números 2020,<sup>1</sup> 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),<sup>2</sup> a maior demanda originou-se do Distrito Federal, da Bahia, do Rio de Janeiro e do Mato Grosso. O estado de São Paulo aparece na 10ª posição e Minas Gerais, na 15ª posição.

<sup>1</sup> 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 jun. 2021. p. 42-44.

<sup>2</sup> IBGE. Estimativas da população residente no Brasil e unidades da federação com data de referência em 1º de julho de 2020. Disponível em: <<https://bit.ly/3hHlnUQ>>. Acesso em: 15 jun. 2021.



# 2

## TRABALHO REMOTO

A equipe da Ouvidoria do CNJ passou a prestar atendimento remoto a partir de março de 2020, 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

## TEMA DAS DEMANDAS

As manifestações recebidas na Ouvidoria são classificadas segundo tipos e temas descritos na tabela a seguir.

O tema morosidade processual apresenta-se em primeiro lugar, representando 65,85% (4.796) das manifestações recebidas, o que mantém a tendência histórica, mas representa aumento percentual das demandas sobre demora processual de 4,49 pontos em relação 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 7,43% (541). 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 2,86% (208). 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                           | 4.536      | 165         | 56         | 37       | 1                             | 1        | -      | 4.796  |
| COMO PETICIONAR AO CNJ  | 366        | 56          | 26         | 81       | 2                             | 10       |        | 541    |
| MATÉRIA DE CUNHO JURISDICIONAL                                      | 158        | 27          | 14         | 8        | 1                             |          | -      | 208    |
| ATUAÇÃO DE MAGISTRADO   | 117        | 4           | 4          | 19       | 1                             |          | 8      | 153    |
| DEMANDA INSUFICIENTE PARA CLASSIFICAÇÃO                             | 101        | 16          | 17         | 7        | 2                             | -        | -      | 143    |
| FUNCIONAMENTO/PROCEDIMENTO DE VARA/COMARCA                          | 135        | 4           | 2          | 1        | -                             | -        | 1      | 143    |
| DECISÃO JUDICIAL  | 120        | 2           | 6          | 13       | 1                             | -        | -      | 142    |
| DEMANDA FORA DA COMPETÊNCIA DO CNJ                                  | 75         | 11          | 12         | 12       | 4                             | 3        | -      | 117    |
| SERVENTIA EXTRAJUDICIAL/ CARTÓRIO                                   | 72         | 10          | 19         | 6        | 4                             | -        | -      | 111    |
| ACESSO A SISTEMAS DO CNJ  | 46         | 12          | 10         |          | 2                             | 1        |        | 71     |
| ACESSO A SISTEMAS DE INFORMAÇÃO DE ÓRGÃO DO PODER JUDICIÁRIO        | 33         | 10          | 21         | 1        | 2                             |          | -      | 67     |
| CONSULTA JURÍDICA   | 19         | 17          | 26         | 2        | -                             | -        | -      | 64     |
| ANDAMENTO/SITUAÇÃO DE PROCESSO JUDICIAL                             | 16         | 10          | 19         | 2        | 1                             | -        | -      | 48     |
| SISTEMA CARCERÁRIO E SISTEMA DE EXECUÇÃO DE MEDIDAS SOCIOEDUCATIVAS | 9          | 1           | 8          | 15       | 2                             | -        |        | 35     |
| ATUAÇÃO DO CNJ  | 2          | 16          | 4          | -        | 6                             | 1        | 4      | 33     |
| RESPOSTA/ATUAÇÃO DA OUVIDORIA DO CNJ                                | 18         | 9           | 2          | -        | -                             | -        | 4      | 33     |
| EXECUÇÃO PENAL (REGIME DE CUMPRIMENTO DE PENA)                      | 15         | 8           | 4          | 1        | 1                             | 2        | -      | 31     |
| PESQUISA  |            | 8           | 6          | -        | 17                            |          | -      | 31     |
| CONSULTA DE MÉRITO  | 5          | 8           | 14         | -        |                               | 2        | -      | 29     |
| CURSO PROMOVIDO PELO CNJ  | 1          | 9           | 18         | -        | -                             | -        | 1      | 29     |
| ATOS NORMATIVOS DO CNJ  | 2          | 4           | 13         |          | 9                             | -        |        | 28     |



| ASSUNTO  | RECLAMAÇÃO   | SOLICITAÇÃO | INFORMAÇÃO | DENÚNCIA   | PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO | SUGESTÃO  | ELOGIO    | TOTAIS       |
|--|--------------|-------------|------------|------------|-------------------------------|-----------|-----------|--------------|
| CUMPRIMENTO DE DECISÃO JUDICIAL                              | 23           | 2           |            |            |                               |           | -         | 25           |
| PROCESSO JUDICIAL ELETRÔNICO (PJE)                           | 13           | 7           | 3          | -          | -                             | 2         | -         | 25           |
| ATUAÇÃO DE SERVIDOR/<br>FUNCIONÁRIO DO PODER JUDICIÁRIO      | 18           |             |            | 1          |                               | -         | 4         | 23           |
| CADASTRO NACIONAL DE<br>IMPROBIDADE ADMINISTRATIVA<br>(CNIA) | 2            | 6           | 14         |            | 1                             |           | -         | 23           |
| MELHORIAS PARA O PODER<br>JUDICIÁRIO                         | 1            | 3           |            | -          |                               | 16        | -         | 20           |
| OUTROS ASSUNTOS  | 100          | 78          | 95         | 4          | 33                            | 3         | 1         | 314          |
| <b>TOTAIS</b>  | <b>6.003</b> | <b>503</b>  | <b>413</b> | <b>210</b> | <b>90</b>                     | <b>41</b> | <b>23</b> | <b>7.283</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 14 manifestações pertinentes às medidas de contenção ao contágio pelo novo coronavírus nos órgãos do Poder Judiciário, quantidade 3,5 vezes maior que o observado no trimestre anterior, em que foram 4 registros.

