



RELATÓRIO ANUAL

OUVIDORIA DO CONSELHO
NACIONAL DE JUSTIÇA

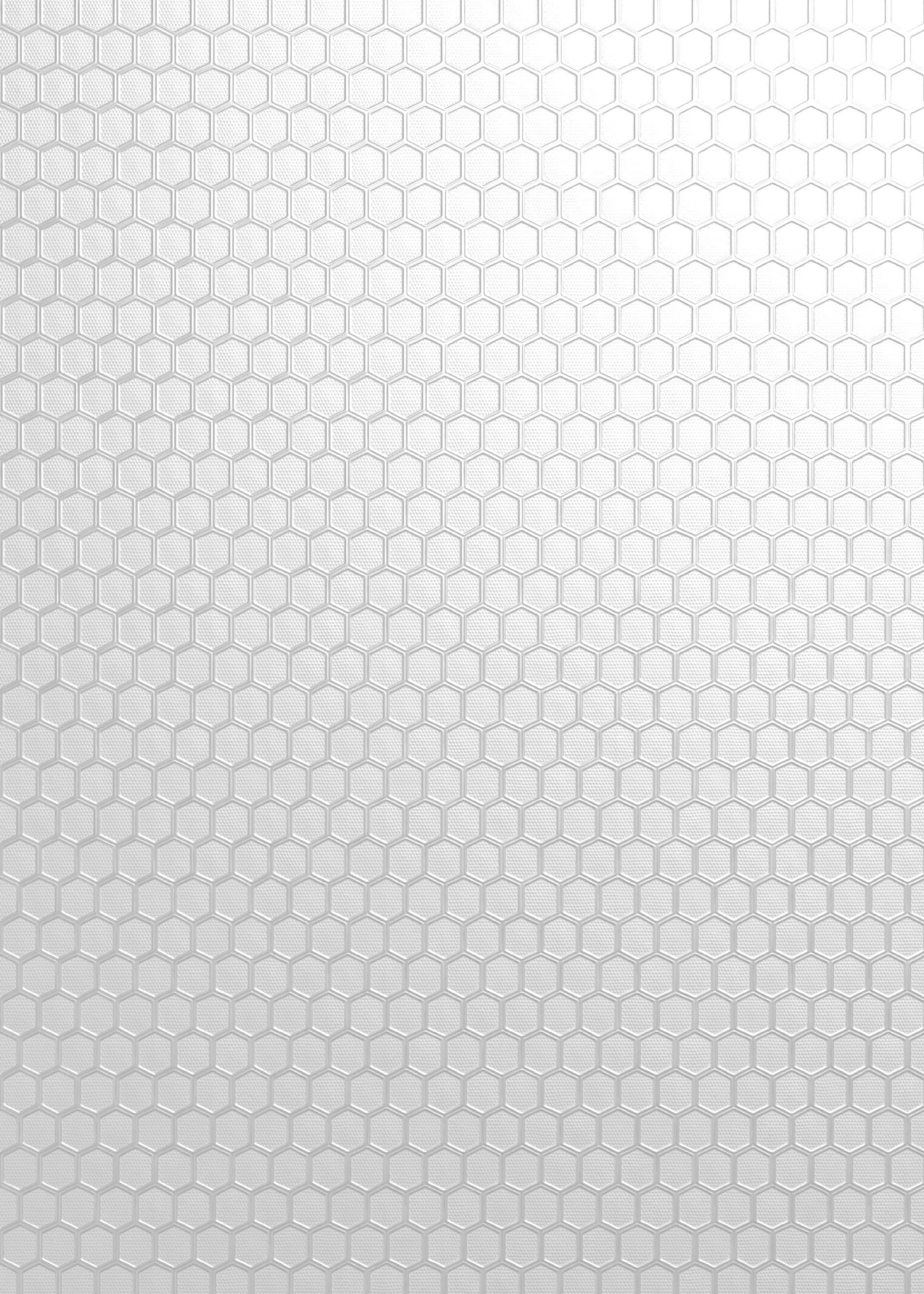
2021



Poder
Judiciário



CONSELHO
NACIONAL
DE JUSTIÇA





RELATÓRIO ANUAL

OUVIDORIA DO CONSELHO
NACIONAL DE JUSTIÇA

2021



Poder
Judiciário



CONSELHO
NACIONAL
DE JUSTIÇA

**Presidente**

Ministro Luiz Fux

Corregedora Nacional de Justiça

Ministra Maria Thereza Rocha de Assis Moura

Conselheiros

Ministro Vieira de Mello Filho

Mauro Martins

Richard Pae Kim

Salise Sanchotene

Marcio Luiz Freitas

Jane Granzoto

Sidney Pessoa Madruga

Mário Goulart Maia

Luiz Fernando Bandeira de Mello

Secretário-Geral

Valter Shuenquener de Araujo

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

Marcus Livio Gomes

Diretor-Geral

Johaness Eckz

OUVIDORIA**Conselheira Ouvidora** (a partir de out/2021)

Tânia Regina Silva Reckziegel

Conselheiro Ouvidor (nov/2019 a out/2021)

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

Chefe da Seção de Comunicação Institucional

Rejane Neves

Projeto gráfico

Eron Castro

Revisão

Carmem Menezes

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 OUVIDORIA DOS DIREITOS HUMANOS	19
3.2 DEMANDAS PERTINENTES ÀS MEDIDAS DE CONTENÇÃO AO CONTÁGIO PELO NOVO CORONAVÍRUS (COVID-19) NO PODER JUDICIÁRIO	19
3.3 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	20
3.4 DADOS DOS PROCESSOS	21
3.5 MOROSIDADE PROCESSUAL	22
4 PARTICIPAÇÃO DAS UNIDADES DO CNJ	28
5 PESQUISA DE SATISFAÇÃO	31
6 ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS A OUTROS ÓRGÃOS	33
7 REVISÃO E ATUALIZAÇÃO DO ATO NORMATIVO SOBRE OUVIDORIAS JUDICIAIS	39
8 CURSOS SOBRE OUVIDORIAS DO PODER JUDICIÁRIO	40
CONSIDERAÇÕES FINAIS	41



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.

A gestão de 2021 foi exercida pelo conselheiro André Godinho, eleito na 300ª Sessão Ordinária, em 5 de novembro de 2019, e reconduzido ao cargo na 59ª Sessão Extraordinária, em 1.º de dezembro de 2020, 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 apresenta dados relativos às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça no decorrer de 2021.



