



550

RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DO CONSELHO
NACIONAL DE JUSTIÇA

JULHO, AGOSTO E SETEMBRO DE 2023



Poder
Judiciário



CONSELHO
NACIONAL
DE JUSTIÇA

550



RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DO CONSELHO
NACIONAL DE JUSTIÇA

JULHO, AGOSTO E SETEMBRO DE 2023



**Presidente**

Ministro Luís Roberto Barroso

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
Pablo Coutinho Barreto
João Paulo Santos Schoucair
Marcos Vinícius Jardim
Marcello Terto e Silva
Luiz Fernando Bandeira de Mello

Secretária-Geral

Adriana Alves dos Santos Cruz

Secretário de Estratégia e Projetos

Gabriel Da Silveira Matos

Diretor-Geral

Johaness Eck

Ouvidor do Conselho 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 Lêta
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**

Taciana Giesel

Chefe da Seção de Comunicação Institucional

Gabriel Reis

Projeto gráfico

Eron Castro

Capa e diagramação

Robson Lenin Carvalho

Brasília, novembro 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 COMUNICAÇÃO 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	31



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 julho a setembro de 2023.



1

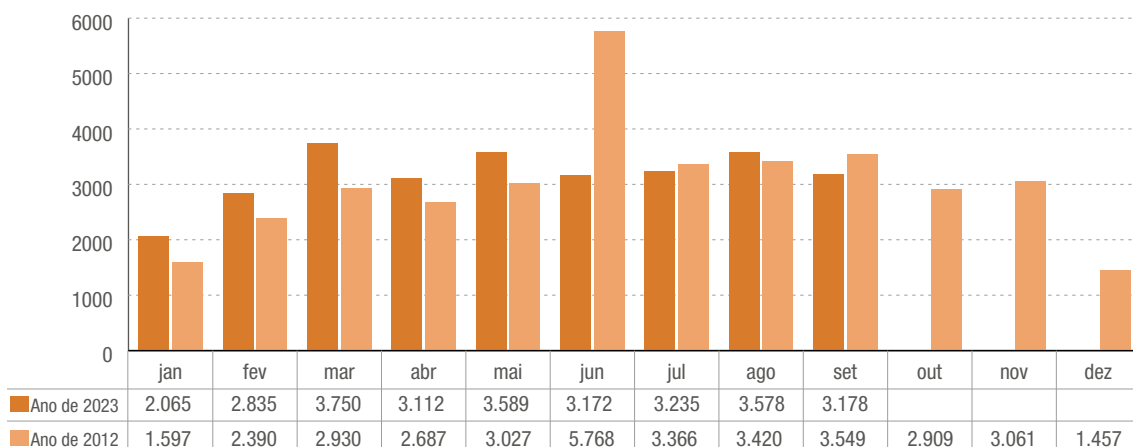
DEMANDAS RECEBIDAS

No período de julho a setembro de 2023, a Ouvidoria recebeu um total de 9.991 manifestações pelos canais de atendimento da unidade, alcançando média mensal de 3.330 relatos.

Houve aumento de 1,2% na demanda em relação ao trimestre anterior (9.873 demandas); já em relação ao mesmo período de 2022, em que foram recebidas 10.335 manifestações, houve redução de 3,33%.

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 9.756 (97,65%) manifestações recebidas pelo sistema eletrônico de atendimento na internet e 173 (1,73%) por *e-mail*. As demais manifestações foram recebidas por telefone (34 – 0,34%), por atendimento pessoal (19 – 0,19%), por correspondência (5 – 0,05%) e por ofício (4 – 0,04%).

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 3.057 atendimentos telefônicos recepcionados, dos quais 47 foram recebidos pela Ouvidoria Nacional da Mulher, conforme tabela a seguir:

PERÍODO	ATENDIMENTOS
JULHO	881
AGOSTO	1.243
SETEMBRO	933
TOTAL	3.057

Há predominância de manifestações enviadas por advogados (32,02%), por servidores públicos (11,39%) e por profissionais liberais ou autônomos (10,12%), como demonstra tabela a seguir:

