



510

# RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DO CONSELHO  
NACIONAL DE JUSTIÇA

---

JULHO, AGOSTO E SETEMBRO DE 2022



Poder  
Judiciário



CONSELHO  
NACIONAL  
DE JUSTIÇA



510



# RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DO CONSELHO  
NACIONAL DE JUSTIÇA

---

JULHO, AGOSTO E SETEMBRO 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

Davi Paes Landim Borges

**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](http://www.cnj.jus.br)

# SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>7</b>
<b>1. DEMANDAS RECEBIDAS</b>	<b>8</b>
<b>2. TRABALHO REMOTO</b>	<b>12</b>
<b>3. TEMAS DAS DEMANDAS</b>	<b>13</b>
3.1 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	15
3.2 DADOS DOS PROCESSOS	16
3.3 MOROSIDADE PROCESSUAL	17
3.4 CANAIS DE ATENDIMENTO ESPECÍFICOS	21
<b>4. OUVIDORIA NACIONAL DA MULHER</b>	<b>23</b>
<b>5. PARTICIPAÇÃO DAS UNIDADES DO CNJ</b>	<b>25</b>
<b>6. ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS A OUTROS ÓRGÃOS</b>	<b>27</b>
<b>7. PESQUISA DE SATISFAÇÃO</b>	<b>31</b>
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>33</b>





# INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça foi instituída por meio da Portaria n. 272, de 17 de junho de 2008, que disciplinou a estrutura do Conselho. Em 2009, foi reestruturada com a publicação do novo Regimento Interno do Conselho, por meio da Resolução n. 67, de 3 de março de 2009. 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 julho a setembro de 2022.



# 1

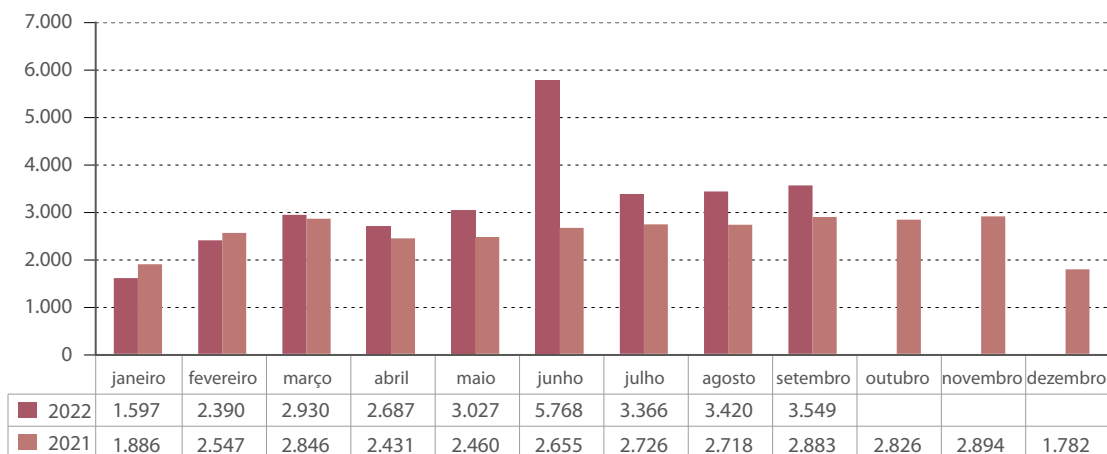
## DEMANDAS RECEBIDAS

No período de julho a setembro de 2022, a Ouvidoria recebeu um total de 10.335 manifestações pelos canais de atendimento da unidade, alcançando média mensal de 3.445 relatos.

Houve redução de 10,0% na demanda em relação ao trimestre anterior, contudo representa aumento em relação à demanda normalmente recebida, haja vista que o segundo trimestre exibiu pico de aumento de 66,0% na demanda, em razão de caso de grande repercussão nacional, que deu caso, sozinho, a 2.952 registros. Em comparação ao mesmo trimestre de 2021, em que foram recebidas 8.327 manifestações, houve aumento de 24,10% na demanda.

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 10.143 (98,14%) manifestações recebidas pelo sistema eletrônico de atendimento na internet e 136 (1,32%) por *e-mail*. As demais manifestações foram recebidas por ofício (26 – 0,25%) telefone (21 – 0,2%), por correspondência (6 – 0,06%) e pessoalmente (3 – 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 1.663 atendimentos telefônicos recepcionados, dos quais 73 foram recebidos pela Ouvidoria Nacional da Mulher, sendo:

PERÍODO	ATENDIMENTOS
JULHO	425
AGOSTO	612
SETEMBRO	626
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>1.663</b>

