

470



# RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DO CONSELHO  
NACIONAL DE JUSTIÇA

---

JULHO, AGOSTO E SETEMBRO DE 2021



Poder  
Judiciário

CNJ

CONSELHO  
NACIONAL  
DE JUSTIÇA



470



# RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DO CONSELHO  
NACIONAL DE JUSTIÇA

---

JULHO, AGOSTO E SETEMBRO 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(as)**

Flávia Moreira Guimarães Pessoa

Luiz Fernando Bandeira de Mello Filho

Mário Henrique Aguiar Goulart Ribeiro Nunes Maia

Tânia Regina Silva Reckziegel

Sidney Pessoa Madruga

### **Secretário-Geral**

Valter Shuenquener de Araujo

### **Secretário Especial de Programas**

Marcus Lívio 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**

Eduardo Trindade

Brasília, outubro 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 TEMAS DAS DEMANDAS</b>	<b>13</b>
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
<b>4 PARTICIPAÇÃO DAS UNIDADES DO CNJ</b>	<b>25</b>
<b>5 PESQUISA DE SATISFAÇÃO</b>	<b>27</b>
<b>6 ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS A OUTROS ÓRGÃOS</b>	<b>29</b>
<b>7 GRUPO DE TRABALHO PARA REVISÃO E ATUALIZAÇÃO     DA RESOLUÇÃO CNJ N. 103, DE 24 DE FEVEREIRO DE 2010</b>	<b>34</b>





# INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça foi instituída por meio da Portaria n. 272, de 17 de junho de 2008, que disciplinou a estrutura do Conselho. Em 2009, foi reestruturada com a publicação do novo Regimento Interno do Conselho, por meio da Resolução n. 67, de 3 de março de 2009. Em 2010, o Conselho fixou as competências, os meios de acesso e de gestão por meio da Resolução n. 103, de 24 de fevereiro de 2010.

A função de Ouvidor-Geral atualmente é exercida pelo conselheiro André Godinho, eleito na 300ª Sessão Ordinária, em 5 de novembro de 2019, e reeleito 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 julho a setembro de 2021.



# 1

## DEMANDAS RECEBIDAS

No período de julho a setembro de 2021, a Ouvidoria recebeu um total de 8.327 manifestações pelos canais de atendimento da unidade, alcançando média mensal de 2.776 relatos.

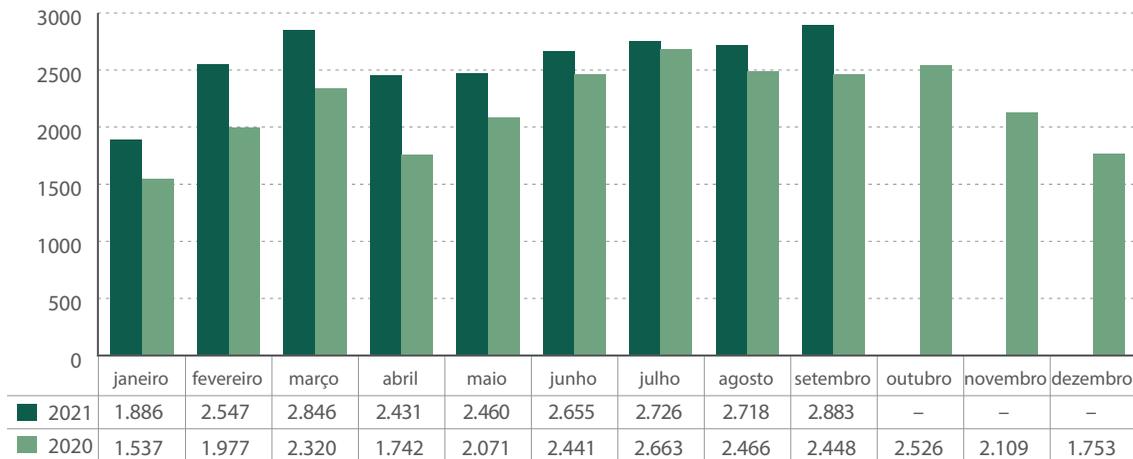
Houve crescimento de 10,35% na demanda em relação ao trimestre anterior, no qual foram recebidas 7.546 demandas. Observa-se crescimento constante na demanda, com a sequência de aumentos em 13,95% no primeiro trimestre, de 3,67% no segundo e de 10,35% neste trimestre.

Quando comparada à demanda recebida no terceiro trimestre de 2020, em que foram recebidos 7.577 relatos, observamos crescimento de 9,9%.

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 8.255 (99,14%) manifestações recebidas pelo sistema eletrônico de atendimento na internet e 52 (0,62%) por *e-mail*. As demais manifestações foram recebidas por telefone (11 – 0,13%), por correspondência (8 – 0,1%) e por ofício (1 – 0,01%).