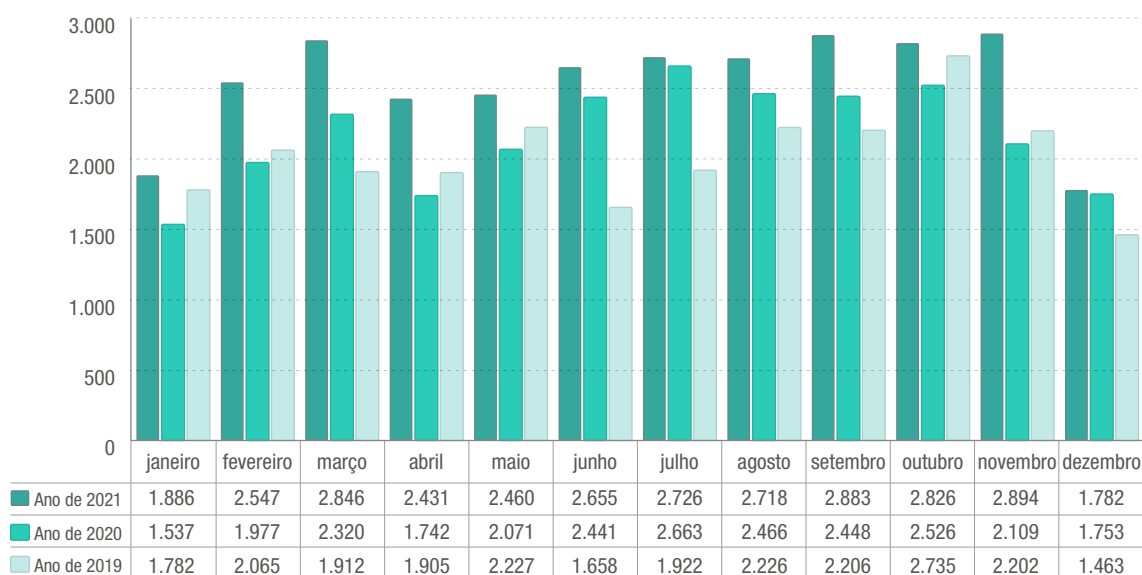
1

DEMANDAS RECEBIDAS

Em 2021, a Ouvidoria recebeu 30.654 manifestações, o que implica média de 2.555 relatos por mês. Em comparação ao ano de 2020, em que foram recebidos 26.053 relatos, a demanda apresentou aumento de 17,66% e, em comparação ao ano de 2019, em que foram recebidos 24.303 relatos, houve aumento de 26,13%.

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

DEMANDA MENSAL - COMPARATIVO DE 2019, 2020 E 2021





A forma de comunicação mais comum com a Ouvidoria é a virtual, com 30.222 (98,59%) manifestações recebidas pelo sistema eletrônico de atendimento na internet e 344 (1,12%) por correio eletrônico. As demais manifestações foram recebidas por atendimento telefônico (59 – 0,19%), correspondência (20 – 0,07%) e por ofício (9 – 0,03%).

As demandas registradas por telefone não se confundem com o atendimento prestado. Durante o atendimento telefônico geral, 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. Foram contabilizados 5.621 atendimentos telefônicos recepcionados, conforme tabela abaixo. Em comparação à média mensal de 2020 (335 chamadas/mês), observamos aumento de 39,58% de chamadas recebidas em 2021 (468 chamadas/mês):

MÊS	ATENDIMENTOS
JANEIRO	423
FEVEREIRO	295
MARÇO	534
ABRIL	352
MAIO	610
JUNHO	566
JULHO	548
AGOSTO	517
SETEMBRO	479
OUTUBRO	526
NOVEMBRO	501
DEZEMBRO	270
TOTAL	5.621

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.



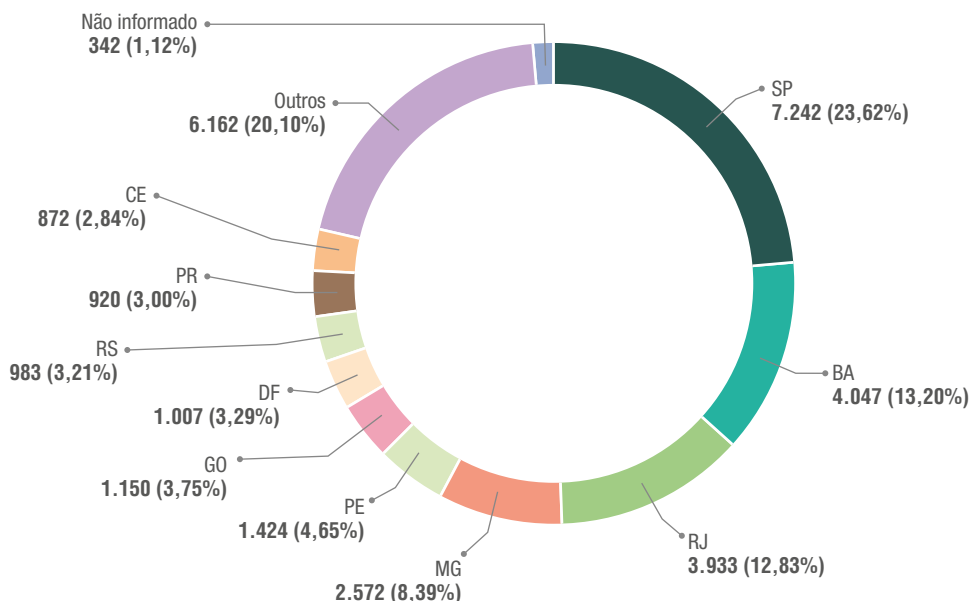
Há predominância de manifestações enviadas por advogados (29,69%), profissionais liberais ou autônomos (12,09%), servidores públicos (12,08%) e empregados de empresas privadas (8%), como demonstra o gráfico a seguir:

OCUPAÇÃO	RELATOS	% RELATOS
ADVOGADO	9.101	29,69%
PROFISSIONAL LIBERAL OU AUTÔNOMO	3.705	12,09%
SERVIDOR PÚBLICO	3.704	12,08%
EMPREGADO DE EMPRESA PRIVADA	2.453	8,00%
APOSENTADO	2.322	7,57%
DESEMPREGADO	1.886	6,15%
ESTUDANTE	766	2,50%
EMPRESÁRIO	593	1,93%
MILITAR	509	1,66%
OUTROS	901	2,94%
NÃO INFORMADO	4.714	15,38%
TOTAL	30.654	100,00%

O quadro 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 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 Distrito Federal, Bahia e Rio de Janeiro. O estado de São Paulo aparece na 7ª posição e Minas Gerais na 13ª posição.

¹ CNJ. Justiça em Números 2021. Brasília: CNJ, 2021. Disponível em: <www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros>. Acesso em: 8 fev. 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: 8 fev. 2022.



2

TRABALHO REMOTO

A equipe da Ouvidoria do CNJ passou a prestar atendimento remoto a partir de 19 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 conforme os tipos e temas descritos na tabela a seguir.

O tema morosidade processual apresenta-se em primeiro lugar, com 20.133 relatos, representando 65,64% das manifestações recebidas, seguindo a tendência histórica, contudo indicando um aumento de 8,81 pontos percentuais em relação ao ano de 2020.

