



500

RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DO CONSELHO
NACIONAL DE JUSTIÇA

ABRIL, MAIO E JUNHO DE 2022



Poder
Judiciário

CNJ

CONSELHO
NACIONAL
DE JUSTIÇA

50^o



RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DO CONSELHO
NACIONAL DE JUSTIÇA

ABRIL, MAIO E JUNHO 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 DE ATENDIMENTO ESPECÍFICOS	21
4. OUVIDORIA NACIONAL DA MULHER	23
5. PARTICIPAÇÃO DAS UNIDADES DO CNJ	24
6. ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS A OUTROS ÓRGÃOS	26
7. PESQUISA DE SATISFAÇÃO	30
CONSIDERAÇÕES FINAIS	32



INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça foi instituída por meio da Portaria n. 272, de 17 de junho de 2008, que disciplinou a estrutura do Conselho. Em 2009, foi reestruturada com a publicação do novo Regimento Interno do Conselho, por meio da Resolução n. 67, de 3 de março de 2009. O Conselho fixou as competências, os meios de acesso e de gestão por meio da Resolução n. 103, de 24 de fevereiro de 2010, e em 2021, a norma foi atualizada pela Resolução n. 432, de 27 de outubro de 2021.

No período deste relatório, a função de Ouvidor Nacional de Justiça foi exercida 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.

A função de Ouvidora Nacional da Mulher foi exercida pela magistrada Tânia Regina Silva Reckziegel, designada em 1º de março de 2022.

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



1

DEMANDAS RECEBIDAS

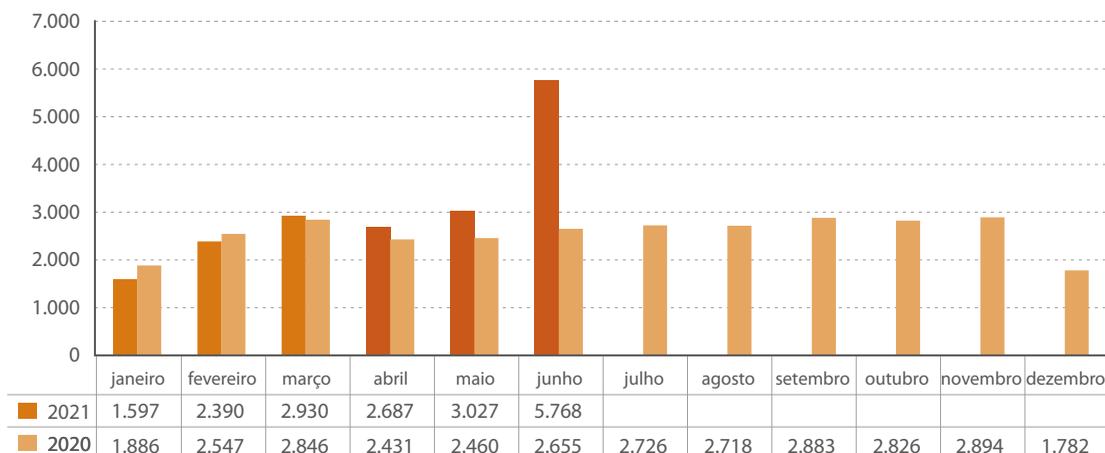
No período de abril a junho de 2022, a Ouvidoria recebeu um total de 11.482 manifestações pelos canais de atendimento da unidade, alcançando média mensal de 3.827 relatos.

Houve expressivo aumento de 66% na demanda em relação ao trimestre anterior, no qual foram recebidas 6.917 demandas; já em relação ao mesmo período de 2021, em que foram recebidas 7.546 manifestações, houve aumento de 52,16%.

Afora o crescimento geral na demanda trimestral, houve uma demanda específica, pertinente a processo judicial sobre aborto legal no estado de Santa Catarina, sobre a qual foram recebidas 2.952 manifestações.

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

Demanda mensal – Comparativo de 2022 e 2021





A forma de comunicação mais comum com a Ouvidoria é a virtual, com 11.358 (98,92%) manifestações recebidas pelo sistema eletrônico de atendimento na internet e 113 (0,98%) por *e-mail*. As demais manifestações foram recebidas por telefone (8 – 0,07%), por correspondência (2 – 0,02%) e por ofício (1 – 0,01%).

As demandas registradas por telefone não se confundem com o atendimento prestado por telefone. Durante o atendimento telefônico geral prestado, em regra, a dúvida do usuário é solucionada, prescindindo de registro ou outros desdobramentos.

