



580

RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DO CONSELHO
NACIONAL DE JUSTIÇA

ABRIL, MAIO E JUNHO DE 2024



Poder
Judiciário



CONSELHO
NACIONAL
DE JUSTIÇA



580

RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DO CONSELHO
NACIONAL DE JUSTIÇA

ABRIL, MAIO E JUNHO 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

Ouvidor Nacional de Justiça

Conselheiro Marcello Terto e Silva

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

Marcília de Arêa de Leão Navarro

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, setembro 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 Marcello Terto e Silva, eleito na 4.ª Sessão Ordinária, em 2 de abril de 2024, conforme Portaria n. 120/2024.

A função de ouvidora nacional da mulher foi exercida pela ministra Maria Helena Mallmann, designada pela Portaria n. 75/2023, para mandato iniciado em 31 de março de 2023.

Este relatório contém dados relativos às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria nos meses de abril a junho de 2024.



1

DEMANDAS RECEBIDAS

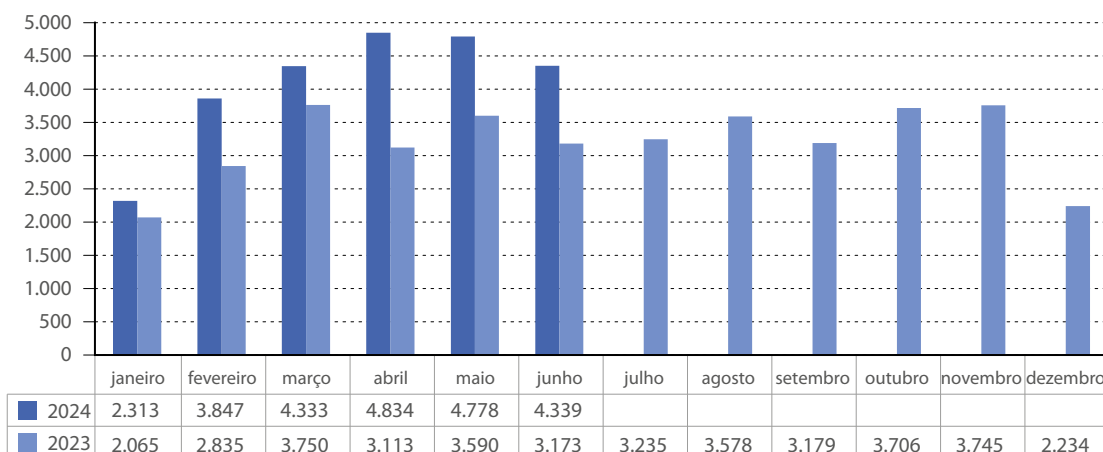
No período de abril a junho de 2024, a Ouvidoria recebeu um total de 13.951 manifestações pelos canais de atendimento da unidade, alcançando média mensal de 4.650 relatos.

Houve aumento de 32,96% na demanda em relação ao trimestre anterior (10.493 demandas). Já em relação ao mesmo período de 2023, em que foram recebidas 9.876 manifestações, houve crescimento de 41,26%.

Registra-se que, dentre as demandas recebidas, 125 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 13.793 manifestações recebidas pelo sistema eletrônico de atendimento na Internet (98,87%) e 105 por e-mail (0,75%). As demais manifestações foram recebidas por: atendimento pessoal, com 28 manifestações (0,2%); telefone, com 11 (0,08%); correspondência, com 11 manifestações (0,08%); e ofício, com 3 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 3.224 atendimentos telefônicos recepcionados, conforme tabela a seguir.

