



520

RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DO CONSELHO
NACIONAL DE JUSTIÇA

OUTUBRO, NOVEMBRO E DEZEMBRO DE 2022



Poder
Judiciário



CONSELHO
NACIONAL
DE JUSTIÇA

520



RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DO CONSELHO
NACIONAL DE JUSTIÇA

OUTUBRO, NOVEMBRO E DEZEMBRO DE 2022



**Presidente**

Ministra Rosa 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

Robson Lenin Carvalho

Brasília, janeiro de 2023.

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. TEMAS DAS DEMANDAS	12
2.1 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	14
2.2 DADOS DOS PROCESSOS	15
2.3 MOROSIDADE PROCESSUAL	16
2.4 CANAIS DE ATENDIMENTO ESPECÍFICOS	21
3. OUVIDORIA NACIONAL DA MULHER	22
4. PARTICIPAÇÃO DAS UNIDADES DO CNJ	24
5. ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS A OUTROS ÓRGÃOS	26
6. 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 outubro a dezembro de 2022.



1

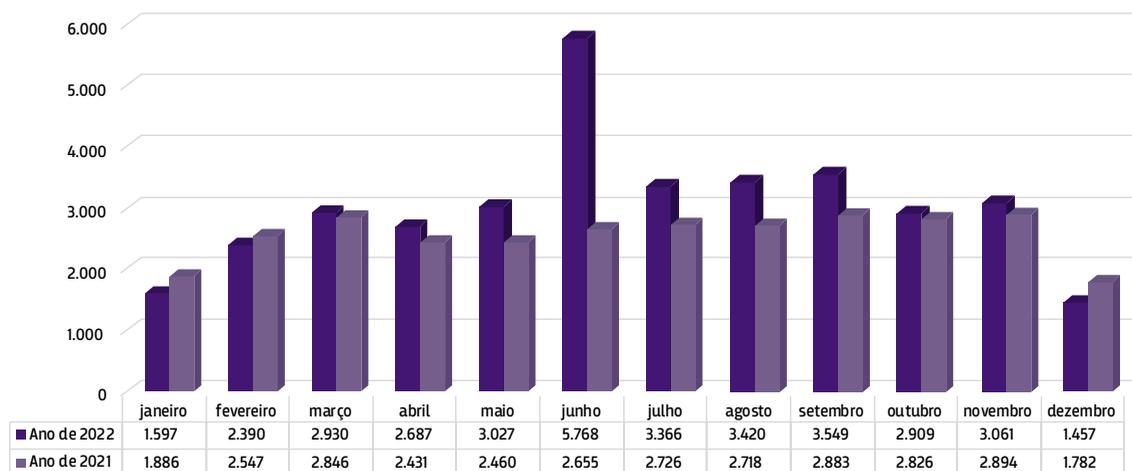
DEMANDAS RECEBIDAS

No período de outubro a dezembro de 2022, a Ouvidoria recebeu um total de 7.427 manifestações pelos canais de atendimento da unidade, alcançando média mensal de 2.476 relatos.

Houve redução de 28,14% na demanda em relação ao trimestre anterior, representando um retorno à demanda normalmente recebida, após duas altas no segundo (11.482) e no terceiro (10.335) trimestres de 2022. Em comparação ao mesmo trimestre de 2021, em que foram recebidas 7.502 manifestações, houve redução de 1% 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 7.270 (97,89%) manifestações recebidas pelo sistema eletrônico de atendimento na internet e 120 (1,62%) por *e-mail*. As demais manifestações foram recebidas pessoalmente (17 – 0,23%), por telefone (15 – 0,2%), por correspondência (4 – 0,05%) 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 921 atendimentos telefônicos recepcionados, dos quais 13 foram recebidos pela Ouvidoria Nacional da Mulher, sendo:

PERÍODO	ATENDIMENTOS
OUTUBRO	412
NOVEMBRO	304
DEZEMBRO	205
TOTAL GERAL	921

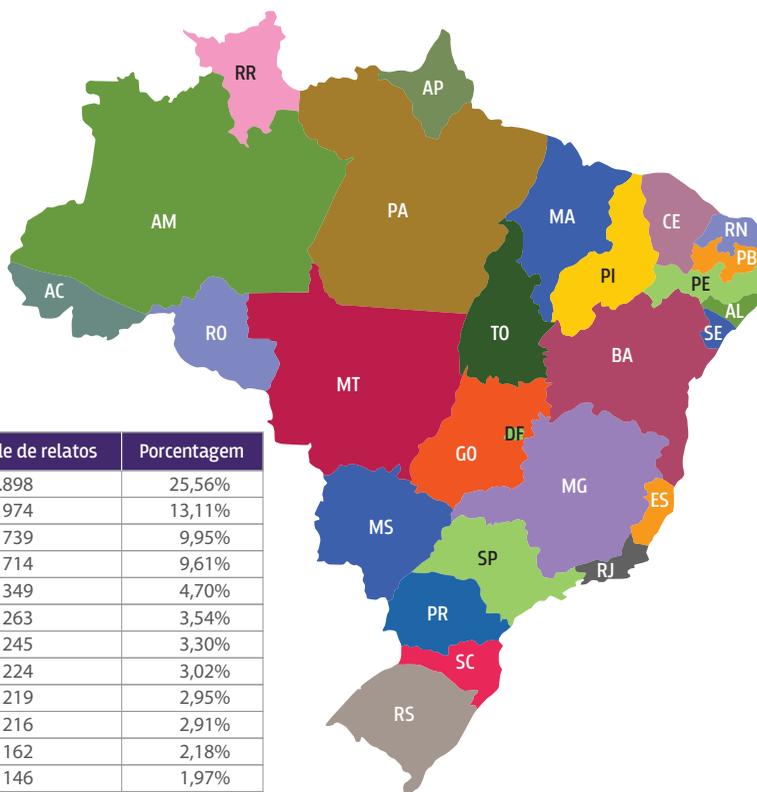
Há predominância de manifestações enviadas por advogados (33,18%), por profissionais liberais ou autônomos (10,33%) e por servidores públicos (9,21%), como demonstra tabela a seguir:

OCUPAÇÃO	QUANTIDADE	% RELATOS
ADVOGADO	2.464	33,18%
PROFISSIONAL LIBERAL OU AUTÔNOMO	767	10,33%
SERVIDOR PÚBLICO	684	9,21%
EMPREGADO DE EMPRESA PRIVADA	660	8,89%
APOSENTADO	587	7,90%
DESEMPREGADO	456	6,14%
ESTUDANTE	217	2,92%
EMPRESÁRIO	139	1,87%
MILITAR	99	1,33%
NÃO INFORMADO	1.142	15,38%
OUTROS	212	2,85%
TOTAL	7.427	100,00%



O gráfico seguinte registra o número de demandas conforme o estado de origem. O maior número de manifestações provém de São Paulo (25,56%), Rio de Janeiro (13,11%), Bahia (9,95%) e Minas Gerais (9,61%), os estados mais populosos do país.

Relato por UF



UF	Quantidade de relatos	Porcentagem
SP	1.898	25,56%
RJ	974	13,11%
BA	739	9,95%
MG	714	9,61%
PE	349	4,70%
GO	263	3,54%
RS	245	3,30%
CE	224	3,02%
DF	219	2,95%
PR	216	2,91%
MS	162	2,18%
PA	146	1,97%
SC	137	1,84%
MT	132	1,78%
ES	127	1,71%
MA	113	1,52%
AM	111	1,49%
PI	101	1,36%
AL	95	1,28%
RN	86	1,16%
PB	70	0,94%
SE	58	0,78%
TO	39	0,53%
RO	30	0,40%
RR	19	0,26%
AC	12	0,16%
AP	12	0,16%
Não informado	136	1,83%
Totais	7.427	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, Mato Grosso do Sul, Rio de Janeiro, Bahia e São Paulo. O estado de Minas Gerais aparece na nona posição.

¹ CNJ. **Justiça em Números 2022**. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros. Acesso em: 31 jan. 2023. 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: 31 jan. 2023.



2

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 71,02% (5.279) das manifestações recebidas, o que mantém a tendência histórica, com aumento percentual das demandas sobre demora processual de 0,72 ponto percentual 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 7,51% (558). 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 2,45% (182). 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 cinco registros.



