



RELATÓRIO ANUAL

OUVIDORIA DO CONSELHO
NACIONAL DE JUSTIÇA

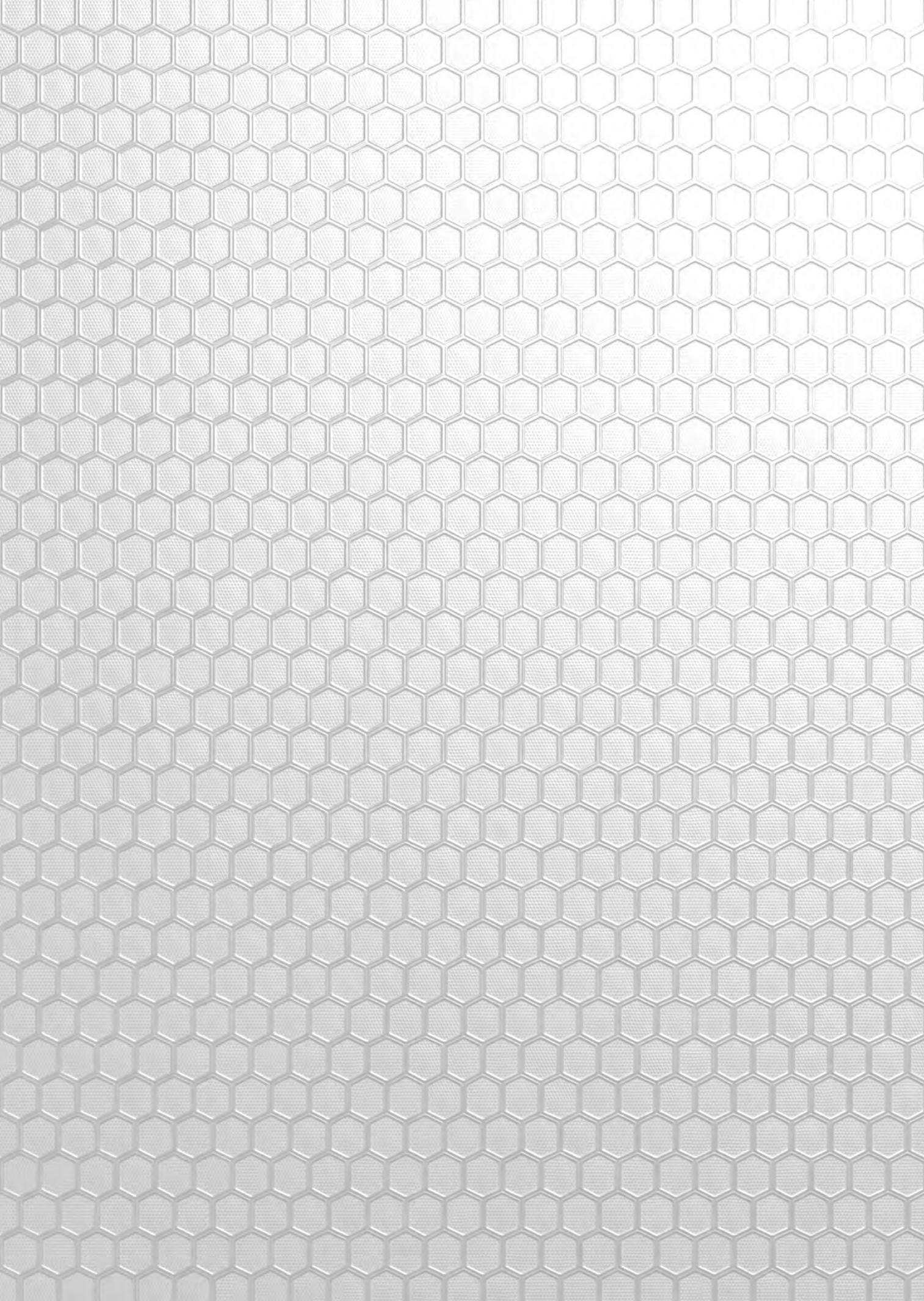
2022



Poder
Judiciário

CNU

CONSELHO
NACIONAL
DE JUSTIÇA





RELATÓRIO ANUAL

OUVIDORIA DO CONSELHO
NACIONAL DE JUSTIÇA

2022



Poder
Judiciário

CNJ

CONSELHO
NACIONAL
DE JUSTIÇA

**Presidente**

Ministra Rosa Weber

Corregedora 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 Eckz

OUVIDORIA**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

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

Cristine Genú

Chefe da Seção de Comunicação Institucional

Rejane Neves

Projeto gráfico

Eron Castro

Revisão

Carmem Menezes

Capa e Diagramação

Robson Lenin Carvalho

Maio 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. TRABALHO REMOTO	13
3. TEMAS DAS DEMANDAS	14
3.1 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	21
3.2 DADOS DOS PROCESSOS	22
3.3 MOROSIDADE PROCESSUAL	23
3.4 CANAIS DE ATENDIMENTO ESPECÍFICOS	29
4. OUVIDORIA NACIONAL DA MULHER	30
5. PARTICIPAÇÃO DAS UNIDADES DO CNJ	32
6. ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS A OUTROS ÓRGÃOS	34
7. PESQUISA DE SATISFAÇÃO	40
CONSIDERAÇÕES FINAIS	42



INTRODUÇÃO

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

No período deste relatório, a função de Ouvidora-Geral foi exercida pela conselheira Tânia Regina Silva Reckziegel, eleita na 340ª Sessão Ordinária, de 19 de outubro de 2021, para mandato iniciado em 22 de outubro de 2021, e pelo conselheiro Luiz Fernando Bandeira de Mello Filho, eleito na 344ª Sessão Ordinária, em 8 de fevereiro de 2022, para mandato iniciado em 17 de fevereiro de 2022.

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 no ano de 2022.



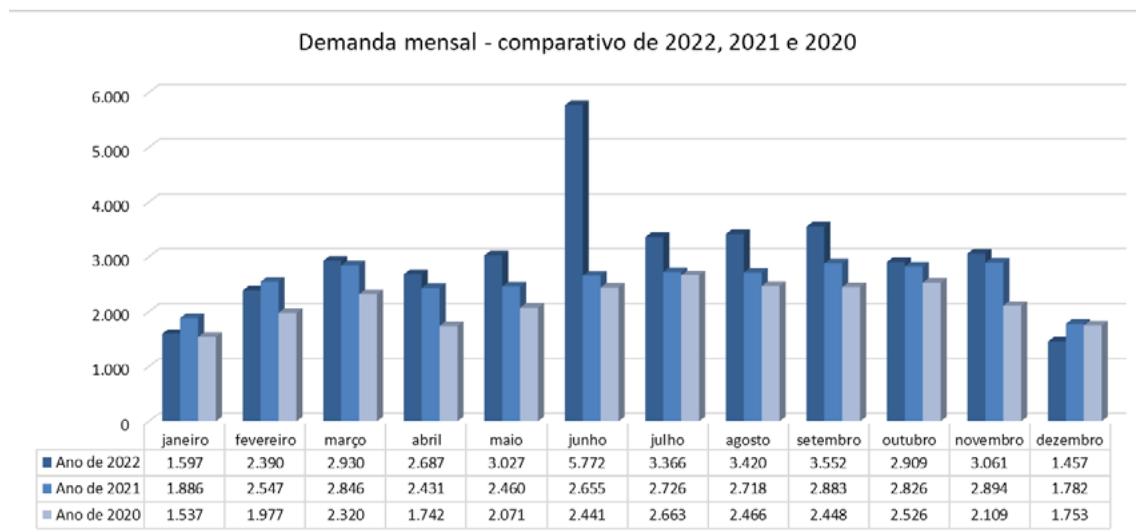
1

DEMANDAS RECEBIDAS

Em 2022, a Ouvidoria recebeu um total de 36.168 manifestações pelos canais de atendimento da unidade, alcançando média mensal de 3.014 relatos.