OCUPAÇÃO	RELATOS	% RELATOS
ADVOGADO	3.199	32,02%
SERVIDOR PÚBLICO	1.138	11,39%
PROFISSIONAL LIBERAL OU AUTÔNOMO	1.011	10,12%
EMPREGADO DE EMPRESA PRIVADA	880	8,81%
APOSENTADO	787	7,88%
DESEMPREGADO	595	5,96%
ESTUDANTE	248	2,48%
EMPRESÁRIO	191	1,91%
PENSIONISTA	135	1,35%
NÃO INFORMADO	1.527	15,28%
OUTROS	280	2,80%
TOTAL	9.991	100,00%



O gráfico seguinte registra o número de demandas conforme o estado de origem. O maior número de manifestações provém de São Paulo (25,58%), Rio de Janeiro (12,8%), Bahia (11,4%) e Minas Gerais (8,16%), os estados mais populosos do país.

RELATO POR UF

UF	RELATOS	%
SP	2.556	25,58%
RJ	1.279	12,80%
BA	1.103	11,04%
MG	815	8,16%
PE	479	4,79%
CE	344	3,44%
DF	319	3,19%
GO	317	3,17%
RS	307	3,07%
PR	276	2,76%
SC	256	2,56%
MT	195	1,95%
ES	172	1,72%
RN	169	1,69%
MS	159	1,59%
MA	152	1,52%
AL	134	1,34%
AM	133	1,33%
PA	129	1,29%
PI	127	1,27%
PB	121	1,21%
RO	68	0,68%
TO	62	0,62%
SE	61	0,61%
RR	20	0,20%
AC	19	0,19%
AP	17	0,17%
NÃO INFORMADO	202	2,02%
TOTAIS	9.991	100,00%





Importante observar que, conforme os dados do Relatório Justiça em Números 2023,¹ 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),² a maior demanda originou-se do Distrito Federal, da Bahia e do Rio de Janeiro. O estado de São Paulo aparece na 5ª e Minas Gerais na 14ª posição.

1 CNJ. Justiça em Números 2023. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros. Acesso em: 3 nov. 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: 3 nov. 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 68,44% (6.852) das manifestações recebidas, o que mantém a tendência histórica, com redução percentual das demandas sobre demora processual de 1,08 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 8,56% (857). 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 2,91% (291). 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	SUGESTÃO	ELOGIO	REQUERIMENTO LGPD	TOTAIS
MOROSIDADE PROCESSUAL NO PODER JUDICIÁRIO	6.649	127	70	2	1	1	1	1	6.852
COMO PETICIONAR AO CNJ	655	48	25	120	-	7	2	-	857
MATÉRIA DE CUNHO JURISDICIONAL	244	19	8	19	1	-	-	-	291
FUNCIONAMENTO/PROCEDIMENTO DE VARA/COMARCA	203	22	5	12	-	1	2	1	246
ATUAÇÃO DE MAGISTRADO	149	1	4	11	2	-	11	-	178
DEMANDA INSUFICIENTE PARA CLASSIFICAÇÃO	152	7	10	6	1	-	-	-	176
DECISÃO JUDICIAL	135	6	2	13	-	-	-	-	156
SERVENTIA EXTRAJUDICIAL/CARTÓRIO	99	6	13	9	2	4	1	-	134
DEMANDA FORA DA COMPETÊNCIA DO CNJ	97	8	9	16	2	1	-	-	133
ACESSO A SISTEMAS DE INFORMAÇÃO DE ÓRGÃO DO PODER JUDICIÁRIO	47	9	21	-	5	1	-	-	83
ANDAMENTO/SITUAÇÃO DE PROCESSO JUDICIAL	37	13	20	1	3	-	-	-	74
CONSULTA JURÍDICA	28	9	26	-	-	-	-	-	63
ATUAÇÃO DE SERVIDOR/FUNCIONÁRIO DO PODER JUDICIÁRIO	34	-	2	2	-	-	7	-	45
CUMPRIMENTO DE DECISÃO JUDICIAL	43	-	-	1	-	-	-	-	44
RESPOSTA/ATUAÇÃO DA OUVIDORIA DO CNJ	28	1	5	1	2	-	5	-	42
SISTEMA CARCERÁRIO E SISTEMA DE EXECUÇÃO DE MEDIDAS SOCIOEDUCATIVAS	14	7	-	9	11	1	-	-	42
OUTROS ASSUNTOS	213	104	142	8	100	25	4	0	596
TOTAIS	8.827	387	362	230	130	41	33	2	10.012

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 115 pedidos e dez recursos fundamentados na Lei de acesso à informação (Lei n. 12.527/2011). Esses números representam redução de 3,85% nas demandas fundamentadas na LAI quando comparado ao trimestre anterior, em que foram registrados 120 pedidos e dez recursos.

