



570

RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DO CONSELHO
NACIONAL DE JUSTIÇA

JANEIRO, FEVEREIRO E MARÇO DE 2024



Poder
Judiciário



CONSELHO
NACIONAL
DE JUSTIÇA

570



RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DO CONSELHO
NACIONAL DE JUSTIÇA

JANEIRO, FEVEREIRO E MARÇO DE 2024



**Presidente**

Ministro Luís Roberto Barroso

Corregedor Nacional de Justiça

Ministro Luís Felipe Salomão

Conselheiros

Ministro Caputo Bastos

José Rotondano

Renata Gil de Alcantara Videira

Mônica Autran Machado Nobre

Daniela Pereira Madeira

Alexandre Teixeira

Guilherme Guimarães Feliciano

Pablo Coutinho Barreto

João Paulo Santos Schoucair

Daiane Nogueira de Lira

Luiz Fernando Bandeira de Mello Filho

Secretária-Geral

Adriana Alves dos Santos Cruz

Secretário de Estratégia e Projetos

Gabriel da Silveira Matos

Diretor-Geral

Johaness Eck

OUIDOR NACIONAL DE JUSTIÇA

Conselheiro Luiz Fernando Bandeira de Mello Filho

OUIDORA 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

Silvia Lara Michel

Silvanio Pereira da Silva

Alzirene de Souza Campos

Anderson Moreira da Silva

Jéssica Karen Arsego Lêla

Jocélia Carneiro da Silva

Nilizete Maurício dos Santos

Angélica Alves da Silva

Eunice da Costa Oliveira

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

Giselly Siqueira

Coordenador de Multimeios

Jônathas Seixas de Oliveira

Coordenadora de Imprensa

Cecília Malheiros

Projeto gráfico

Eron Castro

Diagramação

Jeovah Herculano Szervinsk Junior

Revisão de texto

Carmem Menezes

Caroline Itcheno Zanetti

Brasília, junho 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	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	20
3 OUVIDORIA NACIONAL DA MULHER	21
4 PARTICIPAÇÃO DAS UNIDADES DO CNJ	24
5 ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS A OUTROS ÓRGÃOS	26
6 PESQUISA DE SATISFAÇÃO	30
CONSIDERAÇÕES FINAIS	32



INTRODUÇÃO

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

No período deste relatório, a função de ouvidor-geral foi exercida pelo conselheiro Luiz Fernando Bandeira de Mello Filho, eleito na 344.ª Sessão Ordinária, em 8 de fevereiro de 2022, para mandato iniciado em 17 de fevereiro de 2022, e reconduzido na 4.ª 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 janeiro a março de 2024.



1

DEMANDAS RECEBIDAS

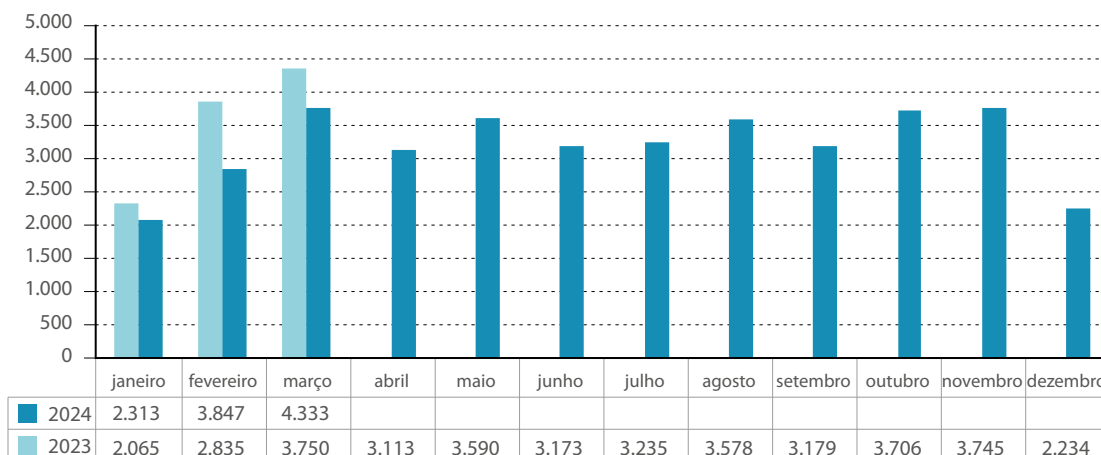
No período de janeiro a março de 2024, a Ouvidoria recebeu um total de 10.493 manifestações pelos canais de atendimento da unidade, alcançando média mensal de 3.498 relatos.

Houve aumento de 8,34% na demanda em relação ao trimestre anterior (9.685 demandas). Já em relação ao mesmo período de 2023, em que foram recebidas 8.650 manifestações, houve crescimento de 21,31%.

Registra-se que, dentre as demandas recebidas, 126 foram recebidas e tratadas pela Ouvidoria Nacional da Mulher, por abordarem temas relativos às competências da ouvidoria especializada. Mais informações sobre essas demandas estão disponíveis em tópico específico deste relatório.

O gráfico a seguir apresenta a demanda por mês, com o comparativo entre os anos de 2024 e 2023.

Gráfico 1 — Demanda Mensal — comparativo de 2024 e 2023





A forma de comunicação mais comum com a Ouvidoria é a virtual, com 10.242 manifestações recebidas pelo sistema eletrônico de atendimento na Internet (97,61%) e 190 por *e-mail* (1,81%). As demais manifestações foram recebidas por: atendimento pessoal, com 29 manifestações (0,28%); telefone, com 22 (0,21%); correspondência, com 8 manifestações (0,08%); e ofício, com apenas 2 manifestações (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 trimestre, foram contabilizados 1.604 atendimentos telefônicos recepcionados, conforme tabela a seguir.

