



480

RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DO CONSELHO
NACIONAL DE JUSTIÇA

OUTUBRO, NOVEMBRO E DEZEMBRO DE 2021



Poder
Judiciário



CONSELHO
NACIONAL
DE JUSTIÇA

480



RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DO CONSELHO
NACIONAL DE JUSTIÇA

OUTUBRO, NOVEMBRO E DEZEMBRO DE 2021



Poder
Judiciário



CONSELHO
NACIONAL
DE JUSTIÇA



CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA

Presidente

Ministro Luiz Fux

Corregedora Nacional de Justiça

Ministra Maria Thereza Rocha de Assis Moura

Conselheiros(as)

Ministro Luiz Philippe Vieira de Mello Filho

Mauro Martins

Salise Sanchotene

Tânia Regina Silva Reckziegel

Richard Pae Kim

Marcio Luiz Freitas

Flávia Moreira Guimarães Pessoa

Sidney Pessoa Madruga

Mário Henrique Aguiar Goulart Ribeiro Nunes Maia

Luiz Fernando Bandeira de Mello Filho

Secretário-Geral

Valter Shuenquener de Araujo

Secretário Especial de Programas

Marcus Lívio Gomes

Diretor-Geral

Johanness Eck

OUVIDORIA

André Luis Guimarães Godinho

Tânia Regina Silva Reckziegel

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

Eduardo Trindade

Brasília, fevereiro de 2022

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA

SAF SUL Quadra 2 Lotes 5/6 - CEP: 70070-600

Endereço eletrônico: www.cnj.jus.br

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	7
1 DEMANDAS RECEBIDAS	8
2 TRABALHO REMOTO	12
3 TEMAS DAS DEMANDAS	13
3.1 CANAIS ESPECÍFICOS	16
3.2 DEMANDAS PERTINENTES ÀS MEDIDAS DE CONTENÇÃO AO CONTÁGIO PELO NOVO CORONAVÍRUS (COVID-19) NO PODER JUDICIÁRIO	16
3.3 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	17
3.4 DADOS DOS PROCESSOS	18
3.5 MOROSIDADE PROCESSUAL	19
4 PARTICIPAÇÃO DAS UNIDADES DO CNJ	25
5 PESQUISA DE SATISFAÇÃO	27
6 ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS A OUTROS ÓRGÃOS	29
7 REVISÃO E ATUALIZAÇÃO DA RESOLUÇÃO CNJ N. 103, DE 24 DE FEVEREIRO DE 2010	34
CONSIDERAÇÕES FINAIS	35



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. O Conselho fixou as competências, os meios de acesso e de gestão por meio da Resolução n. 103, de 24 de fevereiro de 2010, e em 2021, a norma foi atualizada pela Resolução n. 432, de 27 de outubro de 2021.

No período deste relatório, a função de Ouvidor-Geral foi exercida pelo conselheiro André Godinho, eleito na 300ª Sessão Ordinária, de 5 de novembro de 2019, e reeleito ao cargo na 59ª Sessão Extraordinária, de 1º de dezembro de 2020, e pela Conselheira Tânia Regina Silva Reckziegel, eleita na 340ª Sessão Ordinária, de 19 de outubro de 2021, para mandato iniciado em 22 de outubro de 2021.

Este relatório contém dados relativos às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria nos meses de outubro a dezembro de 2021.



1

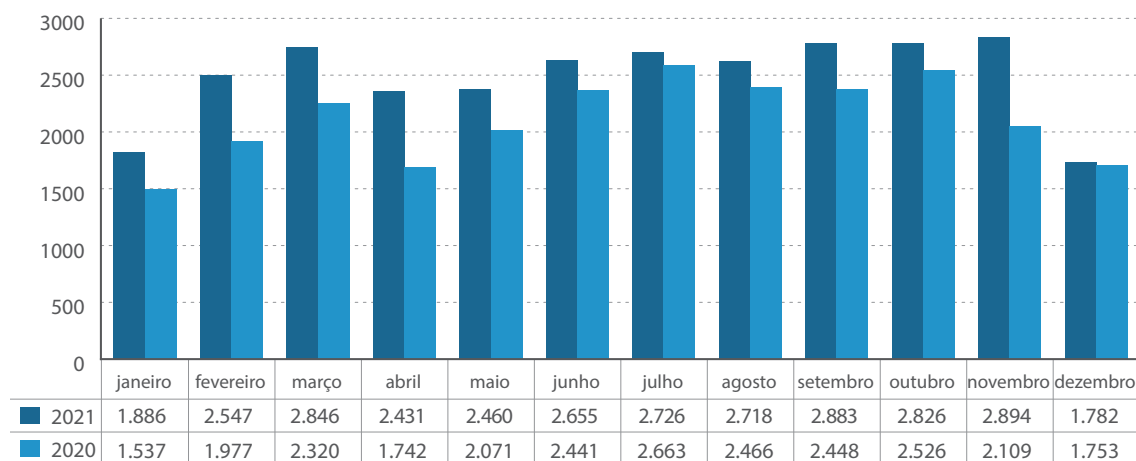
DEMANDAS RECEBIDAS

No período de outubro a dezembro de 2021, a Ouvidoria recebeu um total de 7.502 manifestações pelos canais de atendimento da unidade, alcançando média mensal de 2.501 relatos.