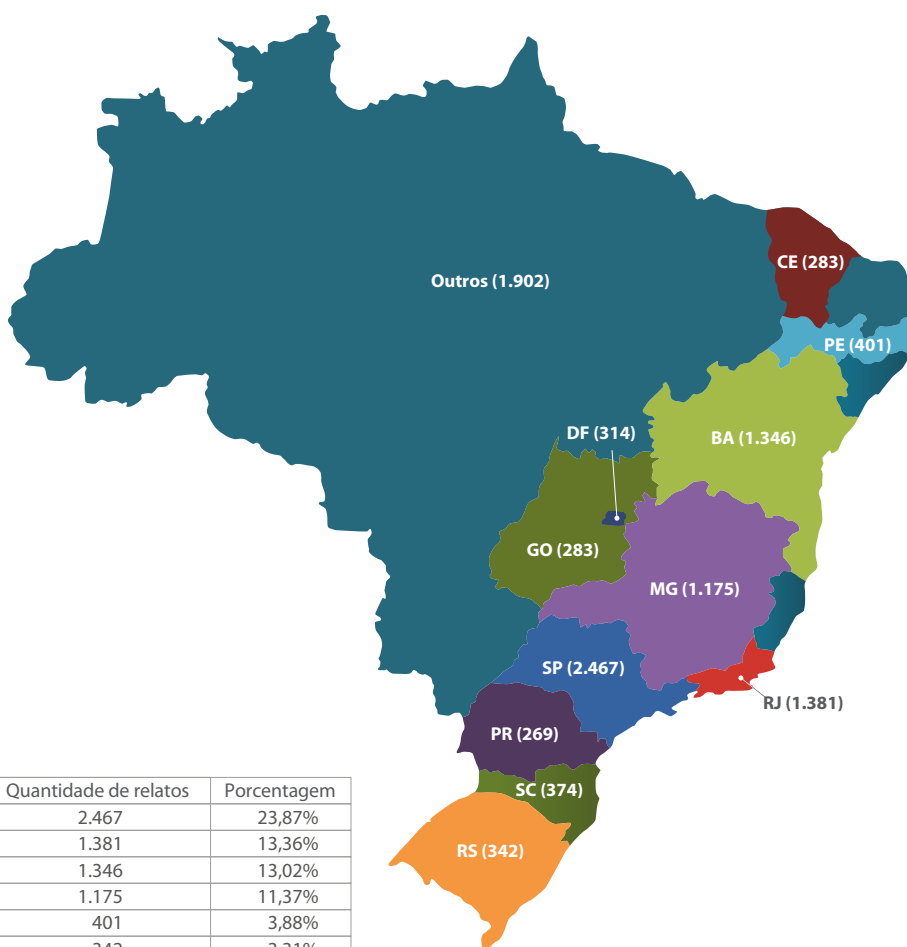
Há predominância de manifestações enviadas por advogados (28,6%), por profissionais liberais ou autônomos (10,83%) e por servidores públicos (10,31%), como demonstra tabela a seguir:

OCUPAÇÃO	QUANTIDADE	% RELATOS
ADVOGADO	2.956	28,60%
PROFISSIONAL LIBERAL OU AUTÔNOMO	1.119	10,83%
SERVIDOR PÚBLICO	1.066	10,31%
EMPREGADO DE EMPRESA PRIVADA	933	9,03%
APOSENTADO	909	8,80%
DESEMPREGADO	678	6,56%
ESTUDANTE	281	2,72%
EMPRESÁRIO	226	2,19%
MILITAR	146	1,41%
NÃO INFORMADO	1.687	16,32%
OUTROS	334	3,23%
<b>TOTAL</b>	<b>10.335</b>	<b>100,00%</b>



O gráfico seguinte registra o número de demandas conforme o estado de origem. O maior número de manifestações provém de São Paulo (23,87%), Rio de Janeiro (13,36%), Bahia (13,02%) e Minas Gerais (11,37%), os estados mais populosos do país.

### Relato por UF



UF	Quantidade de relatos	Porcentagem
SP	2.467	23,87%
RJ	1.381	13,36%
BA	1.346	13,02%
MG	1.175	11,37%
PE	401	3,88%
RS	342	3,31%
DF	314	3,04%
CE	283	2,74%
GO	283	2,74%
PR	269	2,60%
Outros	1.902	18,40%
Não informado	172	1,66%
Totais	10.335	100,00%



Importante observar que, conforme os dados do Relatório Justiça em Números 2022,<sup>1</sup> 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),<sup>2</sup> a maior demanda originou-se do Distrito Federal, da Bahia, do Rio de Janeiro e do Mato Grosso do Sul. O estado de São Paulo aparece em oitava posição e Minas Gerais aparece na sexta posição.

---

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

<sup>2</sup> IBGE. Estimativas da população residente no Brasil e unidades da federação com data de referência em 1º de julho de 2021. Disponível em: <<https://bit.ly/3jn1MuP>>. Acesso em: 27 out. 2022.