Tabela 1 — Atendimentos no primeiro trimestre de 2024

PERÍODO	ATENDIMENTOS
JANEIRO	491
FEVEREIRO	692
MARÇO	421
TOTAL	1.604

Há predominância de manifestações enviadas por advogados (31,54%), servidores públicos (10,02%) e profissionais liberais ou autônomos (9,64%), como demonstra a tabela a seguir:

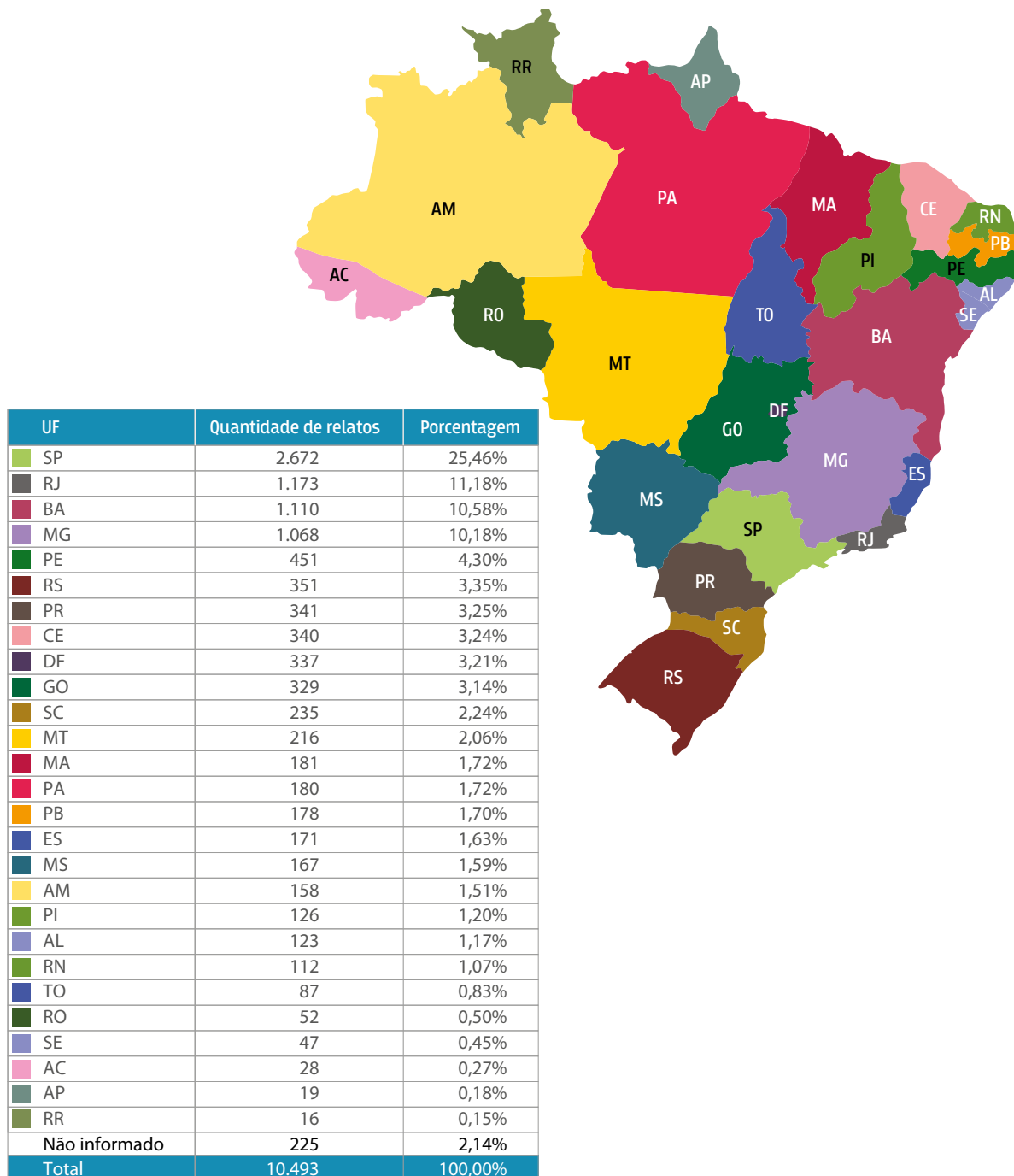
Tabela 2 — Ocupação dos demandantes

OCUPAÇÃO	QTD. RELATOS	% RELATOS
ADVOGADO	3.309	31,54%
SERVIDOR PÚBLICO	1.051	10,02%
PROFISSIONAL LIBERAL OU AUTÔNOMO	1.012	9,64%
EMPREGADO DE EMPRESA PRIVADA	901	8,59%
APOSENTADO	861	8,21%
DESEMPREGADO	767	7,31%
ESTUDANTE	218	2,08%
EMPRESÁRIO	159	1,52%
MILITAR	137	1,31%
NÃO INFORMADO	1.704	16,24%
OUTROS	374	3,56%
TOTAL	10.493	100,00%



O gráfico seguinte registra o número de demandas conforme o estado de origem. O maior número de manifestações provém de São Paulo (25,46%), Rio de Janeiro (11,18%), Bahia (10,58%) e Minas Gerais (10,18%), os estados mais populosos do país.

Gráfico 2 — Número de demandas por estado





É importante observar que, conforme os dados do relatório Justiça em Números 2024¹, em relação ao porte dos tribunais: na Justiça Estadual, os tribunais de São Paulo, Minas Gerais, Rio de Janeiro e Bahia obtiveram classificação de grande porte; na Justiça do Trabalho, os tribunais de São Paulo (2.ª e 15.ª Região), Rio de Janeiro (1.ª Região) e Minas Gerais (3.ª Região) foram classificados como de grande porte, enquanto o tribunal da Bahia (5.ª Região) ocupa a segunda posição do grupo de médio porte; e, por fim, na Justiça Eleitoral, os tribunais de São Paulo, Minas Gerais, Rio de Janeiro e Bahia foram classificados como tribunais de 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 no Distrito Federal, na Bahia e no Rio de Janeiro. O estado de São Paulo aparece na 6.ª e Minas Gerais na 8.ª posição.

