

490



RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DO CONSELHO
NACIONAL DE JUSTIÇA

JANEIRO, FEVEREIRO E MARÇO DE 2022



Poder
Judiciário



CONSELHO
NACIONAL
DE JUSTIÇA

490



RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DO CONSELHO
NACIONAL DE JUSTIÇA

JANEIRO, FEVEREIRO E MARÇO DE 2022



**Presidente**

Ministra Rosa Maria Weber

Corregedor Nacional de Justiça

Ministro Luis Felipe Salomão

Conselheiros

Ministro Vieira de Mello Filho
Mauro Martins
Salise Sanchotene
Jane Granzoto
Richard Pae Kim
Marcio Luiz Freitas
Giovanni Olsson
Sidney Pessoa Madruga
João Paulo Santos Schoucair
Marcos Vinícius Jardim
Marcello Terto e Silva
Mário Goulart Maia
Luiz Fernando Bandeira de Mello

Secretário-Geral

Gabriel da Silveira Matos

Secretário Especial de Programas, Pesquisas e Gestão Estratégica

Ricardo Fioreze

Diretor-Geral

Johaness Eck

Ouvidor Nacional de Justiça

Luiz Fernando Bandeira de Mello Filho

Ouvidora Nacional da Mulher

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

EXPEDIENTE**SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL****Secretária de Comunicação Social**

Cristine Genú

Chefe da Seção de Comunicação Institucional

Rejane Neves

Projeto gráfico

Eron Castro

Diagramação

Jeovah Herculano Szervinsk Junior

Brasília, setembro 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 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO | 15 |
| 3.2 DADOS DOS PROCESSOS | 16 |
| 3.3 MOROSIDADE PROCESSUAL | 17 |
| 3.4 CANAIS ESPECÍFICOS | 21 |
| 4. OUVIDORIA NACIONAL DA MULHER | 22 |
| 5. PARTICIPAÇÃO DAS UNIDADES DO CNJ | 23 |
| 6. ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS A OUTROS ÓRGÃOS | 25 |
| 7. PESQUISA DE SATISFAÇÃO | 29 |
| CONSIDERAÇÕES FINAIS | 31 |



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 Ouvidora-Geral foi exercida 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, e pelo conselheiro Luiz Fernando Bandeira de Mello Filho, eleito na 344ª Sessão Ordinária, em 8 de fevereiro de 2022, para mandato iniciado em 17 de fevereiro de 2022.

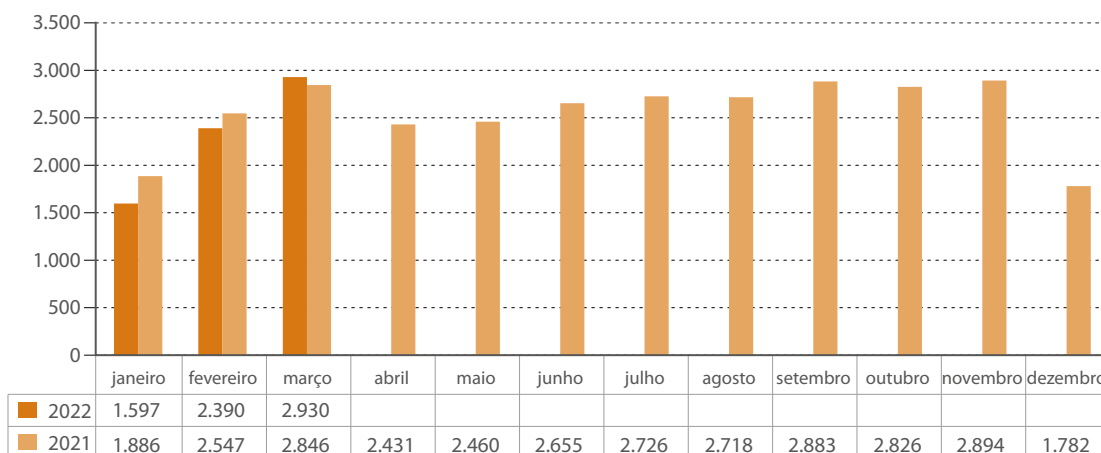
Este relatório contém dados relativos às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria nos meses de janeiro a março de 2022.



1

DEMANDAS RECEBIDAS

Demanda mensal – Comparativo de 2022 e 2021



No período de janeiro a março de 2022, a Ouvidoria recebeu um total de 6.917 manifestações pelos canais de atendimento da unidade, alcançando média mensal de 2.306 relatos.

Houve redução de 7,8% na demanda em relação ao trimestre anterior, no qual foram recebidas 7.502 demandas; já em relação ao mesmo período de 2021, em que foram recebidas 7.279 manifestações, houve redução de 4,97%.

O gráfico a seguir apresenta a demanda por mês, com o comparativo entre os anos de 2022 e 2021.

A forma de comunicação mais comum com a Ouvidoria é a virtual, com 6.677 (96,53%) manifestações recebidas pelo sistema eletrônico de atendimento na internet e 223 (3,22%) por *e-mail*. As demais manifestações foram recebidas por telefone (10 – 0,14%), por correspondência (5 – 0,07%) e por atendimento pessoal (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 1.360 atendimentos telefônicos recepcionados, dos quais treze foram recebidos pela Ouvidoria Nacional da Mulher, conforme tabela a seguir:

| PERÍODO | ATENDIMENTOS |
|--------------|--------------|
| JANEIRO | 373 |
| FEVEREIRO | 479 |
| MARÇO | 508 |
| TOTAL | 1.360 |

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.