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 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 dificuldade na utilização da ferramenta de tecnologia, a demanda é registrada. No trimestre, foram contabilizados 1.544 atendimentos telefônicos recepcionados, sendo:

MÊS	ATENDIMENTOS
JULHO	548
AGOSTO	517
SETEMBRO	479
<b>TOTAL</b>	<b>1.544</b>



Observa-se pequeno crescimento de 1,05% no número de chamadas recebidas em relação ao trimestre anterior, no qual foram registradas 1.528 chamadas.

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.

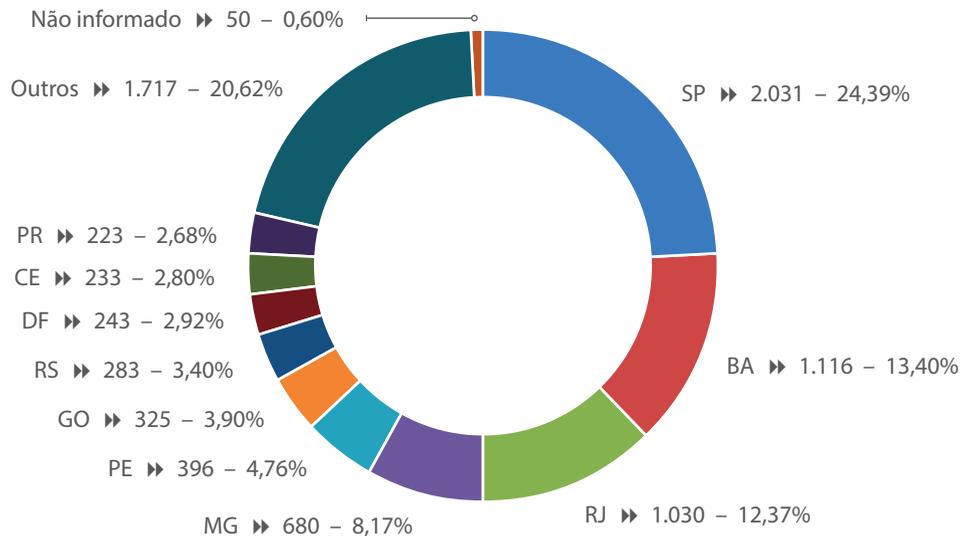
Há predominância de manifestações enviadas por advogados (30,21%), servidores públicos (12,32%) e profissionais liberais ou autônomos (11,96%), como demonstra tabela a seguir:

OCUPAÇÃO	RELATOS	% RELATOS
ADVOGADO	2.516	30,21%
SERVIDOR PÚBLICO	1.026	12,32%
PROFISSIONAL LIBERAL OU AUTÔNOMO	996	11,96%
EMPREGADO DE EMPRESA PRIVADA	702	8,43%
APOSENTADO	612	7,35%
DESEMPREGADO	547	6,57%
ESTUDANTE	192	2,31%
EMPRESÁRIO	164	1,97%
MILITAR	142	1,71%
OUTROS	218	2,62%
NÃO INFORMADO	1.212	14,56%
<b>TOTAL</b>	<b>8.327</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 (24,39%), Bahia (13,4%), Rio de Janeiro (12,37%) e Minas Gerais (8,17%), os estados mais populosos do país.



## RELATO POR UF



Importante observar que, conforme os dados do Relatório Justiça em Números 2021,<sup>1</sup> 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),<sup>2</sup> a maior demanda originou-se do Distrito Federal, Bahia, Rio de Janeiro e Alagoas. O estado de São Paulo aparece na 7ª posição e Minas Gerais, na 15ª posição.

<sup>1</sup> CNJ. **Justiça em Números 2021**. Brasília: CNJ, 2021. Disponível em: <[www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros](http://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros)>. Acesso em: 14 out. 2021. p. 46-48.

<sup>2</sup> 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: 14 out. 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