No ano de 2020, observou-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 quatro registros; em 2021, houve discreto aumento para 14 manifestações.

Em busca por palavras pertinentes ao assunto de pandemia, foram localizadas 561 manifestações. Nesse grupo de demandas, os temas mais frequentes são alegações de demora processual (339), demandas que necessitavam ser submetidas formalmente ao CNJ (57), matéria de natureza jurisdicional (26) e demandas sobre funcionamento de vara ou comarca (22).

### 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, o total de 86 pedidos e três recursos fundamentados na Lei de acesso à informação (Lei n. 12.527/2011).

Os pedidos trataram, em sua maioria, de levantamento de dados para pesquisas (17 registros), informações pertinentes aos atos normativos do CNJ (9) e dados pertinentes ao Relatório Justiça em Números (8 registros).

Do total de pedidos de acesso à informação, 50 foram atendidos, 30 não puderam ser atendidos em razão de o CNJ não dispor das informações desejadas, três foram considerados insuficientes para o tratamento, solicitando-se mais dados ao interessado, um foi parcialmente atendido e dois foram indeferidos. Foram recebidos três recursos e todos foram atendidos.

Foram encaminhados sete 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 Administrativa do Tribunal Regional Federal da 1ª Região (TRF-1), a Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Distrito Federal (TJDFT), de Pernambuco (TJPE), de São Paulo (TJSP), do Maranhão (TJMA) e do Rio de Janeiro (TJRJ) e a Ouvidoria do Ministério da Justiça.



### 3.3 DADOS DOS PROCESSOS

Dos relatos recebidos no trimestre, 5.391 (74,06%) 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              | 2.346         | 1.724         |              | 2.375         | 1.695         |              | 4.070          |
| JUSTIÇA FEDERAL               | 379           | 304           |              | 413           | 270           |              | 683            |
| JUSTIÇA DO TRABALHO           | 86            | 274           |              | 122           | 238           |              | 360            |
| CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA  |               |               | 93           |               |               | 93           | 93             |
| SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA  | 51            | 38            |              | 53            | 36            |              | 89             |
| TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO | 35            | 13            |              | 37            | 11            |              | 48             |
| SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL      | 20            | 14            |              | 17            | 17            |              | 34             |
| JUSTIÇA ELEITORAL             | 8             | 2             |              | 6             | 4             |              | 10             |
| JUSTIÇA MILITAR               | 2             |               |              | 2             |               |              | 2              |
| SUPERIOR TRIBUNAL MILITAR     | 1             |               |              | 1             |               |              | 1              |
| TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL   | 1             |               |              | 1             |               |              | 1              |
| <b>TOTAIS</b>                 | <b>2.929</b>  | <b>2.369</b>  | <b>93</b>    | <b>3.027</b>  | <b>2.271</b>  | <b>93</b>    | <b>5.391</b>   |
|                               | <b>54,33%</b> | <b>43,94%</b> | <b>1,73%</b> | <b>56,15%</b> | <b>42,13%</b> | <b>1,73%</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, 4.353 (80,75%). Em seguida, constaram as demandas a respeito de como peticionar ao Conselho, com 311 (5,77%), e a respeito de matéria de natureza jurisdicional, no total de 135 (2,5%).



### 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, 94,58% (4.536) 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          | 4.194                                  | 87,45%         | 3.854        | 80,36%         |
| SIM          | 397                                    | 8,28%          | 737          | 15,37%         |
| NA           | 205                                    | 4,27%          | 205          | 4,27%          |
| <b>TOTAL</b> | <b>4.796</b>                           | <b>100,00%</b> | <b>4.796</b> | <b>100,00%</b> |

|              | SEXO         |                |
|--------------|--------------|----------------|
|              | TOTAIS       | %              |
| MASCULINO    | 2.804        | 58,47%         |
| FEMININO     | 1.787        | 37,26%         |
| NA           | 205          | 4,27%          |
| <b>TOTAL</b> | <b>4.796</b> | <b>100,00%</b> |

NA: não se aplica (pessoa jurídica).