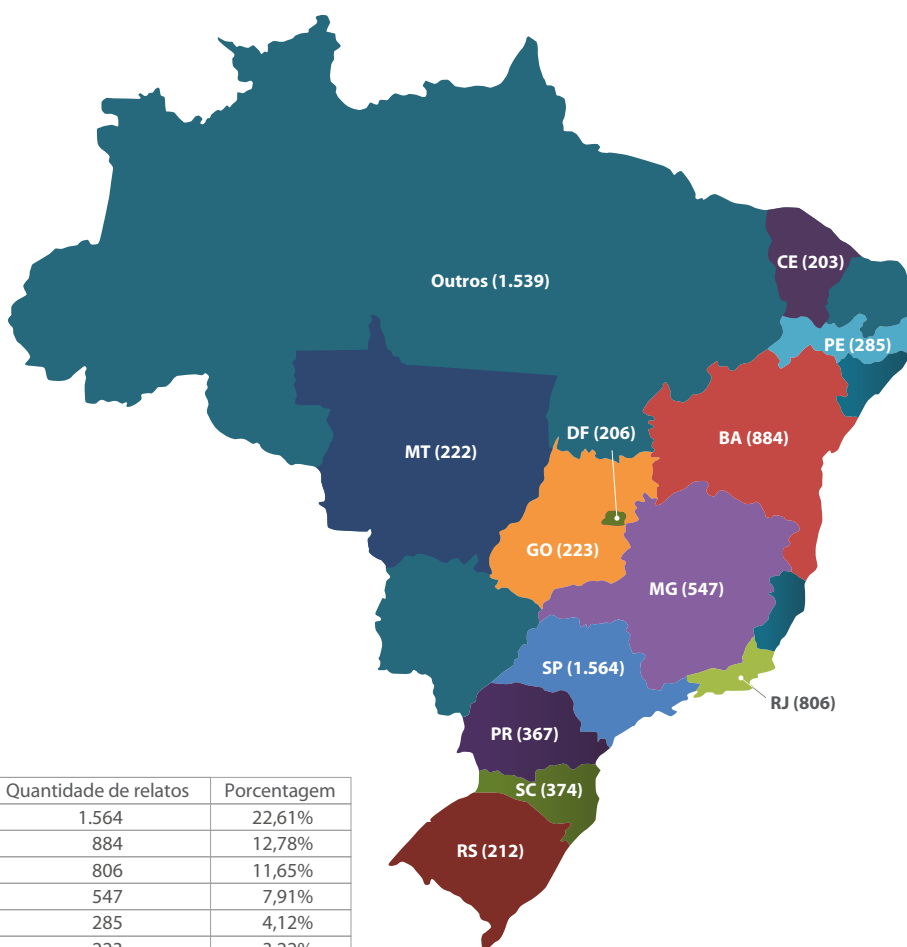
Há predominância de manifestações enviadas por advogados (28,06%), por servidores públicos (11,45%) e por profissionais liberais ou autônomos (10,83%), como demonstra tabela a seguir:

| OCUPAÇÃO | QUANTIDADE | % |
|----------------------------------|--------------|----------------|
| ADVOGADO | 1.941 | 28,06% |
| SERVIDOR PÚBLICO | 792 | 11,45% |
| PROFISSIONAL LIBERAL OU AUTÔNOMO | 749 | 10,83% |
| EMPREGADO DE EMPRESA PRIVADA | 631 | 9,12% |
| APOSENTADO | 583 | 8,43% |
| DESEMPREGADO | 481 | 6,95% |
| ESTUDANTE | 154 | 2,23% |
| EMPRESÁRIO | 121 | 1,75% |
| MILITAR | 109 | 1,58% |
| NÃO INFORMADO | 1.134 | 16,39% |
| OUTROS | 222 | 3,21% |
| TOTAL | 6.917 | 100,00% |



O gráfico seguinte registra o número de demandas conforme o estado de origem. O maior número de manifestações provém de São Paulo (22,61%), Bahia (12,78%), Rio de Janeiro (11,65%) e Minas Gerais (7,91%), os estados mais populosos do país.

Relato por UF



| UF | Quantidade de relatos | Porcentagem |
|---------------|-----------------------|-------------|
| SP | 1.564 | 22,61% |
| BA | 884 | 12,78% |
| RJ | 806 | 11,65% |
| MG | 547 | 7,91% |
| PE | 285 | 4,12% |
| GO | 223 | 3,22% |
| MT | 222 | 3,21% |
| RS | 212 | 3,06% |
| DF | 206 | 2,98% |
| CE | 203 | 2,93% |
| Outros | 1.539 | 22,25% |
| Não informado | 226 | 3,27% |
| Totais | 6.917 | 100,00% |



Importante observar que, conforme os dados do Relatório Justiça em Números 2022,¹ na Justiça Estadual, os tribunais de São Paulo, Rio de Janeiro e Minas Gerais obtiveram classificação de grande porte, e o tribunal da Bahia constou na primeira colocação de médio porte; na Justiça do Trabalho, os tribunais de São Paulo (2ª e 15ª Região), Rio de Janeiro (1ª Região) e Minas Gerais (3ª Região) foram classificados como grande porte, e o Tribunal da Bahia (5ª Região) ocupa a primeira posição do grupo de médio porte; na Justiça Eleitoral, São Paulo, Minas Gerais, Rio de Janeiro e Bahia 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, do Mato Grosso e da Bahia. O estado do Rio de Janeiro aparece na 6ª posição, São Paulo em 8ª posição e Minas Gerais, na 16ª posição.

¹ CNJ. Justiça em Números 2022. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros>. Acesso em: 27 set. 2022. p. 51-53.

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: 27 set. 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, das 9h às 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 70,14% (4.855) das manifestações recebidas, o que mantém a tendência histórica, com aumento percentual das demandas sobre demora processual de 3,47 pontos em relação ao trimestre anterior.

As demandas que necessitavam ser apresentadas formalmente ao CNJ ou que traziam dúvidas sobre o procedimento para peticionar ao Conselho constaram na segunda posição, com 7,9% (547). Em relação a esses relatos, a Ouvidoria do CNJ presta orientações a respeito dos procedimentos a seguir, documentação necessária, eventuais modelos de petições, formas de envio e demais dúvidas.

Em terceiro lugar, figuraram as demandas pertinentes à matéria de natureza jurisdicional, com 2,66% (184). 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.