Houve redução de 9,91% na demanda em relação ao trimestre anterior, no qual foram recebidas 8.327 demandas; já em relação ao mesmo período de 2020, em que foram recebidas 6.388 manifestações, houve crescimento de 17,44%.

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 7.346 (97,92%) manifestações recebidas pelo sistema eletrônico de atendimento na internet e 136 (1,81%) por *e-mail*. As demais manifestações foram recebidas por telefone (15 – 0,20%), por correspondência (3 – 0,04%) e por ofício (2 – 0,03%).

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.

No trimestre, foram contabilizados 1.297 atendimentos telefônicos recepcionados, sendo:

MÊS	ATENDIMENTOS
OUTUBRO	526
NOVEMBRO	501
DEZEMBRO	270
TOTAL	1.297

O atendimento da unidade permanece com restrições pertinentes às medidas sanitárias de contenção à disseminação do novo coronavírus, e tais medidas estão detalhadas no item 2 deste relatório.



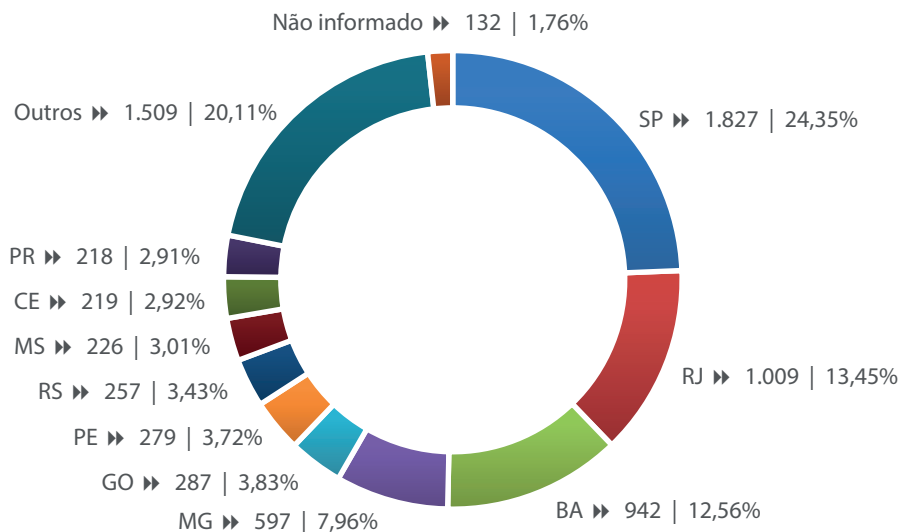
Há predominância de manifestações enviadas por advogados (29,91%), profissionais liberais ou autônomos (11,44%) e servidores públicos (11,22%), como demonstra tabela a seguir:

OCUPAÇÃO	RELATOS	% RELATOS
ADVOGADO	2.244	29,91%
PROFISSIONAL LIBERAL OU AUTÔNOMO	858	11,44%
SERVIDOR PÚBLICO	842	11,22%
EMPREGADO DE EMPRESA PRIVADA	610	8,13%
APOSENTADO	581	7,74%
DESEMPREGADO	458	6,11%
ESTUDANTE	202	2,69%
EMPRESÁRIO	143	1,91%
MILITAR	108	1,44%
OUTROS	214	2,85%
NÃO INFORMADO	1.242	16,56%
TOTAL	7.502	100,00%

O gráfico seguinte registra o número de demandas conforme o estado de origem. O maior número de manifestações provém de São Paulo (24,35%), Rio de Janeiro (13,45%), Bahia (12,56%) e Minas Gerais (7,96%), os estados mais populosos do país.



Relato por UF



Importante observar que, conforme os dados do Relatório Justiça em Números 2021,¹ na Justiça Estadual, os tribunais de São Paulo, Minas Gerais e Rio de Janeiro 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 (1ª Região) e Minas Gerais (3ª Região) foram classificados como grande porte, e o Tribunal da Bahia (5ª Região) ocupa a segunda posição do grupo de médio porte; na Justiça Eleitoral, São Paulo, Minas Gerais, Bahia e Rio de Janeiro foram classificados como grande porte.

Em análise proporcional à população de cada estado, conforme dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE),² a maior demanda originou-se do Mato Grosso do Sul, Distrito Federal, Bahia e Rio de Janeiro. O estado de São Paulo aparece na 6ª posição e Minas Gerais, na 12ª posição.

¹ CNJ. **Justiça em Números 2021**. Brasília: CNJ, 2021. Disponível em: <www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros>. Acesso em: 28 jan. 2022. p. 46-48.

² IBGE. **Estimativas da população residente no Brasil e unidades da federação com data de referência em 1º de julho de 2021**. Disponível em: <<https://bit.ly/3jn1MuP>>. Acesso em: 28 jan. 2022.