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 da Bahia (80,91%), do Piauí (77,55%) e de Alagoas (76,70%).

| UF | MOROSIDADE PROCESSUAL | TOTAL DE RELATOS | %      |
|----|-----------------------|------------------|--------|
| BA | 873                   | 1.079            | 80,91% |
| PI | 76                    | 98               | 77,55% |
| AL | 79                    | 103              | 76,70% |
| MT | 125                   | 163              | 76,69% |
| PE | 309                   | 414              | 74,64% |
| RN | 91                    | 122              | 74,59% |
| TO | 40                    | 56               | 71,43% |
| MA | 87                    | 123              | 70,73% |
| CE | 124                   | 181              | 68,51% |
| SP | 1.054                 | 1.590            | 66,29% |
| RJ | 599                   | 904              | 66,26% |
| PB | 81                    | 123              | 65,85% |



| UF            | MOROSIDADE PROCESSUAL | TOTAL DE RELATOS | %             |
|---------------|-----------------------|------------------|---------------|
| MS            | 63                    | 97               | 64,95%        |
| GO            | 152                   | 245              | 62,04%        |
| ES            | 79                    | 130              | 60,77%        |
| PA            | 69                    | 116              | 59,48%        |
| MG            | 362                   | 609              | 59,44%        |
| AM            | 31                    | 55               | 56,36%        |
| DF            | 167                   | 298              | 56,04%        |
| RO            | 15                    | 27               | 55,56%        |
| AC            | 6                     | 11               | 54,55%        |
| PR            | 118                   | 243              | 48,56%        |
| SC            | 62                    | 134              | 46,27%        |
| RS            | 89                    | 197              | 45,18%        |
| SE            | 17                    | 39               | 43,59%        |
| AP            | 5                     | 16               | 31,25%        |
| RR            | 2                     | 7                | 28,57%        |
| NÃO INFORMADO | 21                    | 99               | 21,21%        |
| <b>TOTAIS</b> | <b>4.796</b>          | <b>7.279</b>     | <b>65,89%</b> |

Do total de manifestação classificadas como morosidade processual, apresentamos a seguir as 4.353 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.

Veja a tabela a seguir.

| TRIBUNAIS SUPERIORES E CNJ    | JULGADO   |           |           | EM EXECUÇÃO |           |           | TOTAL      |
|-------------------------------|-----------|-----------|-----------|-------------|-----------|-----------|------------|
|                               | NÃO       | SIM       | NA        | NÃO         | SIM       | NA        |            |
| SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA  | 43        | 26        |           | 43          | 26        |           | 69         |
| CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA  |           |           | 55        |             |           | 55        | 55         |
| TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO | 27        | 13        |           | 31          | 9         |           | 40         |
| SUPERIOR TRIBUNAL MILITAR     | 1         |           |           | 1           |           |           | 1          |
| <b>TOTAIS</b>                 | <b>71</b> | <b>39</b> | <b>55</b> | <b>75</b>   | <b>35</b> | <b>55</b> | <b>165</b> |



| JUSTIÇA ESTADUAL       | JULGADO      |              |          | EM EXECUÇÃO  |              |          | TOTAL        |
|------------------------|--------------|--------------|----------|--------------|--------------|----------|--------------|
|                        | NÃO          | SIM          | NA       | NÃO          | SIM          | NA       |              |
| TJ-BAHIA               | 486          | 223          |          | 494          | 215          |          | 709          |
| TJ-SÃO PAULO           | 296          | 277          |          | 293          | 280          |          | 573          |
| TJ-RIO DE JANEIRO      | 250          | 197          |          | 267          | 180          |          | 447          |
| TJ-MINAS GERAIS        | 166          | 84           |          | 151          | 99           |          | 250          |
| TJ-PERNAMBUCO          | 140          | 67           |          | 133          | 74           |          | 207          |
| TJ-GOIÁS               | 131          | 56           |          | 102          | 85           |          | 187          |
| TJ-MATO GROSSO         | 41           | 65           |          | 40           | 66           |          | 106          |
| TJ-CEARÁ               | 55           | 50           |          | 58           | 47           |          | 105          |
| TJ-RIO GRANDE DO NORTE | 34           | 51           |          | 39           | 46           |          | 85           |
| TJ-PARÁ                | 53           | 19           |          | 47           | 25           |          | 72           |
| TJ-PARAÍBA             | 42           | 25           |          | 46           | 21           |          | 67           |
| TJ-RIO GRANDE DO SUL   | 35           | 29           |          | 34           | 30           |          | 64           |
| TJ-MARANHÃO            | 41           | 21           |          | 44           | 18           |          | 62           |
| TJ-ESPÍRITO SANTO      | 25           | 34           |          | 34           | 25           |          | 59           |
| TJ-ALAGOAS             | 32           | 26           |          | 38           | 20           |          | 58           |
| TJ-SANTA CATARINA      | 28           | 19           |          | 22           | 25           |          | 47           |
| TJ-PIAUÍ               | 30           | 16           |          | 25           | 21           |          | 46           |
| TJ-PARANÁ              | 15           | 22           |          | 16           | 21           |          | 37           |
| TJ-TOCANTINS           | 12           | 20           |          | 11           | 21           |          | 32           |
| TJ-MATO GROSSO DO SUL  | 16           | 15           |          | 17           | 14           |          | 31           |
| TJ-AMAZONAS            | 17           | 9            |          | 18           | 8            |          | 26           |
| TJ-DISTRITO FEDERAL    | 14           | 5            |          | 12           | 7            |          | 19           |
| TJ-RONDÔNIA            | 8            | 4            |          | 7            | 5            |          | 12           |
| TJ-SERGIPE             | 5            | 3            |          | 5            | 3            |          | 8            |
| TJ-ACRE                | 1            | 2            |          | 1            | 2            |          | 3            |
| TJ-AMAPÁ               | 1            |              |          | 1            |              |          | 1            |
| <b>TOTAIS</b>          | <b>1.974</b> | <b>1.339</b> | <b>0</b> | <b>1.955</b> | <b>1.358</b> | <b>0</b> | <b>3.313</b> |