## 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 65,69% (5.472) das manifestações recebidas, o que mantém a tendência histórica, com aumento percentual das demandas sobre demora processual de 1,37 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 8,12% (676). 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 3,29% (274). 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	5.271	130	26	44	-	-	1	5.472
COMO PETICIONAR AO CNJ	478	52	24	107	-	13	2	676
MATÉRIA DE CUNHO JURISDICIONAL	227	33	6	6	2	-	-	274
DEMANDA INSUFICIENTE PARA CLASSIFICAÇÃO	126	15	11	6	4	-	2	164
FUNCIONAMENTO/ PROCEDIMENTO DE VARA/COMARCA	132	1	2	6	-	-	2	143
ATUAÇÃO DE MAGISTRADO	108	4	1	17	-	-	10	140
SERVENTIA EXTRAJUDICIAL/ CARTÓRIO	96	13	15	11	4	-	-	139
DECISÃO JUDICIAL	122	5	3	8	-	-	-	138
DEMANDA FORA DA COMPETÊNCIA DO CNJ	92	16	8	9	1	2	-	128
ACESSO A SISTEMAS DE INFORMAÇÃO DE ÓRGÃO DO PODER JUDICIÁRIO	63	18	15	-	3	1	-	100
CONSULTA JURÍDICA	33	9	34	1	-	-	-	77
ANDAMENTO/ SITUAÇÃO DE PROCESSO JUDICIAL	32	17	20	1	6	-	-	76
ACESSO A SISTEMAS DO CNJ	46	17	11	-	-	1	-	75
CUMPRIMENTO DE DECISÃO JUDICIAL	31	3	-	10	-	-	-	44
ATUAÇÃO DE SERVIDOR/ FUNCIONÁRIO DO PODER JUDICIÁRIO	31	1	1	3	-	-	7	43



ASSUNTO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	INFORMAÇÃO	DENÚNCIA	PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	SUGESTÃO	ELOGIO	TOTAIS
PROCESSO JUDICIAL ELETRÔNICO (PJE)	23	8	9	1	-	2	-	43
ATUAÇÃO DO CNJ	1	11	10	-	13	-	2	37
PESQUISA	-	2	8	-	23	-	-	33
CONSULTA DE MÉRITO	1	14	15	-	-	-	-	30
ATOS NORMATIVOS DO CNJ	-	4	19	-	5	-	-	28
ADMINISTRAÇÃO DE TRIBUNAL	19	4	1	1	2	-	-	27
SISTEMA CARCERÁRIO E SISTEMA DE EXECUÇÃO DE MEDIDAS SOCIOEDUCATIVAS	12	2	5	5	3	-	-	27
EXECUÇÃO PENAL (REGIME DE CUMPRIMENTO DE PENA)	15	2	4	3	2	-	-	26
SISTEMA NACIONAL DE ADOÇÃO E ACOLHIMENTO (SNA)	1	7	13	1	3	-	-	25
OUTROS ASSUNTOS	107	91	106	10	29	16	6	365
<b>TOTAIS</b>	<b>7.067</b>	<b>479</b>	<b>367</b>	<b>250</b>	<b>100</b>	<b>35</b>	<b>32</b>	<b>8.330</b>

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. 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 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. 8/2020 e, no trimestre, desde sua implementação, foram recebidas catorze manifestações pelos canais sendo, treze via canal de atendimento sobre os Direitos Humanos e uma pelo canal de enfrentamento da violência contra mulheres. 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

Foram registradas cinco manifestações pertinentes às medidas de contenção ao contágio pelo novo coronavírus nos órgãos do Poder Judiciário, quantidade 50% menor que o observado no trimestre anterior, em que foram dez 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 catorze manifestações, seguido de queda para dez demandas no segundo trimestre e para cinco neste trimestre.

Em busca por palavras pertinentes ao assunto de pandemia, foram localizadas 520 manifestações. Nesse grupo de demandas, os temas mais frequentes são alegações de demora processual (347), demandas que necessitavam ser submetidas formalmente ao CNJ (63), demandas sobre funcionamento de vara ou comarca (17) e decisões judiciais (14).



### 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 98 pedidos e dois recursos fundamentados na Lei de acesso à informação (Lei n. 12.527/2011). Esses números representam redução de 21% de demandas fundamentadas na LAI quando comparado ao trimestre anterior, em que foram registrados 120 pedidos e sete recursos.

Os pedidos trataram, em sua maioria, de levantamento de dados para pesquisas (23 registros), informações pertinentes a atuação do Conselho Nacional de Justiça (12) e demandas sobre andamento de processo judicial (6).

Do total de pedidos de acesso à informação, 46 foram atendidos, trinta não puderam ser atendidos em razão de o CNJ não dispor das informações desejadas, cinco foram considerados insuficientes para o tratamento, solicitando-se mais dados ao interessado, e três foram indeferidos. Catorze demandas encontravam-se em aberto no fechamento do relatório.

Os dois recursos recebidos foram indeferidos.

Foram encaminhados treze 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, da Paraíba, do Mato Grosso e do Piauí, as Ouvidorias dos Tribunais Regionais Federais da 1ª, da 4ª e da 5ª Regiões e as Ouvidorias dos Tribunais Regionais do Trabalho da 2ª e da 16ª Região.



