



540

# RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DO CONSELHO  
NACIONAL DE JUSTIÇA

---

ABRIL, MAIO E JUNHO DE 2023



Poder  
Judiciário



CONSELHO  
NACIONAL  
DE JUSTIÇA



540



# RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DO CONSELHO  
NACIONAL DE JUSTIÇA

---

ABRIL, MAIO E JUNHO DE 2023



**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**

Conselheiro Luiz Fernando Bandeira de Mello Filho

**Ouvidora Nacional da Mulher**

Ministra Maria Helena Mallmann

**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  
Jocélia Carneiro da Silva  
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 (em substituição)**

Cristine Genú

**Chefe da Seção de Comunicação Institucional**

Gabriel Reis

**Projeto gráfico e diagramação**

Eron Castro

Brasília, agosto de 2023.

**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 TEMAS DAS DEMANDAS</b> .....	<b>12</b>
2.1 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO .....	<b>14</b>
2.2 DADOS DOS PROCESSOS .....	<b>14</b>
2.3 MOROSIDADE PROCESSUAL .....	<b>15</b>
2.4 CANAIS DE COMUNICAÇÃO ESPECÍFICOS .....	<b>20</b>
<b>3 OUVIDORIA NACIONAL DA MULHER</b> .....	<b>21</b>
<b>4 PARTICIPAÇÃO DAS UNIDADES DO CNJ</b> .....	<b>23</b>
<b>5 ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS A OUTROS ÓRGÃOS</b> .....	<b>25</b>
<b>6 PESQUISA DE SATISFAÇÃO</b> .....	<b>29</b>
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	<b>30</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-Geral 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, e reconduzido na 4ª Sessão Ordinária, de 28 de março de 2023, para mandato iniciado em 29 de março de 2023, conforme portarias n. 44/2022 e n. 78/2023.

A função de Ouvidora Nacional da Mulher foi exercida pela Ministra Maria Helena Mallmann, designada pela Portaria n. 75/2023, para mandato iniciado em 31 de março de 2023.

Este relatório contém dados relativos às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria nos meses de abril a junho de 2023.



# 1

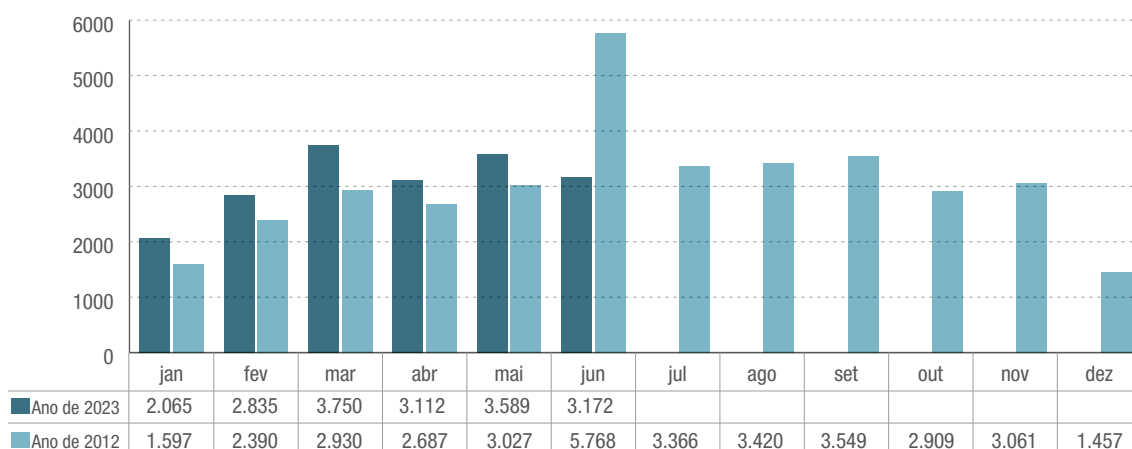
## DEMANDAS RECEBIDAS

No período de abril a junho de 2023, a Ouvidoria recebeu um total de 9.873 manifestações pelos canais de atendimento da unidade, alcançando média mensal de 3.291 relatos.

Houve aumento de 14,14% na demanda em relação ao trimestre anterior (8.650 demandas); já em relação ao mesmo período de 2022, no qual houve um pico de demandas de 11.482 manifestações, houve redução de 14,01%.

O gráfico a seguir apresenta a demanda por mês, com o comparativo entre os anos de 2023 e 2022.

