

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 Vinicius 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.

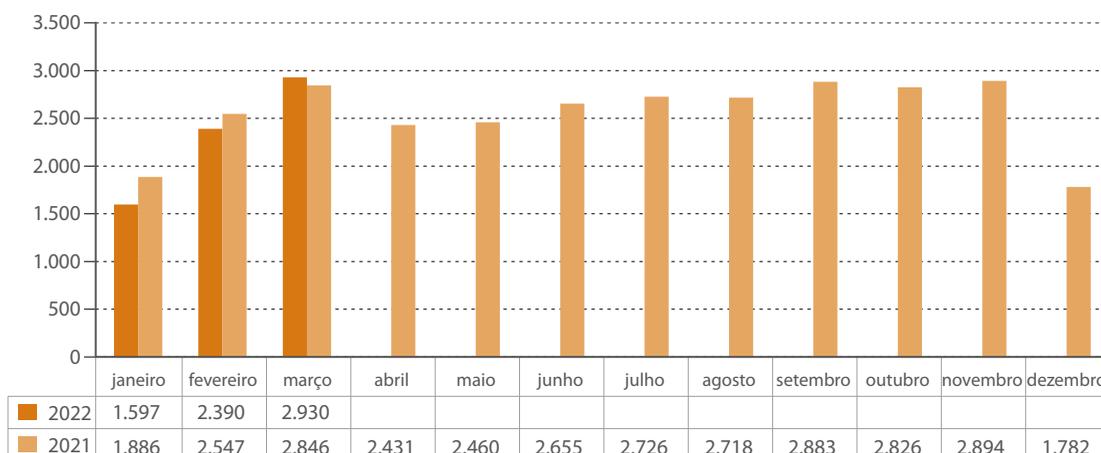
Este relatório contém dados relativos às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria nos meses de janeiro a março de 2022.



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.

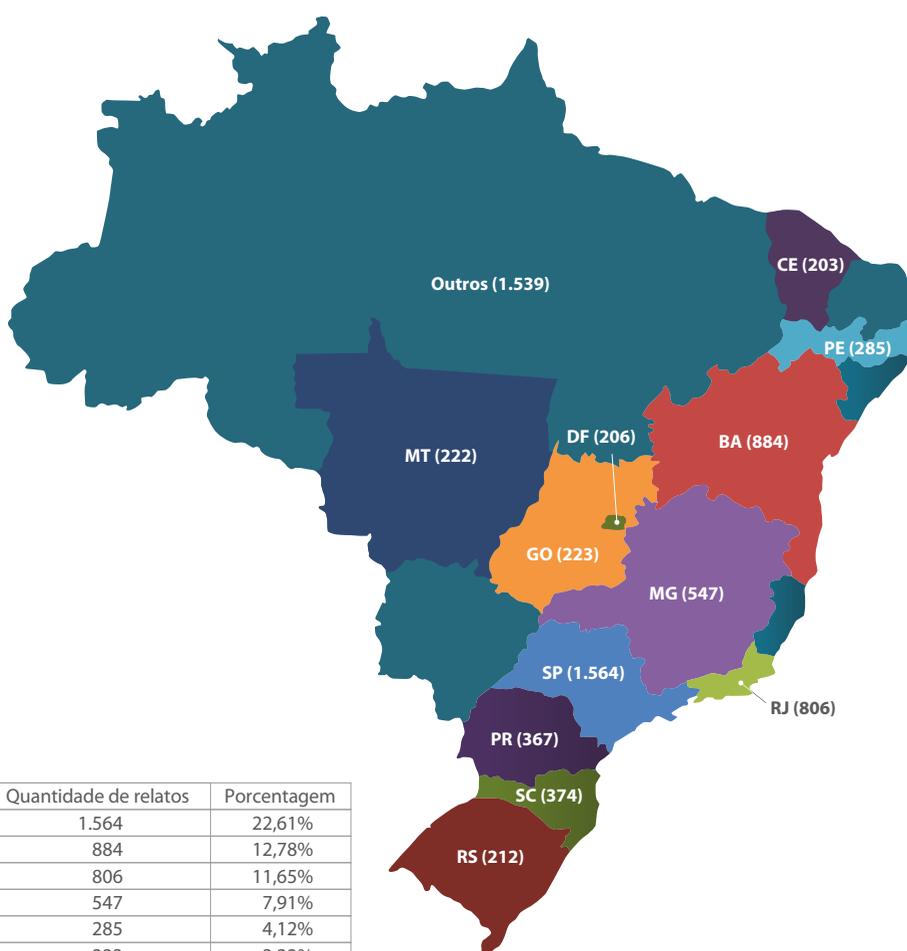
Há predominância de manifestações enviadas por advogados (28,06%), por servidores públicos (11,45%) e por profissionais liberais ou autônomos (10,83%), como demonstra tabela a seguir:

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 JURISDICIONAL	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