# 2

## TRABALHO REMOTO

A equipe da Ouvidoria do CNJ prestou atendimento remoto no período de março de 2020 a setembro de 2022, em consideração às medidas necessárias para a contenção do contágio pelo novo coronavírus (Covid-19). No período, os serviços de atendimento por correspondência ou expedientes oficiais e por meio eletrônico (formulário eletrônico e e-mail) permaneceram inalterados, tendo o atendimento telefônico sido prestado em horário normal de funcionamento da unidade, das 9h às 19h, ininterrupto; o atendimento presencial na repartição ficou suspenso no período. Findo o período pandêmico, as atividades presenciais foram retomadas.



# 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 70,30% (7.269) das manifestações recebidas, o que mantém a tendência histórica, com aumento percentual das demandas sobre demora processual de 16,48 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 5,99% (619). 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.

Registramos demanda sobre caso específico, com repercussão nacional, em que houve 409 manifestações pertinentes a processo sobre liberação de mineração na Serra do Curral/MG. Essa demanda sozinha alcançou a terceira posição, com 3,96% das manifestações do período.

Em quarto lugar, figuraram as demandas pertinentes à matéria de natureza jurisdicional, com 2,35% (243). 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 seis registros.



ASSUNTO	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	SOLICITAÇÃO	INFORMAÇÃO	PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	SUGESTÃO	ELOGIO	REQUERIMENTO LGPD	TOTAIS
MOROSIDADE PROCESSUAL NO PODER JUDICIÁRIO	7.069	32	118	48	1	1			7.269
COMO PETICIONAR AO CNJ	448	106	45	19		1			619
ATUAÇÃO DE MAGISTRADO (SERRA DO CURRAL/MG)	4	405							409
MATÉRIA DE CUNHO JURISDICIONAL	205	8	24	6					243
DEMANDA INSUFICIENTE PARA CLASSIFICAÇÃO	156	3	25	7				1	192
DECISÃO JUDICIAL	180	4	2	1					187
FUNCIONAMENTO/PROCEDIMENTO DE VARA/COMARCA	145	2	9	2	1	1	3		163
ATUAÇÃO DE MAGISTRADO	124	18		1			3		146
DEMANDA FORA DA COMPETÊNCIA DO CNJ	63	18	13	8		2	1		105
SERVENTIA EXTRAJUDICIAL/CARTÓRIO	67	7	9	16	2	1	2		104
ACESSO A SISTEMAS DE INFORMAÇÃO DE ÓRGÃO DO PODER JUDICIÁRIO	46		22	18	2	2		1	91
ANDAMENTO/SITUAÇÃO DE PROCESSO JUDICIAL	22	1	9	55	1				88
CONSULTA JURÍDICA	22	1	8	19					50
ATUAÇÃO DO CNJ	2		21		22	1	2		48
RESPOSTA/ATUAÇÃO DA OUIDORIA DO CNJ	34		4	3			2		43
ATUAÇÃO DE SERVIDOR/FUNCIÓARIO DO PODER JUDICIÁRIO	24	2	2	3	1	1	9		42
ACESSO A SISTEMAS DO CNJ	19		8	9	1				37
ATOS NORMATIVOS DO CNJ			5	17	6	2			30
SISTEMA NACIONAL DE ADOÇÃO E ACOLHIMENTO (SNA)	5		8	13	1				27
PROCESSO JUDICIAL ELETRÔNICO (PJE)	8		8	5	2	1		1	25
ADMINISTRAÇÃO DE TRIBUNAL	22		1						23
OUTROS ASSUNTOS	115	18	69	125	52	17		3	399
<b>TOTAIS</b>	<b>8.780</b>	<b>625</b>	<b>410</b>	<b>375</b>	<b>92</b>	<b>30</b>	<b>22</b>	<b>6</b>	<b>10.340</b>

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

Em face da demanda de reclamações sobre a demora processual, a Ouvidoria tem promovido o envio das manifestações às ouvidorias dos tribunais, a fim de efetivar a constante melhoria dos serviços prestados pelo Poder Judiciário, mediante a articulação com as demais ouvidorias judiciais, conforme missão definida pela Resolução CNJ n. 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 88 pedidos e dois recursos fundamentados na Lei de acesso à informação (Lei n. 12.527/2011). Esses números representam aumento de 21,62% de demandas fundamentadas na LAI quando comparado ao trimestre anterior, em que foram registrados 72 pedidos e dois recursos.

Os pedidos trataram, em sua maioria, de informações pertinentes a atuação do Conselho Nacional de Justiça (21), levantamento de dados para pesquisas, estatísticas e dados do Justiça em Números (21) e sobre os atos normativos do Conselho (seis registros).

Do total de pedidos de acesso à informação, 61 foram atendidos, 23 não puderam ser atendidos em razão de o CNJ não dispor das informações desejadas, dois foram indeferidos, um foi parcialmente atendido e um foi considerado 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 de São Paulo e do Rio de Janeiro, as Ouvidorias do Tribunal Regional do Federal da 4ª Região e da Seção Judiciária de Santa Catarina e a Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 10ª 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 terceiro trimestre de 2022, foi recebido um informe de decisão denegatória em grau de recurso do Conselho Superior da Justiça do Trabalho.