DEMANDA MENSAL - COMPARATIVO 2023 E 2022







A forma de comunicação mais comum com a Ouvidoria é a virtual, com 9.643 (97,67%) manifestações recebidas pelo sistema eletrônico de atendimento na internet e 177 (1,79%) por *e-mail*. As demais manifestações foram recebidas por telefone e por atendimento pessoal (ambas com 23 – 0,23%), por correspondência (4 – 0,04%) e por ofício (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 2.820 atendimentos telefônicos recepcionados, dos quais 65 foram recebidos pela Ouvidoria Nacional da Mulher, conforme tabela a seguir:

PERÍODO	ATENDIMENTOS
ABRIL	648
MAIO	1.075
JUNHO	1.097
<b>TOTAL</b>	<b>2.820</b>

Há predominância de manifestações enviadas por advogados (31,28%), por servidores públicos (10,39%) e por profissionais liberais ou autônomos (10,02%), como demonstra tabela a seguir:

OCUPAÇÃO	RELATOS	% RELATOS
ADVOGADO	3.088	31,28%
SERVIDOR PÚBLICO	1.026	10,39%
PROFISSIONAL LIBERAL OU AUTÔNOMO	989	10,02%
EMPREGADO DE EMPRESA PRIVADA	866	8,77%
APOSENTADO	779	7,89%
DESEMPREGADO	579	5,86%
ESTUDANTE	223	2,26%
EMPRESÁRIO	188	1,90%
PENSIONISTA	139	1,41%
NÃO INFORMADO	1.658	16,79%
OUTROS	338	3,42%
<b>TOTAL</b>	<b>9.873</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 (23,99%), Rio de Janeiro (13,83%), Bahia (12,13%) e Minas Gerais (7,95%), os estados mais populosos do país.

### RELATO POR UF

UF	RELATOS	%
SP	2.369	23,99%
RJ	1.365	13,83%
BA	1.198	12,13%
MG	785	7,95%
PE	443	4,49%
GO	355	3,60%
RS	335	3,39%
DF	317	3,21%
CE	288	2,92%
PR	284	2,88%
MT	223	2,26%
ES	191	1,93%
PA	178	1,80%
SC	170	1,72%
RN	160	1,62%
MS	160	1,62%
MA	144	1,46%
AM	142	1,44%
PB	135	1,37%
PI	116	1,17%
AL	103	1,04%
SE	66	0,67%
RO	52	0,53%
TO	46	0,47%
AC	26	0,26%
AP	14	0,14%
RR	13	0,13%
NÃO INFORMADO	195	1,98%
<b>TOTAIS</b>	<b>9.873</b>	<b>100,00%</b>





Importante observar que, conforme os dados do Relatório Justiça em Números 2023,<sup>1</sup> na Justiça Estadual, os tribunais de São Paulo, Minas Gerais e Rio de Janeiro 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 segunda 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 e do Rio de Janeiro. O estado de São Paulo aparece na 6ª e Minas Gerais na 11ª posição.

---

1 CNJ. Justiça em Números 2023. 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 ago. 2023. p. 35-39.

2 IBGE. Estimativas da população residente no Brasil e unidades da federação com data de referência em 1º de julho de 2021. Disponível em: <https://bit.ly/3jn1MuP>. Acesso em: 27 ago. 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 69,52% (6.873) das manifestações recebidas, o que mantém a tendência histórica, com redução percentual das demandas sobre demora processual de 1,36 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 9,68% (957). 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 2,92% (289). 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.



ASSUNTO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	INFORMAÇÃO	DENÚNCIA	PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	ELOGIO	SUGESTÃO	REQUERIMENTO LGPD	TOTAIS
MOROSIDADE PROCESSUAL NO PODER JUDICIÁRIO	6.735	90	36	5	1	-	-	6	6.873
COMO PETICIONAR AO CNJ	804	38	19	91	-	-	5	-	957
MATÉRIA DE CUNHO JURISDICIONAL	237	21	7	23	1	-	-	-	289
DEMANDA INSUFICIENTE PARA CLASSIFICAÇÃO	167	8	7	4	2	-	1	1	190
FUNCIONAMENTO/PROCEDIMENTO DE VARA/COMARCA	139	14	4	5	-	2	-	-	164
ATUAÇÃO DE MAGISTRADO	116	3	4	9	2	17	-	2	153
DEMANDA FORA DA COMPETÊNCIA DO CNJ	99	13	6	18	3	1	-	1	141
DECISÃO JUDICIAL	128	3	1	8	-	-	-	-	140
SERVIENTIA EXTRAJUDICIAL/CARTÓRIO	81	15	9	5	5	-	-	-	115
ACESSO A SISTEMAS DE INFORMAÇÃO DE ÓRGÃO DO PODER JUDICIÁRIO	45	16	7	-	-	-	1	-	69
ANDAMENTO/SITUAÇÃO DE PROCESSO JUDICIAL	32	6	23	-	6	-	1	-	68
CONSULTA JURÍDICA	26	7	25	2	-	-	-	-	60
ATUAÇÃO DE SERVIDOR/FUNCIONÁRIO DO PODER JUDICIÁRIO	35	1	1	1	2	6	-	-	46
PESQUISA	1	2	12	-	22	-	1	-	38
SISTEMA CARCERÁRIO E SISTEMA DE EXECUÇÃO DE MEDIDAS SOCIOEDUCATIVAS	17	4	2	7	5	-	-	-	35
OUTROS ASSUNTOS	190	114	127	7	82	6	21	0	549
<b>TOTAIS</b>	<b>8.852</b>	<b>355</b>	<b>290</b>	<b>185</b>	<b>131</b>	<b>32</b>	<b>30</b>	<b>10</b>	<b>9.887</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 permanentemente encaminhado as 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, por meio da pesquisa de satisfação.