Destacamos a inclusão do tipo pertinente aos requerimentos registrados para a proteção de dados, com base na Lei n. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), que obteve quatro registros.



| ASSUNTO | RECLAMAÇÃO | SOLICITAÇÃO | INFORMAÇÃO | DENÚNCIA | PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO | SUGESTÃO | ELOGIO | REQUERIMENTO PROTEÇÃO DE DADOS | TOTAIS |
|--|--------------|-------------|------------|------------|-------------------------------|-----------|-----------|--------------------------------|--------------|
| MOROSIDADE PROCESSUAL NO PODER JUDICIÁRIO | 4.563 | 231 | 22 | 38 | - | - | 1 | - | 4.855 |
| COMO PETICIONAR AO CNJ | 371 | 70 | 15 | 85 | - | 6 | - | - | 547 |
| MATÉRIA DE CUNHO JURISDICCIONAL | 121 | 37 | 8 | 18 | - | - | - | - | 184 |
| DEMANDA INSUFICIENTE PARA CLASSIFICAÇÃO | 114 | 20 | 8 | - | - | - | 1 | 1 | 144 |
| FUNCIONAMENTO/PROCEDIMENTO DE VARA/COMARCA | 91 | 5 | 3 | 3 | - | - | 3 | - | 105 |
| DEMANDA FORA DA COMPETÊNCIA DO CNJ | 60 | 18 | 5 | 9 | 1 | 2 | - | - | 95 |
| SERVENTIA EXTRAJUDICIAL/CARTÓRIO | 57 | 4 | 13 | 4 | 3 | 1 | - | - | 82 |
| DECISÃO JUDICIAL | 69 | 3 | - | 8 | - | - | - | - | 80 |
| ATUAÇÃO DE MAGISTRADO | 56 | 1 | 2 | 9 | 1 | - | 7 | - | 76 |
| ANDAMENTO/SITUAÇÃO DE PROCESSO JUDICIAL | 23 | 18 | 29 | 1 | 2 | - | - | - | 73 |
| CONSULTA JURÍDICA | 17 | 15 | 22 | 2 | - | - | 1 | - | 57 |
| ACESSO A SISTEMAS DE INFORMAÇÃO DE ÓRGÃO DO PODER JUDICIÁRIO | 23 | 19 | 8 | - | 3 | - | - | 2 | 55 |
| ACESSO A SISTEMAS DO CNJ | 22 | 13 | 3 | 1 | 2 | - | - | - | 41 |
| RESPOSTA/ATUAÇÃO DA OUVIDORIA DO CNJ | 16 | 6 | 10 | 2 | - | 1 | 6 | - | 41 |
| PROCESSO JUDICIAL ELETRÔNICO (PJE) | 18 | 9 | 3 | - | 1 | 3 | - | - | 34 |
| ATOS NORMATIVOS DO CNJ | - | 9 | 15 | 1 | 5 | 1 | - | - | 31 |
| ATUAÇÃO DO CNJ | 5 | 16 | 1 | 1 | 8 | - | - | - | 31 |
| CONVENÇÃO DA APOSTILA DE HAIA | 3 | 7 | 16 | - | - | - | - | - | 26 |
| ATUAÇÃO DE SERVIDOR/FUNCIÓARIO DO PODER JUDICIÁRIO | 17 | 1 | - | 1 | - | 1 | 5 | - | 25 |
| CURSO PROMOVIDO PELO CNJ | 3 | 9 | 8 | - | - | 1 | - | - | 21 |
| CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO | - | 6 | 14 | - | - | - | - | - | 20 |
| CUMPRIMENTO DE DECISÃO JUDICIAL | 16 | - | - | 3 | - | - | - | - | 19 |
| PESQUISA | 1 | 2 | 9 | - | 6 | - | - | - | 18 |
| OUTROS ASSUNTOS | 81 | 60 | 72 | 9 | 25 | 14 | 0 | 1 | 262 |
| TOTAIS | 5.747 | 579 | 286 | 195 | 57 | 30 | 24 | 4 | 6.922 |

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 6 deste relatório.

3.1 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 53 pedidos e quatro recursos fundamentados na Lei de acesso à informação (Lei n. 12.527/2011). Esses números representam redução de 1,7% de demandas fundamentadas na LAI quando comparado ao trimestre anterior, em que foram registrados 57 pedidos e um recurso.

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

Do total de pedidos de acesso à informação, 36 foram atendidos, quinze não puderam ser atendidos em razão de o CNJ não dispor das informações desejadas, um foi indeferido, e um encontrava-se em aberto no fechamento do relatório. Dos recursos, três foram atendidos e um o CNJ não dispunha das informações desejadas.

Foram encaminhados três pedidos de informação para os órgãos competentes, em conformidade com o art. 11, § 1º, inciso III, da Lei n. 12.527/2011. Os destinatários foram as Ouvidorias dos Tribunais de Justiça de São Paulo e do Rio Grande do Sul e a Ouvidoria do Tribunal Regional do Federal da 1ª Região.

A Lei de Acesso à Informação prevê, no parágrafo 2º do art. 19, que os órgãos do Poder Judiciário informarão ao Conselho Nacional de Justiça as decisões que, em grau de recurso, negarem acesso a informações de interesse público, disposição essa regulamentada pelo art. 19 da Resolução CNJ n. 215/2015. No primeiro trimestre de 2022 não foi recebido informe de decisão denegatória em grau de recurso.



3.2 DADOS DOS PROCESSOS

Dos relatos recebidos no trimestre, 5.374 (77,69%) 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 | 2.241 | 1.614 | 29 | 2.247 | 1.596 | 41 | 3.884 |
| JUSTIÇA FEDERAL | 506 | 310 | 11 | 545 | 271 | 11 | 827 |
| JUSTIÇA DO TRABALHO | 88 | 235 | 3 | 104 | 216 | 6 | 326 |
| CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA | - | 4 | 107 | 2 | 2 | 107 | 111 |
| SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL | 52 | 27 | 3 | 22 | 57 | 3 | 82 |
| SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA | 39 | 31 | 1 | 23 | 47 | 1 | 71 |
| TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO | 36 | 27 | - | 43 | 20 | - | 63 |
| JUSTIÇA ELEITORAL | 5 | 4 | - | 5 | 4 | - | 9 |
| JUSTIÇA MILITAR | - | 1 | - | 1 | - | - | 1 |
| TOTALS | 2.967 | 2.253 | 154 | 2.992 | 2.213 | 169 | 5.374 |
| | 55,21% | 41,92% | 2,87% | 55,68% | 41,18% | 3,14% | 100,00% |

NA: Não se aplica.