As demandas que necessitavam ser apresentadas formalmente ao CNJ ou que traziam dúvidas sobre o procedimento para peticionar ao Conselho constaram na segunda posição, com 2.451 relatos (7,99%). 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 3,18% (974). 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	19.113	660	152	195	7	5	1	20.133
COMO PETICIONAR AO CNJ	1.711	216	90	390	6	36	2	2.451
MATÉRIA DE CUNHO JURISDICIONAL	759	138	28	45	3	1	-	974
DEMANDA INSUFICIENTE PARA CLASSIFICAÇÃO	477	66	70	23	13	-	3	652
DECISÃO JUDICIAL	512	21	11	39	1	-	1	585
FUNCIONAMENTO/PROCEDIMENTO DE VARA/COMARCA	508	15	12	15	-	1	9	560
ATUAÇÃO DE MAGISTRADO	402	20	14	67	1	-	35	539
SERVENTIA EXTRAJUDICIAL/ CARTÓRIO	346	43	67	28	14	1	2	501
DEMANDA FORA DA COMPETÊNCIA DO CNJ	318	52	43	52	6	11	1	483
ACESSO A SISTEMAS DE INFORMAÇÃO DE ÓRGÃO DO PODER JUDICIÁRIO	182	65	51	2	6	2	-	308
CONSULTA JURÍDICA	93	50	125	7	1	-	-	276
ACESSO A SISTEMAS DO CNJ	148	61	29	-	7	3	-	248
ANDAMENTO/SITUAÇÃO DE PROCESSO JUDICIAL	78	56	70	7	12	-	-	223
OUTROS ASSUNTOS	19	85	61	1	22	4	5	197
ATUAÇÃO DO CNJ	12	55	24	-	38	2	14	145
ATUAÇÃO DE SERVIDOR/FUNCIONÁRIO DO PODER JUDICIÁRIO	98	1	4	9	-	-	25	137
PROCESSO JUDICIAL ELETRÔNICO (PJE)	84	23	20	1	-	6	-	134
RESPOSTA/ATUAÇÃO DA OUVIDORIA DO CNJ	71	19	24	4	1	-	14	133
CUMPRIMENTO DE DECISÃO JUDICIAL	94	11	-	13	-	-	-	118
PESQUISA	-	18	32	-	66	1	-	117



ASSUNTO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	INFORMAÇÃO	DENÚNCIA	PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	SUGESTÃO	ELOGIO	TOTAIS
SISTEMA CARCERÁRIO E SISTEMA DE EXECUÇÃO DE MEDIDAS SOCIOEDUCATIVAS	43	14	17	32	9	-	-	115
ATOS NORMATIVOS DO CNJ	3	19	65	1	21	-	-	109
CONVENÇÃO DA APOSTILA DE HAIA	3	27	74	-	2	-	-	106
CONSULTA DE MÉRITO	11	32	54	-	-	4	-	101
SISTEMA NACIONAL DE ADOÇÃO E ACOGLIMENTO (SNA)	12	23	43	3	14	1	-	96
EXECUÇÃO PENAL (REGIME DE CUMPRIMENTO DE PENA)	52	19	10	7	4	2	-	94
CURSO PROMOVIDO PELO CNJ	8	31	50	-	-	-	1	90
ADMINISTRAÇÃO DE TRIBUNAL	55	10	8	3	2	-	1	79
ATUAÇÃO DO SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL	43	12	3	6	1	-	2	67
CADASTRO NACIONAL DE IMPROBIDADE ADMINISTRATIVA - CNIA	12	22	24	-	5	-	-	63
MELHORIAS PARA O PODER JUDICIÁRIO	6	5	-	-	-	50	-	61
SISBAJUD - SISTEMA DE BUSCA DE ATIVOS DO PODER JUDICIÁRIO (ANTIGO BACENJUD)	23	9	14	-	3	1	-	50
PROCESSO ELETRÔNICO DO CNJ	7	13	14	-	15	-	-	49
CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO	2	16	28	-	1	-	1	48
JUSTIÇA EM NÚMEROS/ESTATÍSTICAS	1	6	14	-	24	1	-	46
CONCURSO PÚBLICO PARA SERVIDOR DO PODER JUDICIÁRIO	13	7	12	5	4	1	1	43
ANDAMENTO/SITUAÇÃO PROCESSUAL NA CORREGEDORIA NACIONAL DE JUSTIÇA (SEM SIGILO)	7	13	13	-	3	-	-	36
ATOS ADMINISTRATIVOS DE TRIBUNAL	19	3	6	-	1	1	-	30
DEMANDAS SOBRE O FUNCIONAMENTO DE TRIBUNAIS - COVID-19	19	5	3	1	-	1	-	29
MOROSIDADE PROCESSUAL NO CNJ	23	2	2	-	-	-	-	27



ASSUNTO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	INFORMAÇÃO	DENÚNCIA	PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	SUGESTÃO	ELOGIO	TOTAIS
BANCO DE DADOS DE MANDADOS DE PRISÃO - BNMP	5	12	3	1	5	-	-	26
ATUAÇÃO DE OUVIDORIA DE TRIBUNAL	23	-	-	-	2	-	-	25
PROJETOS/PROGRAMAS DO CNJ	-	8	11	-	5	1	-	25
ANDAMENTO/SITUAÇÃO PROCESSUAL NO CNJ (SEM SIGILO)	7	7	6	-	4	-	-	24
RECEBIMENTO DE DOCUMENTO NO CNJ/PROTOCOLO/NÚMERO DE PROCESSO	4	6	10	-	1	-	-	21
EXTRAVIO DE PROCESSO OU DOCUMENTO/RESTAURAÇÃO DE AUTOS	19	1	-	-	-	-	-	20
RENAJUD	9	5	4	-	1	-	-	19
RECURSO (LAI)	1	-	-	-	16	-	-	17
MOROSIDADE NO CUMPRIMENTO DE DECISÃO JUDICIAL	14	-	1	1	-	-	-	16
INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O CNJ	2	1	12	-	-	-	-	15
AUTOR. DE VIAGEM PARA O EXT. DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES	1	1	11	1	-	-	-	14
ANDAMENTO/SITUAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO NO PODER JUDICIÁRIO	7	-	1	-	5	-	-	13
CUMPRIMENTO DE DECISÃO DO CNJ	12	-	-	-	-	-	-	12
PAGAMENTO E GESTÃO DE PRECATÓRIOS	5	2	3	-	2	-	-	12
ATUAÇÃO DA CORREGEDORIA NACIONAL DE JUSTIÇA	3	2	3	1	2	-	-	11
TRANSPARÊNCIA PODER JUDICIÁRIO	3	3	2	-	2	1	-	11
TRANSPARÊNCIA CNJ	1	-	6	-	3	-	-	10
CUMPRIMENTO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	5	1	-	-	1	-	-	7
EVENTO PROMOVIDO PELO CNJ	-	1	5	-	-	1	-	7