Os pedidos trataram, em sua maioria, de levantamento de dados para pesquisas e estatísticas (16), sobre o Relatório Justiça em Números (10), demandas pertinentes à atuação do Conselho (13) e dados sobre o sistema carcerário (11).

Do total de pedidos de acesso à informação, 74 foram atendidos, um foi parcialmente atendido, 34 não puderam ser atendidos em razão de o CNJ não dispor das informações desejadas, dois foram indeferidos e dois foram considerados insuficientes para análise; dois pedidos encontravam-se em aberto no fechamento do relatório. Dos dez recursos, cinco foram atendidos, quatro indeferidos e um não foi atendido por solicitar informação que o CNJ não dispunha; oito eram recursos em primeiro grau e dois de segundo grau.

Foram encaminhados dezesseis 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 do Superior Tribunal de Justiça e do Tribunal Superior Eleitoral, as Ouvidorias dos Tribunais de Justiça da Bahia, do Distrito Federal, de São Paulo, do Maranhão e do Rio de Janeiro, e as Ouvidorias do Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região e do Tribunal Regional Federal da 6ª 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, 7.818 (78,25%) 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 1,84% maior que a do trimestre anterior (7.677).

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	3.094	2.527	43	3.014	2.587	63	5.664
JUSTIÇA FEDERAL	692	450	4	717	418	11	1.146
JUSTIÇA DO TRABALHO	104	376	3	151	328	4	483
CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA	3	1	209	-	4	209	213
SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA	79	58	-	52	84	1	137
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO	55	31	2	60	27	1	88
SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL	50	33	1	21	61	2	84
JUSTIÇA MILITAR	1	1	-	-	2	-	2
JUSTIÇA ELEITORAL	-	1	-	-	1	-	1
TOTAIS	4.078	3.478	262	4.015	3.512	291	7.818
%	52,16%	44,49%	3,35%	51,36%	44,92%	3,72%	100,00%

NA: Não se aplica.

Das manifestações que continham dados do processo, a maior parte era relativa à morosidade na tramitação processual, 6.283 (80,37%). Em seguida, constaram as demandas a respeito de como petitioner ao Conselho, com 495 (6,33%) e a respeito de matéria de natureza jurisdicional, no total de 204 (2,61%).

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, 97,04% (6.649) 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	5.914	86,31%	5.618	81,99%
SIM	771	11,25%	1.067	15,57%
PJ	167	2,44%	167	2,44%
TOTAL	6.852	100,00%	6.852	100,00%

	SEXO	
	TOTAIS	%
MASCULINO	3.933	57,40%
FEMININO	2.752	40,16%
NA	167	2,44%
TOTAL	6.852	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 Rio Grande do Norte (82,84%), da Bahia (80,96%) e do Ceará (80,52%).



RELATO POR UF

UF	MOROSIDADE PROCESSUAL	TOTAL DE RELATOS	%
RN	140	169	82,84%
BA	893	1.103	80,96%
CE	277	344	80,52%
MS	126	159	79,25%
PE	372	479	77,66%
AL	103	134	76,87%
PI	93	127	73,23%
MT	142	195	72,82%
ES	125	172	72,67%
SP	1.850	2.556	72,38%
PA	91	129	70,54%
RR	14	20	70,00%
TO	43	62	69,35%
RJ	878	1.279	68,65%
PB	83	121	68,60%
GO	210	317	66,25%
SE	39	61	63,93%
AC	12	19	63,16%
AM	84	133	63,16%
MG	509	815	62,45%
MA	93	152	61,18%
PR	162	276	58,70%
RS	166	307	54,07%
RO	33	68	48,53%
SC	123	256	48,05%
DF	150	319	47,02%
AP	6	17	35,29%
NÃO INFORMADO	35	202	17,33%
TOTAIS	6.852	9.991	68,58%



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 6.283 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	1	1	143	0	2	143	145
SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA	63	41	0	41	62	1	104
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO	51	28	2	55	25	1	81
TOTAIS	115	70	145	96	89	145	330