Tabela 1 — Atendimentos telefônicos no trimestre

PERÍODO	ATENDIMENTOS
ABRIL	1.083
MAIO	1.099
JUNHO	1.042
TOTAL	3.224

Há predominância de manifestações enviadas por advogados (32,37%), servidores públicos (10,54%) e profissionais liberais ou autônomos (10,32%), como demonstra a tabela a seguir:

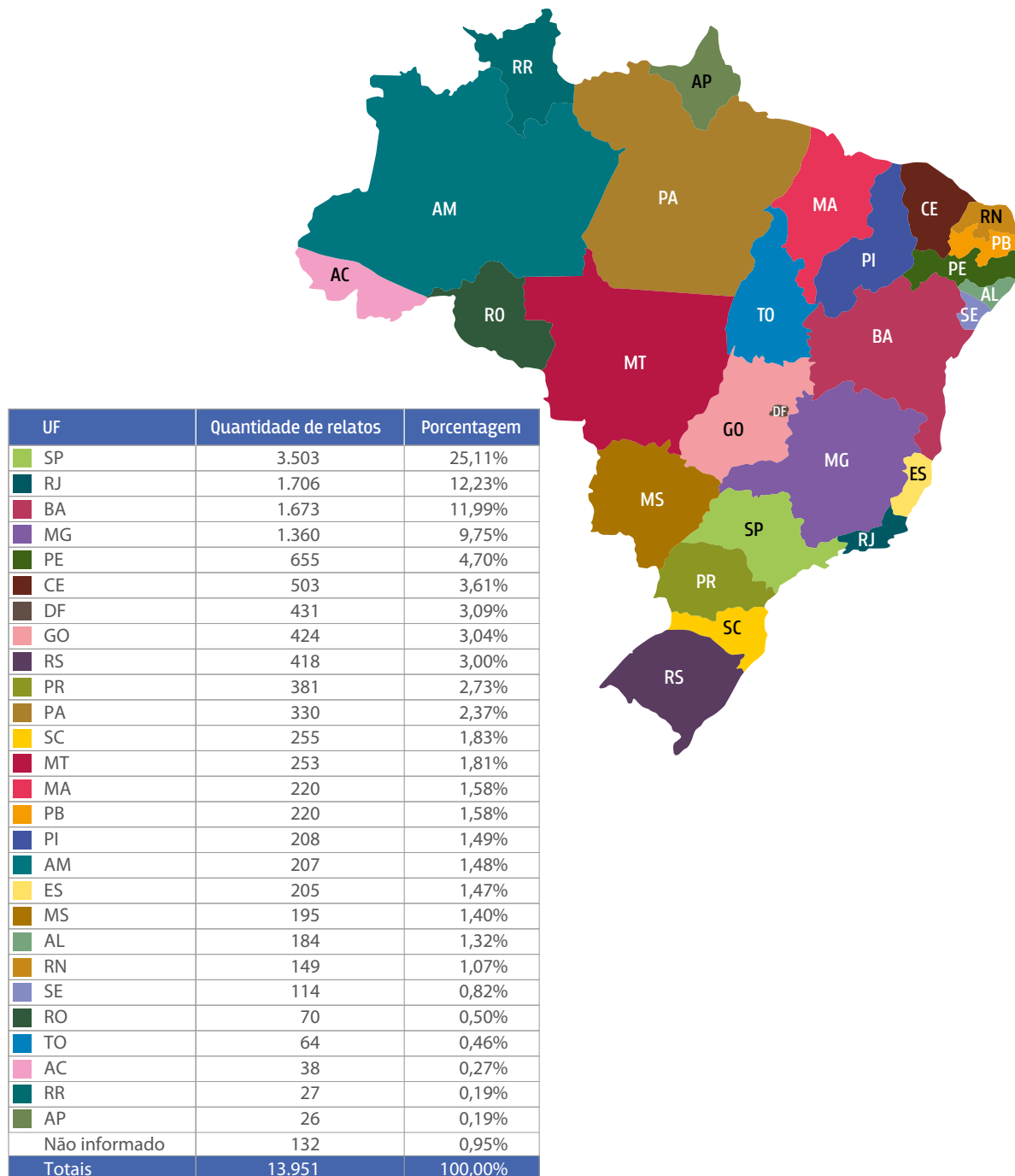
Tabela 2 — Ocupação dos demandantes

OCUPAÇÃO	QTD. RELATOS	% RELATOS
ADVOGADO	4.516	32,37%
SERVIDOR PÚBLICO	1.471	10,54%
PROFISSIONAL LIBERAL OU AUTÔNOMO	1.440	10,32%
EMPREGADO DE EMPRESA PRIVADA	1.117	8,01%
APOSENTADO	1.094	7,84%
DESEMPREGADO	775	5,56%
ESTUDANTE	326	2,34%
EMPRESÁRIO	295	2,11%
MILITAR	183	1,31%
NÃO INFORMADO	2.353	16,87%
OUTROS	381	2,73%
TOTAL	13.951	100,00%