ASSUNTO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	INFORMAÇÃO	DENÚNCIA	PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	SUGESTÃO	ELOGIO	TOTAIS
ATIVIDADE JURÍDICA	-	1	5	-	-	-	-	6
COMPETÊNCIA DO CNJ	1	-	5	-	-	-	-	6
CONCURSO PÚBLICO PARA INGRESSO NA CARREIRA DA MAGISTRATURA	1	1	3	-	-	1	-	6
CONCURSO PÚBLICO PARA SERVIDOR DO CNJ	-	2	4	-	-	-	-	6
DECISÃO DO CNJ	5	-	1	-	-	-	-	6
JUSTIÇA ABERTA	2	1	3	-	-	-	-	6
NEPOTISMO NO PODER JUDICIÁRIO	3	1	-	2	-	-	-	6
AUTOR. DE VIAGEM NACIONAL DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES	1	-	4	-	-	-	-	5
TABELAS PROCESSUAIS UNIFICADAS	-	2	1	-	1	1	-	5
ANDAMENTO/SITUAÇÃO PROCESSUAL NA CORREGEDORIA NACIONAL DE JUSTIÇA (COM SIGILO)	-	4	-	-	-	-	-	4
CONCURSO PÚBLICO PARA A OUTORGA DAS DELEGAÇÕES DE NOTAS E DE REGISTRO	2	1	1	-	-	-	-	4
PORTAL DO CNJ	2	1	1	-	-	-	-	4
ANDAMENTO/SITUAÇÃO PROCESSUAL NO CNJ (COM SIGILO)	1	1	-	-	1	-	-	3
ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA	-	2	1	-	-	-	-	3
ATUAÇÃO DE CORREGEDORIA DE TRIBUNAL	2	-	-	-	-	-	1	3
ESTÁGIO NO CNJ	-	-	2	-	1	-	-	3
INSPEÇÕES NO PODER JUDICIÁRIO	-	1	2	-	-	-	-	3
PROCESSO FÍSICO DO CNJ	-	2	-	-	1	-	-	3
PROJETO COMEÇAR DE NOVO	1	1	-	-	1	-	-	3
REMUNERAÇÃO PERCEBIDA POR MAGISTRADO OU SERVIDOR DO PODER JUDICIÁRIO	-	-	1	-	2	-	-	3



ASSUNTO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	INFORMAÇÃO	DENÚNCIA	PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	SUGESTÃO	ELOGIO	TOTAIS
CADASTRO DE ENTIDADES DEVEDORAS INADIMPLENTES - CEDIN	-	-	1	-	1	-	-	2
CADASTRO NACIONAL DE ADOLESCENTES EM CONFLITO COM A LEI	1	-	1	-	-	-	-	2
CARTILHAS PRODUZIDAS PELO CNJ	1	1	-	-	-	-	-	2
IMPrensa DO CNJ	-	1	1	-	-	-	-	2
JURISPRUDÊNCIA DO CNJ - INFOJURIS	-	-	1	-	1	-	-	2
NUMERAÇÃO ÚNICA	-	1	1	-	-	-	-	2
OUTROS CONCURSOS PÚBLICOS	-	1	-	-	1	-	-	2
REGULAMENTAÇÃO DO CNJ SOBRE A LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	-	-	-	-	2	-	-	2
SISTEMA NACIONAL DE BENS APREENDIDOS - SNBA	-	-	-	-	2	-	-	2
CADASTRO NACIONAL DE ADOÇÃO - CNA	-	1	-	-	-	-	-	1
CONSULTA PÚBLICA	-	-	1	-	-	-	-	1
CONVÊNIO/ACORDO/TERMO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA	-	-	1	-	-	-	-	1
IMPLEMENTAÇÃO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	-	-	1	-	-	-	-	1
MODELOS ÚNICOS DE CERTIDÕES	-	-	1	-	-	-	-	1
NEPOTISMO NOS DEMAIS PODERES	1	-	-	-	-	-	-	1
PROJETO PAI PRESENTE	-	1	-	-	-	-	-	1
REGULAMENTAÇÃO DO NOVO CPC	-	-	1	-	-	-	-	1
TENTATIVA DE GOLPE UTILIZANDO O NOME DO CNJ	-	-	1	-	-	-	-	1
VARAS FEDERAIS CRIADAS PELA LEI 12.011/2009	-	-	1	-	-	-	-	1
TOTAIS	25.532	2.040	1.505	962	376	140	119	30.674

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



Em relação à demanda de reclamações sobre a demora processual, a Ouvidoria tem promovido o envio das manifestações às ouvidorias dos tribunais, a fim de efetivar a constante melhoria dos serviços prestados pelo Poder Judiciário, mediante a articulação com as demais Ouvidorias judiciais, conforme missão definida pela Resolução CNJ n. 432/2021.

Os resultados da atuação em conjunto os demais órgãos do Poder Judiciário têm sido evidenciados, principalmente, por meio das informações recebidas dos órgãos em resposta às manifestações, mas também pelo retorno dos próprios cidadãos, com destaque para a pesquisa de satisfação, disponível no item 5 deste relatório.

3.1 OUVIDORIA DOS DIREITOS HUMANOS

O Conselho Nacional de Justiça disponibilizou em 04 de agosto, por meio da Ouvidoria Nacional, 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 recebeu 39 manifestações pelos canais sendo, 37 pelo canal de atendimento sobre os Direitos Humanos e duas pelo canal de enfrentamento da violência contra mulheres.

Os temas mais frequentes dentre as manifestações dos canais foram demandas pertinentes à competência constitucional do CNJ (20,51%), morosidade processual (17,95%) e demandas pertinentes a atuação de magistrados (12,82%).

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

Em 2021, foram recebidas um total de 29 demandas sobre as medidas de contenção ao contágio pelo novo coronavírus nos órgãos do Poder Judiciário, sendo catorze no primeiro trimestre, dez demandas no segundo, cinco no terceiro e zero no quarto trimestre.



Em busca por palavras pertinentes ao assunto de pandemia, foram localizadas 2.215 manifestações. Nesse grupo de demandas, os temas mais frequentes são alegações de demora processual (58,74%), demandas que necessitavam ser submetidas formalmente ao CNJ (10,20%) e decisões judiciais (4,79%).

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 ano de 2021, o total de 361 pedidos e treze recursos fundamentados na Lei de Acesso à Informação (LAI – Lei n. 12.527/2011).

Os temas mais frequentes foram dados de pesquisas realizadas pelo CNJ (66 solicitações), as iniciativas e as ações do Conselho (43 registros), o Relatório Justiça em Números/estatísticas (24 registros) e demandas sobre atos normativos (21).

Do total de pedidos de acesso à informação, 208 foram atendidos, 109 não puderam ser atendidos em razão de o CNJ não ser o órgão detentor da informação desejada, quinze foram indeferidos, quinze foram considerados insuficientes, solicitando-se mais dados ao interessado, seis foram parcialmente atendidos e oito permaneciam em aberto no fechamento do relatório.

Observamos crescimento na demanda de pedidos de acesso à informação em relação ao ano de 2020, após uma discreta redução na demanda no biênio 2019/2020. Em 2019, foram 321 pedidos e treze recursos; em 2020, foram 313 pedidos e dez recursos (redução de 3,3% em relação à demanda de 2019); e em 2021, 361 pedidos e treze recursos (aumento de 15,79%).

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



3.4 DADOS DOS PROCESSOS

Dos relatos recebidos no ano, 23.001 continham os dados do processo a que se referiam, como o número, a unidade judiciária, a classe e a situação de julgamento (julgado e fase de execução), quantidade 30% maior que a referente ao ano de 2020 (no qual houve 17.645 relatos com dados de processo).