JUSTIÇA ESTADUAL	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TJ-SÃO PAULO	485	474	14	435	523	15	973
TJ-RIO DE JANEIRO	368	336	5	419	286	4	709
TJ-BAHIA	473	207	3	468	210	5	683
TJ-MINAS GERAIS	182	99	3	164	117	3	284
TJ-PERNAMBUCO	190	87	1	191	86	1	278
TJ-CEARÁ	106	102	1	95	113	1	209
TJ-MATO GROSSO	69	59	0	66	62	0	128
TJ-RIO GRANDE DO NORTE	27	89	1	29	86	2	117
TJ-RIO GRANDE DO SUL	83	27	0	66	43	1	110
TJ-GOIÁS	52	56	0	52	54	2	108
TJ-MATO GROSSO DO SUL	50	58	0	40	67	1	108
TJ-ESPIRITO SANTO	63	31	1	53	39	3	95
TJ-ALAGOAS	53	39	1	59	33	1	93
TJ-PARÁ	70	21	1	62	28	2	92
TJ-SANTA CATARINA	54	27	0	39	41	1	81
TJ-MARANHÃO	46	34	1	37	43	1	81
TJ-AMAZONAS	45	35	0	41	38	1	80
TJ-PARANÁ	34	31	0	34	31	0	65
TJ-PIAUI	46	12	0	45	13	0	58
TJ-PARAÍBA	24	30	0	27	27	0	54
TJ-DISTRITO FEDERAL	25	11	0	19	17	0	36
TJ-TOCANTINS	15	9	0	16	8	0	24
TJ-SERGIPE	12	9	0	13	8	0	21
TJ-RONDÔNIA	11	9	0	10	10	0	20
TJ-ACRE	3	2	0	4	1	0	5
TJ-AMAPÁ	4	1	0	1	4	0	5
TJ-RORAIMA	2	2	0	3	1	0	4
TOTAIS	2.592	1.897	32	2.488	1.989	44	4.521



JUSTIÇA FEDERAL	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRF-1ª REGIÃO	249	151	0	254	145	1	400
TRF-3ª REGIÃO	166	81	1	169	76	3	248
TRF-5ª REGIÃO	76	50	1	77	48	2	127
TRF-6ª REGIÃO	66	54	0	73	47	0	120
TRF-4ª REGIÃO	35	19	0	38	16	0	54
TRF-2ª REGIÃO	33	15	0	32	16	0	48
TOTAIS	625	370	2	643	348	6	997

JUSTIÇA DO TRABALHO	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRT-15ª REGIÃO	14	104	0	19	98	1	118
TRT-2ª REGIÃO	10	71	2	22	60	1	83
TRT-1ª REGIÃO	16	29	0	21	23	1	45
TRT-5ª REGIÃO	5	28	0	7	26	0	33
TRT-6ª REGIÃO	3	9	0	2	10	0	12
TRT-10ª REGIÃO	2	10	0	6	6	0	12
TRT-4ª REGIÃO	3	8	0	2	9	0	11
TRT-21ª REGIÃO	0	9	0	3	6	0	9
TRT-3ª REGIÃO	2	6	0	4	4	0	8
TRT-7ª REGIÃO	2	6	0	2	6	0	8
TRT-13ª REGIÃO	4	4	0	4	4	0	8
TRT-16ª REGIÃO	4	2	1	2	5	0	7
TRT-9ª REGIÃO	1	4	0	1	4	0	5
TRT-19ª REGIÃO	1	4	0	1	4	0	5
TRT-12ª REGIÃO	2	1	0	1	2	0	3
TRT-17ª REGIÃO	1	2	0	1	2	0	3
TRT-22ª REGIÃO	2	0	0	2	0	0	2
TRT-11ª REGIÃO	0	1	0	0	1	0	1
TRT-18ª REGIÃO	0	1	0	1	0	0	1
TRT-23ª REGIÃO	0	1	0	1	0	0	1
TRT-24ª REGIÃO	1	0	0	1	0	0	1
TOTAIS	73	300	3	103	270	3	376



RESUMO	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRIBUNAIS SUPERIORES E CNJ	115	70	145	96	89	145	330
JUSTIÇA ESTADUAL	2.592	1.897	32	2.488	1.989	44	4.521
JUSTIÇA FEDERAL	625	370	2	643	348	6	997
JUSTIÇA DO TRABALHO	73	300	3	103	270	3	376
TOTAIS	3.405	2.637	182	3.330	2.696	198	6.224

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 32 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 (12), pertinentes à morosidade processual (6) e sobre matéria de natureza jurisdicional (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.

