



RELATÓRIO ANUAL

OUVIDORIA DO CONSELHO
NACIONAL DE JUSTIÇA

2023



Poder
Judiciário

CNU

CONSELHO
NACIONAL
DE JUSTIÇA





RELATÓRIO ANUAL

OUVIDORIA DO CONSELHO
NACIONAL DE JUSTIÇA

2023



Poder
Judiciário

CNJ CONSELHO
NACIONAL
DE JUSTIÇA

**Presidente**

Ministro Luís Roberto Barroso

Corregedora Nacional de Justiça

Ministro Luis Felipe Salomão

Conselheiros

Ministro Guilherme Caputo Bastos
José Edivaldo Rocha Rotondano
Renata Gil de Alcantara Videira
Mônica Autran Machado Nobre
Daniela Pereira Madeira
Alexandre Teixeira de Freitas Bastos Cunha
Giovanni Olsson
Pablo Coutinho Barreto
João Paulo Santos Schoucair
Marcos Vinícius Jardim Rodrigues
Marcello Terto e Silva
Daiane Nogueira de Lira
Luiz Fernando Bandeira de Mello Filho

Secretário-Geral

Adriana Alves dos Santos Cruz

Secretário de Estratégia e Projetos

Gabriel da Silveira Matos

Diretor-Geral

Johaness Eckz

OUVIDORIA**Ouvidor Nacional de Justiça**

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

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

Taciana Giesel

Coordenador de Mídias

Gabriel Reis

Projeto gráfico

Marcelo Gomes

Revisão

Carmem Menezes

Mai de 2024

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	13
2.1 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	21
2.2 DADOS DOS PROCESSOS	22
2.3 MOROSIDADE PROCESSUAL	23
2.4 CANAIS DE ATENDIMENTO ESPECÍFICOS	29
3 OUVIDORIA NACIONAL DA MULHER	30
4 PARTICIPAÇÃO DAS UNIDADES DO CNJ	32
5 ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS A OUTROS ÓRGÃOS	34
6 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 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 desembargadora Tânia Regina Silva Reckziegel, designada pela Portaria n. 42/2022, para mandato de um ano iniciado em 1º de março de 2022, e pela Ministra Maria Helena Mallmann, designada pela Portaria n. 75/2023, para mandato de mesmo período iniciado em 31 de março de 2023.

Este relatório contém dados relativos às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no ano de 2023.



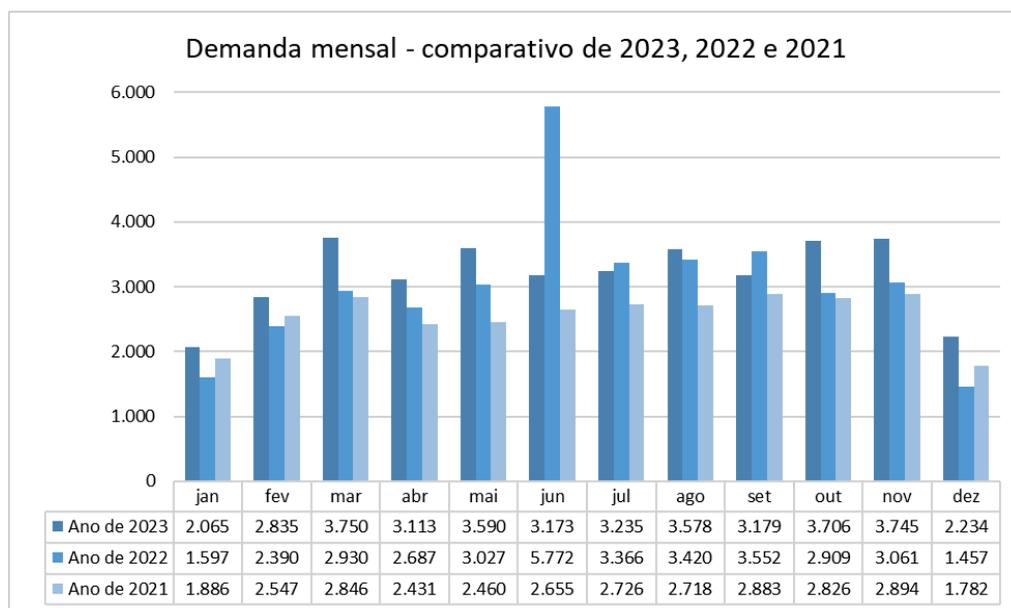
1

DEMANDAS RECEBIDAS

Em 2023, a Ouvidoria recebeu um total de 38.203 manifestações pelos canais de atendimento da unidade, alcançando média mensal de 3.184 relatos.

Em comparação ao ano de 2022, em que foram recebidos 36.168 relatos, a demanda apresentou aumento de 5,6% e, em comparação ao ano de 2021, em que foram recebidos 30.654 relatos, houve aumento de 24,6%.

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 37.309 (97,66%) manifestações recebidas pelo sistema eletrônico de atendimento na internet e 669 (1,75%) por e-mail. As demais manifestações foram recebidas por telefone (109 – 0,29%), pessoalmente (88 – 0,23%), por carta (21 – 0,05%) e por ofício (7 – 0,02%).

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 10.143 atendimentos telefônicos recepcionados, dos quais 201 foram recebidos pela Ouvidoria Nacional da Mulher, conforme tabela a seguir. Desatacamos o notável aumento no número de chamadas recebidas em relação ao ano de 2022, com 5.246 (crescimento de 93,35%).

PERÍODO	ATENDIMENTOS ANO 2023
JANEIRO	234
FEVEREIRO	521
MARÇO	913
ABRIL	648
MAIO	1.075
JUNHO	1.097
JULHO	881
AGOSTO	1.243
SETEMBRO	933
OUTUBRO	1.070
NOVEMBRO	893
DEZEMBRO	635
TOTAL GERAL	10.143