¹ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). Justiça em Números 2024. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros. Acesso em: 17 jul. 2024. p. 60-62.

² INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (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: 17 jul. 2024.



2

TEMAS DAS DEMANDAS

As manifestações recebidas na Ouvidoria são classificadas segundo tipos e temas descritos na Tabela 3.

O tema morosidade processual apresenta-se em primeiro lugar, representando 68,30% (7.173) das manifestações recebidas, o que mantém a tendência histórica, com aumento percentual das demandas sobre demora processual de 0,41 ponto percentual em relação ao trimestre anterior.

As demandas que deveriam ser apresentadas formalmente ao CNJ ou que traziam dúvidas sobre o procedimento para peticionar ao Conselho constaram na segunda posição, com 6,78% (712). Em relação a esses relatos, a Ouvidoria do CNJ presta orientações a respeito de procedimentos a seguir, documentação necessária, eventuais modelos de petição, formas de envio e demais dúvidas.

Em terceiro lugar, desconsiderando as demandas insuficientes para tratamento, figuraram as demandas pertinentes a matéria de natureza jurisdicional, com 2,45% (257). 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.



Tabela 3 — Assuntos e tipos de manifestações

ASSUNTO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	DENÚNCIA	INFORMAÇÃO	PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	SUGESTÃO	ELOGIO	REQUERIMENTO LGPD	TOTAIS
MOROSIDADE PROCESSUAL NO PODER JUDICIÁRIO	6.891	178	63	40	1	-	-	1	7.173
COMO PETICIONAR AO CNJ	503	43	142	17	-	7	-	-	712
DEMANDA INSUFICIENTE PARA CLASSIFICAÇÃO	277	22	10	17	3	1	1	-	331
MATÉRIA DE CUNHO JURISDICCIONAL	188	28	38	1	2	-	-	-	257
FUNCIONAMENTO/PROCEDIMENTO DE VARA/COMARCA	185	13	12	7	-	-	7	1	225
ATUAÇÃO DE MAGISTRADO	153	2	24	1	3	-	11	-	194
DECISÃO JUDICIAL	166	4	22	1	-	-	-	-	193
SERVENTIA EXTRAJUDICIAL/CARTÓRIO	131	12	14	12	3	-	-	-	171
DEMANDA FORA DA COMPETÊNCIA DO CNJ	113	15	24	10	3	2	-	-	167
ANDAMENTO/SITUAÇÃO DE PROCESSO JUDICIAL	28	17	-	23	6	-	1	-	75
CONSULTA JURÍDICA	32	11	3	25	-	-	1	-	72
ACESSO A SISTEMAS DE INFORMAÇÃO DE ÓRGÃO DO PODER JUDICIÁRIO	31	10	-	13	11	1	-	-	66
OUVM MOROSIDADE PROCESSUAL NO PODER JUDICIÁRIO	59	1	-	1	-	-	-	-	61
RESPOSTA/ATUAÇÃO DA OUVIDORIA DO CNJ	25	5	2	12	2	1	3	-	50
ATUAÇÃO DO CNJ	2	18	2	10	14	1	3	-	49
ATOS NORMATIVOS DO CNJ	6	6	-	16	11	1	-	-	40
OUTROS ASSUNTOS	287	118	38	117	84	21	3	0	666
TOTAIS	9.077	503	394	323	143	35	30	2	10.502

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 da prestação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) no âmbito do Conselho, em conformidade com a Lei n. 12.527/2011.

Recebemos, no trimestre, o total de 131 pedidos e 11 recursos fundamentados na Lei de Acesso à Informação (Lei n. 12.527/2011). Esses números representam crescimento de 29,09% nas demandas fundamentadas na LAI quando comparados aos do trimestre anterior, no qual foram registrados 103 pedidos e 7 recursos.

Os pedidos tratavam-se, em sua maioria, de demandas sobre: o levantamento de dados para pesquisas e estatísticas e referentes ao relatório Justiça em Números (25); a atuação do Conselho (14); o levantamento de dados sobre atos normativos do CNJ (11); e pedidos de informação sobre sistemas do Poder Judiciário (10).

Do total de pedidos de acesso à informação, 80 foram atendidos, 28 não puderam ser atendidos em razão de o CNJ não dispor das informações desejadas, 14 foram indeferidos, 5 foram parcialmente atendidos e 4 foram considerados insuficientes para análise.

Dos 11 recursos, 2 foram atendidos, 7 indeferidos, 1 parcialmente atendido e 1 não foi atendido em razão de o CNJ não dispor das informações. Do total de recursos, 10 eram de 1.º grau e 1 de 2.º grau.

Foram encaminhados 18 pedidos de informação para os órgãos competentes, em conformidade com o art. 11, § 1.º, inciso III, da Lei de Acesso à Informação. Os destinatários foram: ouvidorias dos tribunais de Justiça do Espírito Santo, Amazonas, Tocantins, São Paulo, Goiás e Bahia; ouvidorias dos tribunais regionais federais da 1.ª, 4.ª e 6.ª Região; ouvidorias dos tribunais regionais do Trabalho da 10.ª e 16.ª Região; ouvidoria do tribunal de Justiça Militar de São Paulo; e ouvidoria do Tribunal Superior do Trabalho.

A Lei de Acesso à Informação prevê, no parágrafo 2.º do art. 19, que os órgãos do Poder Judiciário informem 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, foi recebido um informe de decisão denegatória em grau de recurso do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul.