Registramos que a competência da Ouvidoria Nacional da Mulher foi ampliada, com a inclusão da atribuição de receber denúncias de discriminação salarial de trabalhadores, servidores e membros do Poder Judiciário, em consideração a mudança legislativa prevista na Lei n. 14.611, de 3 de julho de 2023.



A mais recente atualização do levantamento sobre a instituição de ouvidorias da mulher nos tribunais indicou a existência em 69 tribunais. 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
TOTAL	69	

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

Foram recebidas 95 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	%
DEPARTAMENTO DE MONITORAMENTO E FISCALIZAÇÃO DO SISTEMA CARCERÁRIO E DO SISTEMA DE EXECUÇÕES DE MEDIDAS SOCIOEDUCATIVAS	81	-	81	100%
DEPARTAMENTO DE PESQUISAS JUDICIÁRIAS	37	-	37	100%
SECRETARIA PROCESSUAL	34	-	34	100%
SECRETARIA-GERAL	27	-	27	100%
SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS	9	-	9	100%
CENTRO DE FORMAÇÃO E APERFEIÇOAMENTO DE SERVIDORES DO PODER JUDICIÁRIO	8	-	8	100%
SEÇÃO DE SELEÇÃO E GESTÃO DE DESEMPENHO	8	-	8	100%
GABINETE VAGA TST	7	-	7	100%
SEÇÃO DE PROTOCOLO E DIGITALIZAÇÃO	6	-	6	100%
GABINETE VAGA CIDADÃO SENADO	5	-	5	100%
GABINETE VAGA JUIZ FEDERAL	4	-	4	100%
GABINETE VAGA JUIZ TRF	4	-	4	100%
SEÇÃO DE ARQUIVO E DE GESTÃO DOCUMENTAL	3	-	3	100%
SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL	3	-	3	100%
DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO ORÇAMENTÁRIO	2	-	2	100%
GABINETE VAGA MEMBRO MPE	2	-	2	100%
SEÇÃO DE GESTÃO DE CONTRATOS	2	-	2	100%
SECRETARIA DE CERIMONIAL E EVENTOS	1	-	1	100%
CORREGEDORIA NACIONAL DE JUSTIÇA	82	1	83	99%
GABINETE VAGA JUIZ ESTADUAL	1	1	2	50%
SECRETARIA DE ESTRATÉGIA E PROJETOS	-	4	4	0%
COORDENADORIA DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO E MEMÓRIA DO PODER JUDICIÁRIO	-	1	1	0%
GABINETE VAGA 1 ADVOGADO	-	1	1	0%
SEÇÃO DE LEGISLAÇÃO	-	1	1	0%
TOTAIS	326	9	335	97%

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 335 manifestações encaminhadas, 97% 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, 5.799 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 CSJT	73		1	1	75
OUVIDORIA DO STJ	39				39
OUVIDORIA DO TSE				2	2
TOTAL	112	0	1	3	116
%	96,55%	0,00%	0,86%	2,59%	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	918	5	55	21	999
OUVIDORIA DO TJ-BAHIA	570	11	64	17	662
OUVIDORIA DO TJ-RIO DE JANEIRO	652	1		8	661
OUVIDORIA DO TJ-MINAS GERAIS	309		1	2	312
OUVIDORIA DO TJ-PERNAMBUCO	257		1	3	261
OUVIDORIA DO TJ-CEARÁ	176	4	19	6	205
OUVIDORIA DO TJ-RIO GRANDE DO SUL	119		1	1	121