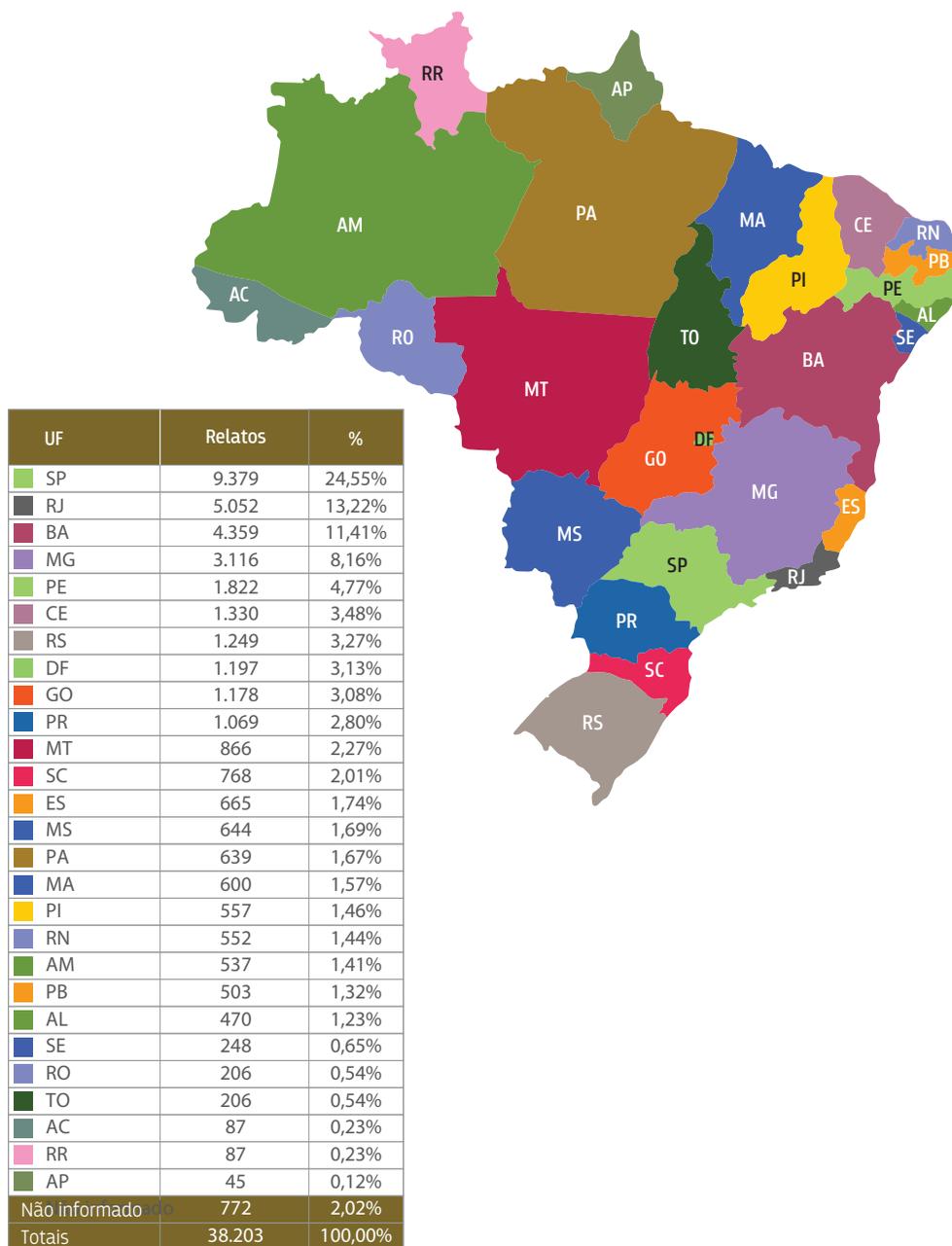


Há predominância de manifestações enviadas por advogados (31,74%), por servidores públicos (10,57%) e por profissionais liberais ou autônomos (10,17%), como demonstra tabela a seguir:

OCUPAÇÃO	RELATOS	%
ADVOGADO	12.126	31,74%
SERVIDOR PÚBLICO	4.038	10,57%
PROFISSIONAL LIBERAL OU AUTÔNOMO	3.885	10,17%
EMPREGADO DE EMPRESA PRIVADA	3.239	8,48%
APOSENTADO	3.197	8,37%
DESEMPREGADO	2.255	5,90%
ESTUDANTE	959	2,51%
EMPRESÁRIO	657	1,72%
PENSIONISTA	514	1,35%
NÃO INFORMADO	6.199	16,23%
OUTROS	1.134	2,97%
TOTAL	38.203	100,00%



O gráfico seguinte registra o número de demandas conforme o estado de origem. O maior número de manifestações provém de São Paulo (24,55%), Rio de Janeiro (13,22%), Bahia (11,41%) e Minas Gerais (8,16%), os estados mais populosos do país.





Importante observar que, conforme os dados do Relatório Justiça em Números 2023, 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), 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 12ª posição.



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 69,12% (26.439) das manifestações recebidas, o que mantém a tendência histórica, com crescimento percentual das demandas sobre demora processual de 3,93 pontos percentuais em relação ao ano de 2022, e de 3,48 em relação ao ano de 2021.

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 8,51% (3.256). 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 2,87% (1.096). 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.

Em setembro de 2023, foram criados assuntos específicos pertinentes à atuação da Ouvidoria Nacional da Mulher, como forma de levantar dados mais fidedignos sobre a atuação da ouvidoria especializada, na tabela a seguir, marcadas pela sigla “OUVM”.



ASSUNTO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	INFORMAÇÃO	DENÚNCIA	PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	SUGESTÃO	ELOGIO	REQUERIMENTO LGPD	TOTAIS
MOROSIDADE PROCESSUAL NO PODER JUDICIÁRIO	25.639	493	212	79	3	1	2	10	26.439
COMO PETICIONAR AO CNJ	2.559	162	74	434	-	25	2	-	3.256
MATÉRIA DE CUNHO JURISDICIONAL	889	82	26	95	2	-	1	1	1.096
FUNCIONAMENTO/ PROCEDIMENTO DE VARA/ COMARCA	685	63	11	37	3	1	9	1	810
DEMANDA INSUFICIENTE PARA CLASSIFICAÇÃO	642	37	40	18	5	1	1	1	745
ATUAÇÃO DE MAGISTRADO	498	9	14	54	5	-	51	2	633
DECISÃO JUDICIAL	487	16	5	42	-	-	-	-	550
DEMANDA FORA DA COMPETÊNCIA DO CNJ	373	62	25	65	13	3	2	2	545
SERVENTIA EXTRAJUDICIAL/ CARTÓRIO	354	33	44	27	15	6	2	-	481
CONSULTA JURÍDICA	115	34	105	8	-	-	-	-	262
ANDAMENTO/SITUAÇÃO DE PROCESSO JUDICIAL	115	43	78	5	16	2	-	-	259
ACESSO A SISTEMAS DE INFORMAÇÃO DE ÓRGÃO DO PODER JUDICIÁRIO	155	35	41	-	10	4	-	-	245
OUTROS ASSUNTOS	28	67	46	5	28	8	4	2	188
ATUAÇÃO DE SERVIDOR/ FUNCIONÁRIO DO PODER JUDICIÁRIO	133	4	5	9	3	-	30	-	184
ATUAÇÃO DO SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL	147	6	4	16	1	-	-	-	174
RESPOSTA/ATUAÇÃO DA OUVIDORIA DO CNJ	84	18	19	3	7	1	13	-	145
ACESSO A SISTEMAS DO CNJ	61	31	24	1	6	3	-	-	126



ASSUNTO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	INFORMAÇÃO	DENÚNCIA	PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	SUGESTÃO	ELOGIO	REQUERIMENTO LGPD	TOTAIS
ATOS NORMATIVOS DO CNJ	7	23	61	-	24	8	1	-	124
ATUAÇÃO DO CNJ	14	40	17	-	40	3	7	1	122
SISTEMA CARCERÁRIO E SISTEMA DE EXECUÇÃO DE MEDIDAS SOCIOEDUCATIVAS	41	21	5	28	24	2	-	-	121
PESQUISA	2	11	31	-	74	2	-	-	120
CUMPRIMENTO DE DECISÃO JUDICIAL	96	2	1	7	-	-	-	-	106
CONSULTA DE MÉRITO	20	11	61	-	-	7	1	-	100
CONCURSO PÚBLICO PARA SERVIDOR DO PODER JUDICIÁRIO	45	17	11	8	4	3	1	-	89
MOROSIDADE PROCESSUAL NO CNJ	79	5	2	-	-	-	-	-	86
EXECUÇÃO PENAL (REGIME DE CUMPRIMENTO DE PENA)	54	10	6	2	3	-	-	-	75
ADMINISTRAÇÃO DE TRIBUNAL	57	3	6	3	1	2	-	-	72
OUM MOROSIDADE PROCESSUAL NO PODER JUDICIÁRIO	67	1	2	-	-	-	-	-	70
SISTEMA NACIONAL DE ADOÇÃO E ACOLHIMENTO (SNA)	17	18	23	-	11	-	1	-	70
PROCESSO ELETRÔNICO DO CNJ	12	21	12	1	22	-	-	-	68
PROCESSO JUDICIAL ELETRÔNICO (PJE)	33	14	6	-	3	6	-	-	62
ANDAMENTO/SITUAÇÃO PROCESSUAL NA CORREGEDORIA NACIONAL DE JUSTIÇA (SEM SIGLO)	16	19	10	-	7	-	-	-	52
CONVENÇÃO DA APOSTILA DE HAIA	4	11	33	-	1	1	-	1	51