## 3.2 DADOS DOS PROCESSOS

Dos relatos recebidos no trimestre, 7.735 (74,84%) 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	3.259	2.188	39	3.252	2.169	65	5.486
JUSTIÇA FEDERAL	740	395	11	715	412	19	1.146
JUSTIÇA DO TRABALHO	124	422	4	171	372	7	550
TRIBUNAL SUPERIOR	169	87	1	130	122	5	257
CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA	-	-	178	-	-	178	178
SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL	54	48	1	31	70	2	103
JUSTIÇA ELEITORAL	8	4	-	9	2	1	12
JUSTIÇA MILITAR	-	3	-	2	1	-	3
TOTAIS	4.354	3.147	234	4.310	3.148	277	7.735
	56,29%	40,69%	3,03%	55,72%	40,70%	3,58%	100,00%

NA: Não se aplica.

Das manifestações que continham dados do processo, a maior parte era relativa à morosidade na tramitação processual, 6.599 (85,32%). Em seguida, constaram as demandas a respeito de como peticionar ao Conselho, com 320 (4,14%) e a respeito de matéria de natureza jurisdicional, no total de 184 (2,38%).





### 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, 97,25% (7.069) 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	6.416	88,27%	5.981	82,28%
SIM	686	9,44%	1121	15,42%
PJ	167	2,30%	167	2,30%
<b>TOTAL</b>	<b>7.269</b>	<b>100,00%</b>	<b>7.269</b>	<b>100,00%</b>

	SEXO	
	TOTAIS	%
MASCULINO	4.091	56,28%
FEMININO	3.011	41,42%
NA	167	2,30%
<b>TOTAL</b>	<b>7.269</b>	<b>100,00%</b>

NA: não se aplica (pessoa jurídica).

A tabela apresenta o percentual de demandas sobre morosidade no andamento de processo judicial em relação ao total de demandas por estado. Os maiores percentuais de demandas sobre marcha processual foram observados nos estados do Bahia (86,70%), do Piauí (84,70%) e do Amazonas (83,49%).



UF	MOROSIDADE PROCESSUAL	TOTAL DE RELATOS	%
BA	1.167	1.346	86,70%
PI	155	183	84,70%
AM	177	212	83,49%
MA	94	115	81,74%
AL	113	141	80,14%
CE	226	283	79,86%
PB	94	120	78,33%
PE	310	401	77,31%
TO	39	51	76,47%
PA	118	156	75,64%
SP	1.860	2.467	75,40%
MS	140	187	74,87%
RR	26	35	74,29%
MT	125	173	72,25%
RJ	991	1.381	71,76%
ES	106	150	70,67%
GO	195	283	68,90%
RN	62	92	67,39%
SE	35	52	67,31%
RS	229	342	66,96%
RO	23	36	63,89%
AC	14	23	60,87%
PR	162	269	60,22%
SC	91	162	56,17%
AP	7	14	50,00%
DF	155	314	49,36%
MG	526	1.175	44,77%
NÃO INFORMADO	29	172	16,86%
TOTAIS	7.269	10.335	70,33%



Do total de manifestação classificadas como morosidade processual, apresentamos a seguir as 6.599 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	85	49	0	55	76	3	134
CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA	0	0	131	0	0	131	131
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO	69	27	1	62	34	1	97
TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL	1	0	0	1	0	0	1
TOTAIS	155	76	132	118	110	135	363

JUSTIÇA ESTADUAL	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TJ-BAHIA	708	263	4	746	222	7	975
TJ-SÃO PAULO	474	417	5	460	429	7	896
TJ-RIO DE JANEIRO	374	313	2	403	280	6	689
TJ-MINAS GERAIS	217	126	2	193	150	2	345
TJ-PERNAMBUCO	176	70	1	181	64	2	247
TJ-CEARÁ	101	76	4	89	88	4	181
TJ-RIO GRANDE DO SUL	107	68	0	92	83	0	175
TJ-AMAZONAS	54	82	0	63	72	1	136
TJ-GOIÁS	66	46	0	52	60	0	112
TJ-MARANHÃO	79	26	0	69	29	7	105
TJ-ALAGOAS	57	41	0	66	32	0	98
TJ-MATO GROSSO	61	34	0	54	40	1	95
TJ-PARÁ	69	25	0	66	28	0	94
TJ-MATO GROSSO DO SUL	40	50	0	37	53	0	90
TJ-PARAÍBA	43	31	2	45	29	2	76
TJ-PARANÁ	46	26	0	32	40	0	72
TJ-PIAUÍ	48	19	0	34	30	3	67
TJ-ESPÍRITO SANTO	45	21	0	42	24	0	66
TJ-SANTA CATARINA	48	13	0	35	26	0	61
TJ-RIO GRANDE DO NORTE	25	19	1	21	24	0	45
TJ-TOCANTINS	12	10	0	10	12	0	22
TJ-DISTRITO FEDERAL	14	5	0	13	6	0	19
TJ-RONDÔNIA	11	2	0	8	5	0	13
TJ-SERGIPE	7	4	0	6	5	0	11