| JUSTIÇA FEDERAL | JULGADO    |            |          | EM EXECUÇÃO |            |          | TOTAL      |
|-----------------|------------|------------|----------|-------------|------------|----------|------------|
|                 | NÃO        | SIM        | NA       | NÃO         | SIM        | NA       |            |
| TRF1ª REGIÃO    | 180        | 135        |          | 188         | 127        |          | 315        |
| TRF3ª REGIÃO    | 72         | 46         |          | 74          | 44         |          | 118        |
| TRF5ª REGIÃO    | 64         | 30         |          | 70          | 24         |          | 94         |
| TRF2ª REGIÃO    | 17         | 24         |          | 19          | 22         |          | 41         |
| TRF4ª REGIÃO    | 15         | 5          |          | 13          | 7          |          | 20         |
| <b>TOTAIS</b>   | <b>348</b> | <b>240</b> | <b>0</b> | <b>364</b>  | <b>224</b> | <b>0</b> | <b>588</b> |

| JUSTIÇA DO TRABALHO | JULGADO   |            |          | EM EXECUÇÃO |            |          | TOTAL      |
|---------------------|-----------|------------|----------|-------------|------------|----------|------------|
|                     | NÃO       | SIM        | NA       | NÃO         | SIM        | NA       |            |
| TRT-2ª REGIÃO       | 14        | 55         |          | 15          | 54         |          | 69         |
| TRT-15ª REGIÃO      | 8         | 40         |          | 18          | 30         |          | 48         |
| TRT-1ª REGIÃO       | 17        | 29         |          | 19          | 27         |          | 46         |
| TRT-5ª REGIÃO       | 11        | 18         |          | 13          | 16         |          | 29         |
| TRT-6ª REGIÃO       | 6         | 7          |          | 6           | 7          |          | 13         |
| TRT-19ª REGIÃO      | 1         | 9          |          | 3           | 7          |          | 10         |
| TRT-4ª REGIÃO       | 1         | 6          |          | 2           | 5          |          | 7          |
| TRT-10ª REGIÃO      |           | 7          |          | 2           | 5          |          | 7          |
| TRT-8ª REGIÃO       | 1         | 4          |          | 2           | 3          |          | 5          |
| TRT-16ª REGIÃO      |           | 5          |          |             | 5          |          | 5          |
| TRT-7ª REGIÃO       |           | 4          |          |             | 4          |          | 4          |
| TRT-9ª REGIÃO       |           | 4          |          | 1           | 3          |          | 4          |
| TRT-22ª REGIÃO      |           | 4          |          | 1           | 3          |          | 4          |
| TRT-3ª REGIÃO       | 1         | 2          |          | 1           | 2          |          | 3          |
| TRT-12ª REGIÃO      |           | 3          |          | 1           | 2          |          | 3          |
| TRT-11ª REGIÃO      | 1         | 1          |          | 1           | 1          |          | 2          |
| TRT-14ª REGIÃO      |           | 1          |          |             | 1          |          | 1          |
| TRT-17ª REGIÃO      |           | 1          |          | 1           |            |          | 1          |
| TRT-20ª REGIÃO      |           | 1          |          |             | 1          |          | 1          |
| TRT-21ª REGIÃO      |           | 1          |          |             | 1          |          | 1          |
| <b>TOTAIS</b>       | <b>61</b> | <b>202</b> | <b>0</b> | <b>86</b>   | <b>177</b> | <b>0</b> | <b>263</b> |



| JUSTIÇA ELEITORAL | JULGADO  |          |          | EM EXECUÇÃO |          |          | TOTAL    |
|-------------------|----------|----------|----------|-------------|----------|----------|----------|
|                   | NÃO      | SIM      | NA       | NÃO         | SIM      | NA       |          |
| TRE-PIAÚÍ         | 3        | 1        |          | 2           | 2        |          | 4        |
| TRE-BAHIA         | 1        | 1        |          |             | 2        |          | 2        |
| TRE-GOIÁS         | 1        |          |          | 1           |          |          | 1        |
| <b>TOTAIS</b>     | <b>5</b> | <b>2</b> | <b>0</b> | <b>3</b>    | <b>4</b> | <b>0</b> | <b>7</b> |

| JUSTIÇA MILITAR      | JULGADO  |          |          | EM EXECUÇÃO |          |          | TOTAL    |
|----------------------|----------|----------|----------|-------------|----------|----------|----------|
|                      | NÃO      | SIM      | NA       | NÃO         | SIM      | NA       |          |
| AUDITORIAS DA 2ª 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 | 71           | 39           | 55        | 75           | 35           | 55        | 165          |
| JUSTIÇA ESTADUAL           | 1.974        | 1.339        |           | 1.955        | 1.359        |           | 3.313        |
| JUSTIÇA FEDERAL            | 348          | 240          |           | 364          | 224          |           | 588          |
| JUSTIÇA DO TRABALHO        | 61           | 202          |           | 86           | 177          |           | 263          |
| JUSTIÇA ELEITORAL          | 5            | 2            |           | 3            | 4            |           | 7            |
| JUSTIÇA MILITAR ESTADUAL   | 1            |              |           | 1            |              |           | 1            |
| <b>TOTAIS</b>              | <b>2.460</b> | <b>1.822</b> | <b>55</b> | <b>2.484</b> | <b>1.798</b> | <b>55</b> | <b>4.337</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. 2º e 4º, incisos I a IV, da Resolução CNJ n. 103/2010.