## 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 120 pedidos e dez recursos fundamentados na Lei de acesso à informação (Lei n. 12.527/2011). Esses números representam crescimento de 51,16% nas demandas fundamentadas na LAI quando comparado ao trimestre anterior, em que foram registrados 80 pedidos e seis recursos.

Os pedidos trataram, em sua maioria, de levantamento de dados para pesquisas e estatísticas (21) e sobre o Relatório Justiça em Números (10), demandas pertinentes à processos em curso ou arquivados no Conselho (11), e dados pertinentes a processos judiciais (6).

Do total de pedidos de acesso à informação, 74 foram atendidos, dois foram parcialmente atendidos, quarenta não puderam ser atendidos em razão de o CNJ não dispor das informações desejadas, dois foram indeferidos e dois foram considerados insuficientes para análise. Dos dez recursos, seis foram atendidos, três indeferidos e um não foi atendido por solicitar informação que o CNJ não dispunha; todos eram recursos em primeiro grau.

Foram encaminhados quatro 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 do Goiás, Bahia, Minas Gerais, Pernambuco, São Paulo, Ceará, Espírito Santo, Rio de Janeiro e Rio Grande do Norte, e as Ouvidorias dos Tribunais Regionais Federais da 1ª e da 2ª Região.

A Lei de acesso à informação prevê, no parágrafo 2º do art. 19, que os órgãos do Poder Judiciário informarão ao Conselho Nacional de Justiça as decisões que, em grau de recurso, negarem acesso a informações de interesse público, disposição essa regulamentada pelo art. 19 da Resolução CNJ n. 215/2015. No trimestre não foi recebido informe de decisão denegatória em grau de recurso.

## 2.2 DADOS DOS PROCESSOS

Dos relatos recebidos no trimestre, 7.677 (77,76%) 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), quantidade 13,9% maior que a do trimestre anterior (6.740).

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	3.053	2.531	47	3.079	2.483	69	5.631
JUSTIÇA FEDERAL	644	424	10	693	370	15	1.078
JUSTIÇA DO TRABALHO	91	330	2	110	308	5	423
CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA	-	-	203	-	-	203	203
SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA	95	79	2	80	93	3	176
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO	59	33	1	64	29	-	93
SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL	31	27	-	19	38	1	58
JUSTIÇA ELEITORAL	4	7	-	8	3	-	11
JUSTIÇA MILITAR	2	1	-	3	-	-	3
TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL	-	1	-	-	1	-	1
<b>TOTAIS</b>	<b>3.979</b>	<b>3.433</b>	<b>265</b>	<b>4.056</b>	<b>3.325</b>	<b>296</b>	<b>7.677</b>
%	0,00%	42,40%	0,00%	0,00%	0,00%	3,83%	100,00%

NA: Não se aplica.

Das manifestações que continham dados do processo, a maior parte era relativa à morosidade na tramitação processual, 6.235 (81,22%). Em seguida, constaram as demandas a respeito de como peticionar ao Conselho, com 554 (7,22%) e a respeito de matéria de natureza jurisdicional, no total de 209 (2,72%).

## 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, 97,99% (6.735) são reclamações.

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

	PESSOA COM DEFICIÊNCIA OU DOENÇA GRAVE		IDOSO	
	TOTAIS	%	TOTAIS	%
NÃO	5.970	86,86%	5.618	81,74%
SIM	718	10,45%	1070	15,57%
PJ	185	2,69%	185	2,69%
<b>TOTAL</b>	<b>6.873</b>	<b>100,00%</b>	<b>6.873</b>	<b>100,00%</b>

	SEXO	
	TOTAIS	%
MASCULINO	3.983	57,95%
FEMININO	2.705	39,36%
NA	185	2,69%
<b>TOTAL</b>	<b>6.873</b>	<b>100,00%</b>



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 da Bahia (80,47%), do Mato Grosso (80,27%) e do Mato Grosso do Sul (79,38%).