2.2 DADOS DOS PROCESSOS

Dos relatos recebidos no trimestre, 7.809 (74,42%) continham os dados do processo a que se referiam, como o número, a unidade judiciária, a classe e a situação de julgamento (julgado ou em fase de execução), quantidade 1,51% maior que a do trimestre anterior (7.693).

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

Tabela 4 — Dados dos processos objeto de manifestação

ESFERA	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
JUSTIÇA ESTADUAL	3.112	2.434	40	3.076	2.468	42	5.586
JUSTIÇA FEDERAL	761	472	8	783	451	7	1.241
JUSTIÇA DO TRABALHO	99	324	2	133	287	5	425
CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA	1	-	234	-	1	234	235
SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA	83	51	1	56	77	2	135
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO	62	32	1	77	17	1	95
SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL	36	41	4	27	49	5	81
JUSTIÇA ELEITORAL	1	3	1	1	3	1	5
JUSTIÇA MILITAR	1	4	-	3	2	-	5
TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL	1	-	-	-	1	-	1
TOTAIS	4.157	3.361	291	4.156	3.356	297	7.809
%	53,23%	43,04%	3,73%	53,22%	42,98%	3,80%	100,00%

NA: Não se aplica.

Das manifestações que continham dados do processo, a maior parte era relativa à morosidade na tramitação processual, 6.319 (80,92%). Em seguida, constaram as demandas a respeito de como peticionar ao Conselho, com 397 (5,08%), e demanda insuficiente para classificação, no total de 106 (1,36%).



2.3 MOROSIDADE PROCESSUAL

A maior parte das demandas recebidas na Ouvidoria, de forma recorrente, constitui manifestações referentes à morosidade processual no Poder Judiciário. Tomando em conta apenas as demandas com essa classificação temática, 96,07% (6.891) são reclamações.

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

Tabela 5 – Perfis dos usuários

	PESSOA COM DEFICIÊNCIA OU DOENÇA GRAVE		IDOSO		GÊNERO		
	TOTAIS	%	TOTAIS	%	TOTAIS	%	
NÃO	6.186	86,24%	5.791	80,73%	MASCULINO	3.978	55,46%
SIM	750	10,46%	1.145	15,96%	FEMININO	2.958	41,24%
PJ	237	3,30%	237	3,30%	PJ	237	3,30%
TOTAL	7.173	100,00%	7.173	100,00%	TOTAL	7.173	100,00%

O gráfico a seguir 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 Piauí (82,54%), Pernambuco (80,93%) e Bahia (80,63%).



Gráfico 3 — Demandas sobre morosidade processual por estado

UF	MOROSIDADE PROCESSIONAL	TOTAL DE RELATOS	%
PI	104	126	82,54%
PE	365	451	80,93%
BA	895	1.110	80,63%
AC	21	28	75,00%
AL	92	123	74,80%
RO	38	52	73,08%
MT	156	216	72,22%
PB	128	178	71,91%
CE	242	340	71,18%
RJ	834	1.173	71,10%
SP	1.898	2.672	71,03%
AM	111	158	70,25%
MS	117	167	70,06%
RR	11	16	68,75%
RN	75	112	66,96%
MA	121	181	66,85%
ES	114	171	66,67%
PA	117	180	65,00%
GO	208	329	63,22%
MG	673	1.068	63,01%
PR	213	341	62,46%
TO	54	87	62,07%
RS	213	351	60,68%
SC	133	235	56,60%
AP	10	19	52,63%
SE	23	47	48,94%
DF	146	337	43,32%
Não informado	61	225	27,11%
Total	7.173	10.493	68,36%



Do total de manifestações classificadas como morosidade processual, apresentamos a seguir as que continham informações sobre o processo, como número, unidade judiciária, classe e situação de julgamento, que totalizaram 6.055 registros.

Os registros constantes como Conselho Nacional de Justiça retratam equívocos por parte dos manifestantes, tendo em vista que o campo indica o local de tramitação de processo judicial. Veja a tabela a seguir.



Tabela 6 – Local e situação dos processos

TRIBUNAIS SUPERIORES E CNJ	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA	0	0	96	0	0	96	96
SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA	58	34	0	42	50	0	92
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO	32	17	0	34	15	0	49
TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL	2	0	0	2	0	0	2
TOTAIS	92	51	96	78	65	96	239

JUSTIÇA ESTADUAL	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TJ-SÃO PAULO	465	494	4	408	549	6	963
TJ-RIO DE JANEIRO	371	342	5	464	252	2	718
TJ-BAHIA	454	225	6	447	229	9	685
TJ-MINAS GERAIS	192	117	1	181	128	1	310
TJ-PERNAMBUCO	211	83	2	170	119	7	296
TJ-CEARÁ	136	93	1	147	83	0	230
TJ-MATO GROSSO	89	62	0	87	64	0	151
TJ-RIO GRANDE DO SUL	86	52	1	75	63	1	139
TJ-GOIÁS	50	52	1	43	58	2	103
TJ-MATO GROSSO DO SUL	40	56	0	37	59	0	96
TJ-AMAZONAS	46	43	0	52	37	0	89
TJ-PARÁ	58	31	0	46	43	0	89
TJ-PARANÁ	45	40	2	36	49	2	87
TJ-ESPÍRITO SANTO	58	21	0	55	23	1	79
TJ-MARANHÃO	47	32	0	43	35	1	79
TJ-ALAGOAS	46	26	3	46	26	3	75
TJ-PARAÍBA	28	34	0	30	31	1	62
TJ-RIO GRANDE DO NORTE	35	23	0	35	23	0	58
TJ-SANTA CATARINA	39	17	0	33	23	0	56
TJ-PIAUI	27	22	0	29	19	1	49
TJ-DISTRITO FEDERAL	21	11	0	18	14	0	32
TJ-SERGIPE	8	16	0	11	13	0	24
TJ-TOCANTINS	10	8	0	12	6	0	18
TJ-RONDÔNIA	6	9	0	8	7	0	15
TJ-RORAIMA	3	2	0	1	4	0	5
TJ-ACRE	4	1	0	4	1	0	5
TJ-AMAPÁ	0	1	0	0	1	0	1
TOTAIS	2.575	1.913	26	2.518	1.959	37	4.514