ASSUNTO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	INFORMAÇÃO	DENÚNCIA	PEDIDO DE ACESSO A INFORMAÇÃO	SUGESTÃO	ELOGIO	REQUERIMENTO LGPD	TOTAIS
MOROSIDADE PROCESSUAL NO PODER JUDICIÁRIO	5.105	75	27	71	1	-	-	-	5.279
COMO PETICIONAR AO CNJ	433	35	13	71	-	6	-	-	558
MATÉRIA DE CUNHO JURISDICIONAL	143	20	1	18	-	-	-	-	182
ATUAÇÃO DE MAGISTRADO	138	2	1	12	-	-	8	-	161
DEMANDA INSUFICIENTE PARA CLASSIFICAÇÃO	95	20	5	2	-	-	-	2	124
FUNCIONAMENTO/PROCEDIMENTO DE VARA/COMARCA	110	4	4	3	-	-	2	-	123
DECISÃO JUDICIAL	92	5	1	7	-	1	-	-	106
DEMANDA FORA DA COMPETÊNCIA DO CNJ	64	10	11	12	1	5	2	-	105
SERVENTIA EXTRAJUDICIAL/CARTÓRIO	65	6	6	8	1	-	1	1	88
ACESSO A SISTEMAS DE INFORMAÇÃO DE ÓRGÃO DO PODER JUDICIÁRIO	27	15	29	-	1	-	-	-	72
OUTROS ASSUNTOS	8	22	17	2	4	1	-	-	54
ANDAMENTO/SITUAÇÃO DE PROCESSO JUDICIAL	20	12	18	-	2	-	-	-	52
CONSULTA JURÍDICA	23	7	20	1	-	-	-	-	51
ATUAÇÃO DE SERVIDOR/FUNCIÓARIO DO PODER JUDICIÁRIO	28	1	-	1	-	-	4	-	34
ACESSO A SISTEMAS DO CNJ	11	8	14	-	-	-	-	-	33
PESQUISA	-	-	13	-	14	-	-	-	27
SISTEMA NACIONAL DE ADOÇÃO E ACOLHIMENTO (SNA)	7	5	13	-	1	-	-	-	26
ATUAÇÃO DO CNJ	3	7	5	1	8	-	-	-	24
CURSO PROMOVIDO PELO CNJ	4	8	11	-	2	-	-	-	25
ATOS NORMATIVOS DO CNJ	1	5	11	-	2	1	1	2	23
SISTEMA CARCERÁRIO E SISTEMA DE EXECUÇÃO DE MEDIDAS SOCIOEDUCATIVAS	9	4	5	1	3	-	-	-	22
OUTROS ASSUNTOS	97	44	73	7	22	18	3	0	264
TOTAIS	6.483	315	298	217	62	32	21	5	7.433

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 5 deste relatório.

2.1 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 56 pedidos e seis recursos fundamentados na Lei de acesso à informação (Lei n. 12.527/2011). Esses números representam redução de 31% de demandas fundamentadas na LAI quando comparado ao trimestre anterior, em que foram registrados 88 pedidos e dois recursos.

Os pedidos trataram, em sua maioria, de levantamento de dados para pesquisas e estatísticas (14) e dados do Justiça em Números (4), e sobre informações pertinentes a atuação do Conselho Nacional de Justiça (8 registros).

Do total de pedidos de acesso à informação, 38 foram atendidos, 12 não puderam ser atendidos em razão de o CNJ não dispor das informações desejadas, três foram indeferidos, um foi parcialmente atendido e um foi considerado insuficiente para análise. Dos recursos, três foram indeferidos, dois foram atendidos e um encontrava-se em aberto.

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, do Rio de Janeiro e do Distrito Federal, e a Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 7ª 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. Foi recebido informe de três decisões denegatórias em grau de recurso do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios ocorridas no quarto trimestre de 2022.



2.2 DADOS DOS PROCESSOS

Dos relatos recebidos no trimestre, 5.796 (78,04%) 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	2.334	1.870	29	2.311	1.887	35	4.233
JUSTIÇA FEDERAL	466	331	6	480	313	10	803
JUSTIÇA DO TRABALHO	88	298	2	118	267	3	388
TRIBUNAL SUPERIOR	91	62	-	80	68	5	153
CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA	1	2	132	-	3	132	135
SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL	29	37	1	16	48	3	67
JUSTIÇA ELEITORAL	7	5	-	6	6	-	12
JUSTIÇA MILITAR	3	2	-	4	1	-	5
TOTALS	3.019	2.607	170	3.015	2.593	188	5.796
	52,09%	44,98%	2,93%	52,02%	44,74%	3,24%	100,00%

NA: Não se aplica.

Das manifestações que continham dados do processo, a maior parte era relativa à morosidade na tramitação processual, 4.785 (82,56%). Em seguida, constaram as demandas a respeito de como peticionar ao Conselho, com 336 (5,8%) e a respeito de matéria de natureza jurisdicional, no total de 128 (2,21%).