### 3.4 DADOS DOS PROCESSOS

Dos relatos recebidos no trimestre, 6.327 (75,98%) 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	2.710	1.908	26	2.652	1.944	48	4.644
JUSTIÇA FEDERAL	561	304	10	584	277	14	875
JUSTIÇA DO TRABALHO	109	321	7	126	306	5	437
CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA			147			147	147
SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA	56	41		44	53		97
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO	34	23	1	46	11	1	58
SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL	26	27	1	17	35	2	54
JUSTIÇA ELEITORAL	6	4		7	3		10
TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL	3				3		3
JUSTIÇA MILITAR	1	1		2			2
TOTALS	3.506	2.629	192	3.478	2.632	217	6.327
	55,41%	41,55%	3,03%	54,97%	41,60%	3,43%	100,00%

NA: Não se aplica.

Das manifestações que continham dados do processo, a maior parte era relativa à morosidade na tramitação processual, 5.027 (79,45%). Em seguida, constaram as demandas a respeito de como peticionar ao Conselho, com 381 (6,02%), e a respeito de matéria de natureza jurisdicional, no total de 184 (2,91%).



### 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, 96,33% (5,271) 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	4.854	88,71%	4.550	83,15%	MASCULINO	3.163	57,80%
SIM	456	8,33%	760	13,89%	FEMININO	2.147	39,24%
NA	162	2,96%		2,96%	NA	162	2,96%
<b>TOTAL</b>	<b>5.472</b>	<b>100,00%</b>	<b>5.472</b>	<b>100,00%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>5.472</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 (80,29%), de Pernambuco (78,28%) e do Amazonas (78,23%).

UF	MOROSIDADE PROCESSUAL	TOTAL DE RELATOS	%
BA	896	1.116	80,29%
PE	310	396	78,28%
AM	115	147	78,23%
MT	140	183	76,50%
PI	61	88	69,32%
MS	65	94	69,15%



UF	MOROSIDADE PROCESSUAL	TOTAL DE RELATOS	%
PB	91	132	68,94%
CE	160	233	68,67%
GO	221	325	68,00%
SP	1.375	2.031	67,70%
TO	32	49	65,31%
PA	82	128	64,06%
RO	25	40	62,50%
MG	419	680	61,62%
AL	111	181	61,33%
RN	73	120	60,83%
MA	73	123	59,35%
ES	82	139	58,99%
RJ	601	1.030	58,35%
RS	162	283	57,24%
SE	33	58	56,90%
SC	96	176	54,55%
AC	10	20	50,00%
PR	110	223	49,33%
AP	7	15	46,67%
DF	106	243	43,62%
RR	9	24	37,50%
NÃO INFORMADO	7	50	14,00%
<b>TOTAIS</b>	<b>5.472</b>	<b>8.327</b>	<b>65,71%</b>

Do total de manifestação classificadas como morosidade processual, apresentamos a seguir as 5.027 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	92	0	0	92	92
SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA	48	25	0	35	38	0	73
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO	30	21	0	41	10	0	51
TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL	1	0	0	0	1	0	1
<b>TOTAIS</b>	<b>79</b>	<b>46</b>	<b>92</b>	<b>76</b>	<b>49</b>	<b>92</b>	<b>217</b>

JUSTIÇA ESTADUAL	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TJ-SÃO PAULO	405	321	1	366	353	8	727
TJ-BAHIA	465	205	4	464	201	9	674
TJ-RIO DE JANEIRO	241	228	3	278	189	5	472
TJ-MINAS GERAIS	182	101	2	165	118	2	285
TJ-PERNAMBUCO	188	83	1	165	107	0	272
TJ-GOÍAS	79	63	3	83	61	1	145
TJ-MATO GROSSO	69	56	0	66	59	0	125
TJ-CEARÁ	79	42	1	69	51	2	122
TJ-RIO GRANDE DO SUL	62	40	0	59	43	0	102
TJ-ALAGOAS	52	37	2	51	38	2	91
TJ-PARAÍBA	50	27	1	46	30	2	78
TJ-RIO GRANDE DO NORTE	29	42	0	33	38	0	71
TJ-ESPÍRITO SANTO	52	17	1	45	24	1	70



JUSTIÇA ESTADUAL	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TJ-PARÁ	52	15	0	46	21	0	67
TJ-SANTA CATARINA	48	17	0	40	25	0	65
TJ-MARANHÃO	38	27	0	30	35	0	65
TJ-AMAZONAS	45	11	1	30	26	1	57
TJ-PARANÁ	29	23	0	30	22	0	52
TJ-MATO GROSSO DO SUL	26	16	0	20	22	0	42
TJ-PIAUI	31	10	0	28	13	0	41
TJ-TOCANTINS	12	9	0	9	12	0	21
TJ-RONDÔNIA	9	6	0	12	3	0	15
TJ-SERGIPE	9	5	0	8	6	0	14
TJ-DISTRITO FEDERAL	9	4	0	9	3	1	13
TJ-ACRE	9	1	0	9	1	0	10
TJ-RORAIMA	2	2	0	3	1	0	4
TJ-AMAPÁ	2	2	0	0	4	0	4
<b>TOTAIS</b>	<b>2.274</b>	<b>1.410</b>	<b>20</b>	<b>2.164</b>	<b>1.506</b>	<b>34</b>	<b>3.704</b>