JUSTIÇA FEDERAL	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRF-1ª REGIÃO	232	166	7	241	157	7	405
TRF-3ª REGIÃO	134	91	0	133	92	0	225
TRF-6ª REGIÃO	57	30	0	64	23	0	87
TRF-5ª REGIÃO	44	38	0	46	36	0	82
TRF-2ª REGIÃO	41	21	0	41	21	0	62
TRF-4ª REGIÃO	27	10	0	24	13	0	37
TOTAIS	535	356	7	549	342	7	898

JUSTIÇA DO TRABALHO	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRT-15ª REGIÃO	15	86	1	24	75	3	102
TRT-2ª REGIÃO	5	93	0	17	81	0	98
TRT-1ª REGIÃO	17	32	0	17	32	0	49
TRT-5ª REGIÃO	4	20	0	6	17	1	24
TRT-10ª REGIÃO	6	11	0	7	10	0	17
TRT-3ª REGIÃO	10	5	0	12	3	0	15
TRT-4ª REGIÃO	1	12	1	4	10	0	14
TRT-17ª REGIÃO	3	6	0	2	7	0	9
TRT-6ª REGIÃO	1	7	0	1	7	0	8
TRT-16ª REGIÃO	6	2	0	1	7	0	8
TRT-7ª REGIÃO	2	2	1	3	1	1	5
TRT-13ª REGIÃO	2	3	0	4	1	0	5
TRT-19ª REGIÃO	0	5	0	1	4	0	5
TRT-11ª REGIÃO	0	3	0	2	1	0	3
TRT-12ª REGIÃO	1	2	0	0	3	0	3
TRT-9ª REGIÃO	0	2	0	1	1	0	2
TRT-18ª REGIÃO	0	2	0	0	2	0	2
TRT-22ª REGIÃO	0	2	0	0	2	0	2
TRT-24ª REGIÃO	1	0	0	1	0	0	1
TOTAIS	74	295	3	103	264	5	372

JUSTIÇA ELEITORAL	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRE-AMAZONAS	0	1	0	0	1	0	1
TRE-ESPÍRITO SANTO	0	1	0	0	1	0	1
TOTAIS	0	2	0	0	2	0	2



JUSTIÇA MILITAR	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TJM-MINAS GERAIS	0	1	0	0	1	0	1
TJM-SÃO PAULO	1	0	0	1	0	0	1
TOTAIS	1	1	0	1	1	0	2

RESUMO	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRIBUNAIS SUPERIORES E CNJ	92	51	96	78	65	96	239
JUSTIÇA ESTADUAL	2.575	1.913	26	2.518	1.959	37	4.514
JUSTIÇA FEDERAL	535	356	7	549	342	7	898
JUSTIÇA DO TRABALHO	74	295	3	103	264	5	372
JUSTIÇA ELEITORAL	0	2	0	0	2	0	2
JUSTIÇA MILITAR	1	1	0	1	1	0	2
TOTAIS	3.277	2.618	132	3.249	2.633	145	6.027

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 agosto de 2021, três canais específicos para o recebimento de manifestações pertinentes ao enfrentamento da violência contra as mulheres, aos direitos humanos e ao meio ambiente, sendo o canal pertinente ao enfrentamento da violência contra as mulheres absorvido pela Ouvidoria Nacional da Mulher. Os canais foram criados pela Portaria Conjunta n. 08/2020 e, no período deste relatório, foram recebidas 23 manifestações via canal de atendimento sobre os direitos humanos.

Os temas mais frequentes dentre as demandas dos canais foram manifestações que deveriam ser apresentadas formalmente ao CNJ (7), demandas sobre matéria jurisdicional (3), e pertinentes à morosidade processual (3).

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, §8.º, da Constituição Federal, o 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 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 os demais cidadãos, também constitui objeto do trabalho do órgão, sempre em parceria com os tribunais, o fomento da criação de ouvidorias das mulheres, bem como da promoção de pautas referentes aos direitos das mulheres no Poder judiciário.

A tabela a seguir apresenta dados sobre a instituição de ouvidorias da mulher por ramo da Justiça:



Tabela 7 – Ouvidorias da mulher por ramo da Justiça

RAMO	QUANTIDADE	TRIBUNAL/CONSELHO			
CONSELHO	2	CJF	CNJ		
ELEITORAL	24	TRE-AL	TRE-GO	TRE-PB	TRE-RO
		TRE-AM	TRE-MA	TRE-PE	TRE-RS(1)
		TRE-AP	TRE-MG	TRE-PI	TRE-SC
		TRE-BA	TRE-MS	TRE-PR	TRE-SE
		TRE-CE	TRE-MT	TRE-RJ	TRE-SP
		TRE-ES	TRE-PA	TRE-RN	TRE-TO
ESTADUAL	23	TJAC	TJES	TJPA	TJRR(2)
		TJAL	TJGO	TJPE	TJRS
		TJAM	TJMA	TJPI	TJSC
		TJAP	TJMG	TJPR	TJSE
		TJBA	TJMS	TJRJ	TJTO
		TJCE	TJMT	TJRN	
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-09	TRT-13	TRT-19
		TRT-02	TRT-11	TRT-17	TRT-23
		TRT-08	TRT-12	TRT-18	
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 e tratadas 126 manifestações de competência da Ouvidoria Nacional da Mulher. A maior parte das demandas foi registrada por profissionais liberais ou autônomos (16,67%), empregados de empresas privadas (15,08%) e advogados (9,52%). Em relação aos estados nos quais se originaram, 23,81% eram de São Paulo, 19,84% do Rio de Janeiro e 9,52% da Bahia.