TJ-ACRE	3	2	0	3	2	0	5
TJ-RORAIMA	2	0	1	1	1	1	3
TJ-AMAPÁ	1	2	0	1	2	0	3
<b>TOTAIS</b>	<b>2.888</b>	<b>1.791</b>	<b>22</b>	<b>2.822</b>	<b>1.836</b>	<b>43</b>	<b>4.701</b>

JUSTIÇA FEDERAL	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRF-1ª REGIÃO	281	151	5	268	160	9	437
TRF-3ª REGIÃO	211	103	3	208	106	3	317
TRF-2ª REGIÃO	83	33	1	71	43	3	117
TRF-5ª REGIÃO	53	20	0	45	28	0	73
TRF-4ª REGIÃO	29	8	0	28	9	0	37
TRF-6ª REGIÃO	7	8	0	12	3	0	15
<b>TOTAIS</b>	<b>664</b>	<b>323</b>	<b>9</b>	<b>632</b>	<b>349</b>	<b>15</b>	<b>996</b>

JUSTIÇA DO TRABALHO	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRT-2ª REGIÃO	26	127	2	34	120	1	155
TRT-15ª REGIÃO	16	77	0	21	72	0	93
TRT-1ª REGIÃO	22	29	1	29	22	1	52
TRT-5ª REGIÃO	9	19	0	8	20	0	28
TRT-4ª REGIÃO	5	15	1	5	14	2	21
TRT-10ª REGIÃO	1	16	0	1	16	0	17
TRT-3ª REGIÃO	2	11	0	5	6	2	13
TRT-6ª REGIÃO	2	9	0	2	9	0	11
TRT-18ª REGIÃO	4	6	0	4	6	0	10
TRT-7ª REGIÃO	2	7	0	3	6	0	9
TRT-16ª REGIÃO	4	3	0	3	4	0	7
TRT-20ª REGIÃO	0	6	0	5	1	0	6
TRT-22ª REGIÃO	0	6	0	0	6	0	6
TRT-17ª REGIÃO	2	3	0	2	3	0	5
TRT-8ª REGIÃO	1	3	0	1	3	0	4
TRT-11ª REGIÃO	0	4	0	1	3	0	4
TRT-12ª REGIÃO	1	3	0	1	3	0	4
TRT-19ª REGIÃO	2	2	0	2	2	0	4
TRT-9ª REGIÃO	0	2	0	0	2	0	2
TRT-21ª REGIÃO	2	0	0	1	1	0	2
TRT-24ª REGIÃO	0	2	0	1	1	0	2
TRT-13ª REGIÃO	0	1	0	0	1	0	1
<b>TOTAIS</b>	<b>101</b>	<b>351</b>	<b>4</b>	<b>129</b>	<b>321</b>	<b>6</b>	<b>456</b>



JUSTIÇA ELEITORAL	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRE-ALAGOAS	3	0	0	2	0	1	3
TRE-MINAS GERAIS	1	1	0	2	0	0	2
TRE-PARÁ	1	1	0	2	0	0	2
TRE-BAHIA	1	0	0	1	0	0	1
TRE-PARAÍBA	1	0	0	1	0	0	1
TRE-GOIÁS	0	1	0	0	1	0	1
<b>TOTAIS</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>10</b>

JUSTIÇA MILITAR	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TJM-MINAS GERAIS	0	1	0	1	0	0	1
<b>TOTAIS</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

RESUMO	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRIBUNAIS SUPERIORES E CNJ	155	76	132	118	110	135	363
JUSTIÇA ESTADUAL	2.888	1.791	22	2.822	1.836	43	4.701
JUSTIÇA FEDERAL	664	323	9	632	349	15	996
JUSTIÇA DO TRABALHO	101	351	4	129	321	6	456
JUSTIÇA ELEITORAL	7	3	0	8	1	1	10
JUSTIÇA MILITAR	0	1	0	1	0	0	1
<b>TOTAIS</b>	<b>3.815</b>	<b>2.545</b>	<b>167</b>	<b>3.710</b>	<b>2.617</b>	<b>200</b>	<b>6.527</b>

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, a partir de 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 30 manifestações pelos canais sendo, 29 via canal de atendimento sobre os Direitos Humanos e uma pelo canal de tutela do meio ambiente.



Os temas mais frequentes dentre as demandas dos canais foram demandas pertinentes à morosidade processual (23,3%) e sobre questões que necessitavam ser apresentadas formalmente ao CNJ (23,3%).

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.