Em comparação ao ano de 2021, em que foram recebidos 30.654 relatos, a demanda apresentou aumento de 17,99% e, em comparação ao ano de 2020, em que foram recebidos 26.053 relatos, houve aumento de 38,82%.

O gráfico a seguir apresenta a demanda mensal com o comparativo no triênio.





A forma de comunicação mais comum com a Ouvidoria é a virtual, com 35.453 (98,02%) manifestações recebidas pelo sistema eletrônico de atendimento na internet e 594 (1,64%) por e-mail. As demais manifestações foram recebidas por telefone (54 – 0,15%), por ofício (28 – 0,08%), pessoalmente (22 – 0,06%) e por carta (17 – 0,05%).

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 período, foram contabilizados 5.246 atendimentos telefônicos recepcionados, dos quais 125 foram recebidos pela Ouvidoria Nacional da Mulher, sendo:

PERÍODO	ATENDIMENTOS
JANEIRO	373
FEVEREIRO	479
MARÇO	508
ABRIL	461
MAIO	357
JUNHO	484
JULHO	425
AGOSTO	612
SETEMBRO	626
OUTUBRO	412
NOVEMBRO	304
DEZEMBRO	205
TOTAL GERAL	5.246

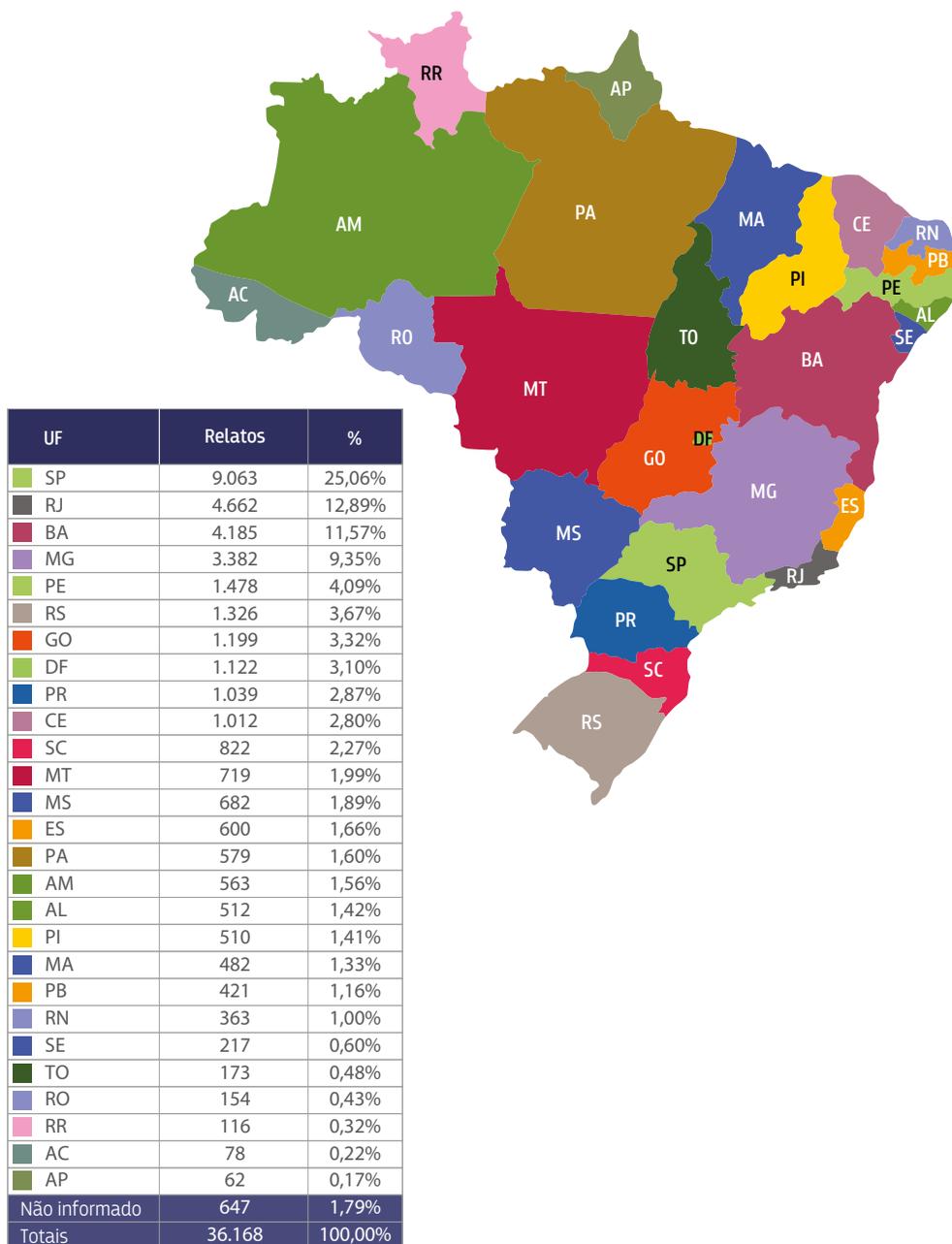


Há predominância de manifestações enviadas por advogados (28,24%), por profissionais liberais ou autônomos (12,06%) e por servidores públicos (10,71%), como demonstra tabela a seguir:

OCUPAÇÃO	RELATOS	% RELATOS
ADVOGADO	10.213	28,24%
PROFISSIONAL LIBERAL OU AUTÔNOMO	4.361	12,06%
SERVIDOR PÚBLICO	3.873	10,71%
EMPREGADO DE EMPRESA PRIVADA	3.500	9,68%
APOSENTADO	2.937	8,12%
DESEMPREGADO	2.230	6,17%
ESTUDANTE	1.188	3,28%
EMPRESÁRIO	753	2,08%
MILITAR	496	1,37%
NÃO INFORMADO	5.507	15,23%
OUTROS	1.110	3,07%
TOTAL	36.168	100,00%



O gráfico seguinte registra o número de demandas conforme o estado de origem. O maior número de manifestações provém de São Paulo (25,06%), Rio de Janeiro (12,89%), Bahia (11,57%) e Minas Gerais (9,35%), os estados mais populosos do país.





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, da Bahia, do Rio de Janeiro e do Mato Grosso do Sul. O estado de São Paulo aparece na sexta posição e o de Minas Gerais 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: 14 mar. 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: 14 mar. 2023.



2

TRABALHO REMOTO

A equipe da Ouvidoria do CNJ passou a prestar atendimento remoto a partir de 19 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, de 9h as 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.

As medidas necessárias para a contenção pandêmica foram finalizadas em setembro de 2022, tendo o atendimento presencial retornado ao normal.



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 65,19% (23.587) das manifestações recebidas, o que mantém a tendência histórica, com redução percentual das demandas sobre demora processual de 0,45 ponto percentual em relação ao ano de 2021.

Vale ainda registrar demanda sobre caso específico, relativo ao tema da violência contra a mulher, com grande repercussão nacional, em que houve 2.953 manifestações pertinentes a processo sobre aborto legal em Santa Catarina. Essa demanda sozinha alcançou segunda posição, com 8,16% 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 6,46% (2.337). 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 2,26% (819). 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.

Registramos, ainda, demanda sobre caso específico, com repercussão grande, em que houve 409 manifestações pertinentes a processo sobre liberação de mineração na Serra do Curral, em Minas Gerais.