| SETOR  | CONCLUÍDO | EM ABERTO | TOTAL | % DE CONCLUÍDOS |
|--|-----------|-----------|-------|-----------------|
| DEP. DE MONITORAMENTO E FISCALIZAÇÃO DO SIST. CARCERÁRIO E DO SIST. DE EXEC. DE MED. SOCIOEDUCATIVAS | 83        |           | 83    | 100%            |
| CORREGEDORIA NACIONAL  | 71        |           | 71    | 100%            |
| SECRETARIA PROCESSUAL  | 46        |           | 46    | 100%            |
| DEPARTAMENTO DE PESQUISAS JUDICIÁRIAS  | 33        |           | 33    | 100%            |
| CENTRO DE FORMAÇÃO E APERFEIÇOAMENTO DE SERVIDORES DO PODER JUDICIÁRIO                               | 26        |           | 26    | 100%            |
| GABINETE VAGA 1 ADVOGADO   | 23        |           | 23    | 100%            |
| SECRETARIA GERAL   | 11        |           | 11    | 100%            |
| GABINETE VAGA JUIZ TRT   | 6         |           | 6     | 100%            |
| DEPARTAMENTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA   | 5         |           | 5     | 100%            |
| SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL   | 5         |           | 5     | 100%            |
| GABINETE VAGA MEMBRO MPU   |           | 4         | 4     | 0%              |
| SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS  | 4         |           | 4     | 100%            |
| COORDENADORIA DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO E MEMÓRIA DO PODER JUDICIÁRIO                                  | 3         |           | 3     | 100%            |
| GABINETE VAGA JUIZ DO TRABALHO   | 3         |           | 3     | 100%            |



| SETOR   | CONCLUÍDO  | EM ABERTO | TOTAL      | % DE CONCLUÍDOS |
|---|------------|-----------|------------|-----------------|
| DIRETORIA GERAL   | 2          |           | 2          | 100%            |
| GABINETE VAGA CIDADÃO SENADO                                    | 2          |           | 2          | 100%            |
| GABINETE VAGA JUIZ ESTADUAL                                     | 2          |           | 2          | 100%            |
| GABINETE VAGA JUIZ FEDERAL                                      | 2          |           | 2          | 100%            |
| GABINETE VAGA MEMBRO MPF  | 2          |           | 2          | 100%            |
| GABINETE VAGA TST   | 2          |           | 2          | 100%            |
| SEÇÃO DE PROTOCOLO E DIGITALIZAÇÃO                              | 2          |           | 2          | 100%            |
| SEÇÃO DE SELEÇÃO E GESTÃO DE DESEMPENHO                         | 2          |           | 2          | 100%            |
| GABINETE VAGA CIDADÃO CÂMARA                                    | 1          |           | 1          | 100%            |
| GABINETE VAGA DESEMBARGADOR TJ                                  | 1          |           | 1          | 100%            |
| GABINETE VAGA JUIZ TRF  | 1          |           | 1          | 100%            |
| SEÇÃO DE ACOMPANHAMENTO DAS RESOLUÇÕES E RECOMENDAÇÕES          | 1          |           | 1          | 100%            |
| SEÇÃO DE SERVIÇOS GERAIS  |            | 1         | 1          | 0%              |
| SECRETARIA DE AUDITORIA   | 1          |           | 1          | 100%            |
| SECRETARIA DE CERIMONIAL E EVENTOS                              |            | 1         | 1          | 0%              |
| SECRETARIA DE ORÇAMENTO E FINANÇAS                              |            | 1         | 1          | 0%              |
| SECRETARIA ESPECIAL DE PROGRAMAS PESQUISAS E GESTÃO ESTRATÉGICA |            | 1         | 1          | 0%              |
| <b>TOTAIS</b>   | <b>340</b> | <b>8</b>  | <b>348</b> | <b>98%</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 que 98% 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 171 respostas, e os resultados obtidos estão detalhados na tabela a seguir:

| ATENDIMENTO        | TOTAL      | %              |
|--------------------|------------|----------------|
| ÓTIMO              | 100        | 58,48%         |
| BOM                | 22         | 12,87%         |
| REGULAR            | 6          | 3,51%          |
| RUIM               | 14         | 8,19%          |
| PÉSSIMO            | 29         | 16,96%         |
| <b>TOTAL GERAL</b> | <b>171</b> | <b>100,00%</b> |

| SATISFAÇÃO QUANTO AO DESFECHO | TOTAL      | %              |
|-------------------------------|------------|----------------|
| SIM                           | 92         | 53,80%         |
| NÃO                           | 79         | 46,20%         |
| <b>TOTAL GERAL</b>            | <b>171</b> | <b>100,00%</b> |

| TEMPO DE RESPOSTA  | TOTAL      | %              |
|--------------------|------------|----------------|
| ÓTIMO              | 108        | 63,16%         |
| BOM                | 27         | 15,79%         |
| REGULAR            | 16         | 9,36%          |
| RUIM               | 5          | 2,92%          |
| PÉSSIMO            | 15         | 8,77%          |
| <b>TOTAL GERAL</b> | <b>170</b> | <b>100,00%</b> |

| CLAREZA DA RESPOSTA | TOTAL      | %              |
|---------------------|------------|----------------|
| SIM                 | 122        | 71,35%         |
| NÃO                 | 49         | 28,65%         |
| <b>TOTAL GERAL</b>  | <b>171</b> | <b>100,00%</b> |



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 71,35%. Quanto ao quesito tempo de resposta, ótimo e bom representaram 78,95% das avaliações.