A maior parte das demandas se refere à demora processual (48,41%), ao Protocolo de Julgamento em Perspectiva de Gênero (23,81%) e a outros órgãos do Sistema de Justiça (10,32%), conforme mostra a tabela a seguir:



Tabela 8 – Assuntos e tipos de manifestações na Ouvidoria Nacional da Mulher

ASSUNTO	RECLAMAÇÃO	INFORMAÇÃO	PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	TOTAIS
OUM MOROSIDADE PROCESSUAL NO PODER JUDICIÁRIO	59	1	-	1	61
OUM PROTOCOLO DE JULGAMENTO EM PERSPECTIVA DE GÊNERO	30	-	-	-	30
OUM DEMANDA PERTINENTE A OUTRO ÓRGÃO DO SIST. DE JUSTIÇA (POLÍCIA, MP, DEFENSORIA PÚBLICA, ETC.)	12	1	-	-	13
OUM COMPETÊNCIA DO CNJ/COMO PETICIONAR	7	1	1	-	9
OUM DEMANDA INSUFICIENTE PARA CLASSIFICAÇÃO	8	-	-	-	8
OUM VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER (SEXUAL, MORAL, INSTITUCIONAL, ETC.)	4	-	-	-	4
OUM ASSÉDIO (MORAL, SEXUAL, ETC.)	1	-	-	-	1
TOTAIS	121	3	1	1	126

As demandas que continham dados pertinentes a processos judiciais contabilizaram 95 manifestações, sendo a maioria da Justiça Estadual (83,16%), conforme a tabela a seguir:

Tabela 9 – Local e situação dos processos em demandas na Ouvidoria Nacional da Mulher

ESFERA	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
JUSTIÇA ESTADUAL	50	27	2	40	37	2	79
CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA	-	-	6	-	-	6	6
SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL	3	1	-	3	1	-	4
JUSTIÇA FEDERAL	2	1	-	1	2	-	3
JUSTIÇA DO TRABALHO	1	1	-	1	1	-	2
SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA	1	-	-	1	-	-	1
TOTAIS	57	30	8	46	41	8	95
%	60,00%	31,58%	8,42%	48,42%	43,16%	8,42%	100,00%

NA: Não se aplica.

As demandas da Ouvidoria Nacional da Mulher são tratadas na rede de proteção à mulher, envolvendo, conforme o caso, órgãos do Sistema de Justiça e do Poder Executivo.

Dentre esses órgãos, citamos a Ouvidoria das Mulheres do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), o Ministério Público Federal, as defensorias públicas, corregedorias e ouvidorias de polícia e a Ouvidoria do Ministério dos Povos Indígenas.



4

PARTICIPAÇÃO DAS UNIDADES DO CNJ

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

Tabela 10 – Unidades do CNJ no atendimento aos cidadãos

UNIDADES	CONCLUÍDO	EM ABERTO	TOTAIS	% CONCLUÍDO
CORREGEDORIA NACIONAL DE JUSTIÇA	97		97	100%
DEP. DE MONITORAMENTO E FISCALIZAÇÃO DO SIST. CARCERÁRIO E DO SIST. DE EXEC. DE MED. SOCIOEDUCATIVAS	77		77	100%
SECRETARIA-GERAL	64	2	66	96,97%
SECRETARIA PROCESSUAL	58		58	100%
DEPARTAMENTO DE PESQUISAS JUDICIÁRIAS	43		43	100%
SECRETARIA DE ESTRATÉGIA E PROJETOS	20	1	21	95,24%
SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS	17		17	100%
SEÇÃO DE PROTOCOLO E DIGITALIZAÇÃO	13		13	100%
SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL	6		6	100%
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	5	1	6	83,33%
DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO ORÇAMENTÁRIO	6		6	100%
GABINETE VAGA TST	6		6	100%
CENTRO DE FORMAÇÃO E APERF. DE SERVIDORES DO PODER JUDICIÁRIO	5		5	100%
DEPARTAMENTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA	3	1	4	75,00%
SEÇÃO DE GESTÃO DE TRABALHO	3		3	100%
GABINETE VAGA JUIZ DO TRABALHO	3		3	100%



GABINETE VAGA MEMBRO MPU	3		3	100%
GABINETE VAGA JUIZ ESTADUAL	3		3	100%
SECRETARIA DE CERIMONIAL E EVENTOS	2		2	100%
GABINETE VAGA CIDADÃO SENADO	1		1	100%
GABINETE DA PRESIDÊNCIA	1		1	100%
SEÇÃO DE GESTÃO DE CONTRATOS	1		1	100%
GABINETE VAGA CIDADÃO CÂMARA		1	1	0%
GABINETE VAGA JUIZ FEDERAL	1		1	100%
SETOR DE GESTÃO DE ESTÁGIO	1		1	100%
SEÇÃO DE REGISTROS FUNCIONAIS, PROVIMENTO E VACÂNCIA		1	1	0%
SEÇÃO DE MATERIAL E PATRIMÔNIO	1		1	100%
GABINETE VAGA JUIZ TRF	1		1	100%
DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA INSTITUCIONAL DO PODER JUDICIÁRIO	1		1	100%
GABINETE VAGA JUIZ TRT	1		1	100%
TOTAL GERAL	443	7	450	98,44%

A atuação de 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 450 manifestações encaminhadas, 98,44% 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, 7.021 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:

Tabela 11 – Situação das demandas encaminhadas a outros órgãos

TRIBUNAIS SUPERIORES E CONSELHOS	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TST E CSJT	109	1	1	2	113
OUVIDORIA DO STJ	40	1		1	42
TOTAL	149	2	1	3	155
%	96,13%	1,29%	0,65%	1,94%	100,00%