OUVIDORIA DO TJ-MATO GROSSO	114		1		115
OUVIDORIA DO TJ-GOIÁS	110		1	1	112
OUVIDORIA DO TJ-RIO GRANDE DO NORTE	104		2	3	109
OUVIDORIA DO TJ-MATO GROSSO DO SUL	103		3	1	107
OUVIDORIA DO TJ-ESPÍRITO SANTO	84	1	3	1	89
OUVIDORIA DO TJ-PARÁ	82		2	2	86
OUVIDORIA DO TJ-ALAGOAS	74	1	4	3	82
OUVIDORIA DO TJ-SANTA CATARINA	79			1	80
OUVIDORIA DO TJ-MARANHÃO	70		1	3	74
OUVIDORIA DO TJ-AMAZONAS	61	1	5	2	69
OUVIDORIA DO TJ-PARANÁ	62			4	66
OUVIDORIA DO TJ-PARAÍBA	48		1		49
OUVIDORIA DO TJ-PIAUI	46				46
OUVIDORIA DO TJ-DISTRITO FEDERAL	43		1	1	45
OUVIDORIA DO TJ-RONDÔNIA	22		2		24
OUVIDORIA DO TJ-TOCANTINS	24				24
OUVIDORIA DO TJ-SERGIPE	14		1		15
OUVIDORIA DO TJ-RORAIMA	7				7
OUVIDORIA DO TJ-ACRE	6				6
OUVIDORIA DO TJ-AMAPÁ	3				3
OUV. DA MULHER DO TJ-RIO DE JANEIRO	1			1	2
CORREGEDORIA DO TJ-SANTA CATARINA	1				1
CORREGEDORIA DO TJ-MARANHÃO	1				1
CORREGEDORIA DO TJ-BAHIA (INTERIOR)				1	1
CORREGEDORIA DO TJ-RIO GRANDE DO SUL			1		1
OUV. DA MULHER DO TJ-SANTA CATARINA	1				1
OUV. DA MULHER DO TJ-PARANÁ	1				1
PRESIDÊNCIA DO TJ-BAHIA				1	1
TOTAL GERAL	4.162	24	169	83	4.438
%	93,78%	0,54%	3,81%	1,87%	100,00%



ÓRGÃO DE DESTINO - JUSTIÇA FEDERAL	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TRF-1ª REGIÃO	301	4	23	11	339
OUVIDORIA DO TRF-3ª REGIÃO	240			2	242
OUVIDORIA DO TRF-5ª REGIÃO	107		6	4	117
OUVIDORIA DO TRF-6ª REGIÃO	99		1	1	101
OUVIDORIA DO TRF-2ª REGIÃO	40	1	2	2	45
OUVIDORIA DA SJPR/TRF-4ª REGIÃO	10		9		19
PRESIDÊNCIA DO TRF-1ª REGIÃO	7		3	2	12
OUVIDORIA DA SJRS/TRF-4ª REGIÃO	8	1	1		10
OUVIDORIA DO TRF-4ª REGIÃO	3		6		9
OUVIDORIA DA SJSC/TRF-4ª REGIÃO	6		1		7
OUV. DA MULHER DO TRF-3ª REGIÃO	1				1
TOTAL GERAL	822	6	52	22	902
%	91,13%	0,67%	5,76%	2,44%	100,00%

ÓRGÃO DE DESTINO - JUSTIÇA DO TRABALHO	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TRT-15ª REGIÃO	114			1	115
OUVIDORIA DO TRT-2ª REGIÃO	77		1	2	80
OUVIDORIA DO TRT-1ª REGIÃO	31	1			32
OUVIDORIA DO TRT-5ª REGIÃO	28			2	30
OUVIDORIA DO TRT-10ª REGIÃO	11				11
OUVIDORIA DO TRT-3ª REGIÃO	11				11
OUVIDORIA DO TRT-13ª REGIÃO	7				7
OUVIDORIA DO TRT-6ª REGIÃO	7				7
OUVIDORIA DO TRT-7ª REGIÃO	7				7
OUVIDORIA DO TRT-9ª REGIÃO	7				7
OUVIDORIA DO TRT-16ª REGIÃO	6				6
OUVIDORIA DO TRT-21ª REGIÃO	5			1	6
OUVIDORIA DO TRT-19ª REGIÃO	5				5
OUVIDORIA DO TRT-4ª REGIÃO	5				5
OUVIDORIA DO TRT-12ª REGIÃO	3				3
OUVIDORIA DO TRT-17ª REGIÃO	3				3
OUVIDORIA DO TRT-11ª REGIÃO	1				1
OUVIDORIA DO TRT-18ª REGIÃO	1				1
OUVIDORIA DO TRT-20ª REGIÃO	1				1



OUVIDORIA DO TRT-22ª REGIÃO	1				1
OUVIDORIA DO TRT-24ª REGIÃO	1				1
OUVIDORIA DO TRT-8ª REGIÃO	1				1
TOTAL GERAL	333	1	1	6	341
%	97,65%	0,29%	0,29%	1,76%	100,00%