2.3 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, 96,7% (5.105) 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	4.587	86,89%	4.273	80,94%
SIM	552	10,46%	866	16,40%
PJ	140	2,65%	140	2,65%
TOTAL	5.279	100,00%	5.279	100,00%

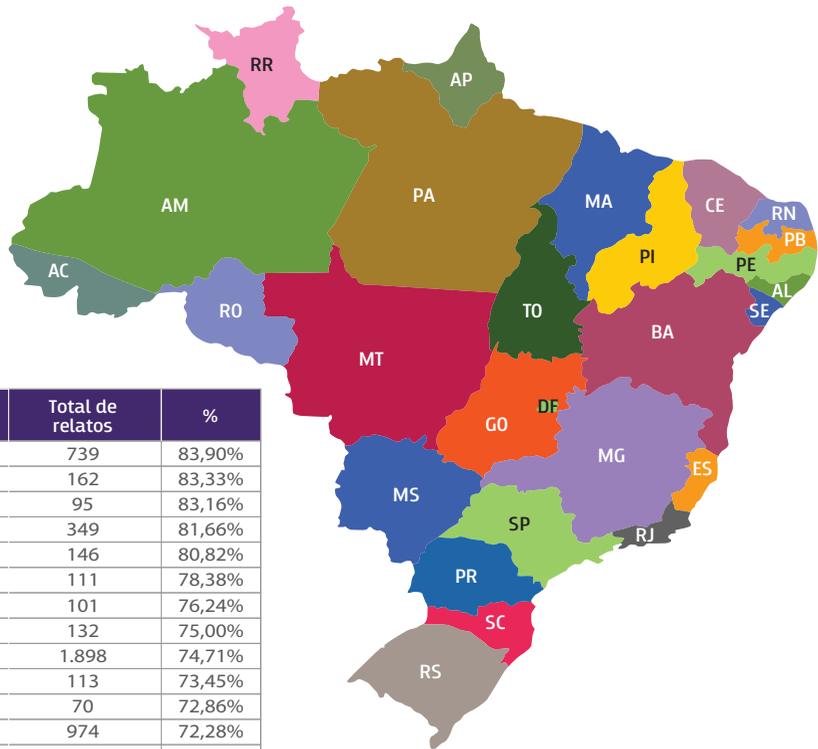
	SEXO	
	TOTAIS	%
MASCULINO	2.891	54,76%
FEMININO	2.248	42,58%
NA	140	2,65%
TOTAL	5.279	100,00%

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 Bahia (83,9%), do Mato Grosso do Sul (83,33%) e de Alagoas (83,16%).



Relato por UF



UF	Morosidade processual	Total de relatos	%
BA	620	739	83,90%
MS	135	162	83,33%
AL	79	95	83,16%
PE	285	349	81,66%
PA	118	146	80,82%
AM	87	111	78,38%
PI	77	101	76,24%
MT	99	132	75,00%
SP	1.418	1.898	74,71%
MA	83	113	73,45%
PB	51	70	72,86%
RJ	704	974	72,28%
CE	160	224	71,43%
RO	20	30	66,67%
RN	56	86	65,12%
GO	171	263	65,02%
MG	461	714	64,57%
RR	12	19	63,16%
ES	80	127	62,99%
TO	24	39	61,54%
RS	148	245	60,41%
SE	35	58	60,34%
AC	07	12	58,33%
PR	118	216	54,63%
SC	72	137	52,55%
DF	113	219	51,60%
AP	05	12	41,67%
Não informado	41	136	30,15%
Totais	5.279	7.427	71,08%



Do total de manifestação classificadas como morosidade processual, apresentamos a seguir as 4.785 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	1	2	87	0	3	87	90
SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA	55	29	0	36	45	3	84
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO	29	14	0	35	8	0	43
TOTAIS	85	45	87	71	56	90	217

JUSTIÇA ESTADUAL	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TJ-SÃO PAULO	363	373	4	338	401	1	740
TJ-RIO DE JANEIRO	295	270	2	360	202	5	567
TJ-BAHIA	328	166	0	321	172	1	494
TJ-MINAS GERAIS	173	90	1	143	120	1	264
TJ-PERNAMBUCO	152	72	5	146	82	1	229
TJ-CEARÁ	75	54	1	73	55	2	130
TJ-GOIÁS	65	42	0	59	48	0	107
TJ-PARÁ	82	24	0	72	34	0	106
TJ-RIO GRANDE DO SUL	64	41	0	59	46	0	105
TJ-MATO GROSSO DO SUL	33	61	0	37	56	1	94
TJ-MARANHÃO	45	44	1	47	40	3	90
TJ-MATO GROSSO	52	29	0	46	35	0	81
TJ-AMAZONAS	25	43	1	30	38	1	69
TJ-ESPÍRITO SANTO	41	25	0	38	28	0	66
TJ-ALAGOAS	43	21	0	37	26	1	64
TJ-RIO GRANDE DO NORTE	24	28	0	29	22	1	52
TJ-PARANÁ	25	22	2	26	21	2	49
TJ-PARAÍBA	23	23	1	25	22	0	47
TJ-SANTA CATARINA	27	17	0	20	23	1	44