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

TEMAS 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 66,67% (5.003) das manifestações recebidas, o que mantém a tendência histórica, com aumento percentual das demandas sobre demora processual de 0,98 ponto 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 8,86% (665). 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 3,46% (260). 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	ELOGIO	SUGESTÃO	TOTAIS
MOROSIDADE PROCESSUAL NO PODER JUDICIÁRIO	4.802	119	23	53	5	-	1	5.003
COMO PETICIONAR AO CNJ	483	46	16	114	-	-	6	665
MATÉRIA DE CUNHO JURISDICIONAL	203	41	4	12	-	-	-	260
DECISÃO JUDICIAL	164	6	1	10	-	1	-	182
DEMANDA INSUFICIENTE PARA CLASSIFICAÇÃO	120	10	18	7	3	1	-	159
SERVENTIA EXTRAJUDICIAL/CARTÓRIO	89	7	15	7	-	2	-	120
ATUAÇÃO DE MAGISTRADO	87	4	2	15	-	6	-	114
FUNCIONAMENTO/ PROCEDIMENTO DE VARA/COMARCA	100	-	3	5	-	4	1	113
DEMANDA FORA DA COMPETÊNCIA DO CNJ	70	8	7	10	1	-	3	99
CONSULTA JURÍDICA	23	12	39	2	-	-	-	76
ACESSO A SISTEMAS DE INFORMAÇÃO DE ÓRGÃO DO PODER JUDICIÁRIO	45	10	6	1	-	-	-	62
ANDAMENTO/SITUAÇÃO DE PROCESSO JUDICIAL	21	13	22	1	1	-	-	58
ACESSO A SISTEMAS DO CNJ	21	16	3	-	2	-	1	43
RESPOSTA/ATUAÇÃO DA OUVIDORIA DO CNJ	21	3	10	1	1	1	-	37
ATUAÇÃO DO CNJ	5	12	7	-	6	5	-	35
CONVENÇÃO DA APOSTILA DE HAIA	-	11	22	-	2	-	-	35
ATUAÇÃO DE SERVIDOR/FUNÇÃOÁRIO DO PODER JUDICIÁRIO	22	-	-	2	-	7	-	31



ASSUNTO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	INFORMAÇÃO	DENÚNCIA	PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	ELOGIO	SUGESTÃO	TOTAIS
ATOS NORMATIVOS DO CNJ	1	5	13	1	4	-	-	24
PROCESSO JUDICIAL ELETRÔNICO (PJE)	20	2	2	-	-	-	-	24
CUMPRIMENTO DE DECISÃO JUDICIAL	19	2	-	1	-	-	-	22
SISTEMA CARCERÁRIO E SISTEMA DE EXECUÇÃO DE MEDIDAS SOCIOEDUCATIVAS	10	5	1	4	1	-	-	21
PESQUISA	-	4	8	-	8	-	-	20
ADMINISTRAÇÃO DE TRIBUNAL	10	1	3	2	-	1	-	17
CONSULTA DE MÉRITO	5	4	8	-	-	-	-	17
SISTEMA NACIONAL DE ADOÇÃO E ACOLHIMENTO (SNA)	4	3	6	2	2	-	-	17
OUTROS ASSUNTOS	86	49	71	5	22	2	15	250
TOTAIS	6.431	393	310	255	58	30	27	7.504

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

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. 432/2021.

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 CANAIS ESPECÍFICOS

O Conselho Nacional de Justiça, por meio da Ouvidoria, disponibilizou, em 04 de agosto, três canais específicos para o recebimento de manifestações pertinentes ao enfrentamento da violência contra mulheres, aos Direitos Humanos e ao meio ambiente. Os canais foram criados pela Portaria Conjunta n. 08/2020 e, no trimestre, foram recebidas 25 manifestações pelos canais sendo, 24 via canal de atendimento sobre os Direitos Humanos e uma pelo canal de enfrentamento da violência contra mulheres.

Os temas mais frequentes dentre as demandas dos canais foram morosidade processual (24%), demandas pertinentes à competência constitucional do CNJ (16%) e demandas pertinentes a questões jurisdicionais (12%).

As demandas são analisadas conforme o relato que apresentam, procedendo-se o encaminhamento e as orientações pertinentes ao caso.

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

No quarto trimestre, não houve registro pertinente às medidas de contenção ao contágio pelo novo coronavírus nos órgãos do Poder Judiciário.

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 catorze manifestações, seguido de queda para dez demandas no segundo, para cinco no terceiro e zero no quarto trimestre.

Em busca por palavras pertinentes ao assunto de pandemia, foram localizadas 411 manifestações. Nesse grupo de demandas, os temas mais frequentes são alegações de demora processual (205), decisões judiciais (61) e demandas que necessitavam ser submetidas formalmente ao CNJ (48).



3.3 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 57 pedidos e um recurso fundamentados na Lei de acesso à informação (Lei n. 12.527/2011). Esses números representam redução de 42% de demandas fundamentas na LAI quando comparado ao trimestre anterior, em que foram registrados 98 pedidos e dois recursos.