Registramos a realização de atualização do levantamento sobre a existência de Ouvidorias da Mulher nos tribunais em novembro de 2022. Responderam ao levantamento 82 tribunais, dos quais 55% responderam possuir Ouvidorias da Mulher. Destacamos que as Ouvidorias da Mulher são mais frequentes dentre os conselhos, os Tribunais Superiores e a Justiça Eleitoral, como demonstra o quadro a seguir:



RAMO	SIM	NÃO	TOTAL GERAL	% (SIM)
CONSELHO	2		2	100%
SUPERIOR	3	1	4	75%
ELEITORAL	18	7	25	72%
ESTADUAL	15	9	24	63%
MILITAR	1	1	2	50%
FEDERAL	1	3	4	25%
TRABALHISTA	5	16	21	24%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>45</b>	<b>37</b>	<b>82</b>	<b>55%</b>

No terceiro trimestre, foram recebidas 31 manifestações pela Ouvidoria Nacional da Mulher. As demandas são analisadas conforme o relato que apresentam, procedendo-se o encaminhamento e as orientações pertinentes ao caso.

Dentre essas demandas, destacamos o caso pertinente a magistrado da Justiça do Trabalho da 2ª Região, acusado de condutas de assédio e importunação sexual; a Ouvidoria recepcionou quatro manifestações, em que foram noticiados 20 relatos de supostas vítimas, os quais foram encaminhados pela Ouvidora Nacional da Mulher à Corregedoria Nacional de Justiça.





# 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	%
DEP. DE MONITORAMENTO E FISCALIZAÇÃO DO SIST. CARCERÁRIO E DO SIST. DE EXEC. DE MED. SOCIOEDUCATIVAS	46	-	46	100%
SECRETARIA-GERAL	34	-	34	100%
SECRETARIA PROCESSUAL	27	-	27	100%
DEPARTAMENTO DE PESQUISAS JUDICIÁRIAS	23	-	23	100%
CENTRO DE FORMAÇÃO E APERFEIÇOAMENTO DE SERVIDORES DO PODER JUDICIÁRIO	20	-	20	100%
SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS	14	-	14	100%
GABINETE VAGA 1 ADVOGADO	8	-	8	100%
SEÇÃO DE PROTOCOLO E DIGITALIZAÇÃO	8	-	8	100%
SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL	5	-	5	100%
GABINETE VAGA MEMBRO MPU	4	-	4	100%
SEÇÃO DE SELEÇÃO E GESTÃO DE DESEMPENHO	4	-	4	100%
SECRETARIA DE CERIMONIAL E EVENTOS	4	-	4	100%
COORDENADORIA DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO E MEMÓRIA DO PODER JUDICIÁRIO	3	-	3	100%
GABINETE VAGA JUIZ DO TRABALHO	3	-	3	100%
DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO ORÇAMENTÁRIO	2	-	2	100%



SEÇÃO DE GESTÃO DE CONTRATOS	2	-	2	100%
SEÇÃO DE MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DA ESTRATÉGIA	2	-	2	100%
SEÇÃO DE PASSAGENS E DIÁRIAS	2	-	2	100%
ASSESSORIA JURÍDICA	1	-	1	100%
DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA INSTITUCIONAL DO PODER JUDICIÁRIO	1	-	1	100%
GABINETE VAGA JUIZ TRT	1	-	1	100%
CORREGEDORIA NACIONAL DE JUSTIÇA	75	1	76	99%
GABINETE VAGA CIDADÃO SENADO	10	1	11	91%
GABINETE VAGA TST	3	1	4	75%
GABINETE VAGA JUIZ FEDERAL	2	1	3	67%
DEPARTAMENTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA	1	1	2	50%
SECRETARIA ESPECIAL DE PROGRAMAS, PESQUISAS E GESTÃO ESTRATÉGICA	-	9	9	0%
GABINETE VAGA JUIZ TRF	-	2	2	0%
DIRETORIA GERAL	-	1	1	0%
<b>TOTAIS</b>	<b>305</b>	<b>17</b>	<b>322</b>	<b>95%</b>

A atuação dos setores e órgãos competentes do Conselho Nacional de Justiça no atendimento ao usuário é essencial para efetivar a participação cidadã, ao viabilizar que a manifestação seja tratada pelo setor solucionador da questão apresentada. Do total de 322 manifestações encaminhadas, 95% 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, 6.619 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	99		1		100
OUVIDORIA DO STJ	37		1	1	39
OUVIDORIA DO TSE	2			1	3
OUVIDORIA DAS MULHERES - STJ			1		1
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>143</b>
<b>%</b>	<b>96,50%</b>	<b>0,00%</b>	<b>2,10%</b>	<b>1,40%</b>	<b>100,00%</b>