JUSTIÇA FEDERAL	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRF-1ª REGIÃO	288	130	7	292	125	8	425
TRF-3ª REGIÃO	119	60	0	126	53	0	179
TRF-2ª REGIÃO	35	23	0	42	16	0	58
TRF-5ª REGIÃO	30	27	0	39	18	0	57
TRF-4ª REGIÃO	23	5	0	17	10	1	28
<b>TOTAIS</b>	<b>495</b>	<b>245</b>	<b>7</b>	<b>516</b>	<b>222</b>	<b>9</b>	<b>747</b>



JUSTIÇA DO TRABALHO	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRT-2ª REGIÃO	15	65	2	23	59	0	82
TRT-15ª REGIÃO	10	53	0	10	53	0	63
TRT-5ª REGIÃO	9	26	0	14	21	0	35
TRT-1ª REGIÃO	12	21	0	13	20	0	33
TRT-4ª REGIÃO	3	10	1	4	9	1	14
TRT-10ª REGIÃO	7	7	0	6	8	0	14
TRT-3ª REGIÃO	2	10	0	3	9	0	12
TRT-6ª REGIÃO	2	10	0	3	9	0	12
TRT-22ª REGIÃO	5	2	1	3	4	1	8
TRT-7ª REGIÃO	3	2	0	4	1	0	5
TRT-13ª REGIÃO	1	4	0	0	4	1	5
TRT-19ª REGIÃO	1	4	0	1	4	0	5
TRT-24ª REGIÃO	3	1	1	3	2	0	5
TRT-16ª REGIÃO	0	4	0	1	3	0	4
TRT-21ª REGIÃO	0	4	0	1	3	0	4
TRT-9ª REGIÃO	1	2	0	2	1	0	3
TRT-11ª REGIÃO	0	3	0	1	2	0	3
TRT-18ª REGIÃO	1	2	0	1	2	0	3
TRT-23ª REGIÃO	1	2	0	1	2	0	3
TRT-17ª REGIÃO	0	2	0	0	2	0	2
TRT-12ª REGIÃO	0	1	0	0	1	0	1
<b>TOTAIS</b>	<b>76</b>	<b>235</b>	<b>5</b>	<b>94</b>	<b>219</b>	<b>3</b>	<b>316</b>



JUSTIÇA ELEITORAL	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRE-BAHIA	1	0	0	1	0	0	1
TRE-GOÍÁS	1	0	0	1	0	0	1
TRE-MINAS GERAIS	1	0	0	1	0	0	1
TRE-PERNAMBUCO	1	0	0	1	0	0	1
TRE-PARANÁ	0	1	0	0	1	0	1
<b>TOTAIS</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>5</b>

JUSTIÇA MILITAR	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
AUDITORIAS DA 1ª CJM	0	1	0	1	0	0	1
AUDITORIAS DA 7ª CJM	1	0	0	1	0	0	1
<b>TOTAIS</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

RESUMO	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRIBUNAIS SUPERIORES E CNJ	79	46	92	76	49	92	217
JUSTIÇA ESTADUAL	2.274	1.410	20	2.164	1.506	34	3.704
JUSTIÇA FEDERAL	495	245	7	516	222	9	747
JUSTIÇA DO TRABALHO	76	235	5	94	219	3	316
JUSTIÇA ELEITORAL	4	1	0	4	1	0	5
JUSTIÇA MILITAR	1	1	0	2	0	0	2
<b>TOTAIS</b>	<b>2.929</b>	<b>1.938</b>	<b>124</b>	<b>2.856</b>	<b>1.997</b>	<b>138</b>	<b>4.991</b>

NA: não se aplica. Não foram computados os processos em tramitação no STF.



# 4

## PARTICIPAÇÃO DAS UNIDADES DO CNJ

A tabela a seguir detalha a participação das unidades do Conselho no atendimento aos cidadãos, que colaboram no aprimoramento das atividades desenvolvidas pelo Conselho e no eficaz atendimento das demandas, em consonância com os art. 2º e 4º, incisos I a IV, da Resolução CNJ n. 103/2010.