ASSUNTO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	INFORMAÇÃO	DENÚNCIA	PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	SUGESTÃO	ELOGIO	REQUERIMENTO LGPD	TOTAIS
MELHORIAS PARA O PODER JUDICIÁRIO	6	2	1	-	-	42	-	-	51
JUSTIÇA EM NÚMEROS/ ESTATÍSTICAS	-	4	8	-	31	-	-	-	43
CURSO PROMOVIDO PELO CNJ	5	15	19	-	-	-	-	1	40
CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO	4	11	20	-	1	-	-	-	36
RECURSO (CLAD)	-	-	-	-	34	-	-	-	34
ATUAÇÃO DA CORREGEDORIA NACIONAL DE JUSTIÇA	14	9	3	1	4	-	-	-	31
RECEBIMENTO DE DOCUMENTO NO CNJ/ PROTOCOLO/NÚMERO DE PROCESSO	3	13	12	-	1	-	-	-	29
PROJETOS/PROGRAMAS DO CNJ	2	6	9	-	5	3	1	-	26
ATOS ADMINISTRATIVOS DE TRIBUNAL	15	2	2	-	-	-	-	-	19
CADASTRO NACIONAL DE IMPROBIDADE ADMINISTRATIVA - CNIA	2	10	5	-	1	-	-	-	18
CONCURSO PÚBLICO PARA INGRESSO NA CARREIRA DA MAGISTRATURA	9	1	4	2	-	2	-	-	18
OUVM PROTOCOLO DE JULGAMENTO EM PERSPECTIVA DE GÊNERO	14	2	1	1	-	-	-	-	18
PAGAMENTO E GESTÃO DE PRECATÓRIOS	9	1	6	-	1	-	-	-	17
SISBAJUD - SISTEMA DE BUSCA DE ATIVOS DO PODER JUDICIÁRIO (ANTIGO BACENJUD)	8	3	1	-	4	1	-	-	17
ANDAMENTO/SITUAÇÃO PROCESSUAL NO CNJ (SEM SIGILO)	3	6	3	-	4	-	-	-	16



ASSUNTO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	INFORMAÇÃO	DENÚNCIA	PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	SUGESTÃO	ELOGIO	REQUERIMENTO LGPD	TOTAIS
AUTOR. DE VIAGEM PARA O EXT. DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES	1	3	11	-	-	-	-	-	15
TRANSPARÊNCIA PODER JUDICIÁRIO	5	-	1	-	9	-	-	-	15
ANDAMENTO/ SITUAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO NO PODER JUDICIÁRIO	7	3	2	-	2	-	-	-	14
OUVIM DEMANDA PERTINENTE A OUTRO ÓRGÃO DO SIST. DE JUSTIÇA (POLÍCIA, MP, DEFENSORIA PÚBLICA, ETC.)	13	-	1	-	-	-	-	-	14
DECISÃO DO CNJ	11	-	1	-	1	-	-	-	13
ATUAÇÃO DE CORREGEDORIA DE TRIBUNAL	10	-	-	1	-	1	-	-	12
CONCURSO PÚBLICO PARA A OUTORGA DAS DELEGAÇÕES DE NOTAS E DE REGISTRO	7	1	3	-	1	-	-	-	12
INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O CNJ	2	2	4	-	4	-	-	-	12
BANCO DE DADOS DE MANDADOS DE PRISÃO - BNMP	1	4	3	-	3	-	-	-	11
RENAJUD	3	4	-	2	-	2	-	-	11
TRANSPARÊNCIA CNJ	-	3	-	-	8	-	-	-	11
CONCURSO PÚBLICO PARA SERVIDOR DO CNJ	1	3	5	-	1	-	-	-	10
COMPETÊNCIA DO CNJ	5	1	3	-	-	-	-	-	9
EXTRAVIDO DE PROCESSO OU DOCUMENTO/ RESTAURAÇÃO DE AUTOS	7	-	1	1	-	-	-	-	9
JUSTIÇA ABERTA	1	1	3	-	4	-	-	-	9



ASSUNTO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	INFORMAÇÃO	DENÚNCIA	PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	SUGESTÃO	ELOGIO	REQUERIMENTO LGPD	TOTAIS
NEPOTISMO NO PODER JUDICIÁRIO	7	-	1	1	-	-	-	-	9
OUVM VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER (SEXUAL, MORAL, INSTITUCIONAL, ETC.)	8	-	-	1	-	-	-	-	9
SNIPER (SISTEMA NACIONAL DE INVESTIGAÇÃO PATRIMONIAL E RECUPERAÇÃO DE ATIVOS)	3	2	4	-	-	-	-	-	9
CUMPRIMENTO DE DECISÃO DO CNJ	6	-	1	1	-	-	-	-	8
MOROSIDADE NO CUMPRIMENTO DE DECISÃO JUDICIAL	7	-	1	-	-	-	-	-	8
OUVM DEMANDA INSUFICIENTE PARA CLASSIFICAÇÃO	7	-	-	1	-	-	-	-	8
ATUAÇÃO DE OUVIDORIA DE TRIBUNAL	6	-	1	-	-	-	-	-	7
EVENTO PROMOVIDO PELO CNJ	-	4	2	-	-	-	-	-	6
ATIVIDADE JURÍDICA	1	-	4	-	-	-	-	-	5
OUTROS CONCURSOS PÚBLICOS	4	1	-	-	-	-	-	-	5
OUVM ASSÉDIO (MORAL, SEXUAL, ETC.)	4	-	1	-	-	-	-	-	5
OUVM MEDIDA PROTETIVA DE URGÊNCIA DA LMP	5	-	-	-	-	-	-	-	5
ANDAMENTO/SITUAÇÃO PROCESSUAL NO CNJ (COM SIGILO)	-	3	-	-	1	-	-	-	4
CONVÊNIO/ACORDO/TERMO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA	-	3	-	-	-	1	-	-	4



ASSUNTO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	INFORMAÇÃO	DENÚNCIA	PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	SUGESTÃO	ELOGIO	REQUERIMENTO LGPD	TOTAIS
REMUNERAÇÃO PERCEBIDA POR MAGISTRADO OU SERVIDOR DO PODER JUDICIÁRIO	-	-	2	-	2	-	-	-	4
ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA	1	2	-	-	-	-	-	-	3
IMPLEMENTAÇÃO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	-	-	2	-	1	-	-	-	3
INSPEÇÕES NO PODER JUDICIÁRIO	2	-	-	-	1	-	-	-	3
OUMV ALIENAÇÃO PARENTAL EMPREGADA COMO VIOLÊNCIA DE GÊNERO	3	-	-	-	-	-	-	-	3
OUMV COMPETÊNCIA DO CNJ/COMO PETICIONAR	3	-	-	-	-	-	-	-	3
PRÊMIO CNJ DE QUALIDADE/SELO JUSTIÇA EM NÚMEROS	-	-	-	-	1	2	-	-	3
ANDAMENTO/SITUAÇÃO PROCESSUAL NA CORREGEDORIA NACIONAL DE JUSTIÇA (COM SIGILO)	-	1	-	-	1	-	-	-	2
CARTILHAS PRODUZIDAS PELO CNJ	-	2	-	-	-	-	-	-	2
CENSO DO PODER JUDICIÁRIO	-	-	-	-	1	1	-	-	2
CONSULTA PÚBLICA	-	-	2	-	-	-	-	-	2
OUMV DISCRIMINAÇÃO EM RAZÃO DE GÊNERO NO PODER JUDICIÁRIO	2	-	-	-	-	-	-	-	2
REABILITAÇÃO E CERTIDÃO DE ANTECEDENTES CRIMINAIS	-	1	1	-	-	-	-	-	2
ATUAÇÃO DO MINISTRO PRESIDENTE DO CNJ	-	-	-	-	-	-	1	-	1