Das manifestações que continham dados do processo, a maior parte era relativa à morosidade na tramitação processual, 4.452 (82,84%). Em seguida, constaram as demandas a respeito de como peticionar ao Conselho, com 328 (6,10%), e a respeito de matéria de natureza jurisdicional, no total de 119 (2,21%).



3.3 MOROSIDADE PROCESSUAL

A maior parte das demandas recebidas na Ouvidoria, de forma recorrente, compõe-se de manifestações referentes à morosidade processual no Poder Judiciário. Tomando em conta apenas as demandas com essa classificação temática, 93,99% (4.855) 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 | |
|--------------|--|----------------|--------------|----------------|
| | TOTAIS | % | TOTAIS | % |
| NÃO | 4.308 | 88,73% | 3.988 | 82,14% |
| SIM | 443 | 9,12% | 763 | 15,72% |
| NA | 104 | 2,14% | 104 | 2,14% |
| TOTAL | 4.855 | 100,00% | 4.855 | 100,00% |

| | SEXO | |
|--------------|--------------|----------------|
| | TOTAIS | % |
| MASCULINO | 2.797 | 57,61% |
| FEMININO | 1.954 | 40,25% |
| NA | 104 | 2,14% |
| TOTAL | 4.855 | 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 (84,23%), da Bahia (83,37%) e de Alagoas (82,93%).



| UF | MOROSIDADE PROCESSUAL | TOTAL DE RELATOS | % |
|---------------|-----------------------|------------------|--------|
| MT | 187 | 222 | 84,23% |
| BA | 737 | 884 | 83,37% |
| AL | 102 | 123 | 82,93% |
| PB | 96 | 116 | 82,76% |
| SE | 32 | 39 | 82,05% |
| MA | 90 | 115 | 78,26% |
| MS | 111 | 146 | 76,03% |
| PI | 74 | 98 | 75,51% |
| PE | 212 | 285 | 74,39% |
| RJ | 580 | 806 | 71,96% |
| AM | 86 | 120 | 71,67% |
| SP | 1.118 | 1.564 | 71,48% |
| MG | 377 | 547 | 68,92% |
| RN | 56 | 82 | 68,29% |
| CE | 138 | 203 | 67,98% |
| RS | 142 | 212 | 66,98% |
| ES | 87 | 131 | 66,41% |
| TO | 28 | 43 | 65,12% |
| GO | 145 | 223 | 65,02% |
| AC | 9 | 14 | 64,29% |
| PA | 66 | 107 | 61,68% |
| AP | 7 | 12 | 58,33% |
| PR | 108 | 186 | 58,06% |
| RO | 15 | 27 | 55,56% |
| SC | 82 | 149 | 55,03% |
| DF | 113 | 206 | 54,85% |
| RR | 16 | 31 | 51,61% |
| NÃO INFORMADO | 41 | 226 | 18,14% |
| TOTAIS | 4.855 | 6.917 | 70,19% |



Do total de manifestação classificadas como morosidade processual, apresentamos a seguir as 4.452 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 | 1 | 80 | 0 | 1 | 80 | 81 |
| TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO | 32 | 27 | 0 | 40 | 19 | 0 | 59 |
| SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL | 34 | 18 | 2 | 9 | 43 | 2 | 54 |
| SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA | 30 | 23 | 0 | 16 | 37 | 0 | 53 |
| TOTAIS | 96 | 69 | 82 | 65 | 100 | 82 | 247 |

| JUSTIÇA ESTADUAL | JULGADO | | | EM EXECUÇÃO | | | TOTAL |
|------------------------|---------|-----|----|-------------|-----|----|-------|
| | NÃO | SIM | NA | NÃO | SIM | NA | |
| TJ-BAHIA | 403 | 185 | 3 | 425 | 161 | 5 | 591 |
| TJ-SÃO PAULO | 334 | 249 | 2 | 304 | 276 | 5 | 585 |
| TJ-RIO DE JANEIRO | 201 | 223 | 9 | 257 | 166 | 10 | 433 |
| TJ-MINAS GERAIS | 153 | 84 | 3 | 154 | 83 | 3 | 240 |
| TJ-MATO GROSSO | 94 | 66 | 1 | 91 | 69 | 1 | 161 |
| TJ-PERNAMBUCO | 122 | 37 | 0 | 103 | 56 | 0 | 159 |
| TJ-CEARÁ | 57 | 51 | 1 | 49 | 59 | 1 | 109 |
| TJ-ALAGOAS | 53 | 43 | 0 | 45 | 51 | 0 | 96 |
| TJ-RIO GRANDE DO SUL | 63 | 31 | 0 | 59 | 34 | 1 | 94 |
| TJ-GOIÁS | 51 | 34 | 0 | 49 | 36 | 0 | 85 |
| TJ-PARAÍBA | 43 | 33 | 0 | 45 | 31 | 0 | 76 |
| TJ-ESPÍRITO SANTO | 43 | 25 | 0 | 41 | 27 | 0 | 68 |
| TJ-AMAZONAS | 35 | 31 | 0 | 43 | 23 | 0 | 66 |
| TJ-MATO GROSSO DO SUL | 26 | 39 | 0 | 22 | 43 | 0 | 65 |
| TJ-PARÁ | 42 | 18 | 0 | 36 | 23 | 1 | 60 |
| TJ-PARANÁ | 34 | 22 | 1 | 34 | 23 | 0 | 57 |
| TJ-MARANHÃO | 28 | 28 | 0 | 34 | 22 | 0 | 56 |
| TJ-RIO GRANDE DO NORTE | 26 | 26 | 0 | 28 | 24 | 0 | 52 |
| TJ-PIAUI | 36 | 13 | 0 | 33 | 16 | 0 | 49 |
| TJ-SANTA CATARINA | 39 | 5 | 0 | 35 | 9 | 0 | 44 |
| TJ-TOCANTINS | 14 | 7 | 1 | 11 | 9 | 2 | 22 |
| TJ-DISTRITO FEDERAL | 13 | 7 | 0 | 10 | 10 | 0 | 20 |