SETOR	CONCLUÍDO	EM ABERTO	TOTAIS	% DE CONCLUÍDOS
CENTRO DE FORMAÇÃO E APERFEIÇOAMENTO DE SERVIDORES DO PODER JUDICIÁRIO	19	-	19	100,0%
COORDENADORIA DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO E MEMÓRIA DO PODER JUDICIÁRIO	1	-	1	100,0%
DEP. DE MONITORAMENTO E FISCALIZAÇÃO DO SIST. CARCERÁRIO E DO SIST. DE EXEC. DE MED. SOCIOEDUCATIVAS	73	-	73	100,0%
DEPARTAMENTO DE PESQUISAS JUDICIÁRIAS	30	-	30	100,0%
GABINETE VAGA 1 ADVOGADO	4	-	4	100,0%
GABINETE VAGA DESEMBARGADOR TJ	3	-	3	100,0%
GABINETE VAGA JUIZ ESTADUAL	4	-	4	100,0%
GABINETE VAGA JUIZ TRF	1	-	1	100,0%
GABINETE VAGA JUIZ TRT	3	-	3	100,0%
GABINETE VAGA MEMBRO MPE	4	-	4	100,0%



SETOR	CONCLUÍDO	EM ABERTO	TOTAIS	% DE CONCLUÍDOS
GABINETE VAGA MEMBRO MPU	2	-	2	100,0%
SEÇÃO DE GESTÃO DE CONTRATOS	1	-	1	100,0%
SEÇÃO DE PROTOCOLO E DIGITALIZAÇÃO	5	-	5	100,0%
SECRETARIA DE CERIMONIAL E EVENTOS	4	-	4	100,0%
SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL	5	-	5	100,0%
SECRETARIA PROCESSUAL	37	-	37	100,0%
SECRETARIA-GERAL	20	-	20	100,0%
CORREGEDORIA NACIONAL DE JUSTIÇA	78	5	83	94,0%
SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS	6	1	7	85,7%
GABINETE VAGA JUIZ DO TRABALHO	2	1	3	66,7%
SEÇÃO DE SELEÇÃO E GESTÃO DE DESEMPENHO	2	1	3	66,7%
DEPARTAMENTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA	1	1	2	50,0%
DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA INSTITUCIONAL DO PODER JUDICIÁRIO	1	1	2	50,0%
GABINETE VAGA 2 ADVOGADO	-	1	1	0,0%
GABINETE VAGA CIDADÃO CÂMARA	-	1	1	0,0%
GABINETE VAGA CIDADÃO SENADO	-	2	2	0,0%
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	-	2	2	0,0%
SECRETARIA ESPECIAL DE PROGRAMAS, PESQUISAS E GESTÃO ESTRATÉGICA	-	4	4	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>306</b>	<b>20</b>	<b>326</b>	<b>93,9%</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. Do total de 326 manifestações encaminhadas, 93,9% 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 152 respostas, e os resultados obtidos estão detalhados na tabela a seguir:

ATENDIMENTO	TOTAL	%
ÓTIMO	93	61,18%
BOM	15	9,87%
REGULAR	7	4,61%
RUIM	8	5,26%
PÉSSIMO	29	19,08%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>152</b>	<b>100,00%</b>

TEMPO DE RESPOSTA	TOTAL	%
ÓTIMO	97	63,82%
BOM	21	13,82%
REGULAR	14	9,21%
RUIM	5	3,29%
PÉSSIMO	15	9,87%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>152</b>	<b>100,00%</b>

SATISFAÇÃO QUANTO AO DESFECHO	TOTAL	%
SIM	84	55,26%
NÃO	68	44,74%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>152</b>	<b>100,00%</b>

CLAREZA DA RESPOSTA	TOTAL	%
SIM	112	73,68%
NÃO	40	26,32%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>152</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 71,05%. Quanto ao quesito tempo de resposta, ótimo e bom representaram 77,63% das avaliações.

A satisfação do usuário em relação ao desfecho do tratamento de sua demanda apresentou avaliação positiva em 55,26% dos registros conceituados. Quanto ao item clareza da resposta, 73,68% dos registros obtiveram avaliação positiva.

Três quesitos (atendimento, tempo de resposta e satisfação quanto ao desfecho) apresentaram percentuais superiores aos 71% de avaliações positivas e, em menor escala, o quesito satisfação quanto ao desfecho alcançou os 55,26% de avaliações positivas.