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 dezesseis registros.

ASSUNTO	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	SOLICITAÇÃO	INFORMAÇÃO	PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	SUGESTÃO	ELOGIO	REQUERIMENTO LGPD	TOTAIS
MOROSIDADE PROCESSUAL NO PODER JUDICIÁRIO	22.657	179	615	129	2	2	3	-	23.587
ATUAÇÃO DE MAGISTRADO (ABORTO LEGAL/SC)	23	2.928	-	1	-	-	1	-	2.953
COMO PETICIONAR AO CNJ	1714	348	194	62	1	18	-	-	2337
MATÉRIA DE CUNHO JURISDICCIONAL	632	53	113	21	-	-	-	-	819
DEMANDA INSUFICIENTE PARA CLASSIFICAÇÃO	497	10	82	25	1	1	2	4	622
FUNCIONAMENTO/PROCEDIMENTO DE VARA/COMARCA	468	12	28	15	1	2	10	-	536
ATUAÇÃO DE MAGISTRADO	403	48	5	5	1	-	26	-	488
DECISÃO JUDICIAL	429	27	16	5	-	-	-	-	477
ATUAÇÃO DE MAGISTRADO (SERRA DO CURRAL/MG)	4	405	-	-	-	-	-	-	409
DEMANDA FORA DA COMPETÊNCIA DO CNJ	254	46	50	32	2	9	3	1	397
SERVENTIA EXTRAJUDICIAL/ CARTÓRIO	250	23	33	47	8	4	3	1	369
ACESSO A SISTEMAS DE INFORMAÇÃO DE ÓRGÃO DO PODER JUDICIÁRIO	150	1	68	62	8	4	-	3	296
ANDAMENTO/SITUAÇÃO DE PROCESSO JUDICIAL	84	3	48	134	10	-	1	-	280
CONSULTA JURÍDICA	94	5	39	87	-	-	1	-	226
OUTROS ASSUNTOS	30	2	66	69	16	4	-	-	187
ACESSO A SISTEMAS DO CNJ	71	1	36	33	5	-	-	-	146
ATUAÇÃO DO CNJ	13	3	63	12	51	2	2	-	146



ASSUNTO	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	SOLICITAÇÃO	INFORMAÇÃO	PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	SUGESTÃO	ELOGIO	REQUERIMENTO LGPD	TOTAIS
RESPOSTA/ATUAÇÃO DA OUVIDORIA DO CNJ	83	2	21	19	1	2	16	-	144
ATUAÇÃO DE SERVIDOR/FUNCIONÁRIO DO PODER JUDICIÁRIO	92	9	5	4	2	2	23	-	137
ATOS NORMATIVOS DO CNJ	2	1	28	52	16	5	1	2	107
PROCESSO JUDICIAL ELETRÔNICO (PJE)	49	-	26	13	5	10	-	1	104
SISTEMA NACIONAL DE ADOÇÃO E ACOLHIMENTO (SNA)	17	-	23	42	8	-	-	-	90
CURSO PROMOVIDO PELO CNJ	13	-	29	42	2	2	-	-	88
PESQUISA	2	-	7	34	43	-	-	-	86
CONVENÇÃO DA APOSTILA DA HAIA	6	-	20	56	-	-	-	1	83
CUMPRIMENTO DE DECISÃO JUDICIAL	70	8	4	-	-	-	-	-	82
SISTEMA CARCERÁRIO E SISTEMA DE EXECUÇÃO DE MEDIDAS SOCIOEDUCATIVAS	26	16	10	9	7	1	-	-	69
ADMINISTRAÇÃO DE TRIBUNAL	51	3	3	3	-	-	-	1	61
CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO	4	1	13	35	3	-	-	-	56
CONSULTA DE MÉRITO	5	-	19	28	1	1	-	-	54
MELHORIAS PARA O PODER JUDICIÁRIO	7	-	2	-	-	45	-	-	54
EXECUÇÃO PENAL (REGIME DE CUMPRIMENTO DE PENA)	34	4	5	7	3	-	-	-	53
CONCURSO PÚBLICO PARA SERVIDOR DO PODER JUDICIÁRIO	30	4	9	6	1	1	-	1	52
PROCESSO ELETRÔNICO DO CNJ	7	1	12	15	11	1	-	-	47
JUSTIÇA EM NÚMEROS/ESTATÍSTICAS	-	-	5	14	18	-	-	-	37



ASSUNTO	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	SOLICITAÇÃO	INFORMAÇÃO	PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	SUGESTÃO	ELOGIO	REQUERIMENTO LGPD	TOTAIS
ATUAÇÃO DO SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL	28	-	6	2	-	-	-	-	36
ANDAMENTO/SITUAÇÃO PROCESSUAL NA CORREGEDORIA NACIONAL DE JUSTIÇA (SEM SIGILO)	3	-	11	13	5	-	-	-	32
PROJETOS/PROGRAMAS DO CNJ	2	-	7	18	2	-	-	-	29
CADASTRO NACIONAL DE IMPROBIDADE ADMINISTRATIVA - CNIA	7	-	8	10	2	1	-	-	28
SISBAJUD - SISTEMA DE BUSCA DE ATIVOS DO PODER JUDICIÁRIO (ANTIGO BACENJUD)	13	-	3	8	2	2	-	-	28
PAGAMENTO E GESTÃO DE PRECATÓRIOS	13	-	3	6	2	1	-	-	25
ATOS ADMINISTRATIVOS DE TRIBUNAL	8	1	3	8	-	-	-	-	20
MOROSIDADE PROCESSUAL NO CNJ	19	-	1	-	-	-	-	-	20
ANDAMENTO/SITUAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO NO PODER JUDICIÁRIO	16	1	-	1	1	-	-	-	19
BANCO DE DADOS DE MANDADOS DE PRISÃO - BNMP	3	-	10	1	4	1	-	-	19
RECEBIMENTO DE DOCUMENTO NO CNJ/PROTOCOLO/NÚMERO DE PROCESSO	4	-	3	9	-	-	-	-	16
RECURSO (LAD)	-	-	-	-	15	-	-	-	15
EXTRAIVIO DE PROCESSO OU DOCUMENTO/RESTAURAÇÃO DE AUTOS	12	1	1	-	-	-	-	-	14
ATUAÇÃO DE OUVIDORIA DE TRIBUNAL	5	-	2	4	-	1	1	-	13
AUTOR. DE VIAGEM PARA O EXT. DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES	-	-	6	7	-	-	-	-	13



ASSUNTO	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	SOLICITAÇÃO	INFORMAÇÃO	PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	SUGESTÃO	ELOGIO	REQUERIMENTO LGPD	TOTAIS
ATUAÇÃO DA CORREGEDORIA NACIONAL DE JUSTIÇA	-	-	9	3	-	-	-	-	12
CONCURSO PÚBLICO PARA INGRESSO NA CARREIRA DA MAGISTRATURA	5	1	1	4	-	1	-	-	12
MOROSIDADE NO CUMPRIMENTO DE DECISÃO JUDICIAL	12	-	-	-	-	-	-	-	12
SNIPER (SISTEMA NACIONAL DE INVESTIGAÇÃO PATRIMONIAL E RECUPERAÇÃO DE ATIVOS)	2	-	1	8	-	1	-	-	12
TRANSPARÊNCIA PODER JUDICIÁRIO	1	-	3	-	6	-	-	-	10
CONCURSO PÚBLICO PARA SERVIDOR DO CNJ	1	-	4	2	2	-	-	-	9
INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O CNJ	2	-	2	2	2	1	-	-	9
ANDAMENTO/SITUAÇÃO PROCESSUAL NO CNJ (SEM SIGILO)	3	-	-	2	2	-	-	-	7
ATIVIDADE JURÍDICA	2	-	-	5	-	-	-	-	7
TRANSPARÊNCIA CNJ	-	-	1	1	4	-	-	1	7
ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA	1	1	3	-	-	-	-	-	5
ATUAÇÃO DE CORREGEDORIA DE TRIBUNAL	4	-	1	-	-	-	-	-	5
EVENTO PROMOVIDO PELO CNJ	-	-	1	4	-	-	-	-	5
RENAJUD	-	-	1	3	1	-	-	-	5
CONCURSO PÚBLICO PARA A OUTORGA DAS DELEGAÇÕES DE NOTAS E DE REGISTRO	3	-	1	-	-	-	-	-	4
CUMPRIMENTO DE DECISÃO DO CNJ	4	-	-	-	-	-	-	-	4
TABELAS PROCESSUAIS UNIFICADAS	-	-	1	1	1	1	-	-	4