JUSTIÇA ESTADUAL	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TJ-SÃO PAULO	1.138			12	1.150
OUVIDORIA DO TJ-BAHIA	737	13	3	10	763
OUVIDORIA DO TJ-RIO DE JANEIRO	686	1		9	696
OUVIDORIA DO TJ-MINAS GERAIS	495			6	501
OUVIDORIA DO TJ-PERNAMBUCO	333			3	336
OUVIDORIA DO TJ-CEARÁ	218			2	220
OUV. DO TJ-RIO GRANDE DO SUL	181			2	183
OUVIDORIA DO TJ-MATO GROSSO	140			3	143
OUVIDORIA DO TJ-PARÁ	132			2	134



OUVIDORIA DO TJ-GOÍAS	127			4	131
OUVIDORIA DO TJ-AMAZONAS	103			5	108
OUVIDORIA DO TJ-ESPIRITO SANTO	98	1		1	100
OUVIDORIA DO TJ-PARAÍBA	99				99
OUVIDORIA DO TJ-MARANHÃO	94				94
OUVIDORIA DO TJ-PARANÁ	91			1	92
OUVIDORIA DO TJ-ALAGOAS	85			2	87
OUV. DO TJ-MATO GROSSO DO SUL	82				82
OUVIDORIA DO TJ-SANTA CATARINA	79			1	80
OUV. DO TJ-RIO GRANDE DO NORTE	68			1	69
OUVIDORIA DO TJ-PIAUI	55			3	58
OUVIDORIA DO TJ-DISTRITO FEDERAL	40			3	43
OUVIDORIA DO TJ-TOCANTINS	38			2	40
OUVIDORIA DO TJ-RONDÔNIA	27				27
OUVIDORIA DO TJ-SERGIPE	17				17
OUVIDORIA DO TJ-ACRE	15				15
OUVIDORIA DO TJ-RORAIMA	5				5
OUVIDORIA DO TJ-AMAPÁ	5				5
PRESIDÊNCIA DO TJ-RIO DE JANEIRO	1				1
CORREGEDORIA DO TJ-SÃO PAULO	1				1
CORREGEDORIA DO TJ-CEARÁ	1				1
DIRET. DE EXEC. DE PRECAT./TJSP	1				1
OUV. DA MULHER DO TJ-MARANHÃO	1				1
TOTAL GERAL	5.193	15	3	72	5.283
%	98,30%	0,28%	0,06%	1,36%	100,00%

JUSTIÇA FEDERAL	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TRF-1ª REGIÃO	495	1		5	501
OUVIDORIA DO TRF-3ª REGIÃO	373			4	377
OUVIDORIA DO TRF-6ª REGIÃO	135			3	138
OUVIDORIA DO TRF-2ª REGIÃO	72	1			73
OUVIDORIA DO TRF-5ª REGIÃO	65				65
OUVIDORIA DA SJPR/TRF-4ª REGIÃO	26	1		1	28
OUVIDORIA DO TRF-4ª REGIÃO	16				16
OUVIDORIA DA SJRS/TRF-4ª REGIÃO	12				12
OUVIDORIA DA SJSC/TRF-4ª REGIÃO	6				6
TOTAL GERAL	1.200	3	0	13	1.216
%	98,68%	0,25%	0,00%	1,07%	100,00%



JUÍÇA DO TRABALHO	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TRT-15ª REGIÃO	113			3	116
OUVIDORIA DO TRT-2ª REGIÃO	79			1	80
OUVIDORIA DO TRT-5ª REGIÃO	35			1	36
OUVIDORIA DO TRT-1ª REGIÃO	30				30
OUVIDORIA DO TRT-16ª REGIÃO	15			1	16
OUVIDORIA DO TRT-3ª REGIÃO	15				15
OUVIDORIA DO TRT-10ª REGIÃO	13			1	14
OUVIDORIA DO TRT-6ª REGIÃO	12				12
OUVIDORIA DO TRT-9ª REGIÃO	9				9
OUVIDORIA DO TRT-4ª REGIÃO	8				8
OUVIDORIA DO TRT-13ª REGIÃO	5				5
OUVIDORIA DO TRT-18ª REGIÃO	4				4
OUVIDORIA DO TRT-24ª REGIÃO	4				4
OUVIDORIA DO TRT-7ª REGIÃO	3				3
OUVIDORIA DO TRT-8ª REGIÃO	2				2
OUVIDORIA DO TRT-11ª REGIÃO	1				1
OUVIDORIA DO TRT-12ª REGIÃO	1				1
OUVIDORIA DO TRT-14ª REGIÃO	1				1
OUVIDORIA DO TRT-17ª REGIÃO	1				1
OUVIDORIA DO TRT-19ª REGIÃO	1				1
OUVIDORIA DO TRT-21ª REGIÃO	1				1
OUVIDORIA DO TRT-22ª REGIÃO	1				1
OUVIDORIA DO TRT-23ª REGIÃO	1				1
TOTAL GERAL	355	0	0	7	362
%	98,07%	0,00%	0,00%	1,93%	100,00%

JUÍÇA ELEITORAL	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TRE-RONDÔNIA	1				1
TOTAL GERAL	1	0	0	0	1
%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%

JUÍÇA MILITAR	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TJM-SÃO PAULO				3	3
OUVIDORIA DO TJM-MINAS GERAIS	1				1
TOTAL GERAL	1	0	0	3	4
%	25,00%	0,00%	0,00%	75,00%	100,00%



RESUMO	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
TRIBUNAIS SUPERIORES E CONSELHOS	149	2	1	3	155
JUSTIÇA ESTADUAL	5.193	15	3	72	5.283
JUSTIÇA FEDERAL	1.200	3	-	13	1.216
JUSTIÇA TRABALHISTA	355	-	-	7	362
JUSTIÇA ELEITORAL	1	-	-	-	1
JUSTIÇA MILITAR	1	-	-	3	4
TOTAL GERAL	6.898	20	4	95	7.021
%	98,25%	0,28%	0,06%	1,35%	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 7.021 manifestações encaminhadas, 6.898 (98,25%) obtiveram solução, 20 (0,28%) foram finalizadas sem solução e 4 (0,06%) permaneceram em acompanhamento. Contudo, 95 manifestações (1,35%) foram enviadas sem a solicitação de informações/resposta.