No trimestre, foram contabilizados 1.302 atendimentos telefônicos recepcionados, dos quais 26 foram recebidos pela Ouvidoria Nacional da Mulher, sendo:

PERÍODO	ATENDIMENTOS
ABRIL	461
MAIO	357
JUNHO	484
TOTAL GERAL	1.302

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.

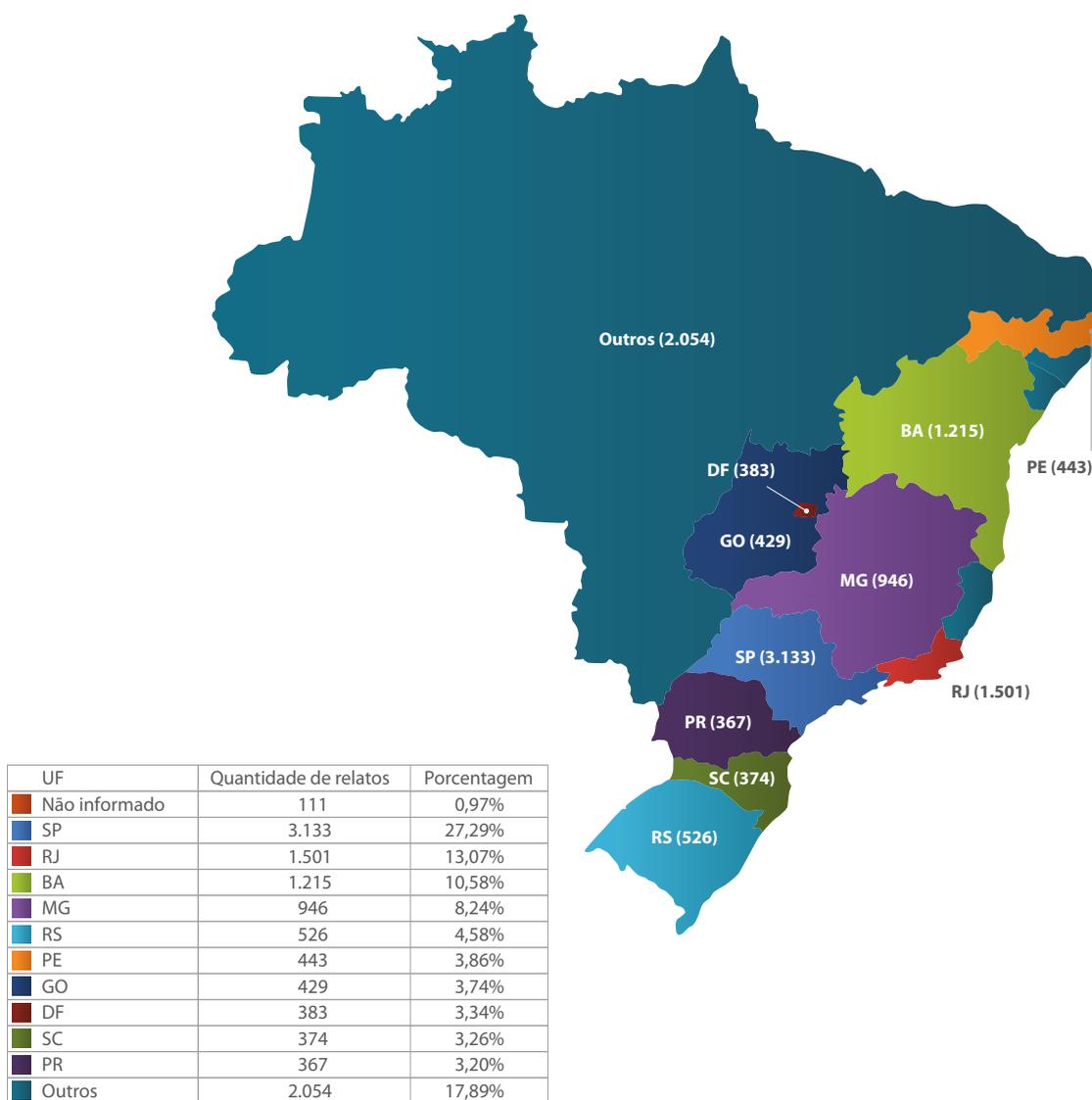
Há predominância de manifestações enviadas por advogados (24,83%), por profissionais liberais ou autônomos (15%) e por servidores públicos (11,59%), como demonstra tabela a seguir:

OCUPAÇÃO	QUANTIDADE	% RELATOS
ADVOGADO	2.851	24,83%
PROFISSIONAL LIBERAL OU AUTÔNOMO	1.722	15,00%
SERVIDOR PÚBLICO	1.331	11,59%
EMPREGADO DE EMPRESA PRIVADA	1.276	11,11%
APOSENTADO	858	7,47%
DESEMPREGADO	615	5,36%
ESTUDANTE	536	4,67%
EMPRESÁRIO	267	2,33%
MILITAR	142	1,24%
NÃO INFORMADO	1.543	13,44%
OUTROS	341	2,97%
TOTAL	11.482	100,00%



O gráfico seguinte registra o número de demandas conforme o estado de origem. O maior número de manifestações provém de São Paulo (27,29%), Rio de Janeiro (13,07%), Bahia (10,58%) e Minas Gerais (8,24%), os estados mais populosos do país.

Relato por UF





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 Rio de Janeiro, da Bahia e de São Paulo. O estado de Minas Gerais aparece na 14ª 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

TEMAS DAS DEMANDAS

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 53,82% (6.183) das manifestações recebidas. Em números absolutos, houve aumento de 1.328 manifestações sobre morosidade processual em relação à demanda do primeiro trimestre, causando assim parte do aumento na demanda mensal.

Vale ainda registrar demanda sobre caso específico, com grande repercussão nacional, em que houve 2.952 manifestações pertinentes a processo sobre aborto legal em Santa Catarina. Essa demanda sozinha alcançou segunda posição, com 25,69% das manifestações do período.

As demandas que necessitavam ser apresentadas formalmente ao CNJ ou que traziam dúvidas sobre o procedimento para peticionar ao Conselho constaram na terceira posição, com 5,33% (612). 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 quarto lugar, figuraram as demandas pertinentes à matéria de natureza jurisdicional, com 1,84% (211). 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.

No primeiro trimestre de 2022, foi incluído o tipo pertinente aos requerimentos registrados para a proteção de dados no Sistema, com base na Lei n. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados). No período deste relatório, houve um registro.



ASSUNTO	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	SOLICITAÇÃO	INFORMAÇÃO	PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	SUGESTÃO	ELOGIO	REQUERIMENTO LGPD	TOTAIS
MOROSIDADE PROCESSUAL NO PODER JUDICIÁRIO	5.920	38	190	32	-	1	2	-	6.183
ATUAÇÃO DE MAGISTRADO (ABORTO LEGAL SC)	23	2.927	-	1	-	-	1	-	2.952
COMO PETICIONAR AO CNJ	462	85	44	15	1	5	-	-	612
MATÉRIA DE CUNHO JURISDICIONAL	163	10	32	6	-	-	-	-	211
DEMANDA INSUFICIENTE PARA CLASSIFICAÇÃO	132	5	17	5	1	1	1	-	162
FUNCIONAMENTO/PROCEDIMENTO DE VARA/COMARCA	122	4	10	6	-	1	2	-	145
ATUAÇÃO DE MAGISTRADO	85	9	2	1	-	-	8	-	105
DECISÃO JUDICIAL	88	8	6	3	-	-	-	-	105
SERVENTIA EXTRAJUDICIAL/CARTÓRIO	61	4	14	12	2	2	-	-	95
DEMANDA FORA DA COMPETÊNCIA DO CNJ	67	7	9	8	-	-	-	1	92
ACESSO A SISTEMAS DE INFORMAÇÃO DE ÓRGÃO DO PODER JUDICIÁRIO	54	1	12	9	2	2	-	-	80
CONSULTA JURÍDICA	32	1	9	26	-	-	-	-	68
ANDAMENTO/SITUAÇÃO DE PROCESSO JUDICIAL	19	1	9	31	5	-	1	-	66
OUTROS ASSUNTOS	6	-	20	13	6	-	-	-	45
RESPOSTA/ATUAÇÃO DA OUVIDORIA DO CNJ	24	-	9	4	1	1	5	-	44
ATUAÇÃO DO CNJ	3	1	19	6	13	1	-	-	43
ATUAÇÃO DE SERVIDOR/FUNCIÓARIO DO PODER JUDICIÁRIO	23	5	1	1	1	-	5	-	36
ACESSO A SISTEMAS DO CNJ	19	-	7	6	2	-	-	-	34
CONVENÇÃO DA APOSTILA DE HAIA	1	-	6	19	-	-	-	-	26
CUMPRIMENTO DE DECISÃO JUDICIAL	22	2	2	-	-	-	-	-	26
PROCESSO JUDICIAL ELETRÔNICO (PJE)	17	-	5	2	-	2	-	-	26
ATOS NORMATIVOS DO CNJ	1	-	9	9	3	-	-	-	22
OUTROS ASSUNTOS	101	6	62	86	37	18	1	-	311
TOTAIS	7.445	3.114	494	301	74	34	26	1	11.489

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 7 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 72 pedidos e dois recursos fundamentados na Lei de acesso à informação (Lei n. 12.527/2011). Esses números representam aumento de 29,82% de demandas fundamentadas na LAI quando comparado ao trimestre anterior, em que foram registrados 53 pedidos e quatro recursos.