ÓRGÃO DE DESTINO - JUSTIÇA ESTADUAL	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TJ-SÃO PAULO	983	6	13	24	1026
OUVIDORIA DO TJ-BAHIA	781	95	86	7	969
OUVIDORIA DO TJ-RIO DE JANEIRO	748	3		15	766
OUVIDORIA DO TJ-MINAS GERAIS	379			7	386
OUVIDORIA DO TJ-PERNAMBUCO	243	1	1	4	249
OUVIDORIA DO FÓRUM CLÓVIS BEVILÁQUA/TJ-CEARÁ	133	23	30	2	188
OUVIDORIA DO TJ-RIO GRANDE DO SUL	177			6	183
OUVIDORIA DO TJ-AMAZONAS	134	1	13		148



OUVIDORIA DO TJ-GOIÁS	117	1		2	120
OUVIDORIA DO TJ-MATO GROSSO	107	1		4	112
OUVIDORIA DO TJ-MARANHÃO	108			4	112
OUVIDORIA DO TJ-ALAGOAS	102				102
OUVIDORIA DO TJ-PARÁ	90	1	3	3	97
OUVIDORIA DO TJ-PARANÁ	87			4	91
OUVIDORIA DO TJ-MATO GROSSO DO SUL	87		1	1	89
OUVIDORIA DO TJ-PARAÍBA	71	1	2	1	75
OUVIDORIA DO TJ-ESPÍRITO SANTO	72			3	75
OUVIDORIA DO TJ-SANTA CATARINA	65	1			66
OUVIDORIA DO TJ-PIAUI	64			1	65
OUVIDORIA DO TJ-RIO GRANDE DO NORTE	37	4	9	1	51
OUVIDORIA DO TJ-DISTRITO FEDERAL	36		1	2	39
OUVIDORIA DO TJ-TOCANTINS	22				22
OUVIDORIA DO TJ-RONDÔNIA	19				19
OUVIDORIA DO TJ-SERGIPE	7			1	8
OUVIDORIA DO TJ-ACRE	4	1			5
OUVIDORIA DO TJ-AMAPÁ	4			1	5
OUVIDORIA DO TJ-RORAIMA	4				4
CORREGEDORIA DA BAHIA - INTERIOR	1				1
CORREGEDORIA DO PARÁ - CAPITAL		1			1
PRESIDÊNCIA DO TJ-RIO DE JANEIRO	1				1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>4.683</b>	<b>140</b>	<b>159</b>	<b>93</b>	<b>5.075</b>
%	92,28%	2,76%	3,13%	1,83%	100,00%

ÓRGÃO DE DESTINO - JUSTIÇA FEDERAL	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA JUDIC. DO TRF-1ª REGIÃO	327	7	9	6	349
OUVIDORIA DO TRF-3ª REGIÃO	321			2	323
OUVIDORIA DO TRF-2ª REGIÃO	141		2	1	144
OUVIDORIA DO TRF-5ª REGIÃO	71			3	74
OUVIDORIA DO SJPR/TRF-4ª REGIÃO	17				17
PRESIDÊNCIA DO TRF-1ª REGIÃO	9		5	1	15
OUVIDORIA DO SJRS/TRF-4ª REGIÃO	10				10
OUVIDORIA DO SJSC/TRF-4ª REGIÃO	8		1		9
OUVIDORIA DO TRF-4ª REGIÃO	8				8
OUVIDORIA DO TRF-6ª REGIÃO	3		1		4
OUVIDORIA ADMIN. DO TRF-1ª REGIÃO	1				1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>916</b>	<b>7</b>	<b>18</b>	<b>13</b>	<b>954</b>
%	96,02%	0,73%	1,89%	1,36%	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	157	2	1	4	164
OUVIDORIA DO TRT-15ª REGIÃO	92			2	94
OUVIDORIA DO TRT-1ª REGIÃO	39				39
OUVIDORIA DO TRT-5ª REGIÃO	26	1			27
OUVIDORIA DO TRT-4ª REGIÃO	17				17
OUVIDORIA DO TRT-10ª REGIÃO	15			1	16
OUVIDORIA DO TRT-3ª REGIÃO	11				11
OUVIDORIA DO TRT-7ª REGIÃO	11				11
OUVIDORIA DO TRT-6ª REGIÃO	10				10
OUVIDORIA DO TRT-18ª REGIÃO	8			1	9
OUVIDORIA DO TRT-22ª REGIÃO	7				7
OUVIDORIA DO TRT-12ª REGIÃO	6				6
OUVIDORIA DO TRT-16ª REGIÃO	4			1	5
OUVIDORIA DO TRT-20ª REGIÃO	5				5
OUVIDORIA DO TRT-17ª REGIÃO	4				4
OUVIDORIA DO TRT-19ª REGIÃO	4				4
OUVIDORIA DO TRT-21ª REGIÃO	3				3
OUVIDORIA DO TRT-24ª REGIÃO	2				2
OUVIDORIA DO TRT-8ª REGIÃO	2				2
OUVIDORIA DO TRT-11ª REGIÃO	1				1
OUVIDORIA DO TRT-9ª REGIÃO	1				1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>425</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>438</b>
%	97,03%	0,68%	0,23%	2,05%	100,00%