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	9.903	7.082	59	9.777	7.172	95	17.044
JUSTIÇA FEDERAL	1.819	1.217	19	1.940	1.088	27	3.055
JUSTIÇA DO TRABALHO	366	1.169	9	457	1.080	7	1.544
CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA	1	2	516	1	2	516	519
SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA	217	159	1	184	191	2	377
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO	139	75	1	159	54	2	215
SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL	104	95	2	72	124	5	201
JUSTIÇA ELEITORAL	19	11	1	18	12	1	31
JUSTIÇA MILITAR	4	3	-	5	2	-	7
TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL	5	-	-	1	4	-	5
SUPERIOR TRIBUNAL MILITAR	1	2	-	2	1	-	3
TOTAIS	12.578	9.815	608	12.616	9.730	655	23.001
	54,68%	42,67%	2,64%	54,85%	42,30%	2,85%	100,00%

NA: Não se aplica.

Das manifestações que continham dados do processo, a maior parte era relativa à morosidade na tramitação processual, 18.364 (79,84%). Em seguida, constaram as demandas a respeito de como peticionar ao CNJ, com 1.397 (6,07%), e a respeito de “matéria de natureza jurisdicional”, com 651 (2,83%).



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, em um total de 20.133 registros no ano. Tomando em conta apenas as demandas com essa classificação temática, 94,93% (19.113) são reclamações.

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

	PESSOA COM DEFICIÊNCIA OU DOENÇA GRAVE		IDOSO	
	TOTAIS	%	TOTAIS	%
NÃO	17.713	87,98%	16.454	81,73%
SIM	1.716	8,52%	2.975	14,78%
NA	704	3,50%	704	3,50%
TOTAL	20.133	100,00%	20.133	100,00%

NA: não se aplica (pessoa jurídica).

	GÊNERO	
	TOTAIS	%
MASCULINO	11.724	58,23%
FEMININO	7.705	38,27%
NA	704	3,50%
TOTAL	20.133	100,00%

A tabela apresenta o percentual de demandas sobre morosidade no andamento de processo judicial em relação ao total de demandas por estado. Os maiores percentuais de demandas sobre marcha processual foram observados nos estados de Bahia (79,22%), Mato Grosso do Sul (75,66%) e Pernambuco (74,65%).

UF	MOROSIDADE PROCESSUAL	TOTAL	%
BA	3.206	4.047	79,22%
MS	404	534	75,66%
PE	1.063	1.424	74,65%
MT	481	645	74,57%
PI	263	369	71,27%
AM	263	379	69,39%
CE	598	872	68,58%



UF	MOROSIDADE PROCESSUAL	TOTAL	%
SP	4.899	7.242	67,65%
PB	331	494	67,00%
RN	280	418	66,99%
AL	343	513	66,86%
TO	120	183	65,57%
MA	313	480	65,21%
GO	733	1.150	63,74%
PA	326	512	63,67%
ES	340	541	62,85%
RJ	2.451	3.933	62,32%
MG	1.585	2.572	61,63%
AC	32	52	61,54%
SE	113	184	61,41%
RO	75	125	60,00%
RS	531	983	54,02%
PR	461	920	50,11%
SC	299	603	49,59%
DF	491	1.007	48,76%
AP	23	50	46,00%
RR	32	80	40,00%
NÃO INFORMADO	77	342	22,51%
	20.133	30.654	65,68%

Do total de manifestações classificadas como morosidade processual, analisamos a seguir as 18.364 que continham informações sobre o processo, como a numeração, a unidade judiciária, a classe processual e a situação de julgamento.

Os registros constantes como Conselho Nacional de Justiça retratam equívoco por parte do manifestante, tendo em vista que o campo indica o local de tramitação de processo judicial.



Veja a tabela a seguir.

TRIBUNAIS SUPERIORES E CNJ	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA	1	2	315	1	2	315	318
SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA	181	101	1	145	137	1	283
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO	122	64	0	140	45	1	186
SUPERIOR TRIBUNAL MILITAR	1	1	0	2	0	0	2
TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL	2	0	0	0	2	0	2
TOTAIS	307	168	316	288	186	317	791

JUSTIÇA ESTADUAL	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TJ-SÃO PAULO	1.425	1.229	3	1.372	1.275	10	2.657
TJ-BAHIA	1.745	788	6	1.723	804	12	2.539
TJ-RIO DE JANEIRO	999	860	7	1.099	757	10	1.866
TJ-MINAS GERAIS	687	371	4	641	416	5	1.062
TJ-PERNAMBUCO	560	267	1	508	320	0	828
TJ-GOIÁS	327	212	4	291	251	1	543
TJ-CEARÁ	299	180	2	268	210	3	481
TJ-MATO GROSSO	229	188	1	211	204	3	418
TJ-RIO GRANDE DO SUL	220	134	1	192	160	3	355
TJ-ALAGOAS	168	118	2	188	98	2	288
TJ-MATO GROSSO DO SUL	205	80	0	191	94	0	285
TJ-PARÁ	198	81	0	181	97	1	279
TJ-RIO GRANDE DO NORTE	129	148	1	139	138	1	278
TJ-PARAÍBA	164	112	1	162	113	2	277
TJ-ESPÍRITO SANTO	161	92	1	160	93	1	254
TJ-SANTA CATARINA	148	74	2	125	98	1	224
TJ-MARANHÃO	133	86	2	114	106	1	221



TJ-PARANÁ	108	79	0	96	91	0	187
TJ-PIAUÍ	119	59	0	114	64	0	178
TJ-AMAZONAS	108	55	1	98	65	1	164
TJ-TOCANTINS	34	48	0	28	54	0	82
TJ-DISTRITO FEDERAL	48	19	0	41	25	1	67
TJ-SERGIPE	37	19	0	29	27	0	56
TJ-RONDÔNIA	30	16	1	29	17	1	47
TJ-ACRE	16	6	0	17	5	0	22
TJ-AMAPÁ	10	7	0	5	12	0	17
TJ-RORAIMA	3	2	0	4	1	0	5
TOTAIS	8.310	5.330	40	8.026	5.595	59	13.680

JUSTIÇA FEDERAL	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRF-1ª REGIÃO	888	516	11	937	466	12	1.415
TRF-3ª REGIÃO	378	231	1	391	215	4	610
TRF-5ª REGIÃO	162	97	1	185	75	0	260
TRF-2ª REGIÃO	113	97	0	125	85	0	210
TRF-4ª REGIÃO	77	22	0	67	31	1	99
TOTAIS	1.618	963	13	1.705	872	17	2.594

JUSTIÇA DO TRABALHO	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRT-2ª REGIÃO	58	268	2	75	253	0	328
TRT-15ª REGIÃO	38	158	0	46	150	0	196
TRT-1ª REGIÃO	52	110	0	59	103	0	162
TRT-5ª REGIÃO	44	72	0	51	65	0	116
TRT-10ª REGIÃO	13	49	0	16	46	0	62
TRT-6ª REGIÃO	12	33	2	15	30	2	47
TRT-3ª REGIÃO	7	30	0	8	29	0	37