Os pedidos trataram, em sua maioria, de informações pertinentes a atuação do Conselho Nacional de Justiça (treze registros), levantamento de dados para pesquisas (nove) e demandas sobre andamento de processos judiciais (cinco).

Do total de pedidos de acesso à informação, 48 foram atendidos, 21 não puderam ser atendidos em razão de o CNJ não dispor das informações desejadas, dois foram indeferidos e um era insuficiente para análise. Os dois recursos foram atendidos.

Foram encaminhados cinco pedidos de informação para os órgãos competentes, em conformidade com o art. 11, § 1º, inciso III, da Lei de Acesso à Informação. Os destinatários foram as Ouvidorias dos Tribunais de Justiça da Bahia, de Santa Catarina, do Espírito Santo e do Rio de Janeiro e a Ouvidoria do Tribunal Regional do Federal da 2ª 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 segundo trimestre de 2022 não foi recebido informe de decisão denegatória em grau de recurso.

3.2 DADOS DOS PROCESSOS

Dos relatos recebidos no trimestre, 6.927 (60,33%) 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 se referem a feitos julgados ou em fase de execução.

ESFERA	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
JUSTIÇA ESTADUAL	3.001	2.049	70	2.918	2.113	89	5.120
JUSTIÇA FEDERAL	560	313	4	572	297	8	877
JUSTIÇA DO TRABALHO	110	331	2	130	309	4	443
TRIBUNAL SUPERIOR	139	93	4	128	101	7	236
CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA	-	-	169	-	-	169	169
SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL	26	34	1	19	41	1	61
JUSTIÇA ELEITORAL	13	3	-	7	9	-	16
JUSTIÇA MILITAR	3	2	-	-	5	-	5
TOTAIS	3.852	2.825	250	3.774	2.875	278	6.927
	55,61%	40,78%	3,61%	54,48%	41,50%	4,01%	100,00%

Das manifestações que continham dados do processo, a maior parte era relativa à morosidade na tramitação processual, 5.713 (82,47%). Em seguida, constaram as demandas a respeito de como peticionar ao Conselho, com 377 (5,44%), e a respeito de matéria de natureza jurisdicional, no total de 163 (2,35%).



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, 95,75% (5.920) 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	5.477	88,58%	5.107	82,60%
SIM	549	8,88%	919	14,86%
PJ	157	2,54%	157	2,54%
TOTAL	6.183	100,00%	6.183	100,00%

	SEXO	
	TOTAIS	%
MASCULINO	2.487	40,22%
FEMININO	3.539	57,24%
NA	157	2,54%
TOTAL	6.183	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 (74,48%), do Maranhão (72,66%) e da Bahia (71,11%).



UF	MOROSIDADE PROCESSUAL	TOTAL DE RELATOS	%
MT	143	192	74,48%
MA	101	139	72,66%
BA	864	1.215	71,11%
PE	308	443	69,53%
AM	83	120	69,17%
CE	204	302	67,55%
AL	102	153	66,67%
GO	275	429	64,10%
PI	81	128	63,28%
RN	63	103	61,17%
PB	70	115	60,87%
PA	101	170	59,41%
MS	110	187	58,82%
ES	109	192	56,77%
RO	32	61	52,46%
MG	496	946	52,43%
RJ	781	1.501	52,03%
AC	15	29	51,72%
SP	1.596	3.133	50,94%
TO	19	40	47,50%
SE	30	68	44,12%
RR	13	31	41,94%
RS	204	526	38,78%
AP	9	24	37,50%
PR	121	367	32,97%
DF	125	383	32,64%
SC	105	374	28,07%
NÃO INFORMADO	23	111	20,72%
TOTAIS	6.183	11.482	53,85%



Do total de manifestação classificadas como morosidade processual, apresentamos a seguir as 5.713 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	
SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA	68	36	4	50	54	4	108
CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA	0	0	106	0	0	106	106
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO	51	37	0	54	31	3	88
TOTAIS	119	73	110	104	85	113	302