ASSUNTO	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	SOLICITAÇÃO	INFORMAÇÃO	PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	SUGESTÃO	ELOGIO	REQUERIMENTO LGPD	TOTAIS
ANDAMENTO/SITUAÇÃO PROCESSUAL NA CORREGEDORIA NACIONAL DE JUSTIÇA (COM SIGILO)	-	-	1	1	1	-	-	-	3
ANDAMENTO/SITUAÇÃO PROCESSUAL NO CNJ (COM SIGILO)	-	-	1	2	-	-	-	-	3
DECISÃO DO CNJ	2	-	-	1	-	-	-	-	3
JUSTIÇA ABERTA	1	-	-	-	2	-	-	-	3
NEPOTISMO NOS DEMAIS PODERES	2	-	-	1	-	-	-	-	3
PORTAL DO CNJ	-	-	2	1	-	-	-	-	3
AUTOR. DE VIAGEM NACIONAL DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES	-	-	-	2	-	-	-	-	2
COMPETÊNCIA DO CNJ	-	-	-	2	-	-	-	-	2
CONVÊNIO/ACORDO/TERMO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA	-	-	-	2	-	-	-	-	2
INSPEÇÕES NO PODER JUDICIÁRIO	2	-	-	-	-	-	-	-	2
NEPOTISMO NO PODER JUDICIÁRIO	1	1	-	-	-	-	-	-	2
OUTROS CONCURSOS PÚBLICOS	2	-	-	-	-	-	-	-	2
PRÊMIO CNJ DE QUALIDADE/SELO JUSTIÇA EM NÚMEROS	-	-	-	2	-	-	-	-	2
CARTILHAS PRODUZIDAS PELO CNJ	-	-	1	-	-	-	-	-	1
CONSULTA PÚBLICA	-	-	-	1	-	-	-	-	1
CUMPRIMENTO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	-	-	-	-	1	-	-	-	1
DEMANDAS SOBRE O FUNCIONAMENTO DE TRIBUNAIS	-	-	-	1	-	-	-	-	1
ESTÁGIO NO CNJ	-	-	-	1	-	-	-	-	1
IMPrensa DO CNJ	-	-	-	1	-	-	-	-	1



ASSUNTO	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	SOLICITAÇÃO	INFORMAÇÃO	PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	SUGESTÃO	ELOGIO	REQUERIMENTO LGPD	TOTAIS
JORNADA DE TRABALHO, PREENCHIMENTO DE CARGOS EM COMISSÃO E LIMITE DE SERVIDORES REQUISITADOS (RES. 88/2009)	-	-	-	-	1	-	-	-	1
MODELOS ÚNICOS DE CERTIDÕES	-	-	1	-	-	-	-	-	1
NUMERAÇÃO ÚNICA	-	-	1	-	-	-	-	-	1
RECESSO FORENSE/PLANTÃO JUDICIAL	1	-	-	-	-	-	-	-	1
REGULAMENTAÇÃO DA LEI 13.015/15	-	-	-	1	-	-	-	-	1
REITERAÇÃO DE DEMANDA	-	-	-	1	-	-	-	-	1
REMUNERAÇÃO PERCEBIDA POR MAGISTRADO OU SERVIDOR DO PODER JUDICIÁRIO	-	-	-	-	1	-	-	-	1
SESSÕES PLENÁRIAS DO CNJ	-	-	-	-	1	-	-	-	1
TENTATIVA DE GOLPE UTILIZANDO O NOME DO CNJ	-	1	-	-	-	-	-	-	1
TOTAIS	28.455	4.150	1.797	1.260	285	126	93	16	36.182

0 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.

Em 2022, recebemos o total de 269 pedidos e catorze recursos fundamentados na Lei de acesso à informação (Lei n. 12.527/2011).

Os pedidos trataram, em sua maioria, de informações sobre iniciativas e atos normativos do CNJ (66), dados e estatísticas de pesquisas realizadas pelo CNJ, com destaque ao Relatório Justiça em Números (61) e sobre o Sistema PJE Processo Judicial Eletrônico (11).

Do total de pedidos de acesso à informação, 185 foram atendidos, 71 não puderam ser atendidos em razão de o CNJ não dispor das informações desejadas, oito foram indeferidos, três foram considerados insuficientes para análise e dois foram parcialmente atendidos. Dos recursos, nove foram atendidos, quatro indeferidos e um tratou de informação não disponível.

Observamos redução na demanda de pedidos de acesso à informação em relação ao ano anterior. Em relação à 2021, em que foram 361 pedidos e treze recursos, houve redução de 24,33% na demanda; em relação à 2020, no qual houve 313 pedidos e dez recursos, a redução foi de 12,38%.

Consignamos aqui informações gerais acerca dos pedidos de acesso à informação, visto haver, conforme estabelece a Lei n. 12.527/2011, art. 30, III, e a Resolução CNJ n. 215/2015, art. 41, III, relatório específico anual com dados detalhados, a ser disponibilizado no endereço eletrônico www.cnj.jus.br/ouvidoria-cnj/documentos-e-relatorios.



3.2 DADOS DOS PROCESSOS

Dos relatos recebidos no ano, 25.834 continham os dados do processo a que se referiam, como o número, a unidade judiciária, a classe e a situação de julgamento (julgado e fase de execução), quantidade 12,32% maior que a referente ao ano de 2021 (no qual houve 23.001 relatos com dados de processo).

A tabela abaixo agrupa os dados dos processos objeto de manifestação, conforme tratem de feitos julgados ou em fase de execução.

ESFERA	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
JUSTIÇA ESTADUAL	10.836	7.721	167	10.729	7.765	230	18.724
JUSTIÇA FEDERAL	2.272	1.349	32	2.312	1.293	48	3.653
JUSTIÇA DO TRABALHO	410	1.286	11	523	1.164	20	1.707
CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA	1	6	586	2	5	586	593
SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA	276	185	5	196	257	13	466
SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL	162	146	6	88	217	9	314
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO	197	113	1	205	101	5	311
JUSTIÇA ELEITORAL	33	16	-	27	21	1	49
JUSTIÇA MILITAR	6	8	-	7	7	-	14
TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL	1	2	-	3	-	-	3
TOTALS	14.194	10.832	808	14.092	10.830	912	25.834
	54,94%	41,93%	3,13%	54,55%	41,92%	3,53%	100,00%

Das manifestações que continham dados do processo, a maior parte era relativa à morosidade na tramitação processual, 21.550 (83,42%). Em seguida, constaram as demandas a respeito de como peticionar ao Conselho, com 1.362 (5,27%) e a respeito de matéria de natureza jurisdicional, no total de 594 (2,30%).