### RELATO POR UF

UF	MOROSIDADE PROCESSUAL	TOTAL DE RELATOS	%
BA	964	1.198	80,47%
MT	179	223	80,27%
MS	127	160	79,38%
PE	350	443	79,01%
MA	111	144	77,08%
RJ	1.021	1.365	74,80%
AM	106	142	74,65%
PI	86	116	74,14%
AL	76	103	73,79%
AC	19	26	73,08%
RN	115	160	71,88%
TO	33	46	71,74%
CE	206	288	71,53%
SP	1.686	2.369	71,17%
PA	125	178	70,22%
ES	134	191	70,16%
MG	523	785	66,62%
GO	233	355	65,63%
PB	87	135	64,44%
AP	9	14	64,29%
RS	210	335	62,69%
RO	32	52	61,54%
PR	162	284	57,04%
SC	88	170	51,76%
SE	33	66	50,00%
RR	6	13	46,15%
DF	120	317	37,85%
NÃO INFORMADO	32	195	16,41%
<b>TOTAIS</b>	<b>6.873</b>	<b>9.873</b>	<b>69,61%</b>



Do total de manifestação classificadas como morosidade processual, apresentamos a seguir que continham informações sobre o processo, como número, a unidade judiciária, a classe e a situação de julgamento, que totalizaram 6.235 registros.





Os registros constantes como Conselho Nacional de Justiça retratam equívoco por parte do manifestante, tendo em vista que o campo indica o local de tramitação de processo judicial.

Veja a tabela a seguir.

TRIBUNAIS SUPERIORES E CNJ	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA	0	0	125	0	0	125	125
SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA	75	47	1	56	66	1	123
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO	53	29	1	58	25	0	83
<b>TOTAIS</b>	<b>128</b>	<b>76</b>	<b>127</b>	<b>114</b>	<b>91</b>	<b>126</b>	<b>331</b>

JUSTIÇA ESTADUAL	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TJ-SÃO PAULO	437	465	6	389	513	6	908
TJ-BAHIA	509	306	6	524	289	8	821
TJ-RIO DE JANEIRO	364	404	13	454	310	17	781
TJ-MINAS GERAIS	202	115	1	187	129	2	318
TJ-PERNAMBUCO	188	84	1	172	100	1	273
TJ-CEARÁ	83	81	1	85	77	3	165
TJ-GOIÁS	60	73	0	61	72	0	133
TJ-RIO GRANDE DO SUL	84	43	1	78	49	1	128
TJ-MATO GROSSO	72	45	1	50	67	1	118
TJ-PARÁ	77	35	0	73	38	1	112
TJ-AMAZONAS	48	50	0	50	47	1	98
TJ-MARANHÃO	68	29	0	57	39	1	97
TJ-RIO GRANDE DO NORTE	33	63	1	39	57	1	97
TJ-MATO GROSSO DO SUL	38	48	1	39	46	2	87
TJ-PARANÁ	45	28	0	44	28	1	73
TJ-ALAGOAS	47	23	0	46	24	0	70
TJ-ESPÍRITO SANTO	48	18	0	45	21	0	66
TJ-PARAÍBA	35	27	0	30	31	1	62
TJ-SANTA CATARINA	40	8	0	33	15	0	48
TJ-PIAUI	32	12	0	29	15	0	44
TJ-DISTRITO FEDERAL	9	14	0	10	13	0	23
TJ-RONDÔNIA	10	7	0	10	7	0	17
TJ-TOCANTINS	6	7	0	6	7	0	13



TJ-SERGIPE	7	5	0	8	4	0	12
TJ-ACRE	6	3	0	3	6	0	9
TJ-RORAIMA	4	1	0	2	3	0	5
TJ-AMAPÁ	0	2	0	0	2	0	2
<b>TOTAIS</b>	<b>2.552</b>	<b>1.996</b>	<b>32</b>	<b>2.524</b>	<b>2.009</b>	<b>47</b>	<b>4.580</b>

JUSTIÇA FEDERAL	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRF-1ª REGIÃO	223	159	5	240	141	6	387
TRF-3ª REGIÃO	173	61	0	165	66	3	234
TRF-6ª REGIÃO	66	55	1	80	41	1	122
TRF-5ª REGIÃO	49	39	1	57	31	1	89
TRF-2ª REGIÃO	50	14	0	43	21	0	64
TRF-4ª REGIÃO	24	17	0	29	12	0	41
<b>TOTAIS</b>	<b>585</b>	<b>345</b>	<b>7</b>	<b>614</b>	<b>312</b>	<b>11</b>	<b>937</b>