TRT-4ª REGIÃO	9	23	1	10	22	1	33
TRT-7ª REGIÃO	3	27	0	6	24	0	30
TRT-19ª REGIÃO	2	20	0	6	16	0	22
TRT-22ª REGIÃO	8	10	1	7	11	1	19
TRT-16ª REGIÃO	0	14	0	2	12	0	14
TRT-9ª REGIÃO	2	11	0	5	8	0	13
TRT-12ª REGIÃO	1	9	0	4	6	0	10
TRT-13ª REGIÃO	1	9	0	0	9	1	10
TRT-17ª REGIÃO	1	9	0	4	6	0	10
TRT-8ª REGIÃO	1	8	0	3	6	0	9
TRT-11ª REGIÃO	2	7	0	3	6	0	9
TRT-24ª REGIÃO	4	3	1	4	4	0	8
TRT-18ª REGIÃO	3	4	0	4	3	0	7
TRT-20ª REGIÃO	4	3	0	4	3	0	7
TRT-21ª REGIÃO	0	6	0	1	5	0	6
TRT-23ª REGIÃO	1	5	0	2	4	0	6
TRT-14ª REGIÃO	1	3	0	0	4	0	4
TOTAIS	267	891	7	335	825	5	1.165

JUSTIÇA ELEITORAL	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRE-PIAUÍ	3	1	0	2	2	0	4
TRE-BAHIA	2	1	0	1	2	0	3
TRE-GOÍAS	2	0	0	2	0	0	2
TRE-MINAS GERAIS	1	1	0	2	0	0	2
TRE-CEARÁ	1	0	1	1	0	1	2
TRE-PERNAMBUCO	1	0	0	1	0	0	1
TRE-MARANHÃO	1	0	0	0	1	0	1
TRE-PARANÁ	0	1	0	0	1	0	1
TOTAIS	11	4	1	9	6	1	16



JUSTIÇA MILITAR	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TJM-RIO GRANDE DO SUL	0	1	0	0	1	0	1
AUDITORIAS DA 1ª CJM	0	1	0	1	0	0	1
AUDITORIAS DA 2ª CJM	1	0	0	1	0	0	1
AUDITORIAS DA 7ª CJM	1	0	0	1	0	0	1
TOTAIS	2	2	0	3	1	0	4

RESUMO	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRIBUNAIS SUPERIORES E CNJ	307	168	316	288	186	317	791
JUSTIÇA ESTADUAL	8.310	5.330	40	8.026	5.595	59	13.680
JUSTIÇA FEDERAL	1.618	963	13	1.705	872	17	2.594
JUSTIÇA DO TRABALHO	267	891	7	335	825	5	1.165
JUSTIÇA ELEITORAL	11	4	1	9	6	1	16
JUSTIÇA MILITAR	2	2	0	3	1	0	4
TOTAIS	10.515	7.358	377	10.366	7.485	399	18.250

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 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 E DO SIST DE EXEC DE MED SOCIOEDUCATIVAS	275	-	275	100%
SECRETARIA PROCESSUAL	174	-	174	100%
DEPARTAMENTO DE PESQUISAS JUDICIÁRIAS	134	-	134	100%
CENTRO DE FORMAÇÃO E APERFEIÇOAMENTO DE SERVIDORES DO PODER JUDICIÁRIO	77	-	77	100%
SECRETARIA-GERAL	75	-	75	100%
SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL	21	-	21	100%
GABINETE VAGA JUIZ TRT	19	-	19	100%
SEÇÃO DE PROTOCOLO E DIGITALIZAÇÃO	16	-	16	100%
GABINETE VAGA JUIZ ESTADUAL	12	-	12	100%
SEÇÃO DE SELEÇÃO E GESTÃO DE DESEMPENHO	12	-	12	100%



SETOR	CONCLUÍDO	EM ABERTO	TOTAIS	% DE CONCLUÍDOS
SECRETARIA DE CERIMONIAL E EVENTOS	12	-	12	100%
GABINETE VAGA MEMBRO MPE	11	-	11	100%
DEPARTAMENTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA	10	-	10	100%
COORDENADORIA DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO E MEMÓRIA DO PODER JUDICIÁRIO	6	-	6	100%
DIRETORIA GERAL	6	-	6	100%
GABINETE VAGA JUIZ FEDERAL	6	-	6	100%
GABINETE VAGA DESEMBARGADOR TJ	5	-	5	100%
SEÇÃO DE ACOMPANHAMENTO DAS RESOLUÇÕES E RECOMENDAÇÕES	4	-	4	100%
DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO ORÇAMENTÁRIO	3	-	3	100%
GABINETE VAGA JUIZ TRF	3	-	3	100%
GABINETE VAGA TST	3	-	3	100%
SECRETARIA DE AUDITORIA	3	-	3	100%
SEÇÃO DE GESTÃO DE CONTRATOS	2	-	2	100%
GABINETE VAGA CIDADÃO CÂMARA	1	-	1	100%
SEÇÃO DE ARQUIVO E DE GESTÃO DOCUMENTAL	1	-	1	100%
SEÇÃO DE EDUCAÇÃO CORPORATIVA	1	-	1	100%
CORREGEDORIA NACIONAL DE JUSTIÇA	326	1	327	100%
GABINETE VAGA 1 ADVOGADO	47	1	48	98%
GABINETE VAGA JUIZ DO TRABALHO	24	1	25	96%
SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS	26	2	28	93%
DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA INSTITUCIONAL DO PODER JUDICIÁRIO	3	1	4	75%
GABINETE VAGA MEMBRO MPU	5	2	7	71%
GABINETE VAGA CIDADÃO SENADO	5	5	10	50%
SECRETARIA ESPECIAL DE PROGRAMAS, PESQUISAS E GESTÃO ESTRATÉGICA	-	6	6	0%
GABINETE VAGA 2 ADVOGADO	-	3	3	0%
SEÇÃO DE LEGISLAÇÃO	-	1	1	0%
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	-	1	1	0%
SECRETARIA DE ORÇAMENTO E FINANÇAS	-	1	1	0%
TOTAL	1.328	25	1.353	98%



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 1.353 manifestações encaminhadas, 98% 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 655 respostas e os resultados obtidos estão detalhados nos gráficos e na tabela a seguir:

ATENDIMENTO	TOTAL	%
ÓTIMO	381	58,17%
BOM	73	11,15%
REGULAR	36	5,50%
RUIM	44	6,72%
PÉSSIMO	121	18,47%
TOTAL GERAL	655	100,00%

TEMPO DE RESPOSTA	TOTAL	%
ÓTIMO	402	61,37%
BOM	113	17,25%
REGULAR	55	8,40%
RUIM	19	2,90%
PÉSSIMO	66	10,08%
TOTAL GERAL	655	100,00%

SATISFAÇÃO QUANTO AO DESFECHO	TOTAL	%
SIM	348	53,13%
NÃO	307	46,87%
TOTAL GERAL	655	100,00%

CLAREZA DA RESPOSTA	TOTAL	%
SIM	468	71,45%
NÃO	187	28,55%
TOTAL GERAL	655	100,00%



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

Em relação ao quesito atendimento, os registros avaliados como ótimo e bom alcançaram os 69,31%. Quanto ao quesito tempo de resposta, ótimo e bom representaram 78,63% das avaliações.

A satisfação do usuário em relação ao desfecho do tratamento de sua demanda apresentou avaliação positiva em 53,13% dos registros conceituados. Quanto ao item clareza da resposta, 71,45% dos registros obtiveram avaliação positiva.

Em comparação aos dados de 2020, observamos que a quantidade de itens avaliados permaneceu constante, com 655 em 2021 e 654 em 2020.

