



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 Itchenko 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

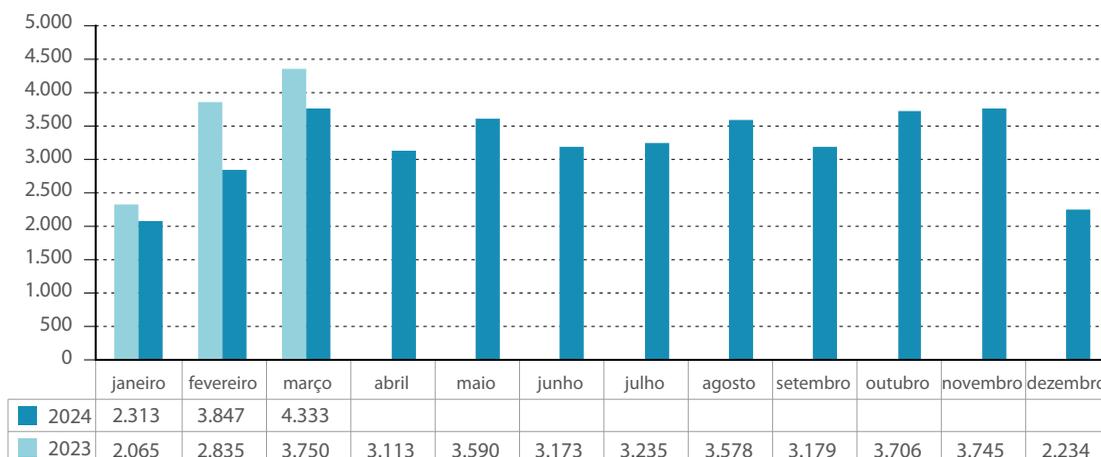
No período de janeiro a março de 2024, a Ouvidoria recebeu um total de 10.493 manifestações pelos canais de atendimento da unidade, alcançando média mensal de 3.498 relatos.

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:

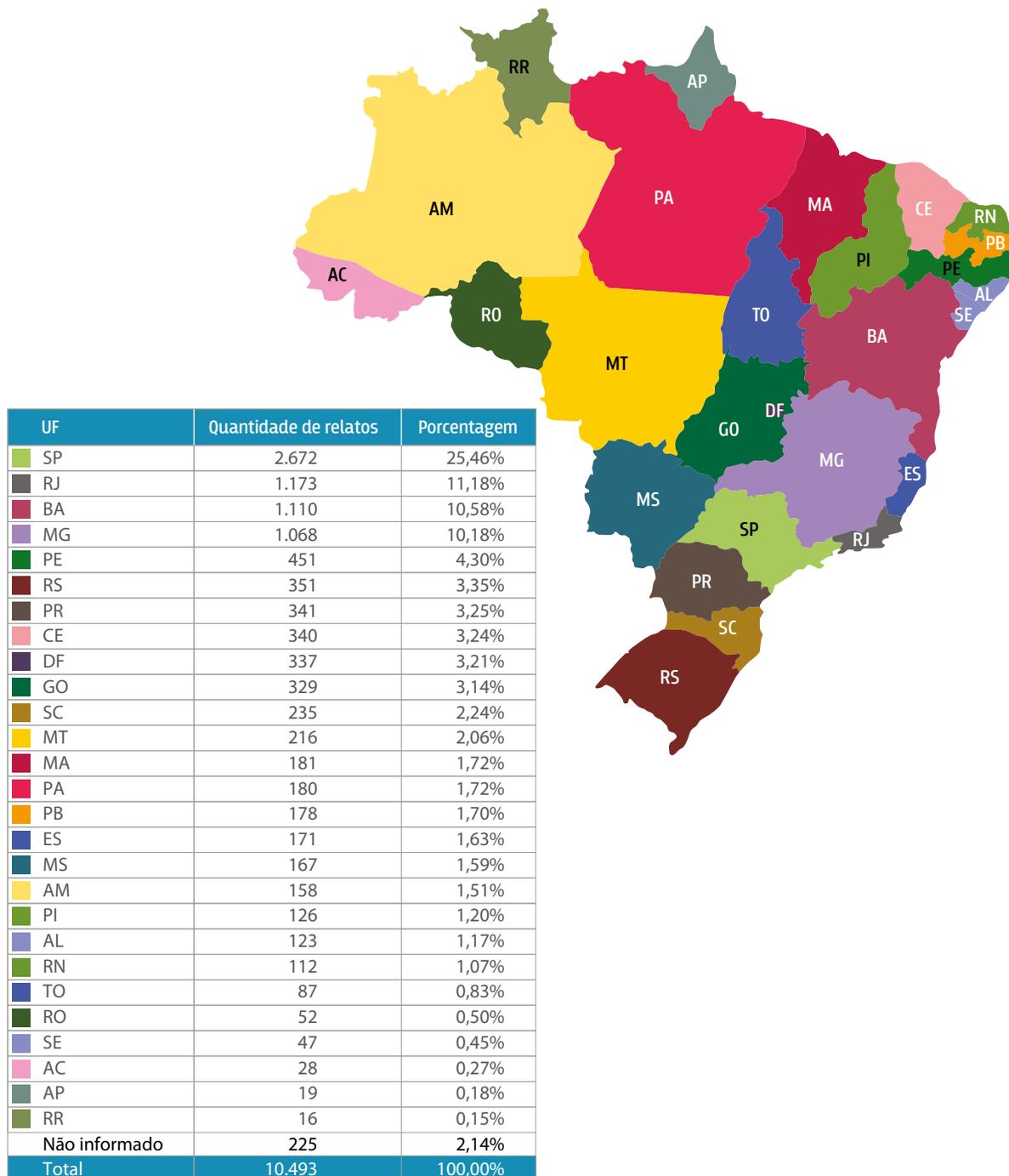
Tabela 2 — Ocupação dos demandantes

| 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 |
|---|------------|------------|-------------------------------|-------------|------------|
| OUMV MOROSIDADE PROCESSUAL NO PODER JUDICIÁRIO | 59 | 1 | - | 1 | 61 |
| OUMV PROTOCOLO DE JULGAMENTO EM PERSPECTIVA DE GÊNERO | 30 | - | - | - | 30 |
| OUMV DEMANDA PERTINENTE A OUTRO ÓRGÃO DO SIST. DE JUSTIÇA (POLÍCIA, MP, DEFENSORIA PÚBLICA, ETC.) | 12 | 1 | - | - | 13 |
| OUMV COMPETÊNCIA DO CNJ/COMO PETICIONAR | 7 | 1 | 1 | - | 9 |
| OUMV DEMANDA INSUFICIENTE PARA CLASSIFICAÇÃO | 8 | - | - | - | 8 |
| OUMV VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER (SEXUAL, MORAL, INSTITUCIONAL, ETC.) | 4 | - | - | - | 4 |
| OUMV 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