A satisfação do usuário em relação ao desfecho do tratamento de sua demanda apresentou avaliação positiva em 53,8% dos registros conceituados. Quanto ao item clareza da resposta, 71,35% dos registros obtiveram avaliação positiva.

Observa-se aumento percentual nas avaliações positivas (ótimo e bom) do serviço da unidade em comparação ao trimestre anterior; houve aumento de 9,31 pontos percentuais positivas quanto ao atendimento; aumento de 5,23 pontos percentuais quanto ao item tempo de resposta; aumento de 8,54 pontos percentuais no item satisfação quanto ao desfecho; e aumento de 5,66 pontos percentuais quanto ao item clareza da resposta.



# 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, 4.501 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   | 43                     | 1                      |                   | 0                          | 44             |
| OUVIDORIA DO STJ  | 36                     |                        |                   |                            | 36             |
| OUVIDORIA DO CJF  | 1                      |                        |                   |                            | 1              |
| TURMA NACIONAL DE UNIFORMIZAÇÃO DOS JUIZADOS ESPECIAIS FEDERAIS-TNU/CJF | 1                      |                        |                   |                            | 1              |
| <b>TOTAL</b>  | <b>81</b>              | <b>1</b>               | <b>0</b>          | <b>0</b>                   | <b>82</b>      |
| <b>%</b>  | <b>98,78%</b>          | <b>1,22%</b>           | <b>0,00%</b>      | <b>0,00%</b>               | <b>100,00%</b> |



| ÓRGÃO DE DESTINO - JUSTIÇA ESTADUAL                   | FINALIZADO COM SOLUÇÃO | FINALIZADO SEM SOLUÇÃO | EM ACOMPANHAMENTO | ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO | TOTAL GERAL    |
|---|------------------------|------------------------|-------------------|----------------------------|----------------|
| OUVIDORIA DO TJ-BAHIA                                 | 561                    | 52                     | 100               | 15                         | 728            |
| OUVIDORIA DO TJ-SÃO PAULO                             | 605                    | 4                      | 12                | 19                         | 640            |
| OUVIDORIA DO TJ-RIO DE JANEIRO                        | 452                    | 1                      | 1                 | 15                         | 469            |
| OUVIDORIA DO TJ-MINAS GERAIS                          | 256                    | 1                      |                   | 7                          | 264            |
| OUVIDORIA DO TJ-PERNAMBUCO                            | 206                    | 1                      | 2                 | 3                          | 212            |
| OUVIDORIA DO TJ-GOÍÁS                                 | 179                    | 8                      | 7                 | 5                          | 199            |
| OUVIDORIA DO TJ-MATO GROSSO                           | 111                    |                        |                   | 4                          | 115            |
| OUVIDORIA DO FÓRUM CLÓVIS BEVILÁQUA/<br>TJ-CEARÁ      | 100                    | 3                      | 8                 | 2                          | 113            |
| OUVIDORIA DO TJ-RIO GRANDE DO NORTE                   | 73                     | 7                      | 3                 | 1                          | 84             |
| OUVIDORIA DO TJ-PARÁ                                  | 67                     |                        | 3                 | 3                          | 73             |
| OUVIDORIA DO TJ-RIO GRANDE DO SUL                     | 71                     |                        |                   | 2                          | 73             |
| OUVIDORIA DO TJ-PARAÍBA                               | 65                     | 2                      | 4                 |                            | 71             |
| OUVIDORIA DO TJ-ESPÍRITO SANTO                        | 71                     |                        |                   |                            | 71             |
| OUVIDORIA DO TJ-MARANHÃO                              | 66                     |                        |                   |                            | 66             |
| OUVIDORIA DO TJ-ALAGOAS                               | 55                     |                        | 1                 | 1                          | 57             |
| OUVIDORIA DO TJ-PARANÁ                                | 53                     |                        |                   |                            | 53             |
| OUVIDORIA DO TJ-PIAUI                                 | 42                     |                        | 9                 | 2                          | 53             |
| OUVIDORIA DO TJ-SANTA CATARINA                        | 49                     |                        |                   |                            | 49             |
| OUVIDORIA DO TJ-TOCANTINS                             | 35                     |                        |                   | 1                          | 36             |
| OUVIDORIA DO TJ-MATO GROSSO DO SUL                    | 28                     |                        |                   | 3                          | 31             |
| OUVIDORIA DO TJ-AMAZONAS                              | 24                     |                        | 2                 | 1                          | 27             |
| OUVIDORIA DO TJ-DISTRITO FEDERAL E DOS<br>TERRITÓRIOS | 19                     |                        |                   | 4                          | 23             |
| OUVIDORIA DO TJ-RONDÔNIA                              | 12                     |                        |                   | 2                          | 14             |
| OUVIDORIA DO TJ-SERGIPE                               | 11                     |                        |                   |                            | 11             |
| SEÇÃO DE INFORMAÇÃO AO SISTEMA PRISIONAL/TJSP         | 9                      |                        |                   |                            | 9              |
| OUVIDORIA DO TJ-ACRE                                  | 5                      |                        |                   |                            | 5              |
| OUVIDORIA DO TJ-RORAIMA                               | 2                      |                        |                   |                            | 2              |
| OUVIDORIA DO TJ-AMAPÁ                                 | 1                      |                        |                   |                            | 1              |
| <b>TOTAL GERAL</b>                                    | <b>3.228</b>           | <b>79</b>              | <b>152</b>        | <b>90</b>                  | <b>3.549</b>   |
| <b>%</b>  | <b>90,96%</b>          | <b>2,23%</b>           | <b>4,28%</b>      | <b>2,54%</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 | 242                    | 1                      | 1                 | 2                          | 246         |
| OUVIDORIA DO TRF3ª REGIÃO             | 128                    |                        |                   | 3                          | 131         |
| OUVIDORIA DO TRF5ª REGIÃO             | 95                     |                        | 1                 | 1                          | 97          |
| OUVIDORIA DO TRF2ª REGIÃO             | 46                     | 1                      | 1                 | 3                          | 51          |
| OUVIDORIA DO TRF4ª REGIÃO             | 8                      |                        |                   | 2                          | 10          |
| PRESIDÊNCIA DO TRF1ª REGIÃO           | 5                      | 1                      | 2                 | 1                          | 9           |
| OUVIDORIA ADMIN. DO TRF-1ª REGIÃO     | 3                      |                        |                   | 3                          | 6           |
| OUVIDORIA DA SJRS/TRF-4ª REGIÃO       | 5                      |                        |                   |                            | 5           |
| OUVIDORIA DA SJPR/TRF-4ª REGIÃO       | 3                      |                        |                   |                            | 3           |
| <b>TOTAL GERAL</b>                    | <b>535</b>             | <b>3</b>               | <b>5</b>          | <b>15</b>                  | <b>558</b>  |
| %                                     | 95,88%                 | 0,54%                  | 0,90%             | 2,69%                      | 100,00%     |