JUSTIÇA ESTADUAL	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TJ-SÃO PAULO	462	358	6	403	416	7	826
TJ-BAHIA	509	212	8	517	206	6	729
TJ-RIO DE JANEIRO	321	299	7	374	247	6	627
TJ-MINAS GERAIS	209	102	1	182	129	1	312
TJ-PERNAMBUCO	140	106	2	137	109	2	248
TJ-GOIÁS	134	63	0	138	59	0	197
TJ-CEARÁ	111	53	4	87	76	5	168
TJ-RIO GRANDE DO SUL	86	39	1	73	52	1	126
TJ-MATO GROSSO	80	42	0	70	52	0	122
TJ-MARANHÃO	51	45	0	44	52	0	96
TJ-PARÁ	70	24	1	66	26	3	95
TJ-ALAGOAS	52	33	0	46	37	2	85
TJ-ESPÍRITO SANTO	49	31	0	43	35	2	80
TJ-MATO GROSSO DO SUL	47	29	1	44	33	0	77
TJ-SANTA CATARINA	54	22	0	46	28	2	76
TJ-AMAZONAS	30	39	0	40	29	0	69
TJ-PARANÁ	37	26	0	37	26	0	63
TJ-PIAUI	40	16	1	30	23	4	57
TJ-RIO GRANDE DO NORTE	21	33	1	25	30	0	55
TJ-PARAÍBA	28	18	0	24	22	0	46
TJ-DISTRITO FEDERAL	11	9	0	7	12	1	20
TJ-TOCANTINS	11	5	0	6	10	0	16
TJ-SERGIPE	9	4	0	7	6	0	13
TJ-RONDÔNIA	5	7	0	5	7	0	12
TJ-ACRE	4	7	0	3	8	0	11
TJ-AMAPÁ	3	4	0	1	6	0	7
TJ-RORAIMA	1	1	0	0	2	0	2
TOTAIS	2.575	1.627	33	2.455	1.738	42	4.235



JUSTIÇA FEDERAL	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRF-1ª REGIÃO	269	120	1	276	111	3	390
TRF-3ª REGIÃO	154	90	1	153	91	1	245
TRF-5ª REGIÃO	38	21	1	37	22	1	60
TRF-2ª REGIÃO	31	20	0	34	16	1	51
TRF-4ª REGIÃO	20	4	0	14	10	0	24
TRF-6ª REGIÃO	0	2	0	0	2	0	2
TOTAIS	512	257	3	514	252	6	772

JUSTIÇA DO TRABALHO	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRT-2ª REGIÃO	13	78	1	19	72	1	92
TRT-15ª REGIÃO	11	67	0	14	64	0	78
TRT-1ª REGIÃO	20	19	0	15	24	0	39
TRT-3ª REGIÃO	7	26	0	7	26	0	33
TRT-5ª REGIÃO	9	20	0	13	16	0	29
TRT-4ª REGIÃO	9	12	0	12	9	0	21
TRT-10ª REGIÃO	1	10	0	0	11	0	11
TRT-9ª REGIÃO	1	8	0	4	5	0	9
TRT-6ª REGIÃO	3	5	0	3	5	0	8
TRT-18ª REGIÃO	2	5	0	3	4	0	7
TRT-7ª REGIÃO	1	4	0	1	4	0	5
TRT-12ª REGIÃO	1	3	0	3	1	0	4
TRT-16ª REGIÃO	0	4	0	0	4	0	4
TRT-19ª REGIÃO	1	3	0	0	4	0	4
TRT-11ª REGIÃO	1	1	0	0	2	0	2
TRT-14ª REGIÃO	0	2	0	0	2	0	2
TRT-24ª REGIÃO	1	1	0	1	1	0	2
TRT-8ª REGIÃO	0	1	0	0	1	0	1
TRT-17ª REGIÃO	0	1	0	0	1	0	1
TRT-20ª REGIÃO	1	0	0	1	0	0	1
TRT-22ª REGIÃO	1	0	0	1	0	0	1
TOTAIS	83	270	1	97	256	1	354



JUSTIÇA ELEITORAL	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRE-RIO DE JANEIRO	1	1	0	0	2	0	2
TRE-MINAS GERAIS	0	1	0	0	1	0	1
TRE-PERNAMBUCO	1	0	0	1	0	0	1
TRE-SÃO PAULO	1	0	0	0	1	0	1
TRE-MATO GROSSO	1	0	0	1	0	0	1
TOTAIS	4	2	0	2	4	0	6

JUSTIÇA MILITAR	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TJM-SÃO PAULO	1	0	0	0	1	0	1
TOTAIS	1	0	0	0	1	0	1

RESUMO	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRIBUNAIS SUPERIORES E CNJ	119	73	110	104	85	113	302
JUSTIÇA ESTADUAL	2.575	1.627	33	2.455	1.738	42	4.235
JUSTIÇA FEDERAL	512	257	3	514	252	6	772
JUSTIÇA DO TRABALHO	83	270	1	97	256	1	354
JUSTIÇA ELEITORAL	4	2	0	2	4	0	6
JUSTIÇA MILITAR	1	0	0	0	1	0	1
TOTAIS	3.294	2.229	147	3.172	2.336	162	5.670

NA: não se aplica.