Os pedidos trataram, em sua maioria, de levantamento de dados para pesquisas (oito registros), informações pertinentes a atuação do Conselho Nacional de Justiça (seis) e demandas sobre andamento de processo judicial (cinco).

Do total de pedidos de acesso à informação, 29 foram atendidos, quinze não puderam ser atendidos em razão de o CNJ não dispor das informações desejadas, cinco foram indeferidos, dois foram parcialmente indeferidos e três foram considerados insuficientes para o tratamento, solicitando-se mais dados ao interessado. Três demandas encontravam-se em aberto no fechamento do relatório. O recurso recebido encontrava-se em aberto no fechamento deste relatório.

Foram encaminhados cinco 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 as Ouvidorias dos Tribunais de Justiça de São Paulo, do Amazonas e do Rio de Janeiro e a Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região.



3.4 DADOS DOS PROCESSOS

Dos relatos recebidos no trimestre, 5.734 (76,43%) 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	2.415	1.746	32	2.338	1.811	44	4.193
JUSTIÇA FEDERAL	440	345	8	485	296	12	793
JUSTIÇA DO TRABALHO	72	300	2	96	276	2	374
CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA	-	-	157	-	-	157	157
SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA	49	44	1	34	58	2	94
SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL	40	23	1	19	42	3	64
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO	37	17	-	38	15	1	54
JUSTIÇA ELEITORAL	3	1	1	3	1	1	5
TOTALS	3.056	2.476	202	3.013	2.499	222	5.734
	53,30%	43,18%	3,52%	52,55%	43,58%	3,87%	100,00%

NA: Não se aplica.

Das manifestações que continham dados do processo, a maior parte era relativa à morosidade na tramitação processual, 4.566 (60,68%). Em seguida, constaram as demandas a respeito de como peticionar ao Conselho, com 400 (5,33%), e a respeito de matéria de natureza jurisdicional, no total de 167 (2,23%).



3.5 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, 95,98% (4.802) são reclamações.

Os quadros a seguir apresentam os perfis dos usuários que registram manifestações sobre andamento 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		SEXO		
	TOTAIS	%	TOTAIS	%	TOTAIS	%	
NÃO	4.432	88,59%	4.070	81,35%	MASCULINO	2.896	57,89%
SIM	422	8,43%	784	15,67%	FEMININO	1.958	39,14%
NA	149	2,98%	149	2,98%	NA	149	2,98%
TOTAL	5.003	100,00%	5.003	100,00%	TOTAL	5.003	100,00%

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 do Mato Grosso do Sul (86,28%), de Sergipe (82,86%) e da Bahia (79,09%).

UF	MOROSIDADE PROCESSUAL	TOTAL DE RELATOS	%
MS	195	226	86,28%
SE	29	35	82,86%
BA	745	942	79,09%
PE	207	279	74,19%
AC	11	15	73,33%
PB	77	107	71,96%
AL	85	121	70,25%



UF	MOROSIDADE PROCESSUAL	TOTAL DE RELATOS	%
AM	73	104	70,19%
SP	1.282	1.827	70,17%
CE	153	219	69,86%
TO	20	30	66,67%
MT	89	135	65,93%
PI	63	96	65,63%
ES	92	141	65,25%
MG	386	597	64,66%
RN	45	70	64,29%
PA	75	117	64,10%
MA	87	136	63,97%
RO	18	29	62,07%
RJ	607	1.009	60,16%
AP	6	10	60,00%
GO	168	287	58,54%
RS	147	257	57,20%
PR	119	218	54,59%
DF	107	205	52,20%
SC	72	148	48,65%
RR	3	10	30,00%
NÃO INFORMADO	42	132	31,82%
TOTAIS	5.003	7.502	66,69%

Do total de manifestação classificadas como morosidade processual, apresentamos a seguir as 4.566 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	
CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA	0	0	101	0	0	101	101
SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA	40	28	1	26	42	1	69
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO	36	11	0	35	11	1	47
TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL	22	12	1	12	21	2	35
TOTAIS	98	51	103	73	74	105	252

JUSTIÇA ESTADUAL	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TJ-SÃO PAULO	374	317	2	346	345	2	693
TJ-BAHIA	387	194	2	364	216	3	583
TJ-RIO DE JANEIRO	254	214	4	275	192	5	472
TJ-MINAS GERAIS	156	95	2	157	93	3	253
TJ-PERNAMBUCO	111	65	0	98	78	0	176
TJ-MATO GROSSO DO SUL	133	25	0	125	33	0	158
TJ-CEARÁ	85	42	1	69	58	1	128
TJ-RIO GRANDE DO SUL	68	34	1	49	52	2	103
TJ-MATO GROSSO	54	33	1	51	35	2	88
TJ-GOIÁS	44	33	1	42	36	0	78
TJ-ALAGOAS	47	30	0	56	21	0	77
TJ-PARAÍBA	28	36	0	24	40	0	64
TJ-ESPÍRITO SANTO	43	21	0	39	25	0	64