| ÓRGÃO DE DESTINO - JUSTIÇA DO TRABALHO | FINALIZADO COM SOLUÇÃO | FINALIZADO SEM SOLUÇÃO | EM ACOMPANHAMENTO | ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO | TOTAL GERAL |
|--|------------------------|------------------------|-------------------|----------------------------|-------------|
| OUVIDORIA DO TRT2ª REGIÃO              | 87                     |                        |                   | 3                          | 90          |
| OUVIDORIA DO TRT1ª REGIÃO              | 52                     |                        |                   |                            | 52          |
| OUVIDORIA DO TRT15ª REGIÃO             | 49                     |                        |                   |                            | 49          |
| OUVIDORIA DO TRT5ª REGIÃO              | 30                     |                        |                   |                            | 30          |
| OUVIDORIA DO TRT19ª REGIÃO             | 11                     |                        |                   |                            | 11          |
| OUVIDORIA DO TRT10ª REGIÃO             | 9                      |                        |                   |                            | 9           |
| OUVIDORIA DO TRT6ª REGIÃO              | 9                      |                        |                   |                            | 9           |
| OUVIDORIA DO TRT3ª REGIÃO              | 6                      |                        |                   | 2                          | 8           |
| OUVIDORIA DO TRT4ª REGIÃO              | 7                      |                        |                   | 1                          | 8           |
| OUVIDORIA DO TRT9ª REGIÃO              | 6                      |                        |                   |                            | 6           |
| OUVIDORIA DO TRT11ª REGIÃO             | 4                      |                        |                   | 1                          | 5           |
| OUVIDORIA DO TRT7ª REGIÃO              | 5                      |                        |                   |                            | 5           |
| OUVIDORIA DO TRT16ª REGIÃO             | 4                      |                        |                   |                            | 4           |
| OUVIDORIA DO TRT22ª REGIÃO             | 3                      |                        |                   | 1                          | 4           |
| OUVIDORIA DO TRT12ª REGIÃO             | 3                      |                        |                   |                            | 3           |
| OUVIDORIA DO TRT17ª REGIÃO             | 3                      |                        |                   |                            | 3           |
| OUVIDORIA DO TRT8ª REGIÃO              | 2                      |                        |                   | 1                          | 3           |



|                             |            |          |          |          |            |
|-----------------------------|------------|----------|----------|----------|------------|
| OUVIDORIA DO TRT 14ª REGIÃO | 1          |          |          |          | 1          |
| OUVIDORIA DO TRT 20ª REGIÃO | 1          |          |          |          | 1          |
| OUVIDORIA DO TRT 21ª REGIÃO | 1          |          |          |          | 1          |
| OUVIDORIA DO TRT 24ª REGIÃO | 1          |          |          |          | 1          |
| <b>TOTAL GERAL</b>          | <b>294</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>9</b> | <b>303</b> |
| %                           | 97,03%     | 0,00%    | 0,00%    | 2,97%    | 100,00%    |