ASSUNTO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	INFORMAÇÃO	DENÚNCIA	PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	SUGESTÃO	ELOGIO	REQUERIMENTO LGPD	TOTAIS
AUTOR. DE VIAGEM NACIONAL DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES	-	-	1	-	-	-	-	-	1
CASAMENTO CIVIL ENTRE PESSOAS DE MESMO SEXO	-	-	-	-	1	-	-	-	1
IMPrensa DO CNJ	-	-	1	-	-	-	-	-	1
JURISPRUDÊNCIA DO CNJ - INFOJURIS	-	-	1	-	-	-	-	-	1
NUMERAÇÃO ÚNICA	-	-	-	-	1	-	-	-	1
OUVIM VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER (SEXUAL, MORAL, INSTITUCIONAL, POLÍTICA, ETC.)	-	-	1	-	-	-	-	-	1
PAGAMENTO E GESTÃO DE PRECATÓRIOS	1	-	-	-	-	-	-	-	1
PORTAL DO CNJ	-	-	1	-	-	-	-	-	1
RECESSO FORENSE/ PLANTÃO JUDICIAL	-	-	1	-	-	-	-	-	1
TENTATIVA DE GOLPE UTILIZANDO NOME DE ÓRGÃO DO PODER JUDICIÁRIO	1	-	-	-	-	-	-	-	1
TOTAIS	33.767	1.551	1.220	959	460	144	130	22	38.253

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

Em face da demanda de reclamações sobre a demora processual, a Ouvidoria tem promovido o envio das manifestações às ouvidorias dos tribunais, a fim de efetivar a 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.



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.

Em 2023, recebemos o total de 418 pedidos e 33 recursos fundamentados na Lei de acesso à informação (Lei n. 12.527/2011).

Observamos crescimento na demanda de pedidos de acesso à informação em relação ao ano anterior. Em relação à 2022, em que foram 269 pedidos e catorze recursos, houve crescimento de 59,36% na demanda; em relação à 2021, no qual houve 361 pedidos e treze recursos, o crescimento foi de 20,59%.

Os pedidos trataram, em sua maioria, de estatísticas e pesquisas realizadas pelo CNJ (71) e sobre o Relatório Justiça em Números (31), informações sobre iniciativas do Conselho (38), atos normativos do CNJ (24) e dados sobre o sistema carcerário e de execução de medidas educativas (24).

Do total de pedidos de acesso à informação, 260 foram atendidos, 132 não puderam ser atendidos em razão de o CNJ não dispor das informações desejadas, treze foram indeferidos, seis foram considerados insuficientes para análise e seis foram parcialmente atendidos; um pedido encontrava-se em aberto no fechamento do relatório. Dos recursos, três eram de 2ª grau e os demais de 1º grau; dezessete foram indeferidos, catorze atendidos e dois trataram de informação não disponível.

Foram encaminhados 46 pedidos de informação para os órgãos competentes, em conformidade com o art. 11, § 1º, inciso III, da Lei de Acesso à Informação, sendo 37 para os tribunais estaduais, quatro para a justiça federal, dois para justiça do trabalho e três para tribunais superiores.

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.



2.2 DADOS DOS PROCESSOS

Dos relatos recebidos no ano, 29.929 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 15,85% maior que a referente ao ano de 2022 (no qual houve 25.834 relatos com dados de processo) e 30,12% maior que a de 2021 (23.001).

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	11.905	9.680	174	11.919	9.579	261	21.759
JUSTIÇA FEDERAL	2.603	1.693	42	2.689	1.594	55	4.338
JUSTIÇA DO TRABALHO	406	1.346	20	527	1.223	22	1.772
CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA	3	3	761	-	6	761	767
SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA	324	231	3	238	314	6	558
SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL	170	217	7	174	206	14	394
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO	185	114	4	202	99	2	303
JUSTIÇA ELEITORAL	12	11	-	14	7	2	23
JUSTIÇA MILITAR	4	7	-	8	3	-	11
TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL	3	1	-	2	1	1	4
TOTAIS	15.615	13.303	1.011	15.773	13.032	1.124	29.929
%	52,17%	44,45%	3,38%	52,70%	43,54%	3,76%	100,00%

NA: Não se aplica.

Das manifestações que continham dados do processo, a maior parte era relativa à morosidade na tramitação processual, 24.121 (80,59%). Em seguida, constaram as demandas a respeito de como peticionar ao Conselho, com 1.900 (6,35%) e a respeito de matéria de natureza jurisdicional, no total de 771 (2,58%).



2.3 MOROSIDADE PROCESSUAL

A maior parte das demandas recebidas na Ouvidoria, de forma recorrente, compõe-se de manifestações referentes à morosidade processual, um total de 26.439 registros no ano (12,09% maior que em 2022, no qual houve 23.587 registros sobre morosidade processual, e 31,32% maior que em 2021, no qual houve 20.133 registros).

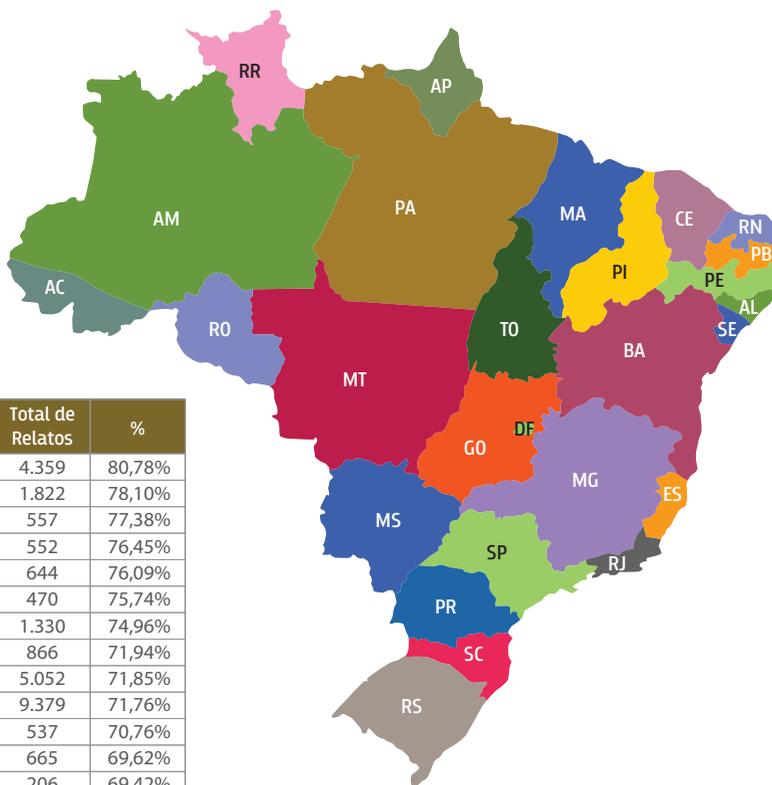
Os quadros a seguir apresentam os perfis dos usuários que registram manifestações sobre andamento processual, no que tange ser pessoa com deficiência/doença grave, à faixa etária e ao gênero. Os relatos não classificados (NA) se referem às manifestações de pessoas jurídicas.