Nos quesitos atendimento e tempo de resposta, observamos aumento nas avaliações positivas (de 0,96% e de 1%, respectivamente). Nos quesitos satisfação quanto ao desfecho e clareza da resposta, houve redução nas avaliações positivas em 2,13% e 2,23%, respectivamente.

De modo geral, considera-se regulares os percentuais de satisfação; em três quesitos superaram os 69% e no quesito satisfação é superior aos 53%.



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, 19.032 encaminhamentos às ouvidorias e às corregedorias dos tribunais e a outros órgãos judiciais. Essas demandas tratavam de atraso na movimentação processual e de questões específicas dos órgãos jurisdicionais. Quando necessário, 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	211		1		212
OUVIDORIA DO STJ	104			3	107
OUVIDORIA DO CJF	4				4
OUVIDORIA DO TSE	1			1	2
OUVIDORIA DO STM	1				1
TNU DOS JUIZADOS ESPECIAIS FEDERAIS/CJF	1				1
TOTAL	322	0	1	4	327
%	98,47%	0,00%	0,31%	1,22%	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	2.806	31	68	65	2.970
OUVIDORIA DO TJ-BAHIA	2.252	314	91	49	2.706
OUVIDORIA DO TJ-RIO DE JANEIRO	1.923	2		55	1.980
OUVIDORIA DO TJ-MINAS GERAIS	1.127	1	1	35	1.164
OUVIDORIA DO TJ-PERNAMBUCO	819	4	20	19	862
OUVIDORIA DO TJ-GOIÁS	569	13	11	19	612
OUVIDORIA DO FÓRUM CLÓVIS BEVILÁQUA/TJ-CEARÁ	390	72	72	11	545
OUVIDORIA DO TJ-RIO GRANDE DO SUL	420	3	2	14	439
OUVIDORIA DO TJ-MATO GROSSO	419	1		10	430
OUVIDORIA DO TJ-PARÁ	302	4	2	11	319
OUVIDORIA DO TJ-MATO GROSSO DO SUL	290		1	6	297
OUVIDORIA DO TJ-PARAÍBA	268	5	18	4	295
OUVIDORIA DO TJ-ALAGOAS	279	2	3	7	291
OUVIDORIA DO TJ-RIO GRANDE DO NORTE	232	34	10	5	281
OUVIDORIA DO TJ-ESPIRITO SANTO	271	2	1	4	278
OUVIDORIA DO TJ-MARANHÃO	247		2	6	255
OUVIDORIA DO TJ-SANTA CATARINA	246	1		5	252
OUVIDORIA DO TJ-PARANÁ	216			7	223
OUVIDORIA DO TJ-PIAUÍ	173	6	7	8	194
OUVIDORIA DO TJ-AMAZONAS	159	5	1	8	173
OUVIDORIA DO TJ-TOCANTINS	85	1		4	90
OUVIDORIA DO TJ-DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS	82			4	86
OUVIDORIA DO TJ-SERGIPE	62			1	63
OUVIDORIA DO TJ-RONDÔNIA	47	1		4	52
OUVIDORIA DO TJ-ACRE	24			1	25
OUVIDORIA DO TJ-AMAPÁ	14				14
SEÇÃO DE INFORMAÇÃO AO SISTEMA PRISIONAL/TJSP	12			1	13
OUVIDORIA DO TJ-RORAIMA	6				6
PRESIDÊNCIA DO TJ-RIO DE JANEIRO	2				2



CORREGEDORIA DO TJ-RIO GRANDE DO SUL	2				2
OUVIDORIA DO TJ-CEARÁ	1				1
CORREGEDORIA DO TJ-SANTA CATARINA	1				1
CORREGEDORIA DO TJ-AMAPÁ	1				1
CORREGEDORIA DO TJ-CEARÁ			1		1
CORREGEDORIA DO TJ-PARÁ	1				1
TOTAL GERAL	13.748	502	311	363	14.924
%	92,12%	3,36%	2,08%	2,43%	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	1.097	20	23	24	1.164
OUVIDORIA DO TRF-3ª REGIÃO	651		2	20	673
OUVIDORIA DO TRF-5ª REGIÃO	255		1	4	260
OUVIDORIA DO TRF-2ª REGIÃO	223	3		9	235
PRESIDÊNCIA DO TRF-1ª REGIÃO	32	10		2	44
OUVIDORIA DO TRF-4ª REGIÃO	35		1	6	42
OUVIDORIA DA SJRS/TRF-4ª REGIÃO	30		1		31
OUVIDORIA DA SJPR/TRF-4ª REGIÃO	26	1			27
OUVIDORIA ADMIN. DO TRF-1ª REGIÃO	6			3	9
OUVIDORIA DA SJSC/TRF-4ª REGIÃO	7			1	8
TOTAL GERAL	2.362	34	28	69	2.493
%	94,75%	1,36%	1,12%	2,77%	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	366	3	2	10	381
OUVIDORIA DO TRT-15ª REGIÃO	208			2	210
OUVIDORIA DO TRT-1ª REGIÃO	143		1	3	147
OUVIDORIA DO TRT-5ª REGIÃO	121			3	124
OUVIDORIA DO TRT-10ª REGIÃO	79				79
OUVIDORIA DO TRT-6ª REGIÃO	45				45



OUVIDORIA DO TRT-3ª REGIÃO	35	1		4	40
OUVIDORIA DO TRT-4ª REGIÃO	32			1	33
OUVIDORIA DO TRT-7ª REGIÃO	33				33
OUVIDORIA DO TRT-19ª REGIÃO	22				22
OUVIDORIA DO TRT-9ª REGIÃO	20				20
OUVIDORIA DO TRT-16ª REGIÃO	18			1	19
OUVIDORIA DO TRT-22ª REGIÃO	15			2	17
OUVIDORIA DO TRT-11ª REGIÃO	11	1	1	1	14
OUVIDORIA DO TRT-17ª REGIÃO	11				11
OUVIDORIA DO TRT-18ª REGIÃO	10				10
OUVIDORIA DO TRT-20ª REGIÃO	10				10
OUVIDORIA DO TRT-12ª REGIÃO	8			1	9
OUVIDORIA DO TRT-24ª REGIÃO	8				8
OUVIDORIA DO TRT-8ª REGIÃO	6			1	7
OUVIDORIA DO TRT-13ª REGIÃO	6				6
OUVIDORIA DO TRT-21ª REGIÃO	4			1	5
OUVIDORIA DO TRT-23ª REGIÃO	4				4
OUVIDORIA DO TRT-14ª REGIÃO	2				2
TOTAL GERAL	1.217	5	4	30	1.256
%	96,89%	0,40%	0,32%	2,39%	100,00%

ÓRGÃO DE DESTINO - JUSTIÇA ELEITORAL	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TRE- PIAUÍ	3			1	4
OUVIDORIA DO TRE-BAHIA	3				3
OUVIDORIA DO TRE-PERNAMBUCO	3				3
OUVIDORIA DO TRE- RIO DE JANEIRO	2			1	3
OUVIDORIA DO TRE-MINAS GERAIS	2				2
OUVIDORIA DO TRE-CEARÁ	2				2
OUVIDORIA DO TRE- RONDÔNIA	1				1
OUVIDORIA DO TRE-GOÍÁS				1	1