TJ-PIAUÍ	26	15	0	20	21	0	41
TJ-DISTRITO FEDERAL	6	10	0	7	9	0	16
TJ-SERGIPE	7	8	0	6	9	0	15
TJ-TOCANTINS	8	5	0	7	6	0	13
TJ-RORAIMA	6	0	0	4	2	0	6
TJ-RONDÔNIA	2	3	0	1	4	0	5
TJ-ACRE	1	0	0	1	0	0	1
TJ-AMAPÁ	1	0	0	0	1	0	1
TOTAIS	1.992	1.486	18	1.952	1.523	21	3.496

JUSTIÇA FEDERAL	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRF-1ª REGIÃO	160	107	2	158	107	4	269
TRF-3ª REGIÃO	135	60	1	140	54	2	196
TRF-6ª REGIÃO	51	54	3	54	51	3	108
TRF-5ª REGIÃO	18	34	0	21	31	0	52
TRF-2ª REGIÃO	28	19	0	26	21	0	47
TRF-4ª REGIÃO	21	4	0	18	7	0	25
TOTAIS	413	278	6	417	271	9	697

JUSTIÇA DO TRABALHO	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRT-2ª REGIÃO	13	90	0	27	76	0	103
TRT-15ª REGIÃO	15	51	1	12	54	1	67
TRT-1ª REGIÃO	13	16	0	14	15	0	29
TRT-5ª REGIÃO	2	23	0	5	19	1	25
TRT-4ª REGIÃO	9	9	0	6	12	0	18
TRT-3ª REGIÃO	2	12	0	8	6	0	14
TRT-6ª REGIÃO	1	6	0	3	4	0	7
TRT-18ª REGIÃO	5	2	0	2	5	0	7
TRT-19ª REGIÃO	1	6	0	1	6	0	7
TRT-9ª REGIÃO	2	4	0	1	5	0	6
TRT-10ª REGIÃO	1	5	0	1	5	0	6
TRT-7ª REGIÃO	2	3	0	1	4	0	5
TRT-16ª REGIÃO	1	3	0	2	2	0	4
TRT-22ª REGIÃO	0	3	0	0	3	0	3
TRT-24ª REGIÃO	0	3	0	1	2	0	3
TRT-12ª REGIÃO	1	1	0	1	1	0	2
TRT-17ª REGIÃO	0	2	0	0	2	0	2
TRT-20ª REGIÃO	1	1	0	0	2	0	2



TRT-11ª REGIÃO	0	1	0	0	1	0	1
TRT-13ª REGIÃO	1	0	0	0	1	0	1
TRT-21ª REGIÃO	0	1	0	1	0	0	1
TOTAIS	70	242	1	86	225	2	313

JUSTIÇA ELEITORAL	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRE-MARANHÃO	2	2	0	1	3	0	4
TRE-PARÁ	3	0	0	3	0	0	3
TRE-BAHIA	1	0	0	1	0	0	1
TRE-SÃO PAULO	0	1	0	0	1	0	1
TRE-RIO DE JANEIRO	1	0	0	1	0	0	1
TRE-GOÍAS	0	1	0	0	1	0	1
TOTAIS	7	3	0	6	4	0	10

JUSTIÇA MILITAR	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
AUDITORIAS DA 1ª CJM	0	1	0	0	1	0	1
TJM-MINAS GERAIS	1	0	0	1	0	0	1
TJM-SÃO PAULO	0	1	0	1	0	0	1
TOTAIS	1	2	0	2	1	0	3

RESUMO	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRIBUNAIS SUPERIORES E CNJ	85	45	87	71	56	90	217
JUSTIÇA ESTADUAL	1.992	1.486	18	1.952	1.523	21	3.496
JUSTIÇA FEDERAL	413	278	6	417	271	9	697
JUSTIÇA DO TRABALHO	70	242	1	86	225	2	313
JUSTIÇA ELEITORAL	7	3	0	6	4	0	10
JUSTIÇA MILITAR	1	2	0	2	1	0	3
TOTAIS	2.568	2.056	112	2.534	2.080	122	4.736

NA: não se aplica.

Não foram computados os processos em tramitação no STF.



2.4 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 28 manifestações via canal de atendimento sobre os Direitos Humanos.

Os temas mais frequentes dentre as demandas dos canais foram demandas pertinentes à morosidade processual (28,57%), e sobre atuação de magistrado e questões que necessitavam ser apresentadas formalmente ao CNJ (ambos com 14,29%).