JUSTIÇA ESTADUAL	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TJ-SANTA CATARINA	39	22	2	32	30	1	63
TJ-PARANÁ	39	18	0	32	25	0	57
TJ-AMAZONAS	28	28	0	32	24	0	56
TJ-PARÁ	38	16	0	38	15	1	54
TJ-RIO GRANDE DO NORTE	22	28	1	25	25	1	51
TJ-MARANHÃO	27	20	2	20	28	1	49
TJ-PIAUI	25	18	0	26	17	0	43
TJ-DISTRITO FEDERAL	11	5	0	8	8	0	16
TJ-SERGIPE	10	5	0	8	7	0	15
TJ-RONDÔNIA	7	4	1	5	6	1	12
TJ-TOCANTINS	4	5	0	4	5	0	9
TJ-AMAPÁ	5	4	0	4	5	0	9
TJ-ACRE	5	3	0	6	2	0	8
TOTAIS	2.044	1.315	20	1.935	1.421	23	3.379

JUSTIÇA FEDERAL	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRF-1ª REGIÃO	194	137	4	222	109	4	335
TRF-3ª REGIÃO	110	78	1	118	68	3	189
TRF-2ª REGIÃO	33	27	0	34	26	0	60
TRF-5ª REGIÃO	26	13	0	29	10	0	39
TRF-4ª REGIÃO	15	5	0	14	6	0	20
TOTAIS	378	260	5	417	219	7	643



JUSTIÇA DO TRABALHO	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRT-2ª REGIÃO	10	86	0	14	82	0	96
TRT-1ª REGIÃO	9	30	0	13	26	0	39
TRT-15ª REGIÃO	9	29	0	9	29	0	38
TRT-5ª REGIÃO	9	12	0	11	10	0	21
TRT-10ª REGIÃO	2	17	0	3	16	0	19
TRT-3ª REGIÃO	2	11	0	3	10	0	13
TRT-7ª REGIÃO	0	12	0	1	11	0	12
TRT-6ª REGIÃO	0	6	2	1	5	2	8
TRT-4ª REGIÃO	2	3	0	3	2	0	5
TRT-17ª REGIÃO	1	4	0	1	4	0	5
TRT-22ª REGIÃO	2	3	0	1	4	0	5
TRT-16ª REGIÃO	0	4	0	1	3	0	4
TRT-19ª REGIÃO	0	4	0	2	2	0	4
TRT-20ª REGIÃO	3	1	0	3	1	0	4
TRT-11ª REGIÃO	0	3	0	0	3	0	3
TRT-18ª REGIÃO	1	2	0	2	1	0	3
TRT-13ª REGIÃO	0	2	0	0	2	0	2
TRT-14ª REGIÃO	0	2	0	0	2	0	2
TRT-24ª REGIÃO	1	1	0	1	1	0	2
TRT-8ª REGIÃO	0	1	0	0	1	0	1
TRT-9ª REGIÃO	0	1	0	0	1	0	1
TRT-12ª REGIÃO	0	1	0	0	1	0	1
TRT-21ª REGIÃO	0	1	0	0	1	0	1
TRT-23ª REGIÃO	0	1	0	0	1	0	1
TOTAIS	51	237	2	69	219	2	290



JUSTIÇA ELEITORAL	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRE-CEARÁ	1	0	1	1	0	1	2
TOTAIS	1	0	1	1	0	1	2

RESUMO	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRIBUNAIS SUPERIORES E CNJ	98	51	103	73	74	105	252
JUSTIÇA ESTADUAL	2.044	1.315	20	1.935	1.421	23	3.379
JUSTIÇA FEDERAL	378	260	5	417	219	7	643
JUSTIÇA DO TRABALHO	51	237	2	69	219	2	290
JUSTIÇA ELEITORAL	1	0	1	1	0	1	2
TOTAIS	2.572	1.863	131	2.495	1.933	138	4.566

NA: não se aplica.



4

PARTICIPAÇÃO DAS UNIDADES DO CNJ

A tabela a seguir detalha a participação das unidades do Conselho no atendimento aos cidadãos, que colaboram no aprimoramento das atividades desenvolvidas pelo Conselho e no eficaz atendimento das demandas, em consonância com o art. 5º, incisos de I a V, art. 13 e art. 15, inciso I, da Resolução CNJ n. 432/2021.