3.3 MOROSIDADE PROCESSUAL

A maior parte das demandas recebidas na Ouvidoria, de forma recorrente, compõe-se de manifestações referentes à morosidade processual, um total de 23.587 registros no ano (17,16% maior que em 2021, no qual houve 20.133 registros sobre morosidade processual). Tomando em conta apenas as demandas com essa classificação temática, 96,06% (22.657) são reclamações.

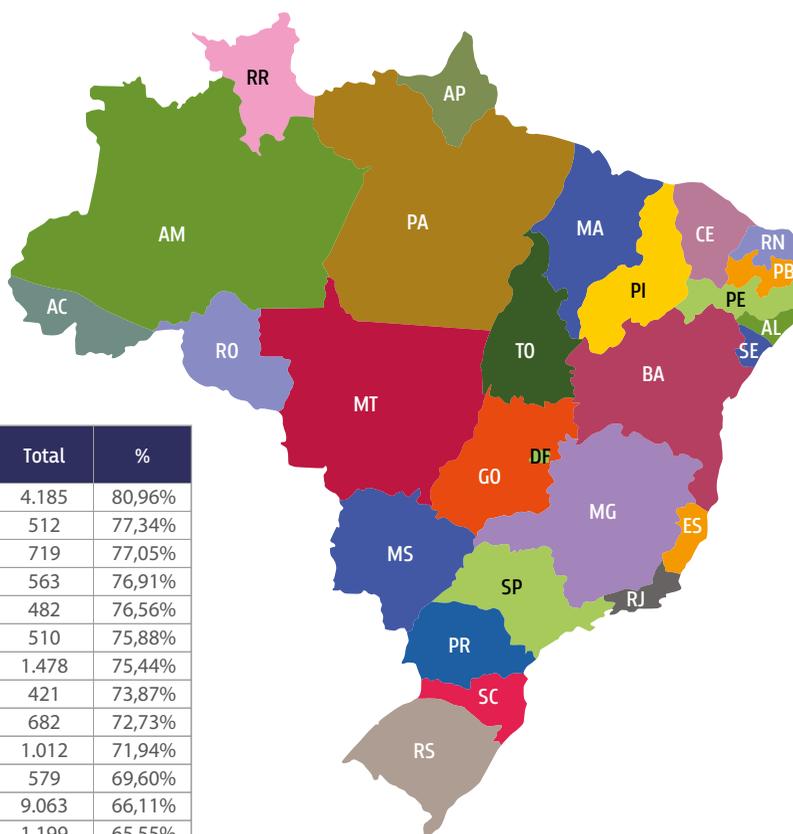
Os quadros a seguir apresentam os perfis dos usuários que registram manifestações sobre demora processual, no que tange à existência de deficiência/doença grave, à faixa etária e ao gênero. Os relatos não classificados (N/A) se referem às manifestações de pessoas jurídicas.

	PESSOA COM DEFICIÊNCIA OU DOENÇA GRAVE		IDOSO	
	TOTAIS	%	TOTAIS	%
NÃO	20.788	88,13%	19.350	82,04%
SIM	2.231	9,46%	3.669	15,56%
NA	568	2,41%	568	2,41%
TOTAL	23.587	100,00%	23.587	100,00%

	GÊNERO	
	TOTAIS	%
MASCULINO	13.319	56,47%
FEMININO	9.700	41,12%
NA	568	2,41%
TOTAL	23.587	100,00%



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 (80,96%), de Alagoas (77,34%) e do Mato Grosso (77,05%)



UF	Relatos	Total	%
BA	3.388	4.185	80,96%
AL	396	512	77,34%
MT	554	719	77,05%
AM	433	563	76,91%
MA	369	482	76,56%
PI	387	510	75,88%
PE	1.115	1.478	75,44%
PB	311	421	73,87%
MS	496	682	72,73%
CE	728	1.012	71,94%
PA	403	579	69,60%
SP	5.992	9.063	66,11%
GO	786	1.199	65,55%
RJ	3.056	4.662	65,55%
RN	237	363	65,29%
ES	382	600	63,67%
TO	110	173	63,58%
SE	132	217	60,83%
RO	90	154	58,44%
RR	67	116	57,76%
AC	45	78	57,69%
MG	1.860	3.382	55,00%
RS	723	1.326	54,52%
PR	509	1.039	48,99%
AP	28	62	45,16%
DF	506	1.122	45,10%
SC	350	822	42,58%
Não informado	134	647	20,71%
Totais	23.587	36.168	65,22%



Do total de manifestações classificadas como morosidade processual, analisamos a seguir as 21.550 que continham informações sobre o processo, como a numeração, a unidade judiciária, a classe processual 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	3	405	0	4	405	409
SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA	238	137	4	157	212	10	379
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO	181	105	1	191	92	4	287
TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL	1	0	0	1	0	0	1
TOTAIS	421	245	410	349	308	419	1.076

JUSTIÇA ESTADUAL	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TJ-SÃO PAULO	1.633	1.397	17	1.505	1.522	20	3.047
TJ-BAHIA	1.948	826	15	2.009	761	19	2.789
TJ-RIO DE JANEIRO	1.191	1.105	20	1.394	895	27	2.316
TJ-MINAS GERAIS	752	402	7	672	482	7	1.161
TJ-PERNAMBUCO	590	285	8	567	311	5	883
TJ-CEARÁ	344	234	10	298	278	12	588
TJ-GOIÁS	316	185	0	298	203	0	501
TJ-RIO GRANDE DO SUL	320	179	1	283	215	2	500
TJ-MATO GROSSO	287	171	1	261	196	2	459
TJ-PARÁ	263	91	1	240	111	4	355
TJ-MARANHÃO	203	143	1	194	143	10	347
TJ-ALAGOAS	205	138	0	194	146	3	343
TJ-AMAZONAS	144	195	1	176	162	2	340



JUSTIÇA ESTADUAL	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TJ-MATO GROSSO DO SUL	146	179	1	140	185	1	326
TJ-ESPIRITO SANTO	178	102	0	164	114	2	280
TJ-PARAÍBA	137	105	3	139	104	2	245
TJ-PARANÁ	142	96	3	129	110	2	241
TJ-SANTA CATARINA	168	57	0	136	86	3	225
TJ-PIAUI	150	63	1	117	90	7	214
TJ-RIO GRANDE DO NORTE	96	106	2	103	100	1	204
TJ-DISTRITO FEDERAL	44	31	0	37	37	1	75
TJ-TOCANTINS	45	27	1	34	37	2	73
TJ-SERGIPE	29	23	0	28	24	0	52
TJ-RONDÔNIA	22	14	0	18	18	0	36
TJ-ACRE	11	12	0	10	13	0	23
TJ-AMAPÁ	5	12	0	3	14	0	17
TJ-RORAIMA	9	4	1	5	8	1	14
TOTAIS	9.378	6.182	94	9.154	6.365	135	15.654

JUSTIÇA FEDERAL	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRF-1ª REGIÃO	928	505	11	934	489	21	1.444
TRF-3ª REGIÃO	652	324	7	661	315	7	983
TRF-2ª REGIÃO	173	85	2	158	98	4	260
TRF-5ª REGIÃO	142	99	3	140	101	3	244
TRF-6ª REGIÃO	58	64	3	66	56	3	125
TRF-4ª REGIÃO	98	19	0	84	33	0	117
TOTAIS	2.051	1.096	26	2.043	1.092	38	3.173