JUSTIÇA DO TRABALHO	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRT-15ª REGIÃO	17	72	0	20	68	1	89
TRT-2ª REGIÃO	7	67	0	13	61	0	74
TRT-1ª REGIÃO	12	31	1	13	29	2	44
TRT-5ª REGIÃO	5	21	0	7	19	0	26
TRT-4ª REGIÃO	2	15	0	4	13	0	17
TRT-10ª REGIÃO	4	9	0	4	8	1	13
TRT-6ª REGIÃO	5	4	0	5	4	0	9
TRT-3ª REGIÃO	4	4	0	4	4	0	8
TRT-9ª REGIÃO	1	7	0	0	8	0	8
TRT-16ª REGIÃO	3	5	0	1	7	0	8
TRT-17ª REGIÃO	2	6	0	0	8	0	8
TRT-7ª REGIÃO	1	6	0	1	6	0	7
TRT-8ª REGIÃO	0	4	0	0	4	0	4
TRT-21ª REGIÃO	1	3	0	1	3	0	4
TRT-14ª REGIÃO	2	1	0	2	1	0	3
TRT-18ª REGIÃO	1	1	0	1	1	0	2
TRT-20ª REGIÃO	0	2	0	0	2	0	2
TRT-22ª REGIÃO	0	2	0	0	2	0	2
TRT-11ª REGIÃO	0	1	0	0	1	0	1



TRT-12ª REGIÃO	0	1	0	0	1	0	1
TRT-13ª REGIÃO	1	0	0	1	0	0	1
TRT-19ª REGIÃO	0	1	0	0	1	0	1
TRT-23ª REGIÃO	1	0	0	1	0	0	1
TRT-24ª REGIÃO	0	1	0	0	1	0	1
<b>TOTAIS</b>	<b>69</b>	<b>264</b>	<b>1</b>	<b>78</b>	<b>252</b>	<b>4</b>	<b>334</b>

JUSTIÇA ELEITORAL	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRE-PERNAMBUCO	1	1	0	2	0	0	2
TRE-CEARÁ	0	2	0	2	0	0	2
TRE-PARAÍBA	1	0	0	1	0	0	1
TRE-ALAGOAS	1	0	0	1	0	0	1
TRE-GOIÁS	1	0	0	1	0	0	1
<b>TOTAIS</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>

JUSTIÇA MILITAR	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
AUDITORIAS DA 2ª CJM	1	0	0	1	0	0	1
AUDITORIAS DA 11ª CJM	0	1	0	1	0	0	1
<b>TOTAIS</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

RESUMO	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRIBUNAIS SUPERIORES E CNJ	128	76	127	114	91	126	331
JUSTIÇA ESTADUAL	2.552	1.996	32	2.524	2.009	47	4.580
JUSTIÇA FEDERAL	585	345	7	614	312	11	937
JUSTIÇA DO TRABALHO	69	264	1	78	252	4	334
JUSTIÇA ELEITORAL	4	3	0	7	0	0	7
JUSTIÇA MILITAR	1	1	0	2	0	0	2
<b>TOTAIS</b>	<b>3.339</b>	<b>2.685</b>	<b>167</b>	<b>3.339</b>	<b>2.664</b>	<b>188</b>	<b>6.191</b>

NA: não se aplica.

Não foram computados os processos em tramitação no STF.



## 2.4 CANAIS DE COMUNICAÇÃO 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, sendo o canal pertinente ao enfrentamento da violência contra mulheres absorvido pela Ouvidoria Nacional da Mulher. Os canais foram criados pela Portaria Conjunta n. 08/2020 e, no período deste relatório, foram recebidas 51 manifestações via canal de atendimento sobre os Direitos Humanos.

Os temas mais frequentes dentre as demandas dos canais foram demandas necessitavam ser apresentadas formalmente ao CNJ (20), pertinentes à morosidade processual e sobre matéria alheia a competência do CNJ (ambos com 5).

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.

Destacamos a instituição, por meio da Portaria 83, de 18/04/2023, das Ouvidoras Auxiliares Regionais da Mulher, vinculadas à Ouvidoria Nacional da Justiça. São sete ouvidoras auxiliares, que representam as regiões Norte, Nordeste, Centro-Oeste, Sudeste e Sul, e da Justiça Eleitoral e Militar.