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



3

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% informaram possuir Ouvidorias da Mulher. Em constante atualização das informações sobre as Ouvidorias das Mulheres, obtivemos informações pertinentes ao total de 87 tribunais, dos quais 63,2% informaram dispor de Ouvidoria da Mulher, conforme resumo a seguir:

RAMO	SIM	NÃO	TOTAL GERAL	% (SIM)
CONSELHO	2		2	100,0%
ELEITORAL	19	6	25	76,0%
SUPERIOR	3	1	4	75,0%
ESTADUAL	18	7	25	72,0%
MILITAR	1	1	2	50,0%
TRABALHISTA	10	14	24	41,7%
FEDERAL	2	3	5	40,0%
TOTAL GERAL	55	32	87	63,2%

Foram recebidas 78 manifestações pela Ouvidoria Nacional da Mulher³. As demandas são analisadas conforme o relato que apresentam, procedendo-se o encaminhamento e as orientações pertinentes ao caso.

³ Dentre essas demandas, 25 foram recebidas período anterior, tendo sido contabilizadas pelo período de finalização, o qual ocorreu no quarto trimestre.



4

PARTICIPAÇÃO DAS UNIDADES DO CNJ

A tabela a seguir detalha a participação das unidades do Conselho no atendimento aos cidadãos, que colaboram no aprimoramento das atividades desenvolvidas pelo Conselho e no eficaz atendimento das demandas, em consonância com o art. 5º, incisos de I a V, art. 13 e art. 15, inciso I, da Resolução CNJ n. 432/2021.

SETOR	CONCLUÍDO	EM ABERTO	TOTAIS	%
DEP. DE MONITORAMENTO E FISCALIZAÇÃO DO SIST. CARCERÁRIO E DO SIST. DE EXEC. DE MED. SOCIOEDUCATIVAS	42	-	42	100%
DEPARTAMENTO DE PESQUISAS JUDICIÁRIAS	26	-	26	100%
SECRETARIA PROCESSUAL	23	-	23	100%
CENTRO DE FORMAÇÃO E APERFEIÇOAMENTO DE SERVIDORES DO PODER JUDICIÁRIO	16	-	16	100%
SECRETARIA-GERAL	12	-	12	100%
SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS	8	-	8	100%
GABINETE VAGA JUIZ FEDERAL	7	-	7	100%
SEÇÃO DE PROTOCOLO E DIGITALIZAÇÃO	5	-	5	100%
GABINETE VAGA TST	4	-	4	100%
SEÇÃO DE SELEÇÃO E GESTÃO DE DESEMPENHO	3	-	3	100%
GABINETE VAGA JUIZ DO TRABALHO	2	-	2	100%
GABINETE VAGA JUIZ TRT	2	-	2	100%
GABINETE VAGA 1 ADVOGADO	1	-	1	100%
GABINETE VAGA 2 ADVOGADO	1	-	1	100%
SEÇÃO DE ARQUIVO E DE GESTÃO DOCUMENTAL	1	-	1	100%



SEÇÃO DE GESTÃO DE CONTRATOS	1	-	1	100%
SEÇÃO DE MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DA ESTRATÉGIA	1	-	1	100%
SEÇÃO DE SEGURANÇA INTERNA	1	-	1	100%
SECRETARIA DE CERIMONIAL E EVENTOS	1	-	1	100%
SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL	1	-	1	100%
CORREGEDORIA NACIONAL DE JUSTIÇA	38	5	43	88%
GABINETE VAGA JUIZ TRF	1	2	3	33%
SECRETARIA ESPECIAL DE PROGRAMAS, PESQUISAS E GESTÃO ESTRATÉGICA	-	3	3	0%
SEÇÃO DE MATERIAL E PATRIMÔNIO	-	1	1	0%
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%
TOTAIS	197	11	208	95%

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 208 manifestações encaminhadas, 95% se encontravam com resposta/retorno da unidade no fechamento do relatório.



5

ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS A OUTROS ÓRGÃOS

Conforme dispõem os arts. 13 e 15, inciso I, da Resolução CNJ n. 432/2021, houve, no período, 4.581 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	55				55
OUVIDORIA DO STJ	22			1	23
OUVIDORIA DO TSE	1				1
TOTAL	78	0	0	1	79
%	98,73%	0,00%	0,00%	1,27%	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	787	4	11	17	819
OUVIDORIA DO TJ-RIO DE JANEIRO	561		1	7	569
OUVIDORIA DO TJ-BAHIA	394	33	38	8	473
OUVIDORIA DO TJ-MINAS GERAIS	262		3	6	271
OUVIDORIA DO TJ-PERNAMBUCO	218			1	219
OUVIDORIA DO FÓRUM CLÓVIS BEVILÁQUA/TJ-CEARÁ	107	11	11	1	130
OUVIDORIA DO TJ-GOIÁS	111		1	2	114