JUSTIÇA DO TRABALHO	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRT-2ª REGIÃO	67	363	3	104	326	3	433
TRT-15ª REGIÃO	53	220	1	55	217	2	274
TRT-1ª REGIÃO	76	89	1	83	82	1	166
TRT-5ª REGIÃO	25	74	0	33	65	1	99
TRT-3ª REGIÃO	11	64	0	21	52	2	75
TRT-4ª REGIÃO	24	43	1	25	41	2	68
TRT-10ª REGIÃO	7	35	0	5	37	0	42
TRT-6ª REGIÃO	6	24	1	9	22	0	31
TRT-7ª REGIÃO	6	20	0	6	20	0	26
TRT-16ª REGIÃO	6	20	0	6	19	1	26
TRT-18ª REGIÃO	13	13	0	10	16	0	26
TRT-9ª REGIÃO	3	16	0	5	14	0	19
TRT-19ª REGIÃO	4	12	0	3	13	0	16
TRT-12ª REGIÃO	5	8	0	8	5	0	13
TRT-17ª REGIÃO	3	9	0	3	9	0	12
TRT-22ª REGIÃO	2	10	0	2	10	0	12
TRT-20ª REGIÃO	2	9	0	6	5	0	11
TRT-11ª REGIÃO	1	9	0	2	8	0	10
TRT-24ª REGIÃO	2	7	0	3	6	0	9
TRT-21ª REGIÃO	3	4	0	3	4	0	7
TRT-8ª REGIÃO	1	5	0	1	4	1	6
TRT-13ª REGIÃO	4	1	0	3	2	0	5
TRT-23ª REGIÃO	0	3	1	2	1	1	4
TRT-14ª REGIÃO	0	2	0	0	2	0	2
TOTAIS	324	1.060	8	398	980	14	1.392



JUSTIÇA ELEITORAL	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRE-PARÁ	4	1	0	5	0	0	5
TRE-MINAS GERAIS	2	2	0	3	1	0	4
TRE-MARANHÃO	2	2	0	1	3	0	4
TRE-RIO DE JANEIRO	3	1	0	2	2	0	4
TRE-ALAGOAS	3	0	0	2	0	1	3
TRE-SÃO PAULO	2	1	0	1	2	0	3
TRE-BAHIA	2	0	0	2	0	0	2
TRE-PERNAMBUCO	2	0	0	2	0	0	2
TRE-PARAÍBA	1	0	0	1	0	0	1
TRE-GOIÁS	0	1	0	0	1	0	1
TRE-MATO GROSSO	1	0	0	1	0	0	1
TRE-PIAÚÍ	0	1	0	0	1	0	1
TRE-RIO GRANDE DO NORTE	1	0	0	0	1	0	1
TOTAIS	23	9	0	20	11	1	32

JUSTIÇA MILITAR	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TJM-MINAS GERAIS	1	1	0	2	0	0	2
TJM-SÃO PAULO	1	1	0	1	1	0	2
AUDITORIAS DA 1ª CJM	0	1	0	0	1	0	1
TOTAIS	2	3	0	3	2	0	5

RESUMO	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRIBUNAIS SUPERIORES E CNJ	421	245	410	349	308	419	1.076
JUSTIÇA ESTADUAL	9.378	6.182	94	9.154	6.365	135	15.654
JUSTIÇA FEDERAL	2.051	1.096	26	2.043	1.092	38	3.173
JUSTIÇA DO TRABALHO	324	1.060	8	398	980	14	1.392



RESUMO	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
JUSTIÇA ELEITORAL	23	9	0	20	11	1	32
JUSTIÇA MILITAR	2	3	0	3	2	0	5
TOTAIS	12.199	8.595	538	11.967	8.758	607	21.332

NA: não se aplica.

Não foram computados os processos em tramitação no STF.

3.4 CANAIS DE ATENDIMENTO ESPECÍFICOS

O Conselho Nacional de Justiça disponibilizou em 04 de agosto de 2021, por meio da Ouvidoria Nacional, canais específicos criados pela Portaria Conjunta n. 08/2020, para o recebimento de manifestações pertinentes aos Direitos Humanos, ao meio ambiente e ao enfrentamento da violência contra mulheres. Este último canal foi absorvido pela Ouvidoria Nacional da Mulher, instituída em 01/03/2022.

Os dois canais receberam um total de 143 manifestações sendo, 141 pelo canal de atendimento sobre os Direitos Humanos e duas pelo canal de tutela do meio ambiente.

Os temas mais frequentes dentre as manifestações dos canais foram demandas pertinentes à competência constitucional do CNJ (34), morosidade processual (28), demandas alheias às atribuições do Conselho (14) e sobre a atuação de juízes (13).

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% 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%

Destacamos a atuação da Ouvidoria Nacional da Mulher no caso pertinente ao pedido judicial de realização de aborto legal em vítima menor de idade no estado de Santa Catarina, em que houve 2.953 manifestações de pessoas da Sociedade; e no caso pertinente a magistrado da Justiça do Trabalho da 2ª Região acusado de condutas de assédio e importunação sexual, em que houve quatro manifestações contendo relatos de 20 mulheres. Os relatos foram encaminhados pela Ouvidora Nacional da Mulher à Corregedoria Nacional de Justiça, para apuração de possível repercussão disciplinar.

Outras 149 manifestações foram recebidas pelo canal de atendimento da Ouvidoria Nacional da Mulher³. Após análise, as demandas são tratadas conforme a natureza e elementos presentes no relato, procedendo-se o encaminhamento e as orientações pertinentes ao caso. A maior parte das manifestações tratou sobre andamento de processo judicial (39) e sobre morosidade processual (38).

3 Observou-se uma sub contagem de manifestações nos relatórios trimestrais, corrigida na publicação anual.



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	%
CORREGEDORIA NACIONAL DE JUSTIÇA	272	-	272	100,0%
DEP. DE MONITORAMENTO E FISCALIZAÇÃO DO SIST. CARCERÁRIO E DO SIST. DE EXEC. DE MED. SOCIOEDUCATIVAS	170	-	170	100,0%
SECRETARIA PROCESSUAL	104	-	104	100,0%
DEPARTAMENTO DE PESQUISAS JUDICIÁRIAS	98	-	98	100,0%
SECRETARIA-GERAL	95	-	95	100,0%
CENTRO DE FORMAÇÃO E APERFEIÇOAMENTO DE SERVIDORES DO PODER JUDICIÁRIO	78	-	78	100,0%
SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS	35	-	35	100,0%
SEÇÃO DE PROTOCOLO E DIGITALIZAÇÃO	25	-	25	100,0%
GABINETE VAGA CIDADÃO SENADO	19	-	19	100,0%
SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL	17	-	17	100,0%
SEÇÃO DE SELEÇÃO E GESTÃO DE DESEMPENHO	15	-	15	100,0%