SETOR	CONCLUÍDO	EM ABERTO	TOTAIS	% DE CONCLUÍDOS
DEP. DE MONITORAMENTO E FISCALIZAÇÃO DO SIST. CARCERÁRIO (DMF)	46	-	46	100%
SECRETARIA PROCESSUAL	33	-	33	100%
DEPARTAMENTO DE PESQUISAS JUDICIÁRIAS	24	-	24	100%
CENTRO DE FORMAÇÃO E APERFEIÇOAMENTO DE SERVIDORES DO PODER JUDICIÁRIO	15	-	15	100%
GABINETE VAGA JUIZ DO TRABALHO	7	-	7	100%
GABINETE VAGA JUIZ TRT	5	-	5	100%
SEÇÃO DE PROTOCOLO E DIGITALIZAÇÃO	5	-	5	100%
SECRETARIA DE CERIMONIAL E EVENTOS	5	-	5	100%
SEÇÃO DE SELEÇÃO E GESTÃO DE DESEMPENHO	3	-	3	100%
SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL	3	-	3	100%
COORDENADORIA DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO E MEMÓRIA DO PODER JUDICIÁRIO	1	-	1	100%
DEPARTAMENTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA	1	-	1	100%



SETOR	CONCLUÍDO	EM ABERTO	TOTAIS	% DE CONCLUÍDOS
GABINETE VAGA MEMBRO MPE	1	-	1	100%
SEÇÃO DE ACOMPANHAMENTO DAS RESOLUÇÕES E RECOMENDAÇÕES	1	-	1	100%
SEÇÃO DE ARQUIVO E DE GESTÃO DOCUMENTAL	1	-	1	100%
SECRETARIA DE AUDITORIA	1	-	1	100%
CORREGEDORIA NACIONAL DE JUSTIÇA	77	1	78	99%
SECRETARIA-GERAL	16	3	19	84%
GABINETE VAGA 1 ADVOGADO	5	1	6	83%
SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS	6	2	8	75%
GABINETE VAGA CIDADÃO SENADO	1	3	4	25%
GABINETE VAGA MEMBRO MPU	-	2	2	0%
SECRETARIA ESPECIAL DE PROGRAMAS, PESQUISAS E GESTÃO ESTRATÉGICA	-	2	2	0%
DIRETORIA GERAL	-	1	1	0%
GABINETE VAGA 2 ADVOGADO	-	1	1	0%
TOTAL	257	16	273	94%

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. Do total de 273 manifestações encaminhadas, 94% se encontravam com resposta/retorno da unidade no fechamento do relatório.



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 154 respostas, e os resultados obtidos estão detalhados na tabela a seguir:

ATENDIMENTO	TOTAL	%
ÓTIMO	80	51,95%
BOM	20	12,99%
REGULAR	13	8,44%
RUIM	10	6,49%
PÉSSIMO	31	20,13%
TOTAL GERAL	154	100,00%

TEMPO DE RESPOSTA	TOTAL	%
ÓTIMO	82	53,25%
BOM	32	20,78%
REGULAR	12	7,79%
RUIM	7	4,55%
PÉSSIMO	21	13,64%
TOTAL GERAL	154	100,00%

SATISFAÇÃO QUANTO AO DESFECHO	TOTAL	%
SIM	76	49,35%
NÃO	78	50,65%
TOTAL GERAL	154	100,00%

CLAREZA DA RESPOSTA	TOTAL	%
SIM	104	67,53%
NÃO	50	32,47%
TOTAL GERAL	154	100,00%



A avaliação da resposta é espaço importante para monitorar a qualidade do serviço da Ouvidoria. O usuário recebe, juntamente com a resposta a sua demanda, um convite para acessar o formulário de avaliação e realizar o preenchimento voluntário.

Em relação ao quesito atendimento, os registros avaliados como ótimo e bom alcançaram os 64,94%. Quanto ao quesito tempo de resposta, ótimo e bom representaram 74,03% das avaliações.

A satisfação do usuário em relação ao desfecho do tratamento de sua demanda apresentou avaliação positiva em 49,35% dos registros conceituados. Quanto ao item clareza da resposta, 67,53% dos registros obtiveram avaliação positiva.

Três quesitos (atendimento, tempo de resposta e clareza) apresentaram percentuais superiores aos 64% de avaliações positivas e, em menor escala, o quesito satisfação quanto ao desfecho alcançou os 49,35% de avaliações positivas.

Observa-se redução do percentual nas avaliações positivas (ótimo e bom) do serviço da unidade em comparação ao trimestre anterior, com queda de 6,11 pontos percentuais as avaliações positivas do quesito atendimento, redução de 3,6 pontos percentuais quanto ao tempo de resposta, redução de 5,91 pontos percentuais no item satisfação quanto ao desfecho, e de 6,15 pontos percentuais quanto ao item clareza da resposta.