	PESSOA COM DEFICIÊNCIA OU DOENÇA GRAVE		IDOSO	
	TOTAIS	%	TOTAIS	%
NÃO	22.775	86,14%	21.471	81,21%
SIM	2.882	10,90%	4.186	15,83%
PJ	782	2,96%	782	2,96%
TOTAL	26.439	100,00%	26.439	100,00%

	GÊNERO	
	TOTAIS	%
MASCULINO	15.063	56,97%
FEMININO	10.594	40,07%
PJ	782	2,96%
TOTAL	26.439	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 da Bahia (80,78%), de Pernambuco (78,10%) e do Piauí (77,38%)



UF	Morosidade processual	Total de Relatos	%
BA	3.521	4.359	80,78%
PE	1.423	1.822	78,10%
PI	431	557	77,38%
RN	422	552	76,45%
MS	490	644	76,09%
AL	356	470	75,74%
CE	997	1.330	74,96%
MT	623	866	71,94%
RJ	3.630	5.052	71,85%
SP	6.730	9.379	71,76%
AM	380	537	70,76%
ES	463	665	69,62%
TO	143	206	69,42%
PA	443	639	69,33%
MA	415	600	69,17%
GO	798	1.178	67,74%
PB	331	503	65,81%
AC	56	87	64,37%
MG	1.990	3.116	63,86%
RR	54	87	62,07%
RS	765	1.249	61,25%
PR	632	1.069	59,12%
RO	119	206	57,77%
SE	136	248	54,84%
SC	397	768	51,69%
AP	23	45	51,11%
DF	519	1.197	43,36%
Não informado	152	772	19,69%
Totais	26.439	38.203	69,21%



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 24.121 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	2	483	0	3	483	486
SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA	261	150	2	177	232	4	413
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO	170	104	4	185	92	1	278
TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL	2	0	0	2	0	0	2
TOTAIS	434	256	489	364	327	488	1.179

JUSTIÇA ESTADUAL	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TJ-SÃO PAULO	1.726	1.779	29	1.558	1.943	33	3.534
TJ-RIO DE JANEIRO	1.398	1.439	31	1.734	1.102	32	2.868
TJ-BAHIA	1.882	953	17	1.884	924	44	2.852
TJ-MINAS GERAIS	741	428	10	678	490	11	1.179
TJ-PERNAMBUCO	768	318	6	702	379	11	1.092
TJ-CEARÁ	427	350	4	421	355	5	781
TJ-RIO GRANDE DO SUL	351	150	3	305	195	4	504
TJ-MATO GROSSO	287	204	1	247	244	1	492
TJ-GOIÁS	232	236	1	225	239	5	469
TJ-PARÁ	282	120	2	257	142	5	404
TJ-MARANHÃO	247	128	1	219	154	3	376
TJ-MATO GROSSO DO SUL	173	199	1	161	209	3	373
TJ-AMAZONAS	173	168	0	188	150	3	341



TJ-RIO GRANDE DO NORTE	120	212	2	128	203	3	334
TJ-ESPÍRITO SANTO	226	96	3	209	111	5	325
TJ-ALAGOAS	197	111	4	199	109	4	312
TJ-PARANÁ	152	128	2	134	145	3	282
TJ-SANTA CATARINA	177	68	2	140	105	2	247
TJ-PARAÍBA	114	124	1	116	120	3	239
TJ-PIAUI	148	67	0	143	71	1	215
TJ-DISTRITO FEDERAL	71	41	0	59	52	1	112
TJ-TOCANTINS	40	34	0	42	31	1	74
TJ-SERGIPE	29	36	0	35	30	0	65
TJ-RONDÔNIA	36	28	0	35	29	0	64
TJ-ACRE	21	7	0	17	11	0	28
TJ-RORAIMA	14	7	0	10	11	0	21
TJ-AMAPÁ	6	5	0	3	8	0	11
TOTAIS	10.038	7.436	120	9.849	7.562	183	17.594

JUSTIÇA FEDERAL	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRF-1ª REGIÃO	895	614	14	923	584	16	1.523
TRF-3ª REGIÃO	699	302	3	682	312	10	1.004
TRF-6ª REGIÃO	257	192	2	296	153	2	451
TRF-5ª REGIÃO	229	163	5	230	161	6	397
TRF-2ª REGIÃO	150	65	0	143	71	1	215
TRF-4ª REGIÃO	122	60	0	128	54	0	182
TOTAIS	2.352	1.396	24	2.402	1.335	35	3.772

JUSTIÇA DO TRABALHO	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRT-15ª REGIÃO	55	321	3	74	299	6	379
TRT-2ª REGIÃO	34	287	3	63	258	3	324



TRT-1ª REGIÃO	58	119	2	69	106	4	179
TRT-5ª REGIÃO	19	88	0	30	76	1	107
TRT-10ª REGIÃO	17	38	0	23	31	1	55
TRT-4ª REGIÃO	11	42	1	17	37	0	54
TRT-3ª REGIÃO	22	21	0	23	20	0	43
TRT-6ª REGIÃO	9	30	0	9	30	0	39
TRT-7ª REGIÃO	8	23	1	10	21	1	32
TRT-16ª REGIÃO	13	14	1	5	23	0	28
TRT-17ª REGIÃO	8	17	0	6	19	0	25
TRT-9ª REGIÃO	2	15	0	3	14	0	17
TRT-13ª REGIÃO	8	8	0	10	6	0	16
TRT-19ª REGIÃO	2	13	0	2	13	0	15
TRT-18ª REGIÃO	2	12	0	4	10	0	14
TRT-21ª REGIÃO	1	12	0	4	9	0	13
TRT-22ª REGIÃO	3	10	0	4	9	0	13
TRT-11ª REGIÃO	2	7	0	3	6	0	9
TRT-12ª REGIÃO	3	6	0	1	8	0	9
TRT-24ª REGIÃO	3	3	0	2	4	0	6
TRT-8ª REGIÃO	0	4	0	0	4	0	4
TRT-14ª REGIÃO	2	1	0	2	1	0	3
TRT-20ª REGIÃO	0	2	0	0	2	0	2
TRT-23ª REGIÃO	1	1	0	2	0	0	2
TOTAIS	283	1.094	11	366	1.006	16	1.388

JUSTIÇA ELEITORAL	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRE-BAHIA	3	0	0	2	0	1	3
TRE-PERNAMBUCO	2	1	0	3	0	0	3
TRE-CEARÁ	1	2	0	3	0	0	3



TRE-ALAGOAS	2	0	0	2	0	0	2
TRE-PARAÍBA	1	0	0	1	0	0	1
TRE-GOIÁS	1	0	0	1	0	0	1
TRE-AMAZONAS	0	1	0	0	1	0	1
TRE-ESPÍRITO SANTO	0	1	0	0	1	0	1
TRE-MARANHÃO	1	0	0	1	0	0	1
TRE-PARÁ	0	1	0	0	1	0	1
TOTAIS	11	6	0	13	3	1	17

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
TJM-MINAS GERAIS	0	1	0	0	1	0	1
TJM-SÃO PAULO	1	0	0	1	0	0	1
TOTAIS	2	2	0	3	1	0	4

RESUMO	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRIBUNAIS SUPERIORES E CNJ	434	256	489	364	327	488	1.179
JUSTIÇA ESTADUAL	10.038	7.436	120	9.849	7.562	183	17.594
JUSTIÇA FEDERAL	2.352	1.396	24	2.402	1.335	35	3.772
JUSTIÇA DO TRABALHO	283	1.094	11	366	1.006	16	1.388
JUSTIÇA ELEITORAL	11	6	0	13	3	1	17
JUSTIÇA MILITAR	2	2	0	3	1	0	4
TOTAIS	13.120	10.190	644	12.997	10.234	723	23.954

NA: não se aplica.