SETOR	CONCLUÍDO	EM ABERTO	TOTAIS	%
GABINETE VAGA 1 ADVOGADO	14	-	14	100,0%
GABINETE VAGA TST	14	-	14	100,0%
*DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO ORÇAMENTÁRIO	12	-	12	100,0%
SECRETARIA DE CERIMONIAL E EVENTOS	11	-	11	100,0%
GABINETE VAGA JUIZ FEDERAL	10	-	10	100,0%
GABINETE VAGA JUIZ TRT	8	-	8	100,0%
GABINETE VAGA MEMBRO MPU	8	-	8	100,0%
GABINETE VAGA JUIZ DO TRABALHO	6	-	6	100,0%
SEÇÃO DE GESTÃO DE CONTRATOS	5	-	5	100,0%
COORDENADORIA DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO E MEMÓRIA DO PODER JUDICIÁRIO	4	-	4	100,0%
DEPARTAMENTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA	4	-	4	100,0%
SEÇÃO DE ARQUIVO E DE GESTÃO DOCUMENTAL	3	-	3	100,0%
SEÇÃO DE MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DA ESTRATÉGIA	3	-	3	100,0%
SEÇÃO DE PASSAGENS E DIÁRIAS	2	-	2	100,0%
ASSESSORIA JURÍDICA	1	-	1	100,0%
DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA INSTITUCIONAL DO PODER JUDICIÁRIO	1	-	1	100,0%
GABINETE VAGA 2 ADVOGADO	1	-	1	100,0%
GABINETE VAGA JUIZ ESTADUAL	1	-	1	100,0%
SEÇÃO DE SEGURANÇA INTERNA	1	-	1	100,0%
GABINETE VAGA CIDADÃO CÂMARA	2	1	3	66,7%
GABINETE VAGA JUIZ TRF	3	3	6	50,0%
SECRETARIA ESPECIAL DE PROGRAMAS, PESQUISAS E GESTÃO ESTRATÉGICA	-	7	7	0,0%
GABINETE VAGA MEMBRO MPE	-	1	1	0,0%
SEÇÃO DE MATERIAL E PATRIMÔNIO	-	1	1	0,0%
SETOR DE ACOMPANHAMENTO DAS POLÍTICAS DE GESTÃO DE PESSOAS	-	1	1	0,0%
TOTAL	1.042	14	1.056	98,7%

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 1.056 manifestações encaminhadas, 98,7% 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, 21.540 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	309			3	312
OUVIDORIA DO STJ	105		1	2	108
OUVIDORIA DO TSE	5			3	8
OUVIDORIA DAS MULHERES - STJ			1		1
TOTAL	419	0	2	8	429
%	97,67%	0,00%	0,47%	1,86%	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	3.293	52	12	64	3.421
OUVIDORIA DO TJ-BAHIA	2.373	347	39	28	2.787
OUVIDORIA DO TJ-RIO DE JANEIRO	2.453	4		45	2.502
OUVIDORIA DO TJ-MINAS GERAIS	1.219		3	27	1.249
OUVIDORIA DO TJ-PERNAMBUCO	889	3		7	899
OUVIDORIA DO FÓRUM CLÓVIS BEVILÁQUA/TJ-CEARÁ	505	95	10	8	618
OUVIDORIA DO TJ-RIO GRANDE DO SUL	544			13	557
OUVIDORIA DO TJ-GOIÁS	532	2	1	6	541
OUVIDORIA DO TJ-MATO GROSSO	498	1		6	505
OUVIDORIA DO TJ-PARÁ	362	1	1	5	369
OUVIDORIA DO TJ-MARANHÃO	346			7	353
OUVIDORIA DO TJ-AMAZONAS	329	15	4	3	351
OUVIDORIA DO TJ-ALAGOAS	337	1	1	2	341
OUVIDORIA DO TJ-MATO GROSSO DO SUL	329	1		4	334
OUVIDORIA DO TJ-ESPIRITO SANTO	296	2		9	307
OUVIDORIA DO TJ-PARANÁ	267			7	274
OUVIDORIA DO TJ-SANTA CATARINA	252	2		2	256
OUVIDORIA DO TJ-PARAÍBA	244		1	1	246
OUVIDORIA DO TJ-PIAUI	214	3		3	220
OUVIDORIA DO TJ-RIO GRANDE DO NORTE	174	24	2	3	203
OUVIDORIA DO TJ-DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS	101			5	106
OUVIDORIA DO TJ-TOCANTINS	74				74
OUVIDORIA DO TJ-SERGIPE	50		1	2	53
OUVIDORIA DO TJ-RONDÔNIA	43			3	46
OUVIDORIA DO TJ-ACRE	24	1		1	26
OUVIDORIA DO TJ-AMAPÁ	19			1	20
OUVIDORIA DO TJ-RORAIMA	14				14
OUVIDORIA DA MULHER DO TJ-RIO GRANDE DO SUL	3				3
CORREGEDORIA DO TJ-MARANHÃO	2				2



CORREGEDORIA DO TJ-BAHIA - INTERIOR	1				1
CORREGEDORIA DO TJ-PARÁ - CAPITAL		1			1
CORREGEDORIA DO TJ-RIO GRANDE DO SUL	1				1
DIRETORIA DE EXECUÇÃO DE PRECATÓRIOS - DEPRE/TJSP	1				1
PRESIDÊNCIA DO TJ-RIO DE JANEIRO	1				1
CORREGEDORIA DO TJ-PARÁ	1				1
TOTAL GERAL	15.790	555	75	262	16.682
%	94,65%	3,33%	0,45%	1,57%	100,00%

ÓRGÃO DE DESTINO - JUSTIÇA FEDERAL	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA JUD. DO TRF-1ª REGIÃO	1.095	28	13	14	1.150
OUVIDORIA DO TRF-3ª REGIÃO	1004	4		10	1018
OUVIDORIA DO TRF-2ª REGIÃO	297	2		5	304
OUVIDORIA DO TRF-5ª REGIÃO	237	1		6	244
OUVIDORIA DO TRF-6ª REGIÃO	77	1	5	4	87
PRESIDÊNCIA DO TRF-1ª REGIÃO	41	4	2	3	50
OUVIDORIA DO TRF-4ª REGIÃO	42		2		44
OUVIDORIA DA SJPR/TRF-4ª REGIÃO	43				43
OUVIDORIA DA SJRS/TRF-4ª REGIÃO	24	1	2	1	28
OUVIDORIA DA SJSC/TRF-4ª REGIÃO	20				20
OUVIDORIA ADM. DO TRF-1ª REGIÃO	3				3
OUVIDORIA DO TRF-1ª REGIÃO	1				1
TOTAL GERAL	2.884	41	24	43	2.992
%	96,39%	1,37%	0,80%	1,44%	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	461	2		14	477
OUVIDORIA DO TRT-15ª REGIÃO	291			2	293
OUVIDORIA DO TRT-1ª REGIÃO	149	2		3	154



OUVIDORIA DO TRT-5ª REGIÃO	98	1		1	100
OUVIDORIA DO TRT-3ª REGIÃO	58			1	59
OUVIDORIA DO TRT-4ª REGIÃO	51	1		2	54
OUVIDORIA DO TRT-10ª REGIÃO	48			1	49
OUVIDORIA DO TRT-6ª REGIÃO	31				31
OUVIDORIA DO TRT-7ª REGIÃO	25			2	27
OUVIDORIA DO TRT-16ª REGIÃO	25			1	26
OUVIDORIA DO TRT-9ª REGIÃO	24			1	25
OUVIDORIA DO TRT-18ª REGIÃO	18			1	19
OUVIDORIA DO TRT-12ª REGIÃO	16				16
OUVIDORIA DO TRT-19ª REGIÃO	16				16
OUVIDORIA DO TRT-20ª REGIÃO	13				13
OUVIDORIA DO TRT-22ª REGIÃO	13				13
OUVIDORIA DO TRT-17ª REGIÃO	12				12
OUVIDORIA DO TRT-21ª REGIÃO	9				9
OUVIDORIA DO TRT-11ª REGIÃO	5				5
OUVIDORIA DO TRT-24ª REGIÃO	5				5
OUVIDORIA DO TRT-23ª REGIÃO	3				3
OUVIDORIA DO TRT-8ª REGIÃO	3				3
OUVIDORIA DO TRT-13ª REGIÃO	2				2
OUVIDORIA DO TRT-14ª REGIÃO	1				1
TOTAL GERAL	1.377	6	0	29	1.412
%	97,52%	0,42%	0,00%	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-MINAS GERAIS	2			2	4
OUVIDORIA DO TRE-BAHIA	2			1	3
OUVIDORIA DO TRE-PARÁ	3				3
OUVIDORIA DO TRE-ALAGOAS	2				2
OUVIDORIA DO TRE-MARANHÃO	1		1		2