| | | | | | | | |
|-------------|-------|-------|----|-------|-------|----|-------|
| TJ-SERGIPE | 6 | 7 | 0 | 9 | 4 | 0 | 13 |
| TJ-RONDÔNIA | 4 | 2 | 0 | 4 | 2 | 0 | 6 |
| TJ-ACRE | 3 | 3 | 0 | 3 | 3 | 0 | 6 |
| TJ-AMAPÁ | 0 | 6 | 0 | 1 | 5 | 0 | 6 |
| TJ-RORAIMA | 0 | 3 | 0 | 0 | 3 | 0 | 3 |
| TOTAIS | 1.923 | 1.278 | 21 | 1.925 | 1.268 | 29 | 3.222 |

| JUSTIÇA FEDERAL | JULGADO | | | EM EXECUÇÃO | | | TOTAL |
|-----------------|---------|-----|----|-------------|-----|----|-------|
| | NÃO | SIM | NA | NÃO | SIM | NA | |
| TRF-1ª REGIÃO | 218 | 127 | 3 | 232 | 111 | 5 | 348 |
| TRF-3ª REGIÃO | 152 | 71 | 2 | 160 | 64 | 1 | 225 |
| TRF-5ª REGIÃO | 33 | 24 | 2 | 37 | 20 | 2 | 59 |
| TRF-2ª REGIÃO | 31 | 13 | 1 | 27 | 18 | 0 | 45 |
| TRF-4ª REGIÃO | 28 | 3 | 0 | 24 | 7 | 0 | 31 |
| TOTAIS | 462 | 238 | 8 | 480 | 220 | 8 | 708 |

| JUSTIÇA DO TRABALHO | JULGADO | | | EM EXECUÇÃO | | | TOTAL |
|---------------------|---------|-----|----|-------------|-----|----|-------|
| | NÃO | SIM | NA | NÃO | SIM | NA | |
| TRT-2ª REGIÃO | 15 | 68 | 0 | 24 | 58 | 1 | 83 |
| TRT-1ª REGIÃO | 21 | 25 | 0 | 25 | 21 | 0 | 46 |
| TRT-15ª REGIÃO | 11 | 25 | 0 | 8 | 27 | 1 | 36 |
| TRT-5ª REGIÃO | 5 | 12 | 0 | 7 | 10 | 0 | 17 |
| TRT-3ª REGIÃO | 0 | 15 | 0 | 1 | 14 | 0 | 15 |
| TRT-16ª REGIÃO | 1 | 10 | 0 | 1 | 9 | 1 | 11 |
| TRT-4ª REGIÃO | 1 | 7 | 0 | 2 | 6 | 0 | 8 |
| TRT-10ª REGIÃO | 4 | 4 | 0 | 3 | 5 | 0 | 8 |
| TRT-7ª REGIÃO | 1 | 6 | 0 | 1 | 6 | 0 | 7 |
| TRT-6ª REGIÃO | 0 | 4 | 1 | 1 | 4 | 0 | 5 |
| TRT-17ª REGIÃO | 1 | 3 | 0 | 1 | 3 | 0 | 4 |
| TRT-21ª REGIÃO | 1 | 3 | 0 | 1 | 3 | 0 | 4 |
| TRT-23ª REGIÃO | 0 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 4 |
| TRT-11ª REGIÃO | 0 | 3 | 0 | 1 | 2 | 0 | 3 |
| TRT-12ª REGIÃO | 2 | 1 | 0 | 3 | 0 | 0 | 3 |
| TRT-13ª REGIÃO | 3 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 3 |
| TRT-9ª REGIÃO | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 |
| TRT-18ª REGIÃO | 2 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 |
| TRT-20ª REGIÃO | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 |
| TRT-22ª REGIÃO | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 |
| TRT-24ª REGIÃO | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 |
| TRT-8ª REGIÃO | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |



| | | | | | | | |
|----------------|-----------|------------|----------|-----------|------------|----------|------------|
| TRT-19ª REGIÃO | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| TOTAIS | 70 | 197 | 2 | 86 | 178 | 5 | 269 |

| JUSTIÇA ELEITORAL | JULGADO | | | EM EXECUÇÃO | | | TOTAL |
|-------------------------|----------|----------|----------|-------------|----------|----------|----------|
| | NÃO | SIM | NA | NÃO | SIM | NA | |
| TRE-MINAS GERAIS | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| TRE-PERNAMBUCO | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| TRE-SÃO PAULO | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| TRE-PIAUI | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| TRE-RIO DE JANEIRO | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| TRE-RIO GRANDE DO NORTE | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| TOTAIS | 5 | 1 | 0 | 4 | 2 | 0 | 6 |

| RESUMO | JULGADO | | | EM EXECUÇÃO | | | TOTAL |
|----------------------------|--------------|--------------|------------|--------------|--------------|------------|--------------|
| | NÃO | SIM | NA | NÃO | SIM | NA | |
| TRIBUNAIS SUPERIORES E CNJ | 96 | 69 | 82 | 65 | 100 | 82 | 247 |
| JUSTIÇA ESTADUAL | 1.923 | 1.278 | 21 | 1.925 | 1.268 | 29 | 3.222 |
| JUSTIÇA FEDERAL | 462 | 238 | 8 | 480 | 220 | 8 | 708 |
| JUSTIÇA DO TRABALHO | 70 | 197 | 2 | 86 | 178 | 5 | 269 |
| JUSTIÇA ELEITORAL | 5 | 1 | 0 | 4 | 2 | 0 | 6 |
| TOTAIS | 2.556 | 1.783 | 113 | 2.560 | 1.768 | 124 | 4.452 |

NA: não se aplica.

3.4 CANAIS ESPECÍFICOS

O Conselho Nacional de Justiça, por meio da Ouvidoria, disponibilizou, em 04 de agosto de 2021, 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 período deste relatório, foram recebidas 56 manifestações pelos canais sendo, 39 via canal de atendimento sobre os Direitos Humanos, dezesseis pelo canal de enfrentamento da violência contra mulheres e uma pelo canal de tutela do meio ambiente.

Os temas mais frequentes dentre as demandas dos canais foram demandas pertinentes à competência constitucional do CNJ (30,36%), morosidade processual (16,07%), e demandas pertinentes a questões jurisdicionais (12,5%).