| ÓRGÃO DE DESTINO - JUSTIÇA ELEITORAL | FINALIZADO COM SOLUÇÃO | FINALIZADO SEM SOLUÇÃO | EM ACOMPANHAMENTO | ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO | TOTAL GERAL |
|--------------------------------------|------------------------|------------------------|-------------------|----------------------------|-------------|
| OUVIDORIA DO TRE-PIAUI               | 3                      |                        |                   | 1                          | 4           |
| OUVIDORIA DO TRE-BAHIA               | 2                      |                        |                   |                            | 2           |
| OUVIDORIA DO TRE-PERNAMBUCO          | 1                      |                        |                   |                            | 1           |
| OUVIDORIA DO TRE-SÃO PAULO           | 1                      |                        |                   |                            | 1           |
| OUVIDORIA DO TRE-PARÁ                | 1                      |                        |                   |                            | 1           |
| <b>TOTAL GERAL</b>                   | <b>8</b>               | <b>0</b>               | <b>0</b>          | <b>1</b>                   | <b>9</b>    |
| %                                    | 88,89%                 | 0,00%                  | 0,00%             | 11,11%                     | 100,00%     |

| ÓRGÃO DE DESTINO - RESUMO        | FINALIZADO COM SOLUÇÃO | FINALIZADO SEM SOLUÇÃO | EM ACOMPANHAMENTO | ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO | TOTAL GERAL  |
|----------------------------------|------------------------|------------------------|-------------------|----------------------------|--------------|
| TRIBUNAIS SUPERIORES E CONSELHOS | 81                     | 1                      |                   |                            | 82           |
| JUSTIÇA ESTADUAL                 | 3.228                  | 79                     | 152               | 90                         | 3.549        |
| JUSTIÇA FEDERAL                  | 535                    | 3                      | 5                 | 15                         | 558          |
| JUSTIÇA TRABALHISTA              | 294                    |                        |                   | 9                          | 303          |
| JUSTIÇA ELEITORAL                | 8                      |                        |                   | 1                          | 9            |
| <b>TOTAL GERAL</b>               | <b>4.146</b>           | <b>83</b>              | <b>157</b>        | <b>115</b>                 | <b>4.501</b> |
| %                                | 92,11%                 | 1,84%                  | 3,49%             | 2,55%                      | 100,00%      |

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 4.501 manifestações encaminhadas com acompanhamento, 4.146 (92,11%) obtiveram solução, 83 (1,84%) foram finalizadas sem solução e 157 (3,49%) permaneceram em acompanhamento; 115 manifestações (2,55%) foram enviadas sem a solicitação de informações/resposta.



No trimestre anterior, foram realizados 3.600 encaminhamentos para órgãos do Poder Judiciário, sendo que, no fechamento do relatório, 87,56% (3.152) se encontravam finalizadas com solução. No presente trimestre, houve crescimentos de 25% no número de manifestações encaminhadas e crescimento no percentual de demandas finalizadas com solução, de 4,55 pontos percentuais.

A avaliação da atuação das ouvidorias passou a integrar os critérios na apuração do Prêmio CNJ de Qualidade a partir de 2019, estando atualmente regulamentado pela Portaria CNJ n. 135 de 6 de maio de 2021, art. 7.º, inciso II, “responder, em até 30 dias e com caráter resolutivo, às demandas encaminhadas ao Tribunal pela Ouvidoria do CNJ”<sup>3</sup>

Esta Ouvidoria encaminhou demandas para órgãos dos demais Poderes da República, quais sejam: à Ouvidoria-Geral de Pernambuco, à Ouvidoria da Defensoria Pública do Rio de Janeiro, à Ouvidoria da Presidência da República, à Ouvidoria do Ministério da Justiça e à Ouvidoria do Conselho Nacional do Ministério Público.

---

<sup>3</sup> CNJ. Portaria n. 135, de 6 de maio de 2021. Institui o regulamento do Prêmio CNJ de Qualidade, ano 2021. Brasília: CNJ, 2021. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3916>>. Acesso em: 22 jun. 2021.



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O primeiro trimestre de 2021 apresentou demanda de 7.279 manifestações.

Quando comparado ao mesmo período de 2020, em que foram recebidas 5.834, observou-se crescimento de 24,77%; em comparação ao trimestre anterior, em que foram recebidos 6.388 relatos, observamos crescimento de 13,95%

Os dados pertinentes ao perfil dos cidadãos que procuram a Ouvidoria apresentaram a mesma tendência dos trimestres anteriores, em especial quanto à ocupação dos requerentes, que são advogados, servidores públicos e profissionais liberais, em sua maioria, e à origem do maior número de relatos, que provêm dos estados mais populosos do país (São Paulo, Bahia, Rio de Janeiro e Minas Gerais).

A maior demanda da Ouvidoria foi pertinente a suposto excesso de prazo nos processos judiciais e alcançou o percentual de 65,85% do total de demandas recebida, 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 4,49 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 obtiveram avaliação positiva em mais de 53,8% das participações quanto ao desfecho do tratamento da demanda, e nos demais itens a avaliação foi positiva em mais de 71,35% participações (atendimento, tempo de resposta e clareza).

Das manifestações encaminhadas aos demais órgãos do Poder Judiciário, 92,11% foram finalizadas com resolução, um crescimento de 4,55 pontos percentuais em relação ao trimestre anterior. Registre-se que o número de demandas encaminhadas cresceu 25% em relação ao trimestre anterior.

Registre-se que a equipe da Ouvidoria passou a realizar o trabalho remoto a partir de março de 2021, 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 as disposições da Portaria n. 52, de 12 de março de 2020.







Poder  
Judiciário

**CNJ** CONSELHO  
NACIONAL  
DE JUSTIÇA