OUVIDORIA DO TJ-RIO GRANDE DO SUL	103		1	2	106
OUVIDORIA DO TJ-PARÁ	103		1	1	105
OUVIDORIA DO TJ-MATO GROSSO DO SUL	93				93
OUVIDORIA DO TJ-MARANHÃO	86			1	87
OUVIDORIA DO TJ-MATO GROSSO	85			1	86
OUVIDORIA DO TJ-ESPÍRITO SANTO	68	1		2	71
OUVIDORIA DO TJ-ALAGOAS	58	1	1	1	61
OUVIDORIA DO TJ-AMAZONAS	55		3		58
OUVIDORIA DO TJ-PARANÁ	52			1	53
OUVIDORIA DO TJ-SANTA CATARINA	47			1	48
OUVIDORIA DO TJ-PARAÍBA	42		3		45
OUVIDORIA DO TJ-RIO GRANDE DO NORTE	38	4	2	1	45
OUVIDORIA DO TJ-PIAUI	40		1		41
OUVIDORIA DO TJ-DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS	21				21
OUVIDORIA DO TJ-SERGIPE	17		1		18
OUVIDORIA DO TJ-TOCANTINS	15				15
OUVIDORIA DO TJ-RONDÔNIA	4			1	5
OUVIDORIA DO TJ-RORAIMA	5				5
OUVIDORIA DA MULHER DO TJ-RIO GRANDE DO SUL	3				3
OUVIDORIA DO TJ-ACRE	1				1
OUVIDORIA DO TJ-AMAPÁ	1				1
CORREGEDORIA GERAL DE JUSTIÇA-RIO GRANDE DO SUL	1				1
PRESIDÊNCIA DO TJ-RIO DE JANEIRO	1				1
TOTAL GERAL	3.378	54	78	54	3.564
%	94,78%	1,52%	2,19%	1,52%	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	178	7	17	5	207
OUVIDORIA DO TRF-3ª REGIÃO	200	1			201
OUVIDORIA DO TRF-6ª REGIÃO	73		6	4	83
OUVIDORIA DO TRF-5ª REGIÃO	50		1	1	52
OUVIDORIA DO TRF-2ª REGIÃO	49	2			51
OUVIDORIA DA SJPR/TRF-4ª REGIÃO	11				11
PRESIDÊNCIA DO TRF-1ª REGIÃO	6	1	1	1	9
OUVIDORIA DA SJSC/TRF-4ª REGIÃO	5				5
OUVIDORIA DO SJRS/TRF-4ª REGIÃO	2		2	1	5
OUVIDORIA DO TRF-4ª REGIÃO	2		2		4
OUVIDORIA DO TRF-1ª REGIÃO	1				1
TOTAL GERAL	578	11	29	12	630
%	91,75%	1,75%	4,60%	1,90%	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	103		1	3	107
OUVIDORIA DO TRT-15ª REGIÃO	69				69
OUVIDORIA DO TRT-5ª REGIÃO	27				27
OUVIDORIA DO TRT-1ª REGIÃO	25	1			26
OUVIDORIA DO TRT-10ª REGIÃO	10				10
OUVIDORIA DO TRT-3ª REGIÃO	10				10
OUVIDORIA DO TRT-4ª REGIÃO	8	1			9
OUVIDORIA DO TRT-6ª REGIÃO	7				7
OUVIDORIA DO TRT-19ª REGIÃO	6				6
OUVIDORIA DO TRT-16ª REGIÃO	5				5
OUVIDORIA DO TRT-12ª REGIÃO	4				4
OUVIDORIA DO TRT-18ª REGIÃO	4				4
OUVIDORIA DO TRT-9ª REGIÃO	3			1	4
OUVIDORIA DO TRT-17ª REGIÃO	2				2
OUVIDORIA DO TRT-20ª REGIÃO	2				2
OUVIDORIA DO TRT-21ª REGIÃO	2				2
OUVIDORIA DO TRT-22ª REGIÃO	2				2
OUVIDORIA DO TRT-24ª REGIÃO	2				2
OUVIDORIA DO TRT-7ª REGIÃO				1	1
OUVIDORIA DO TRT-11ª REGIÃO	1				1
OUVIDORIA DO TRT-9ª REGIÃO	1				1
TOTAL GERAL	291	2	1	5	299
%	97,32%	0,67%	0,33%	1,67%	100,00%