Não foram computados os processos em tramitação no STF.



2.4 CANAIS DE ATENDIMENTO ESPECÍFICOS

O Conselho Nacional de Justiça, por meio da Ouvidoria, disponibilizou, a partir de 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, receberam um total de 147 manifestações pelo canal de atendimento sobre os Direitos Humanos. Não houve, no período, registro efetuado pelo canal de tutela do meio ambiente.

Os temas mais frequentes dentre as manifestações dos canais foram demandas pertinentes à competência constitucional do CNJ (56), morosidade processual (19), demandas sobre matéria jurisdicional (16) e alheias às atribuições do Conselho (13).

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.

Em julho de 2023, considerando a mudança legislativa prevista na Lei n. 14.611, a competência da Ouvidoria Nacional da Mulher, inicialmente prevista na Portaria n. 33/2022, foi ampliada com a inclusão da atribuição de receber denúncias de discriminação salarial de trabalhadores, servidores e membros do Poder Judiciário.



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. Levantamento indicou a existência em 69 tribunais. A tabela a seguir apresenta dados por ramo de justiça:

RAMO	QUANTIDADE	TRIBUNAL/CONSELHO			
CONSELHO	02	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	04	TRF-01	TRF-03 ⁽³⁾	TRF-04	TRF-05
MILITAR	02	TJM-MG	TJM-RS		
SUPERIOR	03	STJ	STM	TSE	
TRABALHISTA	11	TRT-01 TRT-02 TRT-08	TRT-09 TRT-11 TRT-12	TRT-13 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 373 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. A maior parte se referia a demora processual (172), demandas sobre que demandavam abertura de processo no CNJ (44) e sobre matéria jurisdicional (23).



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	% CONCLUÍDO
CORREGEDORIA NACIONAL DE JUSTIÇA	289	-	289	100%
SECRETARIA PROCESSUAL	155	-	155	100%
DEPARTAMENTO DE PESQUISAS JUDICIÁRIAS	145	-	145	100%
SECRETARIA-GERAL	117	-	117	100%
SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS	39	-	39	100%
SEÇÃO DE PROTOCOLO E DIGITALIZAÇÃO	26	-	26	100%
SEÇÃO DE GESTÃO DE TRABALHO	23	-	23	100%
GABINETE VAGA JUIZ FEDERAL	18	-	18	100%
SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL	15	-	15	100%
GABINETE VAGA JUIZ TRF	12	-	12	100%
GABINETE VAGA CIDADÃO SENADO	11	-	11	100%



SETOR	CONCLUÍDO	EM ABERTO	TOTAIS	% CONCLUÍDO
SEÇÃO DE GESTÃO DE CONTRATOS	11	-	11	100%
SEÇÃO DE ARQUIVO E DE GESTÃO DOCUMENTAL	8	-	8	100%
SECRETARIA DE CERIMONIAL E EVENTOS	8	-	8	100%
GABINETE VAGA JUIZ DO TRABALHO	7	-	7	100%
DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO ORÇAMENTÁRIO	4	-	4	100%
GABINETE DA PRESIDÊNCIA	3	-	3	100%
GABINETE VAGA JUIZ ESTADUAL	2	-	2	100%
DIRETORIA GERAL	1	-	1	100%
GABINETE VAGA MEMBRO MPU	1	-	1	100%
SEÇÃO DE BENEFÍCIOS	1	-	1	100%
SEÇÃO DE MATERIAL E PATRIMÔNIO	1	-	1	100%
SEÇÃO DE PASSAGENS E DIÁRIAS	1	-	1	100%
DEP DE MONITORAMENTO E FISCALIZAÇÃO DO SIST CARCERÁRIO E DO SIST DE EXEC DE MED SOCIOEDUCATIVAS	249	1	250	100%
GABINETE VAGA TST	25	1	26	96%
CENTRO DE FORMAÇÃO E APERFEIÇOAMENTO DE SERVIDORES DO PODER JUDICIÁRIO	24	1	25	96%
GABINETE VAGA MEMBRO MPE	9	1	10	90%
GABINETE VAGA 1 ADVOGADO	5	1	6	83%
GABINETE VAGA JUIZ TRT	3	1	4	75%
DEPARTAMENTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA	1	1	2	50%
SECRETARIA DE ESTRATÉGIA E PROJETOS	-	4	4	0%
GABINETE VAGA CIDADÃO CÂMARA	-	3	3	0%
DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA INSTITUCIONAL DO PODER JUDICIÁRIO	-	2	2	0%
SEÇÃO DE LEGISLAÇÃO	-	1	1	0%
TOTAIS	1.214	17	1.231	98,6%

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 1.231 manifestações encaminhadas, 98,6% 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, 23.236 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:

TRIBUNAIS SUPERIORES E CONSELHOS	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TST E CSJT	278		1	9	288
OUVIDORIA DO STJ	144			1	145
OUVIDORIA DO TSE	1		1	2	4
OUVIDORIA DA MULHER DO TSE	1				1
TOTAL	424	0	2	12	438
%	96,80%	0,00%	0,46%	2,74%	100,00%



JUSTIÇA ESTADUAL	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TJ-SÃO PAULO	3.547	98	8	82	3.735
OUVIDORIA DO TJ-RIO DE JANEIRO	2.775	2	2	52	2.831
OUVIDORIA DO TJ-BAHIA	2.525	202	12	47	2.786
OUVIDORIA DO TJ-MINAS GERAIS	1.256	2	1	29	1.288
OUVIDORIA DO TJ-PERNAMBUCO	1.070	2	1	18	1.091
OUVIDORIA DO TJ-CEARÁ	571	23	6	18	618
OUVIDORIA DO TJ-RIO GRANDE DO SUL	531	2	1	12	546
OUVIDORIA DO TJ-GOIÁS	511			7	518
OUVIDORIA DO TJ-MATO GROSSO	480		1	12	493
OUVIDORIA DO TJ-PARÁ	390	5	3	8	406
OUVIDORIA DO TJ-MARANHÃO	368	1		14	383
OUVIDORIA DO TJ-MATO GROSSO DO SUL	349			16	365
OUVIDORIA DO TJ-ESPIRITO SANTO	341	3	2	12	358
OUVIDORIA DO TJ-RIO GRANDE DO NORTE	306	2		5	313
OUVIDORIA DO TJ-AMAZONAS	281	4	2	14	301
OUVIDORIA DO TJ-PARANÁ	283			17	300
OUVIDORIA DO TJ-ALAGOAS	282	3		4	289
OUVIDORIA DO TJ-SANTA CATARINA	259	1		7	267
OUVIDORIA DO TJ-PARÁIBA	224	1		10	235
OUVIDORIA DO TJ-PIAUI	195			7	202
OUVIDORIA DO FÓRUM CLÓVIS BEVILÁQUA/TJ-CEARÁ	187	10			197
OUVIDORIA DO TJ-DISTRITO FEDERAL	138			9	147
OUVIDORIA DO TJ-TOCANTINS	81	1	1	1	84
OUVIDORIA DO TJ-RONDÔNIA	77			2	79
OUVIDORIA DO TJ-SERGIPE	54	1			55