O gráfico seguinte registra o número de demandas conforme o estado de origem. O maior número de manifestações provém de São Paulo (25,11%), Rio de Janeiro (12,23%), Bahia (11,99%) e Minas Gerais (9,75%), 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, atualizados em 2024, a maior demanda originou-se no Distrito Federal, na Bahia, no Rio de Janeiro e São Paulo. O estado de Minas Gerais aparece na 8.ª posição.

¹ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Justiça em Números 2024**. Brasília: CNJ, 2024. Disponível em: www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros. Acesso em: 11 set. 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 2024**. Disponível em: <https://acesse.one/EEGje>. Acesso em: 11 set. 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 67,49% (9.433) das manifestações recebidas, o que mantém a tendência histórica, com redução percentual das demandas sobre demora processual de 0,81 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 7,98% (1.115). 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 2,62% (366). 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	INFORMAÇÃO	DENÚNCIA	PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	SUGESTÃO	ELOGIO	REQUERIMENTO LGPD	TOTAIS
MOROSIDADE PROCESSUAL NO PODER JUDICIÁRIO	9.146	214	61	10	2	-	-	-	9.433
COMO PETICIONAR AO CNJ	900	42	35	125	1	8	-	4	1.115
DEMANDA INSUFICIENTE PARA CLASSIFICAÇÃO	367	22	12	6	1	-	1	-	409
MATÉRIA DE CUNHO JURISDICIONAL	305	27	9	23	-	2	-	-	366
FUNCIONAMENTO/PROCEDIMENTO DE VARA/COMARCA	210	11	6	10	1	-	4	1	243
ATUAÇÃO DE MAGISTRADO	180	-	4	22	1	-	22	-	229
DEMANDA FORA DA COMPETÊNCIA DO CNJ	173	16	13	21	3	1	1	-	228
DECISÃO JUDICIAL	192	4	2	16	-	-	-	-	214
SERVENTIA EXTRAJUDICIAL/CARTÓRIO	161	14	20	10	4	1	-	-	210
ACESSO A SISTEMAS DE INFORMAÇÃO DE ÓRGÃO DO PODER JUDICIÁRIO	93	33	28	1	5	6	-	-	166
ACESSO A SISTEMAS DO CNJ	41	33	21	-	3	1	-	-	99
ANDAMENTO/SITUAÇÃO DE PROCESSO JUDICIAL	47	18	23	1	8	-	-	-	97
CONSULTA JURÍDICA	52	20	21	1	-	-	-	-	94
ATUAÇÃO DE SERVIDOR/FUNCIONÁRIO DO PODER JUDICIÁRIO	50	-	1	8	-	1	9	-	69
PESQUISA	-	13	8	-	42	-	-	-	63
SISTEMA NACIONAL DE ADOÇÃO E ACOLHIMENTO (SNAJ)	17	11	15	-	18	-	-	-	61
OUTROS ASSUNTOS	409	138	177	12	100	35	7	2	880
TOTAIS	12.343	616	456	266	189	55	44	7	13.976

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 173 pedidos e 12 recursos fundamentados na Lei de Acesso à Informação (Lei n. 12.527/2011). Esses números representam crescimento de 30,3% nas demandas fundamentadas na LAI quando comparados aos do trimestre anterior, no qual foram registrados 131 pedidos e 11 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 (46); o Sistema Nacional de Adoção e Acolhimento-SNA (18); o levantamento de dados sobre atos normativos do CNJ (15) e a atuação do Conselho (14).

Do total de pedidos de acesso à informação, 108 foram atendidos, 57 não puderam ser atendidos em razão de o CNJ não dispor das informações desejadas, 3 foram indeferidos, 1 foi parcialmente atendido e 4 foram considerados insuficientes para análise.

Dos 12 recursos, 6 foram atendidos, 4 indeferidos e 2 parcialmente atendidos. Do total de recursos, 7 eram de 1.º grau e 5 de 2.º grau.