6

ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS A OUTROS ÓRGÃOS

Conforme dispõem os arts. 13 e 15, inciso I, da Resolução CNJ n. 432/2021, houve, no período, 4.740 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, 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	54		1		55
OUVIDORIA DO STJ	18			1	19
TOTAL	72	0	1	1	74
%	97,30%	0,00%	1,35%	1,35%	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	687	7	74	5	773
OUVIDORIA DO TJ-BAHIA	512	14	100	7	633
OUVIDORIA DO TJ-RIO DE JANEIRO	489	1	2	12	504
OUVIDORIA DO TJ-MINAS GERAIS	275		1	10	286
OUVIDORIA DO TJ-PERNAMBUCO	154	1	22	5	182
OUVIDORIA DO TJ-MATO GROSSO DO SUL	160		1	1	162
OUVIDORIA DO FÓRUM CLÓVIS BEVILÁQUA/TJ-CEARÁ	55	4	80	1	140
OUVIDORIA DO TJ-RIO GRANDE DO SUL	126		2	3	131
OUVIDORIA DO TJ-GOÍÁS	74		12	2	88
OUVIDORIA DO TJ-MATO GROSSO	82	1		2	85
OUVIDORIA DO TJ-ALAGOAS	77	1	4	1	83
OUVIDORIA DO TJ-PARÁ	67		2	4	73
OUVIDORIA DO TJ-SANTA CATARINA	68	1		1	70
OUVIDORIA DO TJ-PARÁIBA	44		23	1	68
OUVIDORIA DO TJ-ESPÍRITO SANTO	59	2	2	2	65
OUVIDORIA DO TJ-PARANÁ	60			3	63
OUVIDORIA DO TJ-AMAZONAS	54		1	3	58
OUVIDORIA DO TJ-MARANHÃO	50		2	2	54
OUVIDORIA DO TJ-RIO GRANDE DO NORTE	40		14		54
OUVIDORIA DO TJ-PIAUI	34		8	2	44
OUVIDORIA DO TJ-DISTRITO FEDERAL	18				18
OUVIDORIA DO TJ-RONDÔNIA	14	1		1	16
OUVIDORIA DO TJ-SERGIPE	14			1	15
OUVIDORIA DO TJ-TOCANTINS	11				11
OUVIDORIA DO TJ-ACRE	8			1	9
OUVIDORIA DO TJ-AMAPÁ	8				8
PRESIDÊNCIA DO TJ-RIO DE JANEIRO	2				2
CORREGEDORIA DO TJ-CEARÁ			1		1
CORREGEDORIA DO TJ-RIO GRANDE DO SUL	1				1
SEÇÃO DE INFORMAÇÃO AO SISTEMA PRISIONAL/TJ-SÃO PAULO	1				1
TOTAL GERAL	3.244	33	351	70	3.698
%	87,72%	0,89%	9,49%	1,89%	100,00%



ÓRGÃO DE DESTINO - JUSTIÇA FEDERAL	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA JUDIC. DO TRF-1ª REGIÃO	264	3	32	3	302
OUVIDORIA DO TRF-3ª REGIÃO	201		3	9	213
OUVIDORIA DO TRF-2ª REGIÃO	64			1	65
OUVIDORIA DO TRF-5ª REGIÃO	37		1	2	40
OUVIDORIA DO TRF-4ª REGIÃO	8		1	1	10
OUVIDORIA DO SJRS/TRF-4ª REGIÃO	6		1		7
OUVIDORIA DO SJPR/TRF-4ª REGIÃO	6				6
PRESIDÊNCIA DO TRF-1ª REGIÃO	3		1		4
OUVIDORIA ADMIN. DO TRF-1ª REGIÃO	1				1
OUVIDORIA DO SJSC/TRF-4ª REGIÃO	1				1
TOTAL GERAL	591	3	39	16	649
%	91,06%	0,46%	6,01%	2,47%	100,00%

ÓRGÃO DE DESTINO - JUSTIÇA DO TRABALHO	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TRT-2ª REGIÃO	103		2	2	107
OUVIDORIA DO TRT-15ª REGIÃO	38				38
OUVIDORIA DO TRT-5ª REGIÃO	24			1	25
OUVIDORIA DO TRT-10ª REGIÃO	24				24
OUVIDORIA DO TRT-1ª REGIÃO	23		1		24
OUVIDORIA DO TRT-7ª REGIÃO	17				17
OUVIDORIA DO TRT-3ª REGIÃO	11	1		1	13
OUVIDORIA DO TRT-6ª REGIÃO	9				9
OUVIDORIA DO TRT-20ª REGIÃO	7				7
OUVIDORIA DO TRT-16ª REGIÃO	6				6
OUVIDORIA DO TRT-4ª REGIÃO	6				6
OUVIDORIA DO TRT-18ª REGIÃO	5				5
OUVIDORIA DO TRT-9ª REGIÃO	5				5



ÓRGÃO DE DESTINO - JUSTIÇA DO TRABALHO	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TRT-11ª REGIÃO	3		1		4
OUVIDORIA DO TRT-17ª REGIÃO	4				4
OUVIDORIA DO TRT-19ª REGIÃO	3				3
OUVIDORIA DO TRT-22ª REGIÃO	3				3
OUVIDORIA DO TRT-24ª REGIÃO	3				3
OUVIDORIA DO TRT-12ª REGIÃO	1			1	2
OUVIDORIA DO TRT-13ª REGIÃO	2				2
OUVIDORIA DO TRT-8ª REGIÃO	2				2
OUVIDORIA DO TRT-14ª REGIÃO	1				1
OUVIDORIA DO TRT-21ª REGIÃO	1				1
OUVIDORIA DO TRT-23ª REGIÃO	1				1
TOTAL GERAL	302	1	4	5	312
%	96,79%	0,32%	1,28%	1,60%	100,00%