A mais recente atualização do levantamento sobre a instituição de ouvidorias da mulher nos tribunais apresentou notável crescimento no número de ouvidorias criadas, alcançando um total de 69 tribunais que dispõem do serviço. A tabela a seguir apresenta dados por ramo de justiça:

RAMO	QUANTIDADE	TRIBUNAL/CONSELHO
CONSELHO	2	CJF, CNJ
ELEITORAL	24	TRE-AL TRE-AM TRE-AP TRE-BA TRE-CE TRE-ES TRE-GO TRE-MA TRE-MG TRE-MS TRE-MT TRE-PA TRE-PB TRE-PE TRE-PI TRE-PR TRE-RJ TRE-RN TRE-RO TRE-RS(1) TRE-SC TRE-SE TRE-SP TRE-TO
ESTADUAL	23	TJAC TJAL TJAM TJAP TJBA TJCE TJES TJGO TJMA TJMG TJMS TJMT TJPA TJPE TJPI TJPR TJRJ TJRN TJRR(2) TJRS TJSC TJSE TJTO
FEDERAL	4	TRF-01 TRF-03(3) TRF-04 TRF-05
MILITAR	2	TJM-MG TJM-RS
SUPERIOR	3	STJ STM TSE
TRABALHISTA	11	TRT-01 TRT-02 TRT-08 TRT-09 TRT-11 TRT-13 TRT-15 TRT-17 TRT-18 TRT-19 TRT-23
<b>TOTAL</b>	<b>69</b>	

(1) Ouvidoria Especializada de Gênero, Raça e Diversidades; (2) Setor de Atendimento à Mulher; (3) Ouvidoria Especial (mulher, LGBTQIAPN+ e vulneráveis).

Foram recebidas 115 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.



# 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	63	-	63	100%
SECRETARIA PROCESSUAL	60	-	60	100%
DEPARTAMENTO DE PESQUISAS JUDICIÁRIAS	50	-	50	100%
CORREGEDORIA NACIONAL DE JUSTIÇA	45	-	45	100%
SECRETARIA-GERAL	35	-	35	100%
SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS	14	-	14	100%
SEÇÃO DE PROTOCOLO E DIGITALIZAÇÃO	7	-	7	100%
GABINETE VAGA TST	6	-	6	100%
CENTRO DE FORMAÇÃO E APERFEIÇOAMENTO DE SERVIDORES DO PODER JUDICIÁRIO	5	-	5	100%
SEÇÃO DE SELEÇÃO E GESTÃO DE DESEMPENHO	5	-	5	100%
GABINETE VAGA JUIZ TRF	4	-	4	100%
SECRETARIA DE CERIMONIAL E EVENTOS	4	-	4	100%
SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL	4	-	4	100%
GABINETE VAGA JUIZ DO TRABALHO	3	-	3	100%
SEÇÃO DE GESTÃO DE CONTRATOS	3	-	3	100%
GABINETE VAGA JUIZ FEDERAL	2	-	2	100%
GABINETE VAGA JUIZ TRT	2	-	2	100%
DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO ORÇAMENTÁRIO	1	-	1	100%
DEPARTAMENTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA	1	-	1	100%
DIRETORIA GERAL	1	-	1	100%
GABINETE VAGA 1 ADVOGADO	1	-	1	100%
GABINETE VAGA JUIZ ESTADUAL	1	-	1	100%
GABINETE VAGA MEMBRO MPU	1	-	1	100%
SEÇÃO DE BENEFÍCIOS	1	-	1	100%
SECRETARIA ESPECIAL DE PROGRAMAS, PESQUISAS E GESTÃO ESTRATÉGICA	-	4	4	0%
GABINETE VAGA CIDADÃO CÂMARA	-	1	1	0%
GABINETE VAGA CIDADÃO SENADO	-	1	1	0%
<b>TOTAIS</b>	<b>319</b>	<b>6</b>	<b>325</b>	<b>98%</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 325 manifestações encaminhadas, 98% 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, 5.763 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 os 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 DP CSJT	86			3	89
OUVIDORIA DO STJ	42				42
<b>TOTAL</b>	<b>128</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>131</b>
%	97,71%	0,00%	0,00%	2,29%	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	882	7	3	13	905
OUVIDORIA DO TJ-BAHIA	676	74	18	12	780
OUVIDORIA DO TJ-RIO DE JANEIRO	710		1	8	719
OUVIDORIA DO TJ-MINAS GERAIS	319			7	326
OUVIDORIA DO TJ-PERNAMBUCO	270	1	1	1	273
OUVIDORIA DO TJ-CEARÁ	159	4		3	166
OUVIDORIA DO TJ-GOIÁS	148			4	152
OUVIDORIA DO TJ-RIO GRANDE DO SUL	132		1	3	136