OUVIDORIA DO TJ-ACRE	37				37
OUVIDORIA DO TJ-RORAIMA	17			1	18
OUVIDORIA DO TJ-AMAPÁ	8				8
CORREGEDORIA DO TJ-MARANHÃO	3				3
OUVIDORIA DA MULHER DO TJ-BAHIA	3				3
OUVIDORIA DA MULHER DO TJ-MATO GROSSO	3				3
OUVIDORIA DA MULHER DO TJ-RIO DE JANEIRO	2			1	3
CORREGEDORIA DO TJ-SÃO PAULO	2				2
CORREGEDORIA DO TJ-BAHIA - INTERIOR				2	2
CORREGEDORIA DO TJ-PARÁ - CAPITAL	2				2
CORREGEDORIA DO TJ-RIO GRANDE DO SUL	1	1			2
PRESIDÊNCIA DO TJ-RIO DE JANEIRO	2				2
CORREGEDORIA DO TJ-SANTA CATARINA	1				1
OUVIDORIA DA MULHER DO TJ-SANTA CATARINA	1				1
OUVIDORIA DA MULHER DO TJ-MATO GROSSO DO SUL	1				1
OUVIDORIA DA MULHER DO TJ-PARANÁ	1				1
SEÇÃO DE INFORMAÇÃO AO SISTEMA PRISIONAL/TJSP	1				1
PRESIDÊNCIA DO TJ-BAHIA	1				1
TOTAL GERAL	17.167	364	40	407	17.978
%	95,49%	2,02%	0,22%	2,26%	100,00%

JUSTIÇA FEDERAL	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TRF-1ª REGIÃO	1.193	28	1	31	1.253



OUVIDORIA DO TRF-3ª REGIÃO	1.002	1		16	1.019
OUVIDORIA DO TRF-6ª REGIÃO	403			3	406
OUVIDORIA DO TRF-5ª REGIÃO	356	2		11	369
OUVIDORIA DO TRF-2ª REGIÃO	192	3		6	201
PRESIDÊNCIA DO TRF-1ª REGIÃO	44	7		8	59
OUVIDORIA DA SJPR/TRF-4ª REGIÃO	49	2			51
OUVIDORIA DO TRF-4ª REGIÃO	31	19		1	51
OUVIDORIA DA SJRS/TRF-4ª REGIÃO	39	5	1		45
OUVIDORIA DA SJSC/TRF-4ª REGIÃO	30	1	1	1	33
OUVIDORIA DA MULHER DO TRF-3ª REGIÃO	3				3
OUVIDORIA JUDIC. DO TRF-1ª REGIÃO	1				1
TOTAL GERAL	3.343	68	3	77	3.491
%	95,76%	1,95%	0,09%	2,21%	100,00%

JUSTIÇA DO TRABALHO	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TRT-15ª REGIÃO	367			11	378
OUVIDORIA DO TRT-2ª REGIÃO	319	1	1	12	333
OUVIDORIA DO TRT-1ª REGIÃO	133	1		4	138
OUVIDORIA DO TRT-5ª REGIÃO	82		1	3	86
OUVIDORIA DO TRT-10ª REGIÃO	53	1		1	55
OUVIDORIA DO TRT-3ª REGIÃO	43				43
OUVIDORIA DO TRT-4ª REGIÃO	41				41
OUVIDORIA DO TRT-6ª REGIÃO	35			1	36
OUVIDORIA DO TRT-7ª REGIÃO	28				28
OUVIDORIA DO TRT-17ª REGIÃO	25		1	1	27
OUVIDORIA DO TRT-16ª REGIÃO	24				24
OUVIDORIA DO TRT-19ª REGIÃO	19				19
OUVIDORIA DO TRT-9ª REGIÃO	18			1	19



OUVIDORIA DO TRT-18ª REGIÃO	17				17
OUVIDORIA DO TRT-13ª REGIÃO	15				15
OUVIDORIA DO TRT-22ª REGIÃO	12				12
OUVIDORIA DO TRT-21ª REGIÃO	9			1	10
OUVIDORIA DO TRT-24ª REGIÃO	6				6
OUVIDORIA DO TRT-8ª REGIÃO	6				6
OUVIDORIA DO TRT-12ª REGIÃO	5				5
OUVIDORIA DO TRT-11ª REGIÃO	4				4
OUVIDORIA DO TRT-14ª REGIÃO	4				4
OUVIDORIA DO TRT-23ª REGIÃO	3				3
OUVIDORIA DO TRT-20ª REGIÃO	2				2
TOTAL GERAL	1.270	3	3	35	1.311
%	96,87%	0,23%	0,23%	2,67%	100,00%

JUSTIÇA ELEITORAL	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TRE-BAHIA	2				2
OUVIDORIA DO TRE-PERNAMBUCO	2				2
OUVIDORIA DO TRE-CEARÁ	2				2
OUVIDORIA DO TRE-PARAÍBA	1				1
OUVIDORIA DO TRE-ALAGOAS	1				1
OUVIDORIA DO TRE-SÃO PAULO				1	1
OUVIDORIA DO TRE-DISTRITO FEDERAL	1				1
OUVIDORIA DO TRE-ESPÍRITO SANTO	1				1
OUVIDORIA DO TRE-PARANÁ	1				1
OUVIDORIA DO TRE-RIO DE JANEIRO				1	1
OUVIDORIA DA MULHER DO TRE-ALAGOAS	1				1
OUVIDORIA DA MULHER DO TRE-MARANHÃO	1				1
TOTAL GERAL	13	0	0	2	15
%	86,67%	0,00%	0,00%	6,06%	45,45%



JUSTIÇA MILITAR	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TJM-MINAS GERAIS	1			1	2
OUVIDORIA DO TJM-RIO GRANDE DO SUL	1				1
TOTAL GERAL	2	0	0	1	3
%	66,67%	0,00%	0,00%	33,33%	100,00%

ÓRGÃO DE DESTINO - RESUMO	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
TRIBUNAIS SUPERIORES E CONSELHOS	424	-	2	12	438
JUSTIÇA ESTADUAL	17.167	364	40	407	17.978
JUSTIÇA FEDERAL	3.343	68	3	77	3.491
JUSTIÇA TRABALHISTA	1.270	3	3	35	1.311
JUSTIÇA ELEITORAL	13	-	-	2	15
JUSTIÇA MILITAR	2	-	-	1	3
TOTAL GERAL	22.219	435	48	534	23.236
%	95,62%	1,87%	0,21%	2,30%	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, 22.219 (95,62%) obtiveram solução, enquanto 435 (1,87%) foram finalizadas sem solução e 48 (0,21%) permaneceram em acompanhamento; e 534 manifestações (2,3%) foram enviadas sem a solicitação de informações/resposta.

A quantidade de encaminhamentos realizados em 2023 foi 7,87% maior que a quantidade do ano anterior, no qual houve 21.540 manifestações encaminhadas, e 22,09% maior que a quantidade de 2021 (19.032 encaminhadas).