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



4

OUVIDORIA NACIONAL DA MULHER

A Ouvidoria Nacional da Mulher foi instituída pela Portaria CNJ n. 33/2022 e inaugurada em 8 de março de 2022, em comemoração ao Dia Internacional da Mulher.

Em compasso com o dever do Estado de criar mecanismos para coibir a violência doméstica e em conformidade com o que preceitua o artigo 226, §8º, da Constituição Federal, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) vem apresentando novas ferramentas para maximizar os resultados no combate à violência contra a mulher e à desigualdade de gênero. O histórico de resoluções, recomendações e ações de conscientização implementadas apresentam resultados efetivos no enfrentamento dessas mazelas.

A Ouvidoria Nacional da Mulher constitui-se em espaço para o recebimento de informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios sobre a tramitação de procedimentos judiciais relativos à violência contra a mulher, possibilitando às mulheres mais informações sobre as providências adotadas nos processos.

Além da função de canal de comunicação direta com as mulheres e demais cidadãos, também constitui objeto do trabalho do órgão, sempre em parceria com os tribunais, o fomento para criação de ouvidorias das mulheres, e também da promoção de pautas referentes aos direitos das mulheres no Poder judiciário.

A partir de sua inauguração, no mês de março, a Ouvidoria atendeu a um total de três manifestações e assumiu o canal de atendimento de enfrentamento da violência contra mulheres.



5

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 |
|---|-----------|-----------|--------|-----------------|
| CORREGEDORIA NACIONAL DE JUSTIÇA | 79 | - | 79 | 100% |
| DEP. DE MONITORAMENTO E FISCALIZAÇÃO DO SIST. CARCERÁRIO E DO SIST. DE EXEC. DE MED SOCIOEDUCATIVAS | 38 | - | 38 | 100% |
| SECRETARIA PROCESSUAL | 29 | - | 29 | 100% |
| CENTRO DE FORMAÇÃO E APERFEIÇOAMENTO DE SERVIDORES DO PODER JUDICIÁRIO | 24 | - | 24 | 100% |
| DEPARTAMENTO DE PESQUISAS JUDICIÁRIAS | 22 | - | 22 | 100% |
| SECRETARIA-GERAL | 14 | - | 14 | 100% |
| DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO ORÇAMENTÁRIO | 7 | - | 7 | 100% |
| SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS | 7 | - | 7 | 100% |
| GABINETE VAGA CIDADÃO SENADO | 5 | - | 5 | 100% |
| SEÇÃO DE PROTOCOLO E DIGITALIZAÇÃO | 5 | - | 5 | 100% |
| GABINETE VAGA TST | 4 | - | 4 | 100% |
| SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL | 4 | - | 4 | 100% |
| GABINETE VAGA 1 ADVOGADO | 3 | - | 3 | 100% |
| GABINETE VAGA JUIZ TRT | 3 | - | 3 | 100% |
| SEÇÃO DE SELEÇÃO E GESTÃO DE DESEMPENHO | 3 | - | 3 | 100% |



| | | | | |
|---|------------|----------|------------|------------|
| SEÇÃO DE GESTÃO DE CONTRATOS | 2 | - | 2 | 100% |
| GABINETE VAGA MEMBRO MPU | 1 | 1 | 2 | 50% |
| COORDENADORIA DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO E MEMÓRIA DO PODER JUDICIÁRIO | 1 | - | 1 | 100% |
| DEPARTAMENTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA | 1 | - | 1 | 100% |
| GABINETE VAGA JUIZ DO TRABALHO | 1 | - | 1 | 100% |
| GABINETE VAGA JUIZ TRF | 1 | - | 1 | 100% |
| SEÇÃO DE ARQUIVO E DE GESTÃO DOCUMENTAL | 1 | - | 1 | 100% |
| SECRETARIA DE CERIMONIAL E EVENTOS | 1 | - | 1 | 100% |
| SECRETARIA ESPECIAL DE PROGRAMAS, PESQUISAS E GESTÃO ESTRATÉGICA | - | 1 | 1 | 0% |
| GABINETE VAGA MEMBRO MPE | - | 1 | 1 | 0% |
| SETOR DE ACOMPANHAMENTO DAS POLÍTICAS DE GESTÃO DE PESSOAS | - | 1 | 1 | 0% |
| TOTAIS | 256 | 4 | 260 | 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 260 manifestações encaminhadas, 98% se encontravam com resposta/retorno da unidade no fechamento do relatório.



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, 4.575 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 | 71 | | | 1 | 72 |
| OUVIDORIA DO STJ | 16 | | | | 16 |
| OUVIDORIA DO TSE | 1 | | | | 1 |
| TOTAL | 88 | 0 | 0 | 1 | 89 |
| % | 98,88% | 0,00% | 0,00% | 1,12% | 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 | 624 | 24 | 1 | 9 | 658 |
| OUVIDORIA DO TJ-BAHIA | 544 | 59 | 13 | 2 | 618 |
| OUVIDORIA DO TJ-RIO DE JANEIRO | 458 | 1 | | 3 | 462 |
| OUVIDORIA DO TJ-MINAS GERAIS | 244 | | | 6 | 250 |
| OUVIDORIA DO TJ-PERNAMBUCO | 170 | 3 | 1 | | 174 |
| OUVIDORIA DO TJ-MATO GROSSO | 166 | | | 1 | 167 |
| OUVIDORIA DO FÓRUM CLÓVIS BEVILÁQUA/TJ-CEARÁ | 108 | 14 | | 4 | 126 |
| OUVIDORIA DO TJ-RIO GRANDE DO SUL | 111 | | | 2 | 113 |
| OUVIDORIA DO TJ-GOÍAS | 97 | | | | 97 |