# 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, 5.157 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	53		6		59
OUVIDORIA DO STJ	20		2	1	23
OUVIDORIA DO TSE	1			1	2
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>84</b>
%	88,10%	0,00%	9,52%	2,38%	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	657	1	136	18	812
OUVIDORIA DO TJ-BAHIA	258	8	433	11	710
OUVIDORIA DO TJ-RIO DE JANEIRO	479	1	17	13	510
OUVIDORIA DO TJ-MINAS GERAIS	289	1	9	10	309
OUVIDORIA DO TJ-PERNAMBUCO	246		25	6	277
OUVIDORIA DO TJ-GOIÁS	132	1	31	5	169
OUVIDORIA DO FÓRUM CLÓVIS BEVILÁQUA/ TJ-CEARÁ	68		72	2	142
OUVIDORIA DO TJ-MATO GROSSO	123		2	3	128
OUVIDORIA DO TJ-RIO GRANDE DO SUL	91		32	5	128
OUVIDORIA DO TJ-ALAGOAS	80	1	5	3	89
OUVIDORIA DO TJ-PARAÍBA	55		22	1	78
OUVIDORIA DO TJ-SANTA CATARINA	73		1	2	76
OUVIDORIA DO TJ-ESPIRITO SANTO	70		4	2	76
OUVIDORIA DO TJ-PARÁ	70	1	4	1	76
OUVIDORIA DO TJ-RIO GRANDE DO NORTE	33		40	2	75
OUVIDORIA DO TJ-MARANHÃO	58		7	1	66
OUVIDORIA DO TJ-PARANÁ	48		10	2	60
OUVIDORIA DO TJ-AMAZONAS	38	1	17	2	58
OUVIDORIA DO TJ-MATO GROSSO DO SUL	41		6	1	48
OUVIDORIA DO TJ-PIAUI	16		26	2	44
OUVIDORIA DO TJ-TOCANTINS	16		3	1	20
OUVIDORIA DO TJ-DISTRITO FEDERAL	17				17
OUVIDORIA DO TJ-RONDÔNIA	14			1	15
OUVIDORIA DO TJ-SERGIPE	13		2		15
OUVIDORIA DO TJ-ACRE	8		1		9
OUVIDORIA DO TJ-RORAIMA	3				3
OUVIDORIA DO TJ-AMAPÁ	2		1		3
CORREGEDORIA DO TJ-RIO GRANDE DO SUL	1				1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>2.999</b>	<b>15</b>	<b>906</b>	<b>94</b>	<b>4.014</b>
<b>%</b>	<b>74,71%</b>	<b>0,37%</b>	<b>22,57%</b>	<b>2,34%</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	295		64	3	362
OUVIDORIA DO TRF- 3ª REGIÃO	169		18	7	194
OUVIDORIA DO TRF- 2ª REGIÃO	56		5	2	63
OUVIDORIA DO TRF- 5ª REGIÃO	48		7	1	56
PRESIDÊNCIA DO TRF- 1ª REGIÃO	5		10		15
OUVIDORIA DA SJPR/TRF- 4ª REGIÃO	7		1		8
OUVIDORIA DA SJRS/TRF- 4ª REGIÃO	8				8
OUVIDORIA DO TRF- 4ª REGIÃO	5		1	2	8
OUVIDORIA DA SJSC/TRF- 4ª REGIÃO	1		2	1	4
OUVIDORIA ADMINISTRATIVA DO TRF - 1ª REGIÃO			1		1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>594</b>	<b>0</b>	<b>109</b>	<b>16</b>	<b>719</b>
<b>%</b>	<b>82,61%</b>	<b>0,00%</b>	<b>15,16%</b>	<b>2,23%</b>	<b>100,00%</b>

ÓRGÃO DE DESTINO - JUSTIÇA DO TRABALHO	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TRT-2ª REGIÃO	75		14	1	90
OUVIDORIA DO TRT-15ª REGIÃO	72			1	73
OUVIDORIA DO TRT-1ª REGIÃO	30		3	1	34
OUVIDORIA DO TRT-5ª REGIÃO	30			1	31
OUVIDORIA DO TRT-10ª REGIÃO	20		1		21
OUVIDORIA DO TRT-6ª REGIÃO	14		1		15
OUVIDORIA DO TRT-4ª REGIÃO	11		1		12
OUVIDORIA DO TRT-16ª REGIÃO	8			1	9
OUVIDORIA DO TRT-3ª REGIÃO	8			1	9
OUVIDORIA DO TRT-22ª REGIÃO	6			1	7
OUVIDORIA DO TRT-19ª REGIÃO	3		2		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-7ª REGIÃO	4				4
OUVIDORIA DO TRT-11ª REGIÃO	2		1		3
OUVIDORIA DO TRT-18ª REGIÃO	3				3
OUVIDORIA DO TRT-21ª REGIÃO	2			1	3
OUVIDORIA DO TRT-24ª REGIÃO	3				3
OUVIDORIA DO TRT-17ª REGIÃO	2				2
OUVIDORIA DO TRT-23ª REGIÃO	1		1		2
OUVIDORIA DO TRT-12ª REGIÃO	1				1
OUVIDORIA DO TRT-13ª REGIÃO	1				1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>301</b>	<b>0</b>	<b>24</b>	<b>8</b>	<b>333</b>
<b>%</b>	<b>90,39%</b>	<b>0,00%</b>	<b>7,21%</b>	<b>2,40%</b>	<b>100,00%</b>