ÓRGÃO DE DESTINO - JUSTIÇA ELEITORAL	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TRE-PERNAMBUCO	1				1
OUVIDORIA DO TRE-RIO DE JANEIRO				1	1
TOTAL GERAL	1	0	0	1	2
%	50,00%	0,00%	0,00%	50,00%	100,00%

ÓRGÃO DE DESTINO - RESUMO	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
TRIBUNAIS SUPERIORES E CONSELHOS	112	-	1	3	116
JUSTIÇA ESTADUAL	4.162	24	169	83	4.438
JUSTIÇA FEDERAL	822	6	52	22	902
JUSTIÇA TRABALHISTA	333	1	1	6	341
JUSTIÇA ELEITORAL	1	-	-	1	2
TOTAL GERAL	5.430	31	223	115	5.799
%	93,64%	0,53%	3,85%	1,98%	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 5.799 manifestações encaminhadas, 5.430 (93,64%) obtiveram solução, 31 (0,53%) foram finalizadas sem solução e 223 (3,85%) permaneciam em acompanhamento; 115 manifestações (1,98%) foram enviadas sem a solicitação de informações/resposta.

Em relação ao trimestre anterior, em que foram realizados 5.763 encaminhamentos para órgãos do Poder Judiciário, houve crescimento de 0,62% no número de manifestações encaminhadas, o que representa crescimento de 36 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 184 respostas, e os resultados obtidos estão detalhados na tabela a seguir.

ATENDIMENTO	TOTAL	%
ÓTIMO	105	57,07%
BOM	21	11,41%
REGULAR	8	4,35%
RUIM	10	5,43%
PÉSSIMO	40	21,74%
TOTAL GERAL	184	100,00%

TEMPO DE RESPOSTA	TOTAL	%
ÓTIMO	121	65,76%
BOM	30	16,30%
REGULAR	15	8,15%
RUIM	2	1,09%
PÉSSIMO	16	8,70%
TOTAL GERAL	184	100,00%

SATISFAÇÃO QUANTO AO DESFECHO	TOTAL	%
SIM	91	49,46%
NÃO	93	50,54%
TOTAL GERAL	184	100,00%

CLAREZA DA RESPOSTA	TOTAL	%
SIM	124	67,39%
NÃO	60	32,61%
TOTAL GERAL	184	100,00%

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

Em relação ao quesito atendimento, os registros avaliados como ótimo e bom alcançaram os 68,48%. Quanto ao quesito tempo de resposta, ótimo e bom representaram 82,07% das avaliações. A satisfação do usuário em relação ao desfecho do tratamento de sua demanda apresentou avaliação positiva em 49,46% dos registros conceituados. Quanto ao item clareza da resposta, 67,39% dos registros obtiveram avaliação positiva.

Os quesitos atendimento, satisfação quanto ao desfecho e clareza da resposta apresentaram redução nos percentuais de avaliação positiva, de 2,24, 1,92 e 3,88 pontos percentuais, respectivamente, e o quesito tempo de resposta apresentou aumento de 4,17 pontos percentuais.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

No trimestre, a Ouvidoria recebeu um total de 9.991 manifestações, o que significa aumento de 1,2% em relação ao trimestre anterior e redução de 3,33% em relação ao mesmo período de 2022.

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 68,44% do total de demandas recebidas, ou seja, 6.852 manifestações.

No período foram registrados 115 pedidos de acesso à informação e 10 recursos, dos quais 74 (63,2%) foram atendidos.

O canal específico para o recebimento de manifestações pertinentes aos Direitos Humanos recebeu no período 32 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 95 manifestações no trimestre.

Na pesquisa de satisfação, os quesitos conceituados pelos usuários obtiveram avaliação positiva superior aos 67% quanto ao atendimento, ao tempo da resposta, e à clareza da resposta. O quesito satisfação quanto ao desfecho apresentou avaliação positiva de 49,46% das participações.

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 5.799 manifestações encaminhadas aos demais órgãos do Poder Judiciário, 93,64% encontravam-se finalizadas com solução no fechamento do relatório.



Poder
Judiciário

CNJ CONSELHO
NACIONAL
DE JUSTIÇA