| | | | | | |
|---|--------------|------------|-----------|-----------|--------------|
| OUVIDORIA DO TJ-ALAGOAS | 88 | | | | 88 |
| OUVIDORIA DO TJ-PARAÍBA | 79 | 1 | | | 80 |
| OUVIDORIA DO TJ-AMAZONAS | 71 | 1 | 1 | 2 | 75 |
| OUVIDORIA DO TJ-ESPIRITO SANTO | 72 | | | 1 | 73 |
| OUVIDORIA DO TJ-MATO GROSSO DO SUL | 68 | | | 1 | 69 |
| OUVIDORIA DO TJ-PARÁ | 64 | 1 | | 1 | 66 |
| OUVIDORIA DO TJ-MARANHÃO | 62 | | | 2 | 64 |
| OUVIDORIA DO TJ-PARANÁ | 63 | | | | 63 |
| OUVIDORIA DO TJ-SANTA CATARINA | 59 | | | | 59 |
| OUVIDORIA DO TJ-RIO GRANDE DO NORTE | 48 | 6 | | | 54 |
| OUVIDORIA DO TJ-PIAUI | 50 | 1 | 2 | | 53 |
| OUVIDORIA DO TJ-DISTRITO FEDERAL | 23 | | | 1 | 24 |
| OUVIDORIA DO TJ-TOCANTINS | 22 | | | | 22 |
| OUVIDORIA DO TJ-SERGIPE | 13 | | | | 13 |
| OUVIDORIA DO TJ-RONDÔNIA | 8 | | | 2 | 10 |
| OUVIDORIA DO TJ-ACRE | 5 | | | 1 | 6 |
| OUVIDORIA DO TJ-AMAPÁ | 5 | | | | 5 |
| OUVIDORIA DO TJ-RORAIMA | 3 | | | | 3 |
| CORREGEDORIA DO TJ-MARANHÃO | 1 | | | | 1 |
| DIRETORIA DE EXECUÇÃO DE PRECATÓRIOS/TJSP | 1 | | | | 1 |
| TOTAL GERAL | 3.327 | 111 | 18 | 38 | 3.494 |
| % | 95,22% | 3,18% | 0,52% | 1,09% | 100,00% |

| ÓRGÃO DE DESTINO - JUSTIÇA FEDERAL | FINALIZADO COM SOLUÇÃO | FINALIZADO SEM SOLUÇÃO | EM ACOMPANHAMENTO | ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO | TOTAL GERAL |
|------------------------------------|------------------------|------------------------|-------------------|----------------------------|-------------|
| OUVIDORIA JUD. DO TRF-1ª REGIÃO | 296 | 6 | 1 | 1 | 304 |
| OUVIDORIA DO TRF-3ª REGIÃO | 235 | | | 5 | 240 |
| OUVIDORIA DO TRF-5ª REGIÃO | 53 | | 1 | 2 | 56 |
| OUVIDORIA DO TRF-2ª REGIÃO | 47 | | | 1 | 48 |
| OUVIDORIA DO TRF-4ª REGIÃO | 20 | | | | 20 |
| PRESIDÊNCIA DO TRF-1ª REGIÃO | 9 | 1 | 1 | | 11 |
| OUVIDORIA DA SJRS/TRF-4ª REGIÃO | 6 | | | | 6 |
| OUVIDORIA DA SJPR/TRF-4ª REGIÃO | 5 | | | | 5 |
| OUVIDORIA DA SJSC/TRF-4ª REGIÃO | 4 | | | | 4 |
| OUVIDORIA ADM. DO TRF-1ª REGIÃO | 1 | | | | 1 |
| TOTAL GERAL | 676 | 7 | 3 | 9 | 695 |
| % | 97,27% | 1,01% | 0,43% | 1,29% | 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 | 91 | | | 4 | 95 |
| OUVIDORIA DO TRT-15ª REGIÃO | 45 | | | | 45 |
| OUVIDORIA DO TRT-1ª REGIÃO | 43 | | | 2 | 45 |
| OUVIDORIA DO TRT-5ª REGIÃO | 18 | | | | 18 |
| OUVIDORIA DO TRT-3ª REGIÃO | 10 | | | 1 | 11 |
| OUVIDORIA DO TRT-16ª REGIÃO | 10 | | | | 10 |
| OUVIDORIA DO TRT-9ª REGIÃO | 10 | | | | 10 |
| OUVIDORIA DO TRT-7ª REGIÃO | 8 | | | 1 | 9 |
| OUVIDORIA DO TRT-10ª REGIÃO | 8 | | | | 8 |
| OUVIDORIA DO TRT-6ª REGIÃO | 7 | | | | 7 |
| OUVIDORIA DO TRT-17ª REGIÃO | 5 | | | | 5 |
| OUVIDORIA DO TRT-20ª REGIÃO | 4 | | | | 4 |
| OUVIDORIA DO TRT-21ª REGIÃO | 4 | | | | 4 |
| OUVIDORIA DO TRT-12ª REGIÃO | 3 | | | | 3 |
| OUVIDORIA DO TRT-19ª REGIÃO | 3 | | | | 3 |
| OUVIDORIA DO TRT-23ª REGIÃO | 3 | | | | 3 |
| OUVIDORIA DO TRT-4ª REGIÃO | 3 | | | | 3 |
| OUVIDORIA DO TRT-11ª REGIÃO | 2 | | | | 2 |
| OUVIDORIA DO TRT-13ª REGIÃO | 2 | | | | 2 |
| OUVIDORIA DO TRT-22ª REGIÃO | 2 | | | | 2 |
| OUVIDORIA DO TRT-18ª REGIÃO | 1 | | | | 1 |
| OUVIDORIA DO TRT-8ª REGIÃO | 1 | | | | 1 |
| TOTAL GERAL | 283 | 0 | 0 | 8 | 291 |
| % | 97,25% | 0,00% | 0,00% | 2,75% | 100,00% |

| ÓRGÃO DE DESTINO - JUSTIÇA ELEITORAL | FINALIZADO COM SOLUÇÃO | FINALIZADO SEM SOLUÇÃO | EM ACOMPANHAMENTO | ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO | TOTAL GERAL |
|--------------------------------------|------------------------|------------------------|-------------------|----------------------------|-------------|
| OUVIDORIA DO TRE-MINAS GERAIS | 1 | | | | 1 |
| OUVIDORIA DO TRE-SÃO PAULO | 1 | | | | 1 |
| OUVIDORIA DO TRE-ACRE | 1 | | | | 1 |
| OUVIDORIA DO TRE-RIO DE JANEIRO | 1 | | | | 1 |
| OUVIDORIA DO TRE-RIO GRANDE DO NORTE | 1 | | | | 1 |
| TOTAL GERAL | 5 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| % | 100% | 0% | 0% | 0% | 100% |