Não foram computados os processos em tramitação no STF.

3.4 CANAIS DE ATENDIMENTO 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 48 manifestações pelos canais sendo, 45 via canal de atendimento sobre os Direitos Humanos e três pelo canal de enfrentamento da violência contra mulheres.



Os temas mais frequentes dentre as demandas dos canais foram demandas pertinentes à atuação de magistrado (27,08%), à competência constitucional do CNJ (18,75%) e morosidade processual (14,58%).

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 um 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 à mulher 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.

No segundo trimestre, foram recebidas treze manifestações pela Ouvidoria Nacional da Mulher.



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	80	-	80	100%
DEP. DE MONITORAMENTO E FISCALIZAÇÃO DO SIST. CARCERÁRIO E DO SIST. DE EXEC. DE MED. SOCIOEDUCATIVAS	44	-	44	100%
SECRETARIA-GERAL	35	-	35	100%
DEPARTAMENTO DE PESQUISAS JUDICIÁRIAS	27	-	27	100%
SECRETARIA PROCESSUAL	25	-	25	100%
CENTRO DE FORMAÇÃO E APERFEIÇOAMENTO DE SERVIDORES DO PODER JUDICIÁRIO	18	-	18	100%
SEÇÃO DE PROTOCOLO E DIGITALIZAÇÃO	7	-	7	100%
SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL	7	-	7	100%
SEÇÃO DE SELEÇÃO E GESTÃO DE DESEMPENHO	5	-	5	100%
SECRETARIA DE CERIMONIAL E EVENTOS	5	-	5	100%
SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS	5	-	5	100%
DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO ORÇAMENTÁRIO	3	-	3	100%
GABINETE VAGA CIDADÃO SENADO	3	-	3	100%



DEPARTAMENTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA	2	-	2	100%
GABINETE VAGA 1 ADVOGADO	2	-	2	100%
GABINETE VAGA JUIZ TRT	2	-	2	100%
GABINETE VAGA MEMBRO MPU	2	-	2	100%
GABINETE VAGA JUIZ ESTADUAL	1	-	1	100%
GABINETE VAGA JUIZ TRF	1	-	1	100%
GABINETE VAGA TST	1	-	1	100%
SEÇÃO DE ARQUIVO E DE GESTÃO DOCUMENTAL	1	-	1	100%
GABINETE VAGA CIDADÃO CÂMARA	2	1	3	66,7%
SECRETARIA ESPECIAL DE PROGRAMAS, PESQUISAS E GESTÃO ESTRATÉGICA	-	2	2	0%
TOTAIS	278	3	281	98,9%

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 281 manifestações encaminhadas, 98,9% 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, 5.761 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	83			2	85
OUVIDORIA DO STJ	30				30
OUVIDORIA DO TSE	1			2	3
TOTAL	114	0	0	4	118
%	96,61%	0,00%	0,00%	3,39%	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	887	15	2	14	918
OUVIDORIA DO TJ-BAHIA	585	111	20	11	727
OUVIDORIA DO TJ-RIO DE JANEIRO	684			20	704
OUVIDORIA DO TJ-MINAS GERAIS	334			8	342
OUVIDORIA DO TJ-PERNAMBUCO	252	2		2	256
OUVIDORIA DO TJ-GOÍAS	207	1		2	210
OUVIDORIA DO FÓRUM CLÓVIS BEVILÁQUA/TJ-CEARÁ	137	33	3	1	174
OUVIDORIA DO TJ-RIO GRANDE DO SUL	152			2	154