OUVIDORIA DO TJ-MATO GROSSO	117			3	120
OUVIDORIA DO TJ-ESPÍRITO SANTO	99			4	103
OUVIDORIA DO TJ-PARÁ	92	2		1	95
OUVIDORIA DO TJ-MARANHÃO	91	1		1	93
OUVIDORIA DO TJ-RIO GRANDE DO NORTE	90			1	91
OUVIDORIA DO TJ-AMAZONAS	80	2			82
OUVIDORIA DO TJ-PARANÁ	78			1	79
OUVIDORIA DO TJ-MATO GROSSO DO SUL	74				74
OUVIDORIA DO TJ-ALAGOAS	66	1	1		68
OUVIDORIA DO TJ-PARAÍBA	59			3	62
OUVIDORIA DO TJ-SANTA CATARINA	60				60
OUVIDORIA DO TJ-PIAUI	46			1	47
OUVIDORIA DO TJ-DISTRITO FEDERAL	25			2	27
OUVIDORIA DO TJ-RONDÔNIA	20			1	21
OUVIDORIA DO TJ-TOCANTINS	15	1		1	17
OUVIDORIA DO TJ-ACRE	12				12
OUVIDORIA DO TJ-SERGIPE	11				11
OUVIDORIA DO TJ-RORAIMA	5				5
CORREGEDORIA DO TJ-MARANHÃO	2				2
CORREGEDORIA DO TJ-PARÁ (CAPITAL)	2				2
OUVIDORIA DO TJ-AMAPÁ	2				2
CORREGEDORIA DO TJ-SÃO PAULO	1				1
CORREGEDORIA DO TJ-BAHIA (INTERIOR)				1	1
PRESIDÊNCIA DO TJ-RIO DE JANEIRO	1				1
SEÇÃO DE INFORMAÇÃO AO SISTEMA PRISIONAL/TJ-SÃO PAULO	1				1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>4.345</b>	<b>93</b>	<b>25</b>	<b>71</b>	<b>4.534</b>
<b>%</b>	<b>95,83%</b>	<b>2,05%</b>	<b>0,55%</b>	<b>1,57%</b>	<b>100,00%</b>

ÓRGÃO DE DESTINO - JUSTIÇA FEDERAL	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TRF-1ª REGIÃO	268	7	1	7	283
OUVIDORIA DO TRF-3ª REGIÃO	226		1	2	229
OUVIDORIA DO TRF-6ª REGIÃO	97				97
OUVIDORIA DO TRF-5ª REGIÃO	76			1	77



OUVIDORIA DO TRF-2ª REGIÃO	54			1	55
PRESIDÊNCIA DO TRF-1ª REGIÃO	12	4	1	2	19
OUVIDORIA DA SJRS/TRF-4ª REGIÃO	14				14
OUVIDORIA DA SJPR/TRF-4ª REGIÃO	10				10
OUVIDORIA DO TRF-4ª REGIÃO	9				9
OUVIDORIA DA SJSC/TRF-4ª REGIÃO	6			1	7
OUVIDORIA DA MULHER DO TRF-3ª REGIÃO	1				1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>773</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>14</b>	<b>801</b>
%	<b>96,50%</b>	<b>1,37%</b>	<b>0,37%</b>	<b>1,75%</b>	<b>100,00%</b>

ÓRGÃO DE DESTINO - JUSTIÇA DO TRABALHO	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TRT-15ª REGIÃO	82				82
OUVIDORIA DO TRT-2ª REGIÃO	67			2	69
OUVIDORIA DO TRT-1ª REGIÃO	32			1	33
OUVIDORIA DO TRT-5ª REGIÃO	15			1	16
OUVIDORIA DO TRT-4ª REGIÃO	15				15
OUVIDORIA DO TRT-10ª REGIÃO	12				12
OUVIDORIA DO TRT-6ª REGIÃO	10				10
OUVIDORIA DO TRT-17ª REGIÃO	9				9
OUVIDORIA DO TRT-3ª REGIÃO	8				8
OUVIDORIA DO TRT-16ª REGIÃO	7				7
OUVIDORIA DO TRT-9ª REGIÃO	6				6
OUVIDORIA DO TRT-7ª REGIÃO	5				5
OUVIDORIA DO TRT-21ª REGIÃO	4				4
OUVIDORIA DO TRT-8ª REGIÃO	4				4
OUVIDORIA DO TRT-14ª REGIÃO	3				3
OUVIDORIA DO TRT-18ª REGIÃO	3				3
OUVIDORIA DO TRT-22ª REGIÃO	2				2
OUVIDORIA DO TRT-19ª REGIÃO	1				1
OUVIDORIA DO TRT-20ª REGIÃO	1				1
OUVIDORIA DO TRT-23ª REGIÃO	1				1
OUVIDORIA DO TRT-24ª REGIÃO	1				1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>288</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>292</b>
%	<b>98,63%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>1,37%</b>	<b>100,00%</b>



ÓRGÃO DE DESTINO - JUSTIÇA ELEITORAL	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TRE-PARAÍBA	1				1
OUVIDORIA DO TRE-ALAGOAS	1				1
OUVIDORIA DO TRE-PERNAMBUCO	1				1
OUVIDORIA DO TRE-SÃO PAULO				1	1
OUVIDORIA DO TRE-CEARÁ	1				1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>5</b>
%	80,00%	0,00%	0,00%	20,00%	100,00%