| 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 |
| TOTAL GERAL | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| % | 100% | 0% | 0% | 0% | 100% |

| ÓRGÃO DE DESTINO - RESUMO | FINALIZADO COM SOLUÇÃO | FINALIZADO SEM SOLUÇÃO | EM ACOMPANHAMENTO | ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO | TOTAL GERAL |
|----------------------------------|------------------------|------------------------|-------------------|----------------------------|--------------|
| TRIBUNAIS SUPERIORES E CONSELHOS | 88 | 0 | 0 | 1 | 89 |
| JUSTIÇA ESTADUAL | 3.327 | 111 | 18 | 38 | 3.494 |
| JUSTIÇA FEDERAL | 676 | 7 | 3 | 9 | 695 |
| JUSTIÇA TRABALHISTA | 283 | 0 | 0 | 8 | 291 |
| JUSTIÇA ELEITORAL | 5 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| JUSTIÇA MILITAR | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| TOTAL GERAL | 4.380 | 118 | 21 | 56 | 4.575 |
| % | 95,74% | 2,58% | 0,46% | 1,22% | 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 4.575 manifestações encaminhadas, 4.380 (95,74%) obtiveram solução, 118 (2,58%) foram finalizadas sem solução e 21 (0,46%) permaneciam em acompanhamento; 56 manifestações (1,22%) foram enviadas sem a solicitação de informações/resposta.

Em relação ao trimestre anterior, em que foram realizados 4.740 encaminhamentos para órgãos do Poder Judiciário, houve redução de 3,48% no número de manifestações encaminhadas, o que representa 165 manifestações em números absolutos.

A avaliação da atuação das ouvidorias passou a integrar os critérios na apuração do Prêmio CNJ de Qualidade, estando atualmente regulamentado pela Portaria CNJ n. 170 de 20 de maio de 2022, 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

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

| ATENDIMENTO | TOTAL | % |
|--------------------|------------|----------------|
| ÓTIMO | 71 | 52,59% |
| BOM | 25 | 18,52% |
| REGULAR | 8 | 5,93% |
| RUIM | 8 | 5,93% |
| PÉSSIMO | 23 | 17,04% |
| TOTAL GERAL | 135 | 100,00% |

| TEMPO DE RESPOSTA | TOTAL | % |
|--------------------|------------|----------------|
| ÓTIMO | 69 | 51,11% |
| BOM | 34 | 25,19% |
| REGULAR | 10 | 7,41% |
| RUIM | 11 | 8,15% |
| PÉSSIMO | 11 | 8,15% |
| TOTAL GERAL | 135 | 100,00% |

| SATISFAÇÃO QUANTO AO DESFECHO | TOTAL | % |
|-------------------------------|------------|----------------|
| SIM | 73 | 54,07% |
| NÃO | 62 | 45,93% |
| TOTAL GERAL | 135 | 100,00% |

| CLAREZA DA RESPOSTA | TOTAL | % |
|---------------------|------------|----------------|
| SIM | 96 | 71,11% |
| NÃO | 39 | 28,89% |
| TOTAL GERAL | 135 | 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 71,11%. Quanto ao quesito tempo de resposta, ótimo e bom representaram 76,3% das avaliações.

A satisfação do usuário em relação ao desfecho do tratamento de sua demanda apresentou avaliação positiva em 54,07% dos registros conceituados. Quanto ao item clareza da resposta, 71,11% dos registros obtiveram avaliação positiva.

Três quesitos (atendimento, tempo de resposta e clareza) apresentaram percentuais superiores aos 71% de avaliações positivas e, em menor escala, o quesito satisfação quanto ao desfecho alcançou os 54,07% de avaliações positivas.

Observa-se crescimento do percentual nas avaliações positivas (ótimo e bom) do serviço da unidade em comparação ao trimestre anterior, com aumento de 6,17 pontos percentuais as avaliações positivas do quesito atendimento, aumento de 2,27 pontos percentuais quanto ao tempo de resposta, aumento de 4,72 pontos percentuais no item satisfação quanto ao desfecho, e de 3,58 pontos percentuais quanto ao item clareza da resposta.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

No primeiro trimestre de 2022, a Ouvidoria recebeu um total de 6.917 manifestações. Em comparação ao trimestre anterior, houve redução de 7,8% (7.502 registros) e, em comparação ao mesmo período de 2021, a redução foi de 4,97% (7.279 registros).

Os dados pertinentes ao perfil dos cidadãos que procuram a Ouvidoria apresentaram dados similares aos 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 70,14% 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 3,47 pontos percentuais, em comparação ao trimestre anterior.

Em regra, a Ouvidoria do CNJ tem promovido o tratamento dessas manifestações por meio do contato com as Ouvidorias dos Tribunais, o que tem apresentado resultados positivos. Das manifestações encaminhadas aos demais órgãos do Poder Judiciário, 95,74% encontravam-se finalizadas com solução no fechamento do relatório. Após uma série de crescimentos na quantidade de manifestações encaminhadas em 2021, de 25% no primeiro trimestre, 2,55% no segundo e 11,72% no terceiro trimestre, houve redução de 8,09% nas demandas encaminhadas no quarto trimestre de 2021 e de 3,48% no primeiro trimestre de 2022.

Os quesitos avaliados pelo usuário obtiveram avaliação positiva em mais de 54% 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).

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 56 manifestações, sendo 39 sobre Direitos Humanos, dezesseis pelo canal de enfrentamento da violência contra mulheres e uma pelo canal de tutela do meio ambiente.



Destaca-se a instituição da Ouvidoria Nacional da Mulher no CNJ, por meio da Portaria CNJ 33/2022 e a instalação da Ouvidoria Nacional da Mulher em 8 de março de 2022, a Ouvidoria vem contribuir com a Política Judiciária Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres, e realizar o atendimento de demandas relacionadas a procedimentos judiciais referentes a atos de violência contra a mulher.



Poder
Judiciário



CONSELHO
NACIONAL
DE JUSTIÇA