OUVIDORIA DO TJ-MATO GROSSO	140				140
OUVIDORIA DO TJ-PARÁ	101				101
OUVIDORIA DO TJ-ALAGOAS	89			1	90
OUVIDORIA DO TJ-MARANHÃO	90				90
OUVIDORIA DO TJ-ESPÍRITO SANTO	84	1		3	88
OUVIDORIA DO TJ-SANTA CATARINA	81		1	1	83
OUVIDORIA DO TJ-MATO GROSSO DO SUL	81			2	83
OUVIDORIA DO TJ-AMAZONAS	66	2	1	1	70
OUVIDORIA DO TJ-PARANÁ	65			2	67
OUVIDORIA DO TJ-PIAUÍ	59			2	61
OUVIDORIA DO TJ-RIO GRANDE DO NORTE	44	6	2	1	53
OUVIDORIA DO TJ-PARAÍBA	46				46
OUVIDORIA DO TJ-DISTRITO FEDERAL	20			2	22
OUVIDORIA DO TJ-TOCANTINS	15				15
OUVIDORIA DO TJ-SERGIPE	13			1	14
OUVIDORIA DO TJ-ACRE	14				14
OUVIDORIA DO TJ-RONDÔNIA	12				12
OUVIDORIA DO TJ-AMAPÁ	9				9
OUVIDORIA DO TJ-RORAIMA	2				2
CORREGEDORIA DO TJ-MARANHÃO	1				1
TOTAL GERAL	4.270	171	29	76	4.546
%	93,93%	3,76%	0,64%	1,67%	100,00%

ÓRGÃO DE DESTINO - JUSTIÇA FEDERAL	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA JUDICIÁRIA DO TRF-1ª REGIÃO	282	4	2	2	290
OUVIDORIA DO TRF-3ª REGIÃO	248	1	2	3	254
OUVIDORIA DO TRF-5ª REGIÃO	62				62
OUVIDORIA DO TRF-2ª REGIÃO	58			3	61
PRESIDÊNCIA DO TRF-1ª REGIÃO	10	2	1	2	15
OUVIDORIA DO TRF-4ª REGIÃO	12				12
OUVIDORIA DA SJPR/TRF-4ª REGIÃO	10				10
OUVIDORIA DA SJRS/TRF-4ª REGIÃO	6	1			7
OUVIDORIA DA SJSC/TRF-4ª REGIÃO	2				2
TOTAL GERAL	690	8	5	10	713
%	96,77%	1,12%	0,70%	1,40%	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	108			3	111
OUVIDORIA DO TRT-15ª REGIÃO	85				85
OUVIDORIA DO TRT-1ª REGIÃO	41	1		1	43
OUVIDORIA DO TRT-5ª REGIÃO	27			1	28
OUVIDORIA DO TRT-3ª REGIÃO	27				27
OUVIDORIA DO TRT-4ª REGIÃO	23			2	25
OUVIDORIA DO TRT-10ª REGIÃO	15				15
OUVIDORIA DO TRT-9ª REGIÃO	10				10
OUVIDORIA DO TRT-6ª REGIÃO	7				7
OUVIDORIA DO TRT-16ª REGIÃO	6				6
OUVIDORIA DO TRT-7ª REGIÃO	6				6
OUVIDORIA DO TRT-18ª REGIÃO	5				5
OUVIDORIA DO TRT-12ª REGIÃO	3				3
OUVIDORIA DO TRT-19ª REGIÃO	3				3
OUVIDORIA DO TRT-11ª REGIÃO	2				2
OUVIDORIA DO TRT-20ª REGIÃO	2				2
OUVIDORIA DO TRT-22ª REGIÃO	2				2
OUVIDORIA DO TRT-14ª REGIÃO	1				1
OUVIDORIA DO TRT-17ª REGIÃO	1				1
OUVIDORIA DO TRT-24ª REGIÃO	1				1
TOTAL GERAL	375	1	0	7	383
%	97,91%	0,26%	0,00%	1,83%	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
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	114	0	0	4	118
JUSTIÇA ESTADUAL	4.270	171	29	76	4.546
JUSTIÇA FEDERAL	690	8	5	10	713
JUSTIÇA TRABALHISTA	375	1	0	7	383
JUSTIÇA ELEITORAL	1	0	0	0	1
TOTAL GERAL	5.450	180	34	97	5.761
%	94,60%	3,12%	0,59%	1,68%	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 4.761 manifestações encaminhadas, 5.450 (94,60%) obtiveram solução, 180 (3,12%) foram finalizadas sem solução e 34 (0,59%) permaneciam em acompanhamento; 97 manifestações (1,68%) foram enviadas sem a solicitação de informações/resposta.

Em relação ao trimestre anterior, em que foram realizados 4.575 encaminhamentos para órgãos do Poder Judiciário, houve crescimento de 25,97% no número de manifestações encaminhadas, o que representa aumento de 1.188 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 Defensora Pública da União no Rio de Janeiro e à Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.