ÓRGÃO DE DESTINO - JUSTIÇA ELEITORAL	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TRE-CEARÁ	2				2
OUVIDORIA DO TRE-PARANÁ				1	1
OUVIDORIA DO TRE-RIO DE JANEIRO	1				1
TOTAL GERAL	3	0	0	1	4
%	75,00%	0,00%	0,00%	25,00%	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	3				3
TOTAL GERAL	3	0	0	0	3
%	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	72	0	1	1	74
JUSTIÇA ESTADUAL	3.244	33	351	70	3.698
JUSTIÇA FEDERAL	591	3	39	16	649
JUSTIÇA TRABALHISTA	302	1	4	5	312
JUSTIÇA ELEITORAL	3	0	0	1	4
JUSTIÇA MILITAR	3	0	0	0	3
TOTAL GERAL	4.215	37	395	93	4.740
%	88,92%	0,78%	8,33%	1,96%	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 4.740 manifestações encaminhadas, 4.215 (88,92%) obtiveram solução, 37 (0,78%) foram finalizadas sem solução e 395 (8,33%) permaneciam em acompanhamento; 93 manifestações (1,96%) foram enviadas sem a solicitação de informações/resposta.

Em relação ao trimestre anterior, em que foram realizados 5.157 encaminhamentos para órgãos do Poder Judiciário, houve redução de 8% no número de manifestações encaminhadas, o que representa 417 manifestações em números absolutos. Deve-se observar, contudo, que no mês de dezembro, ocorre o recesso forense, a partir do dia vinte, período em que são tratadas apenas demandas consideradas urgentes.

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”.

Além dos encaminhamentos acima indicados, a Ouvidoria encaminhou demanda para a Ouvidoria do Conselho Nacional do Ministério Público.



7

REVISÃO E ATUALIZAÇÃO DA RESOLUÇÃO CNJ N. 103, DE 24 DE FEVEREIRO DE 2010

O Conselho Nacional de Justiça instituiu grupo de trabalho destinado ao estudo e à elaboração de propostas voltadas à organização e à gestão das ouvidorias do Poder Judiciário e à revisão da Resolução CNJ n. 103/2010, por meio da Portaria n. 205, de 25 de agosto de 2021. O grupo contou com formação plural, com representantes dos diversos ramos da Justiça e de Ouvidores dos Tribunais Superiores. Os trabalhos foram prontamente iniciados, com a coleta de sugestões de cada um dos membros e com a realização de duas reuniões de trabalho com os membros.

O resultado das atividades consistiu na apresentação de proposta de ato normativo, que propõe disciplinar sobre as competências das ouvidorias judiciais, a organização, o funcionamento, a escolha do Ouvidor e seu mandato, dentre outros temas.

O texto proposto foi aprovado pelo Plenário do Conselho e convertido na Resolução CNJ n. 432, de 27 de outubro de 2021.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

No quarto trimestre de 2021, a Ouvidoria recebeu um total de 7.502 manifestações. Em comparação ao trimestre anterior, houve redução de 9,91% (8.327 registros) e, em comparação ao mesmo período de 2020, o crescimento foi de 17,44% (6.388 registros).

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 concernente a reclamações classificadas como “morosidade processual” e representou 66,67% do total de demandas recebidas. Os números corroboram o histórico dos relatórios anteriores no sentido de ser a maior causa de manifestações na Ouvidoria do CNJ, com aumento de 0,98% ponto percentual, 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.

Das manifestações encaminhadas aos demais órgãos do Poder Judiciário, 88,92% encontravam-se finalizadas com solução no fechamento do relatório. A quantidade de manifestações encaminhadas apresentou crescimento no primeiro trimestre de 25% em relação ao trimestre anterior, no segundo de 2,55% e no terceiro trimestre de 11,72%; no quarto trimestre, observamos redução de 8,79% nas demandas encaminhadas.

Os quesitos avaliados pelo usuário obtiveram avaliação positiva em mais de 49,35% das participações quanto ao desfecho do tratamento da demanda, e nos demais itens a avaliação foi positiva em mais de 64,94% das participações (atendimento, tempo de resposta e clareza).



Os canais específicos para o recebimento de manifestações pertinentes ao enfrentamento da violência contra mulheres, aos Direitos Humanos e ao meio ambiente, receberam no período 25 manifestações, sendo 24 sobre Direitos Humanos e uma sobre enfrentamento da violência contra mulheres.

Registramos a edição da Resolução CNJ n. 432/2021, ato que revisou e atualizou a Resolução CNJ n. 103/2010. O texto foi elaborado a partir de trabalho conjunto de representantes dos diversos ramos da Justiça e de Ouvidores dos Tribunais Superiores, em grupo de trabalho instituído com este escopo, por meio da Portaria n. 205/2021. A norma disciplinou sobre as competências das ouvidorias judiciais, a organização, o funcionamento, a escolha do Ouvidor e seu mandato, dentre outros temas.



Poder
Judiciário



CONSELHO
NACIONAL
DE JUSTIÇA