ÓRGÃO DE DESTINO - JUSTIÇA ELEITORAL	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TRE-BAHIA	1			1	2
OUVIDORIA DO TRE-MARANHÃO	1		1		2
OUVIDORIA DO TRE-PARÁ	2				2
OUVIDORIA DO TRE-PARANÁ	1				1
OUVIDORIA DO TRE-RIO DE JANEIRO	1				1
TOTAL GERAL	6	0	1	1	8
%	75%	0%	13%	13%	100%

ÓRGÃO DE DESTINO - JUSTIÇA ELEITORAL	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
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	78	0	0	1	79
JUSTIÇA ESTADUAL	3.378	54	78	54	3.564
JUSTIÇA FEDERAL	578	11	29	12	630
JUSTIÇA TRABALHISTA	291	2	1	5	299
JUSTIÇA ELEITORAL	6	0	1	1	8
JUSTIÇA MILITAR	1	0	0	0	1
TOTAL GERAL	4.332	67	109	73	4.581
%	94,56%	1,46%	2,38%	1,59%	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 4.581 manifestações encaminhadas, 4.332 (94,56%) obtiveram solução, 67 (1,46%) foram finalizadas sem solução e 109 (2,38%) permaneciam em acompanhamento; 73 manifestações (1,59%) foram enviadas sem a solicitação de informações/resposta.

Em relação ao trimestre anterior, em que foram realizados 6.619 encaminhamentos para órgãos do Poder Judiciário, houve redução de 30,79% no número de manifestações encaminhadas, o que representa decréscimo de 2.038 manifestações em números absolutos. Observa-se um retorno ao fluxo normal de manifestações, após o pico de registros nos trimestres anteriores.

Destacamos o encaminhamento de uma manifestação à Ouvidoria da Mulher do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, fortalecendo da rede de ouvidorias especializadas ao atendimento da mulher no âmbito do Poder Judiciário.

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 Geral e à Ouvidoria da Mulher do Conselho Nacional do Ministério Público.



6

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 74 respostas, e os resultados obtidos estão detalhados na tabela a seguir.

ATENDIMENTO	TOTAL	%
ÓTIMO	45	60,81%
BOM	9	12,16%
REGULAR	4	5,41%
RUIM	3	4,05%
PÉSSIMO	13	17,57%
TOTAL GERAL	74	100,00%

SATISFAÇÃO QUANTO AO DESFECHO	TOTAL	%
SIM	40	54,05%
NÃO	34	45,95%
TOTAL GERAL	21	100,00%

TEMPO DE RESPOSTA	TOTAL	%
ÓTIMO	45	60,81%
BOM	12	16,22%
REGULAR	7	9,46%
RUIM	2	2,70%
PÉSSIMO	8	10,81%
TOTAL GERAL	74	100,00%

CLAREZA DA RESPOSTA	TOTAL	%
SIM	55	74,32%
NÃO	19	25,68%
TOTAL GERAL	21	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 72,97%. Quanto ao quesito tempo de resposta, ótimo e bom representaram 77,03% das avaliações.



A satisfação do usuário em relação ao desfecho do tratamento de sua demanda apresentou avaliação positiva em 54,05% dos registros conceituados. Quanto ao item clareza da resposta, 74,32% dos registros obtiveram avaliação positiva.

Três quesitos (atendimento, tempo de resposta e clareza da resposta) apresentaram percentuais superiores aos 72% de avaliações positivas. O quesito atendimento apresentou redução de 3,22 pontos percentuais nas avaliações positivas, enquanto que os itens tempo de resposta, satisfação quanto ao desfecho e clareza da resposta apresentaram considerável crescimento na avaliação positiva, em 5,6, 15,95 e 7,65 pontos percentuais, respectivamente.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

No trimestre, a Ouvidoria recebeu um total de 7.427 manifestações, o que significa o retorno à demanda normalmente recebida na unidade, após duas altas no segundo e no terceiro trimestre de 2022. Em comparação ao mesmo trimestre de 2021, em que foram recebidas 7.502 manifestações, houve redução de 1% 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, com 71,02% do total de demandas recebidas, um crescimento de 0,72 ponto percentual em relação ao observado no trimestre anterior.

O canal específico para o recebimento de manifestações pertinentes aos Direitos Humanos recebeu no período 28 manifestações.

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 78 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 4.581 manifestações encaminhadas aos demais órgãos do Poder Judiciário, 94,56% encontravam-se finalizadas com solução no fechamento do relatório.

Os quesitos conceituados pelos usuários obtiveram avaliação positiva em mais de 72% das participações quanto ao atendimento, tempo de resposta e clareza da resposta. Os quesitos satisfação quanto ao desfecho apresentou avaliação positiva de 54,05% das participações.



Poder
Judiciário



CONSELHO
NACIONAL
DE JUSTIÇA