Em relação ao trimestre anterior, em que foram realizados 5.824 encaminhamentos para órgãos do Poder Judiciário, houve crescimento de 20,55% no número de manifestações encaminhadas, o que representa crescimento de 1.197 manifestações em números absolutos.

Registramos que a avaliação da atuação das ouvidorias integra os critérios na apuração do Prêmio CNJ de Qualidade, estando atualmente regulamentado pela Portaria CNJ n. 353/2023, art. 11, inciso II, “responder, em até trinta dias e com caráter resolutivo, às demandas encaminhadas ao Tribunal pela Ouvidoria do CNJ [...]”.

Além dos encaminhamentos acima indicados, a Ouvidoria do CNJ encaminhou demanda à Ouvidoria Geral e da Mulher do Conselho Nacional do Ministério Público; à 6.ª Câmara de Coordenação e Revisão/Populações Indígenas e Comunidades Tradicionais do Ministério Público Federal; à Ouvidoria do Ministério dos Povos Indígenas; à Ouvidoria da Defensoria Pública da Bahia; à Ouvidoria da Polícia de São Paulo; e à Corregedoria de Polícia de Minas Gerais e do Paraná.



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 se refere aos fatores atendimento, tempo para resposta, desfecho e clareza da resposta.

No período, foram avaliadas 204 respostas, e os resultados obtidos estão detalhados na tabela a seguir.

Tabela 12 – Pesquisa de satisfação dos cidadãos com o atendimento da Ouvidoria do CNJ

ATENDIMENTO	TOTAL	%
ÓTIMO	111	54,41%
BOM	34	16,67%
REGULAR	20	9,80%
RUIM	13	6,37%
PÉSSIMO	26	12,75%
TOTAL GERAL	204	100,00%

TEMPO DE RESPOSTA	TOTAL	%
ÓTIMO	120	58,82%
BOM	48	23,53%
REGULAR	15	7,35%
RUIM	4	1,96%
PÉSSIMO	17	8,33%
TOTAL GERAL	204	100,00%

SATISFAÇÃO QUANTO AO DESFECHO	TOTAL	%
SIM	117	57,35%
NÃO	87	42,65%
TOTAL GERAL	204	100,00%

CLAREZA DA RESPOSTA	TOTAL	%
SIM	157	76,96%
NÃO	47	23,04%
TOTAL GERAL	204	100,00%

A avaliação da resposta é um espaço importante para monitorar a qualidade do serviço da Ouvidoria. O usuário recebe, juntamente com a resposta à sua demanda, um convite para acessar o formulário de avaliação e realizar o preenchimento voluntário. Observamos crescimento de 39,73% nas participações em relação ao trimestre anterior, que obteve 146 avaliações.



Em relação ao quesito atendimento, os registros avaliados como ótimo e bom alcançaram os 71,08%. Quanto ao quesito tempo de resposta, ótimo e bom representaram 82,35% das avaliações. A satisfação do usuário em relação ao desfecho do tratamento de sua demanda apresentou avaliação positiva em 57,35% dos registros conceituados. Quanto ao item clareza da resposta, 76,96% dos registros obtiveram avaliação positiva.

Os quesitos apresentaram melhoria nos percentuais de avaliação positiva em relação ao trimestre anterior: atendimento de 6,69, tempo de resposta de 5,64, satisfação quanto ao desfecho de 8,04 e clareza de resposta de 12,58 pontos percentuais.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

No trimestre, a Ouvidoria do CNJ recebeu um total de 10.493 manifestações, o que representa um crescimento de 8,34% em relação ao trimestre anterior e um crescimento de 21,31% em relação ao mesmo período de 2023.

Os dados pertinentes aos perfis dos cidadãos que procuram a Ouvidoria indicam que são, em sua maioria, advogados, servidores públicos e profissionais liberais, seguindo o perfil comumente observado nos relatórios da Ouvidoria. Quanto à origem, o maior número de relatos provém dos estados mais populosos do país (São Paulo, Rio de Janeiro, Bahia e Minas Gerais).

A maior demanda da Ouvidoria foi concernente a reclamações sobre a morosidade processual, com 68,30% do total de demandas recebidas, ou seja, 7.173 manifestações.

No período, foram registrados 131 pedidos de acesso à informação e 11 recursos, dos quais 82 (57,75%) foram atendidos.

A Ouvidoria Nacional da Mulher no CNJ recebeu um total de 126 manifestações no trimestre, as quais foram tratadas junto à rede de proteção da mulher, que inclui as ouvidorias dos tribunais e os órgãos dos demais Poderes.

A Ouvidoria do CNJ tem promovido o encaminhamento de manifestações às ouvidorias e às corregedorias de Justiça, como forma de obter resultados eficientes em relação às reclamações. Das 7.021 manifestações encaminhadas aos demais órgãos do Poder Judiciário, 98,25% encontravam-se finalizadas com solução no fechamento do relatório.

Na pesquisa voluntária de satisfação, os quesitos atendimento, tempo de resposta e clareza da resposta obtiveram avaliação positiva em mais de 71% das avaliações. Já o quesito satisfação quanto ao desfecho apresentou avaliação positiva em 57,35% das participações.



Poder
Judiciário



CONSELHO
NACIONAL
DE JUSTIÇA