ÓRGÃO DE DESTINO - JUSTIÇA ELEITORAL	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TRE-ALAGOAS	2				2
OUVIDORIA DO TRE-MINAS GERAIS				2	2
OUVIDORIA DO TRE-BAHIA	1				1
OUVIDORIA DO TRE-PARAÍBA	1				1
OUVIDORIA DO TRE-GOIÁS	1				1
OUVIDORIA DO TRE-TOCANTINS	1				1
OUVIDORIA DO TRE-PARÁ	1				1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>9</b>
%	78%	0%	0%	22%	100%



ÓRGÃO DE DESTINO - RESUMO	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
TRIBUNAIS SUPERIORES E CONSELHOS	138	0	3	2	143
JUSTIÇA ESTADUAL	4.683	140	159	93	5.075
JUSTIÇA FEDERAL	916	7	18	13	954
JUSTIÇA TRABALHISTA	425	3	1	9	438
JUSTIÇA ELEITORAL	7	0	0	2	9
TOTAL GERAL	6.169	150	181	119	6.619
%	93,20%	2,27%	2,73%	1,80%	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 6.619 manifestações encaminhadas, 6.169 (93,2%) obtiveram solução, 150 (2,27%) foram finalizadas sem solução e 181 (2,73%) permanecem em acompanhamento; 119 manifestações (1,8%) foram enviadas sem a solicitação de informações/resposta.

Em relação ao trimestre anterior, em que foram realizados 5.761 encaminhamentos para órgãos do Poder Judiciário, houve crescimento de 14,89% no número de manifestações encaminhadas, o que representa aumento de 858 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 à Ouvidoria do Ministério Público Federal e à Defensoria Pública do Estado de São Paulo.



# 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 21 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 nos meses de agosto e parte de setembro:

ATENDIMENTO	TOTAL	%
ÓTIMO	8	38,10%
BOM	8	38,10%
REGULAR	2	9,52%
RUIM	1	4,76%
PÉSSIMO	2	9,52%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>21</b>	<b>100,00%</b>

SATISFAÇÃO QUANTO AO DESFECHO	TOTAL	%
SIM	8	38,10%
NÃO	13	61,90%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>21</b>	<b>100,00%</b>

TEMPO DE RESPOSTA	TOTAL	%
ÓTIMO	10	47,62%
BOM	5	23,81%
REGULAR	3	14,29%
RUIM	0	0,00%
PÉSSIMO	3	14,29%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>21</b>	<b>100,00%</b>

CLAREZA DA RESPOSTA	TOTAL	%
SIM	14	66,67%
NÃO	7	33,33%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>21</b>	<b>100,00%</b>

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



Em relação ao quesito atendimento, os registros avaliados como ótimo e bom alcançaram os 76,19%. Quanto ao quesito tempo de resposta, ótimo e bom representaram 71,43% das avaliações.

A satisfação do usuário em relação ao desfecho do tratamento de sua demanda apresentou avaliação positiva em 38,10% dos registros conceituados. Quanto ao item clareza da resposta, 66,67% dos registros obtiveram avaliação positiva.

Dois quesitos (atendimento e tempo de resposta) apresentaram percentuais superiores aos 71% de avaliações positivas. Os quesitos satisfação quanto ao desfecho e clareza da resposta apresentaram considerável redução na avaliação positiva, com redução de 20,44 e de 11,38 pontos percentuais, respectivamente.





# CONSIDERAÇÕES FINAIS

No terceiro trimestre de 2022, a Ouvidoria recebeu um total de 10.335 manifestações. Em comparação ao trimestre anterior, houve redução de 10% (11.482 registros), contudo, representa aumento em relação à demanda normalmente recebida, haja vista que o segundo trimestre exibiu pico de aumento de 66% na demanda. Em comparação ao mesmo trimestre de 2021, em que foram recebidas 8.327 manifestações, houve aumento de 24,10% na demanda.

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 70,30% do total de demandas recebidas, um crescimento de 16,48 pontos percentuais em relação ao observado no trimestre anterior.

Registre-se o recebimento de 409 manifestações pertinentes a processo sobre liberação de mineração na Serra do Curral/MG, que figurou na terceira maior demanda, com 3,96% das manifestações do período.

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 30 manifestações, sendo 29 sobre Direitos Humanos e uma pelo canal de tutela do meio ambiente.

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 31 manifestações no trimestre.

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 6.619 manifestações encaminhadas aos demais órgãos do Poder Judiciário, 93,20% encontravam-se finalizadas com solução no fechamento do relatório.



Os quesitos conceituados pelos usuários obtiveram avaliação positiva em mais de 71% das participações quanto ao atendimento e ao tempo de resposta. Os quesitos satisfação quanto ao desfecho e clareza da resposta apresentaram avaliação positiva de 38,10% e de 66,67% das participações.





Poder  
Judiciário