ÓRGÃO DE DESTINO - JUSTIÇA ELEITORAL	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TRE-PERNAMBUCO	2				2
OUVIDORIA DO TRE-BAHIA	1				1
OUVIDORIA DO TRE-MINAS GERAIS	1				1
OUVIDORIA DO TRE-SANTA CATARINA	1				1
OUVIDORIA DO TRE-AMAZONAS	1				1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>
<b>%</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>100,00%</b>

ÓRGÃO DE DESTINO - JUSTIÇA MILITAR	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TJM-SÃO PAULO			1		1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>100,00%</b>



ÓRGÃO DE DESTINO - RESUMO	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
TRIBUNAIS SUPERIORES E CONSELHOS	74	0	8	2	84
JUSTIÇA ESTADUAL	2.999	15	906	94	4.014
JUSTIÇA FEDERAL	594	0	109	16	719
JUSTIÇA TRABALHISTA	301	0	24	8	333
JUSTIÇA ELEITORAL	6	0	0	0	6
JUSTIÇA MILITAR	0	0	1	0	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>3.974</b>	<b>15</b>	<b>1.048</b>	<b>120</b>	<b>5.157</b>
%	77,06%	0,29%	20,32%	2,33%	100,00%

Não foram computados os processos em tramitação no STF.

Na maior parte dos encaminhamentos aos órgãos do Judiciário, solicita-se que a providência adotada seja informada à Ouvidoria do CNJ, para registro ou adoção de medidas. Das 5.157 manifestações encaminhadas, 3.974 (77,06%) obtiveram solução, 15 (0,29%) foram finalizadas sem solução e 1.048 (20,32%) permaneciam em acompanhamento; 120 manifestações (2,33%) foram enviadas sem a solicitação de informações/resposta.<sup>3</sup>

Em relação ao trimestre anterior, em que foram realizados 4.616 encaminhamentos para órgãos do Poder Judiciário, houve crescimento de 11,72% no número de manifestações encaminhadas, o que representa 541 manifestações em números absolutos.

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 Defensoria Pública do Estado de São Paulo.

<sup>3</sup> No trimestre anterior, no fechamento do relatório, 91,14% (4.207) se encontravam finalizadas com solução. Apesar de haver queda no percentual de manifestações finalizadas com solução, ocorre que a quantidade de demandas em aberto (“em acompanhamento”) é maior, pois o presente relatório foi extraído poucos dias após o fim do trimestre, de modo que não houve tempo hábil para a finalização de grande parte das demandas.



# 7

## GRUPO DE TRABALHO PARA 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 Resolução, que propõe disciplinar sobre as competências das ouvidorias judiciais, a organização, o funcionamento, a escolha do Ouvidor e seu mandato, dentre outros temas.

A proposta de texto foi encaminhada ao Plenário, para avaliação e discussão, por meio do procedimento Ato 0007554-78.2021.2.00.0000.



# CONSIDERAÇÕES FINAIS

No terceiro trimestre de 2021, verificamos crescimento na demanda, com o registro de 8.327 manifestações. Em comparação ao trimestre anterior, o crescimento foi de 10,35% (7.546 registros) e, em comparação ao mesmo período de 2020, o crescimento foi de 9,9% (7.577 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, 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 concernente a reclamações classificadas como “morosidade processual” e representou 65,69% 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 1,37 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, grande parte se encontrava em acompanhamento (20,32%) no fechamento do relatório, o que impactou em redução no percentual de finalizadas com resolução (77,06%). A quantidade de manifestações encaminhadas segue em crescimento, sendo que no primeiro trimestre, houve crescimento de 25% em relação ao trimestre anterior, no segundo de 2,55% e neste trimestre de 11,72%.

Os quesitos avaliados pelo usuário obtiveram avaliação positiva em mais de 55% das participações quanto ao desfecho do tratamento da demanda, e nos demais itens a avaliação foi positiva em mais de 71% das participações (atendimento, tempo de resposta e clareza).



Destacamentos o lançamento dos canais específicos para o recebimento de manifestações pertinentes ao enfrentamento da violência contra mulheres, aos Direitos Humanos e ao meio ambiente, no dia 04 de agosto. Os canais têm o escopo de simplificar e estimular o contato entre o cidadão e o Conselho no que tange aos temas no âmbito do Poder Judiciário.

Registramos ainda a finalização das atividades do 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, que apresentou proposta de Resolução para disciplinar sobre as competências das ouvidorias judiciais, a organização, o funcionamento, a escolha do Ouvidor e seu mandato, dentre outros temas. O texto foi encaminhado ao Plenário, para avaliação e discussão, por meio do procedimento Ato 0007554-78.2021.2.00.0000.





Poder  
Judiciário



CONSELHO  
NACIONAL  
DE JUSTIÇA