OUVIDORIA DO TRE-RORAIMA				1	1
OUVIDORIA DO TRE-SANTA CATARINA	1				1
OUVIDORIA DO TRE-SÃO PAULO	1				1
OUVIDORIA DO TRE-AMAZONAS	1				1
OUVIDORIA DO TRE-PARÁ	1				1
OUVIDORIA DO TRE-PARANÁ				1	1
TOTAL GERAL	20	0	0	5	25
%	80,00%	0,00%	0,00%	20,00%	100,00%

ÓRGÃO DE DESTINO - JUSTIÇA MILITAR	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TJM-SÃO PAULO	6				6
OUVIDORIA DO TJM-MINAS GERAIS	1				1
TOTAL GERAL	7	0	0	0	7
%	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	322	0	1	4	327
JUSTIÇA ESTADUAL	13.748	502	311	363	14.924
JUSTIÇA FEDERAL	2.362	34	28	69	2.493
JUSTIÇA TRABALHISTA	1.217	5	4	30	1.256
JUSTIÇA ELEITORAL	20	0	0	5	25
JUSTIÇA MILITAR	7	0	0	0	7
TOTAL GERAL	17.676	541	344	471	19.032
%	92,88%	2,84%	1,81%	2,47%	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 manifestações encaminhadas com acompanhamento, 17.676 (92,88%) obtiveram solução, enquanto 541 (2,84%) foram finalizadas sem solução e 344 (1,81%) permaneciam em acompanhamento; e 471 manifestações (2,47%) foram enviadas sem a solicitação de informações/resposta.



A quantidade de encaminhamentos realizados em 2021 foi 38,25% maior que a quantidade do ano anterior, no qual houve 13.766 manifestações encaminhadas. Em comparação ao triênio 2019/2021, observamos considerável aumento nessas quantidades. Em 2019, foram 12.724; em 2020, foram 13.766 (8,19% de aumento); e em 2021, foram 19.032 (38,25% de aumento).

A avaliação da atuação das ouvidorias passou a integrar os critérios de na apuração do Prêmio CNJ de Qualidade a partir de 2019, estando atualmente regulamentado pela Portaria n. 135, de 6/5/2021, art. 7º, inciso II, “responder, em até 30 dias e com caráter resolutivo, às demandas encaminhadas ao Tribunal pela Ouvidoria do CNJ [...]”.

Esta Ouvidoria encaminhou demandas para órgãos dos demais Poderes da República, quais sejam: as Defensorias Públicas de São Paulo e do Rio de Janeiro, as Ouvidorias das Defensorias Públicas do Mato Grosso e do Rio de Janeiro, a Ouvidoria-Geral de Pernambuco, a Ouvidoria do Ministério da Justiça e da Presidência da República e a Ouvidoria do Conselho Nacional do Ministério Público.



7

REVISÃO E ATUALIZAÇÃO DO ATO NORMATIVO SOBRE OUVIDORIAS JUDICIAIS

O Conselho Nacional de Justiça instituiu, a pedido do Ouvidor, 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. 205/2021.

O resultado das atividades consistiu na apresentação de proposta de resolução, para disciplinar sobre as competências, a organização, o funcionamento, a escolha do Ouvidor e seu mandato, dentre outros temas. A proposta foi aprovada pelo Plenário do CNJ, e convertida na Resolução CNJ n. 432, de 27 de outubro de 2021.



CURSOS SOBRE OUVIDORIAS DO PODER JUDICIÁRIO

O projeto de lançamento de cursos sobre Ouvidorias do Poder Judiciário foi uma iniciativa conjunta entre o Conselho Nacional de Justiça e o Superior Tribunal de Justiça, viabilizada por meio de acordo de cooperação técnica firmado entre os órgãos, bem como parceria entre o Superior Tribunal de Justiça e a Controladoria-Geral da União.

O objetivo do projeto é disponibilizar cursos sobre temas de interesse das Ouvidorias Judiciais, por meio da Plataforma CEAJUD/CNJ, com certificação específica emitida pelo CNJ.

O projeto foi iniciado em dezembro de 2020, com o encontro nacional de ouvidorias do Poder Judiciário, e desenvolvido durante o ano de 2021, tendo sido lançado em 8 de fevereiro de 2022.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

A demanda no ano de 2021 alcançou os 30.654 registros, ultimando um triênio de constante crescimento da demanda. Em relação a 2020, houve aumento de 17,66% (26.053) e, em relação a 2019, houve aumento de 26,13% (24.303).

A maior demanda da Ouvidoria foi pertinente à celeridade no andamento de processos judiciais, com 20.133 registros, e alcançaram o percentual de 65,64% do total de demandas recebidas.

A Ouvidoria do CNJ tem promovido o tratamento das manifestações recebidas por meio da interlocução com as Ouvidorias dos Tribunais. São realizados encaminhamentos sobre assuntos pertinentes ao Judiciário local/regional, sendo que a maioria desses encaminhamentos se refere a reclamações sobre possível demora processual. No ano de 2021, foram realizados 19.032 encaminhamentos aos órgãos do Judiciário, com 92,88% dessas demandas respondidas com informação resolutiva.

Destacamos que os usuários podem realizar a avaliação voluntária dos serviços prestados pela Ouvidoria do Conselho. Os quesitos avaliados atendimento, tempo de resposta, clareza na resposta e satisfação quanto ao desfecho obtiveram avaliação positiva em mais de 53% das participações na pesquisa, sendo que os três primeiros itens obtiveram avaliações positivas em mais de 69% das avaliações.

Foram recebidos 361 pedidos de acesso à informação e treze recursos com fundamento na Lei de Acesso à Informação (Lei n. 12.527/2011), principalmente a respeito de dados, pesquisas e relatórios produzidos pelo CNJ, mas também a respeito de iniciativas e ações e de atos normativos do Conselho.

Registre-se que a equipe da Ouvidoria passou a realizar o trabalho remoto a partir de 19 de março de 2020, como forma de atender às medidas de contenção da disseminação do novo coronavírus (Covid-19). Os serviços de atendimento telefônico, por correspondência ou expedientes oficiais e por meio eletrônico (formulário eletrônico e por *e-mail*) permaneceram inalterados. O atendimento presencial foi suspenso, considerando o disposto no art. 10, parágrafo único, da Portaria n. 52/2020.



Em 2021, a Resolução CNJ n. 103/2010, que dispõe sobre ouvidorias judiciais, foi atualizada por meio de proposta apresentada pelo grupo de trabalho plural específico para esse fim. O trabalho resultou em texto que foi aprovado pelo Plenário e convertido na Resolução CNJ n. 432/2021.

A Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça tem continuamente aprimorado seus processos com vistas ao cumprimento de sua missão institucional de servir como canal de comunicação entre o cidadão e o Conselho, e com o objeto de tratar de maneira articulada com as demais Ouvidorias e órgãos judiciais, para o adequado atendimento das demandas acerca dos serviços prestados pelos órgãos do Poder Judiciário.



Poder
Judiciário



CONSELHO
NACIONAL
DE JUSTIÇA