OUVIDORIA DO TRE-RIO DE JANEIRO	2				2
OUVIDORIA DO TRE-PARAÍBA	1				1
OUVIDORIA DO TRE-GOIÁS	1				1
OUVIDORIA DO TRE-SÃO PAULO	1				1
OUVIDORIA DO TRE-TOCANTINS	1				1
OUVIDORIA DO TRE-ACRE	1				1
OUVIDORIA DO TRE-PARANÁ	1				1
OUVIDORIA DO TRE-RIO GRANDE DO NORTE	1				1
TOTAL GERAL	19	0	1	3	23
%	82,61%	0,00%	4,35%	13,04%	100,00%

ÓRGÃO DE DESTINO - JUSTIÇA MILITAR	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TJM-SÃO PAULO	2				2
TOTAL GERAL	2	0	0	0	2
%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%

ÓRGÃO DE DESTINO - RESUMO	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
TRIBUNAIS SUPERIORES E CONSELHOS	419	0	2	8	429
JUSTIÇA ESTADUAL	15.790	555	75	262	16.682
JUSTIÇA FEDERAL	2.884	41	24	43	2.992
JUSTIÇA TRABALHISTA	1.377	6	0	29	1.412
JUSTIÇA ELEITORAL	19	0	1	3	23
JUSTIÇA MILITAR	2	0	0	0	2
TOTAL GERAL	20.491	602	102	345	21.540
%	95,13%	2,79%	0,47%	1,60%	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 manifestações encaminhadas, 20.491 (95,13%) obtiveram solução, enquanto 602 (2,79%) foram finalizadas sem solução e 102 (0,47%) permaneciam em acompanhamento; e 345 manifestações (1,6%) foram enviadas sem a solicitação de informações/resposta.



A quantidade de encaminhamentos realizados em 2022 foi 13,18% maior que a quantidade do ano anterior, no qual houve 19.032 manifestações encaminhadas. Em comparação ao quadriênio 2019/2022, observamos considerável aumento nessas quantidades. Em 2019, foram 12.724; em 2020, foram 13.766 (8,19% de aumento); e em 2021, foram 19.032 (38,25% de aumento) e em 2022, foram 21.540 (13,18% de aumento).

A avaliação da atuação das ouvidorias passou a integrar os critérios de na apuração do Prêmio CNJ de Qualidade a partir de 2019, estando atualmente regulamentado pela Portaria n. 135, de 6/5/2021, art. 7º, inciso II, “responder, em até 30 dias e com caráter resolutivo, às demandas encaminhadas ao Tribunal pela Ouvidoria do CNJ [...]”.

Esta Ouvidoria encaminhou demandas para órgãos dos demais Poderes da República, quais sejam: as Defensorias Públicas de São Paulo e do Rio de Janeiro, e Defensoria Pública da União no Rio de Janeiro, à Ouvidoria Geral e da Mulher do Conselho Nacional do Ministério Público, e à Ouvidoria do Ministério Público Federal.



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

ATENDIMENTO	TOTAL	%
ÓTIMO	151	55,31%
BOM	44	16,12%
REGULAR	17	6,23%
RUIM	13	4,76%
PÉSSIMO	48	17,58%
TOTAL GERAL	273	100,00%

TEMPO DE RESPOSTA	TOTAL	%
ÓTIMO	151	55,31%
BOM	59	21,61%
REGULAR	24	8,79%
RUIM	13	4,76%
PÉSSIMO	26	9,52%
TOTAL GERAL	273	100,00%

SATISFAÇÃO QUANTO AO DESFECHO	TOTAL	%
SIM	145	53,11%
NÃO	128	46,89%
TOTAL GERAL	273	100,00%

CLAREZA DA RESPOSTA	TOTAL	%
SIM	197	72,16%
NÃO	76	27,84%
TOTAL GERAL	273	100,00%



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

Em relação ao quesito atendimento, os registros avaliados como ótimo e bom alcançaram os 71,43%. Quanto ao quesito tempo de resposta, ótimo e bom representaram 76,92% das avaliações.

A satisfação do usuário em relação ao desfecho do tratamento de sua demanda apresentou avaliação positiva em 53,11% dos registros conceituados. Quanto ao item clareza da resposta, 72,16% dos registros obtiveram avaliação positiva.

Três quesitos (atendimento, tempo de resposta e clareza da resposta) apresentaram percentuais superiores aos 71% de avaliações positivas. O quesito atendimento e clareza da resposta apresentaram crescimento de 2,12 e de 0,71 ponto percentual nas avaliações positivas, em comparação ao ano de 2021, enquanto que os itens tempo de resposta e satisfação quanto ao desfecho apresentaram redução na avaliação positiva, em 1,71 e 0,02 ponto percentual, respectivamente.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

A demanda no ano de 2022 alcançou os 36.168 registros, ultimando um triênio de constante crescimento da demanda. Em relação a 2021, houve aumento de 17,99% (30.654) e, em relação a 2020, houve aumento de 38,82% (26.053).

A maior demanda da Ouvidoria foi pertinente à celeridade no andamento de processos judiciais, com 23.587 registros, e alcançaram o percentual de 65,19% do total de demandas recebidas.

A Ouvidoria do CNJ tem promovido o tratamento das manifestações recebidas por meio da interlocução com as Ouvidorias dos Tribunais. São realizados encaminhamentos sobre assuntos pertinentes ao Judiciário local/regional, sendo que a maioria desses encaminhamentos se refere a reclamações sobre possível demora processual. No ano de 2022, foram realizados 21.540 encaminhamentos aos órgãos do Judiciário, com 95,13% dessas demandas respondidas com informação resolutive.

Destacamos que os usuários podem realizar a avaliação voluntária dos serviços prestados pela Ouvidoria do Conselho. Os quesitos avaliados atendimento, tempo de resposta, clareza na resposta e satisfação quanto ao desfecho obtiveram avaliação positiva em mais de 53% das participações na pesquisa, sendo que os três primeiros itens obtiveram avaliações positivas em mais de 72% das avaliações.

Foram recebidos 269 pedidos de acesso à informação e catorze recursos com fundamento na Lei de Acesso à Informação (Lei n. 12.527/2011), principalmente a respeito de iniciativas e ações e de atos normativos do Conselho e sobre dados, pesquisas e relatórios produzidos pelo CNJ.

Registre-se que a equipe da Ouvidoria passou a realizar o trabalho remoto a partir de 19 de março de 2020, como forma de atender às medidas de contenção da disseminação do novo coronavírus (Covid-19). Os serviços de atendimento telefônico, por correspondência ou expedientes oficiais e por meio eletrônico (formulário eletrônico e por e-mail) permaneceram inalterados. O atendimento presencial foi suspenso, considerando o disposto no art. 10, parágrafo único, da Portaria n. 52/2020, tendo sido retomado a partir de setembro de 2022.

A Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça tem continuamente aprimorado seus processos com vistas ao cumprimento de sua missão institucional de servir como canal de comunicação entre o cidadão e o Conselho, e com o objeto de tratar de maneira articulada com as demais Ouvidorias e órgãos judiciais, para o adequado atendimento das demandas acerca dos serviços prestados pelos órgãos do Poder Judiciário.



Poder
Judiciário



CONSELHO
NACIONAL
DE JUSTIÇA