ÓRGÃO DE DESTINO - RESUMO	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
TRIBUNAIS SUPERIORES E CONSELHOS	128	-	-	3	131
JUSTIÇA ESTADUAL	4.345	93	25	71	4.534
JUSTIÇA FEDERAL	773	11	3	14	801
JUSTIÇA TRABALHISTA	288	-	-	4	292
JUSTIÇA ELEITORAL	4	-	-	1	5
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>5.538</b>	<b>104</b>	<b>28</b>	<b>93</b>	<b>5.763</b>
%	96,10%	1,80%	0,49%	1,61%	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 5.763 manifestações encaminhadas, 5.538 (96,10%) obtiveram solução, 104 (1,80%) foram finalizadas sem solução e 28 (0,49%) permaneciam em acompanhamento; 93 manifestações (1,61%) foram enviadas sem a solicitação de informações/resposta.

Em relação ao trimestre anterior, em que foram realizados 5.845 encaminhamentos para órgãos do Poder Judiciário, houve redução de 1,4% no número de manifestações encaminhadas, o que representa decréscimo de 82 manifestações em números absolutos.

A avaliação da atuação das ouvidorias integra os critérios na apuração do Prêmio CNJ de Qualidade, estando atualmente regulamentado pela Portaria CNJ n. 82 de 31 de março de 2023, art. 7.º, inciso II, "responder, em até 30 dias e com caráter resolutivo, às demandas encaminhadas ao Tribunal pela Ouvidoria do CNJ".



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

ATENDIMENTO	TOTAL	%
ÓTIMO	100	55,25%
BOM	28	15,47%
REGULAR	13	7,18%
RUIM	11	6,08%
PÉSSIMO	29	16,02%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>181</b>	<b>100,00%</b>

SATISFAÇÃO QUANTO AO DESFECHO	TOTAL	%
SIM	93	51,38%
NÃO	88	48,62%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>181</b>	<b>100,00%</b>

TEMPO DE RESPOSTA	TOTAL	%
ÓTIMO	107	59,12%
BOM	34	18,78%
REGULAR	12	6,63%
RUIM	8	4,42%
PÉSSIMO	20	11,05%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>181</b>	<b>100,00%</b>

CLAREZA DA RESPOSTA	TOTAL	%
SIM	129	71,27%
NÃO	52	28,73%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>181</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 70,72%. Quanto ao quesito tempo de resposta, ótimo e bom representaram 77,90% das avaliações. A satisfação do usuário em relação ao desfecho do tratamento de sua demanda apresentou avaliação positiva em 51,38% dos registros conceituados. Quanto ao item clareza da resposta, 71,27% dos registros obtiveram avaliação positiva.

Todos os quesitos apresentaram redução nos percentuais de avaliação positiva, sendo de 2,12 no atendimento, 5,43 pontos percentuais no tempo de resposta, 10,35 na satisfação quanto ao desfecho e 4,04 na clareza da resposta.



# CONSIDERAÇÕES FINAIS

No trimestre, a Ouvidoria recebeu um total de 9.873 manifestações, o que significa aumento de 14,14% em relação ao trimestre anterior e redução de 14,01% em relação ao mesmo período de 2022, período no qual houve um pico de demandas.

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, servidores públicos e profissionais liberais, em sua maioria, e à origem do maior número de relatos, que provêm dos estados mais populosos do país (São Paulo, Rio de Janeiro, Bahia e Minas Gerais).

A maior demanda da Ouvidoria foi concernente a reclamações classificadas como morosidade processual, com 69,52% do total de demandas recebidas, ou seja, 6.873 manifestações.

O canal específico para o recebimento de manifestações pertinentes aos Direitos Humanos recebeu no período 56 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 122 manifestações no trimestre. Registramos a instituição das Ouvidoras Auxiliares Regionais da Mulher, vinculadas à Ouvidoria Nacional da Justiça, representando as regiões Norte, Nordeste, Centro-Oeste, Sudeste e Sul, e da Justiça Eleitoral e Militar.

Na pesquisa de satisfação, os quesitos conceituados pelos usuários obtiveram avaliação positiva superior aos 70% quanto ao atendimento, ao tempo da resposta, e à clareza da resposta. O quesito satisfação quanto ao desfecho apresentou avaliação positiva de 51,38% das participações.

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 5.763 manifestações encaminhadas aos demais órgãos do Poder Judiciário, 96,10% encontravam-se finalizadas com solução no fechamento do relatório.





Poder  
Judiciário



CONSELHO  
NACIONAL  
DE JUSTIÇA