A avaliação da atuação das ouvidorias tem integrado os critérios de apuração do Prêmio CNJ de Qualidade a partir de 2019, estando atualmente regulamentado pela Portaria CNJ n. 353, de 4 e dezembro de 2023, art. 11, inciso II, “responder, em até trinta 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 do Rio de Janeiro, Bahia e Rio Grande do Sul, à Ouvidoria Geral e da Mulher do Conselho Nacional do Ministério Público, e à Ouvidoria do Ministério Público do Distrito Federal, e às Ouvidorias/corregedorias de polícia de São Paulo, Bahia e Santa Catarina.



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

ATENDIMENTO	TOTAL	%
ÓTIMO	387	57,00%
BOM	82	12,08%
REGULAR	37	5,45%
RUIM	45	6,63%
PÉSSIMO	128	18,85%
TOTAL GERAL	679	100,00%

SATISFAÇÃO QUANTO AO DESFECHO	TOTAL	%
SIM	359	52,87%
NÃO	320	47,13%
TOTAL GERAL	679	100,00%

TEMPO DE RESPOSTA	TOTAL	%
ÓTIMO	432	63,62%
BOM	109	16,05%
REGULAR	46	6,77%
RUIM	27	3,98%
PÉSSIMO	65	9,57%
TOTAL GERAL	679	100,00%

CLAREZA DA RESPOSTA	TOTAL	%
SIM	472	69,51%
NÃO	207	30,49%
TOTAL GERAL	679	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 69,07%. Quanto ao quesito tempo de resposta, ótimo e bom representaram 79,68% das avaliações.

A satisfação do usuário em relação ao desfecho do tratamento de sua demanda apresentou avaliação positiva em 52,87% dos registros conceituados. Quanto ao item clareza da resposta, 69,51% dos registros obtiveram avaliação positiva.

Em 2022, as participações dos usuários na avaliação da atuação da Ouvidoria alcançaram 273 registros, sendo que as avaliações positivas foram de 71,43% sobre o atendimento, 76,92% sobre o tempo de resposta, 53,11% sobre a satisfação quanto ao desfecho e 72,16% sobre a clareza da resposta. Em 2021, a quantidade de participações foi similar à do presente ano, com 655 avaliações, sendo as avaliações positivas de 69,31% sobre o atendimento, 78,63% sobre o tempo de resposta, 53,13% sobre o desfecho e 71,45% sobre a clareza da resposta. Observa-se um cenário de estabilidade nos índices de satisfação dos usuários sobre o trabalho da Ouvidoria.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

A demanda no ano de 2023 alcançou os 38.203 registros, ultimando um triênio de constante crescimento da demanda. Em relação a 2022, houve aumento de 5,6% (36.168) e, em relação a 2021, houve aumento de 24,6% (30.654).

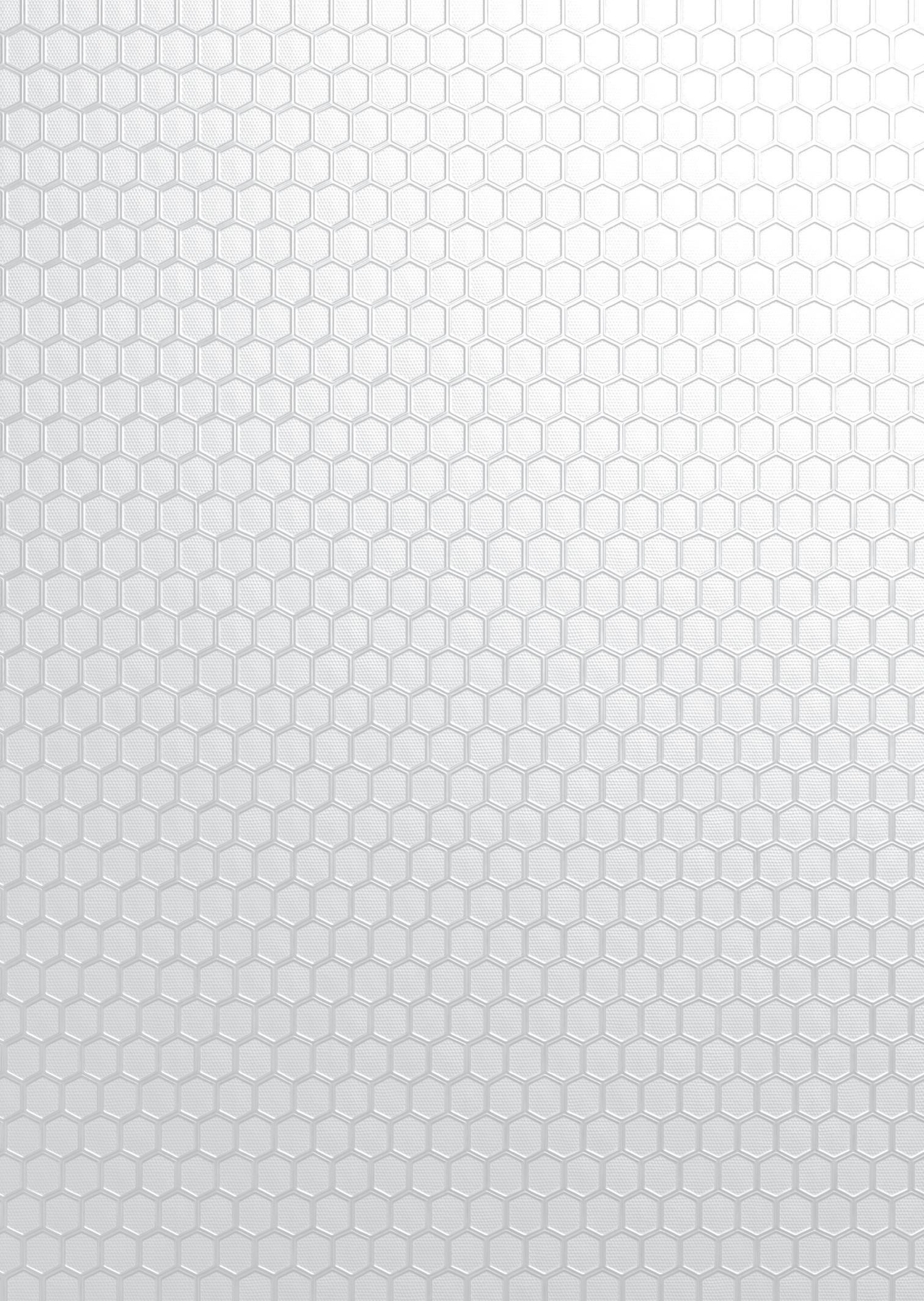
A maior demanda da Ouvidoria foi pertinente à celeridade no andamento de processos judiciais, com 26.439 registros, e alcançaram o percentual de 69,12% do total de demandas recebidas.

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 2023, foram realizados 23.236 encaminhamentos aos órgãos do Judiciário, com 95,62% dessas demandas respondidas com informação resolutiva.

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 52% das participações na pesquisa, sendo que os três primeiros itens obtiveram avaliações positivas em mais de 69% das avaliações.

Foram recebidos 418 pedidos de acesso à informação e 33 recursos com fundamento na Lei de Acesso à Informação (Lei n. 12.527/2011), principalmente a respeito de pesquisas/estatísticas produzidas pelo CNJ e do Relatório Justiça em Números, iniciativas e ações e de atos normativos do Conselho.

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