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 41 respostas, e os resultados obtidos estão detalhados na tabela a seguir. Registre-se que por falha técnica na ferramenta do sistema, a pesquisa de satisfação ficou indisponível no mês de maio e em parte do mês de junho:

ATENDIMENTO	TOTAL	%
ÓTIMO	27	65,85%
BOM	1	2,44%
REGULAR	3	7,32%
RUIM	1	2,44%
PÉSSIMO	9	21,95%
TOTAL GERAL	41	100,00%

TEMPO DE RESPOSTA	TOTAL	%
ÓTIMO	27	65,85%
BOM	7	17,07%
REGULAR	3	7,32%
RUIM	0	0,00%
PÉSSIMO	4	9,76%
TOTAL GERAL	41	100,00%

SATISFAÇÃO QUANTO AO DESFECHO	TOTAL	%
SIM	24	58,54%
NÃO	17	41,46%
TOTAL GERAL	41	100,00%

CLAREZA DA RESPOSTA	TOTAL	%
SIM	32	78,05%
NÃO	9	21,95%
TOTAL GERAL	41	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 68,29%. Quanto ao quesito tempo de resposta, ótimo e bom representaram 82,93% das avaliações.

A satisfação do usuário em relação ao desfecho do tratamento de sua demanda apresentou avaliação positiva em 58,54% dos registros conceituados. Quanto ao item clareza da resposta, 78,05% dos registros obtiveram avaliação positiva.

Três quesitos (atendimento, tempo de resposta e clareza) apresentaram percentuais superiores aos 68% de avaliações positivas e, em menor escala, o quesito satisfação quanto ao desfecho alcançou os 58,54% de avaliações positivas.

Observa-se decréscimo do percentual nas avaliações positivas (ótimo e bom) do serviço da unidade em comparação ao trimestre anterior quanto ao item atendimento, em 2,82 pontos percentuais; nos demais quesitos, houve crescimento, de 6,63 pontos percentuais quanto ao tempo de resposta, 4,47 pontos percentuais quanto à satisfação em relação ao desfecho e de 6,94 pontos percentuais quanto à clareza da resposta.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

No segundo trimestre de 2022, a Ouvidoria recebeu um total de 11.482 manifestações. Em comparação ao trimestre anterior, houve aumento de 66% (6.917 registros) e, em comparação ao mesmo período de 2021, o aumento foi de 52,16% (7.546 registros).

Os dados pertinentes ao perfil dos cidadãos que procuram a Ouvidoria apresentaram a mesma tendência dos trimestres anteriores, em especial quanto à ocupação dos requerentes, que são advogados, profissionais liberais e servidores públicos, em sua maioria, e à origem do maior número de relatos, que provêm dos estados mais populosos do país (São Paulo, Rio de Janeiro, Bahia e Minas Gerais).

A maior demanda da Ouvidoria foi concernente a reclamações classificadas como “morosidade processual” e representou 53,82% do total de demandas recebidas. Houve um aumento em números absolutos de 1.328 manifestações sobre o tema, conquanto tenha ocorrido redução em pontos percentuais, em comparação ao trimestre anterior.

Registre-se o recebimento de 2.952 manifestações pertinentes a processo sobre aborto legal em Santa Catarina, que figurou com a segunda maior demanda, e contribuiu para o crescimento de 66% no número de manifestações.

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 48 manifestações, sendo 45 sobre Direitos Humanos e três pelo canal de enfrentamento da violência contra mulheres.

A Ouvidoria Nacional da Mulher no CNJ, que foi inaugurada em 8 de março de 2022, em comemoração ao Dia Internacional da Mulher, recebeu um total de treze manifestações no trimestre, além dos casos de grande repercussão nacional mencionados.

Em regra, a Ouvidoria do CNJ tem promovido o encaminhamento de manifestações às Ouvidorias e Corregedorias de Justiça, como forma de obter resultado eficiente em relação à reclamação. Das manifestações encaminhadas aos demais órgãos do Poder Judiciário, 94,60% encontravam-se finalizadas com solução no fechamento do relatório. Após dois trimestres de



queda na quantidade de manifestações encaminhadas, de 8,09% no quarto trimestre de 2021 e de 3,48% no primeiro trimestre de 2022, registramos crescimento de 25,97% no número de encaminhamentos, em relação ao trimestre anterior.

Os quesitos avaliados pelo usuário obtiveram avaliação positiva em mais de 58% das participações quanto ao desfecho do tratamento da demanda, e nos demais itens a avaliação foi positiva em mais de 68% das participações (atendimento, tempo de resposta e clareza).



Poder
Judiciário

CNJ CONSELHO
NACIONAL
DE JUSTIÇA