Foram encaminhados 20 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 Rio de Janeiro, Santa Catarina, Minas Gerais, São Paulo, Bahia, Paraíba, Espírito Santo e Rondônia; ouvidorias dos tribunais regionais federais da 1.ª, 2.ª e 3.ª Região; ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 12.ª Região; e ouvidorias do Tribunal Superior do Trabalho, do Superior Tribunal Militar e do Supremo Tribunal Federal.

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, não houve informe de decisão denegatória em grau de recurso.



2.2 DADOS DOS PROCESSOS

Dos relatos recebidos no trimestre, 10.858 (77,83%) 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 39,04% maior que a do trimestre anterior (7.809).

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	4.463	3.450	87	4.226	3.671	103	8.000
JUSTIÇA FEDERAL	940	574	11	949	560	16	1.525
JUSTIÇA DO TRABALHO	138	441	5	186	393	5	584
CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA	-	1	274	-	1	274	275
SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA	119	64	1	99	82	3	184
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO	147	26	2	147	27	1	175
SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL	52	47	3	29	70	3	102
JUSTIÇA ELEITORAL	6	-	-	4	1	1	6
TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL	4	-	-	2	2	-	4
JUSTIÇA MILITAR	1	2	-	2	1	-	3
TOTAIS	5.870	4.605	383	5.644	4.808	406	10.858
%	54,06%	42,41%	3,53%	51,98%	44,28%	3,74%	100,00%

NA: Não se aplica.

Das manifestações que continham dados do processo, a maior parte era relativa à morosidade na tramitação processual, 8.631 (79,49%). Em seguida, constaram as demandas a respeito de como peticionar ao Conselho, com 712 (6,56%), e demanda insuficiente para classificação, no total de 145 (1,34%).



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, 96,96% (9.146) 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	8.005	84,86%	7.497	79,48%	MASCULINO	5.170	54,81%
SIM	1.045	11,08%	1.553	16,46%	FEMININO	3.880	41,13%
PJ	383	4,06%	383	4,06%	PJ	383	4,06%
TOTAL	9.433	100,00%	9.433	100,00%	TOTAL	9.433	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 Bahia (80,45%), Pará (75,76%) e, empatados, Alagoas e Piauí (75%).



Gráfico 3 — Demandas sobre morosidade processual por estado

UF	MOROSIDADE PROCESSUAL	TOTAL DE RELATOS	%
BA	1.346	1.673	80,45%
PA	250	330	75,76%
AL	138	184	75,00%
PI	156	208	75,00%
MT	189	253	74,70%
CE	372	503	73,96%
PE	482	655	73,59%
PB	158	220	71,82%
RJ	1.218	1.706	71,40%
SP	2.443	3.503	69,74%
MS	134	195	68,72%
MA	151	220	68,64%
RN	100	149	67,11%
ES	131	205	63,90%
AC	24	38	63,16%
TO	40	64	62,50%
GO	257	424	60,61%
AM	125	207	60,39%
RO	42	70	60,00%
RS	244	418	58,37%
MG	782	1.360	57,50%
SC	139	255	54,51%
PR	198	381	51,97%
DF	219	431	50,81%
AP	13	26	50,00%
SE	57	114	50,00%
RR	8	27	29,63%
Não informado	17	132	12,88%
Totais	9433	13951	67,62%



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 8.631 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	
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO	139	23	2	141	22	1	164
CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA	0	1	151	0	1	151	152
SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA	100	29	1	77	51	2	130
TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL	4	0	0	2	2	0	4
TOTAIS	243	53	154	220	76	154	450

JUSTIÇA ESTADUAL	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TJ-SÃO PAULO	654	649	10	607	694	12	1.313
TJ-BAHIA	644	375	12	595	423	13	1.031
TJ-RIO DE JANEIRO	533	419	16	602	347	19	968
TJ-MINAS GERAIS	296	167	1	225	238	1	464
TJ-PERNAMBUCO	239	133	3	234	137	4	375
TJ-CEARÁ	147	139	6	141	142	9	292
TJ-PARÁ	190	55	1	90	155	1	246
TJ-RIO GRANDE DO SUL	105	53	1	98	60	1	159
TJ-GOIÁS	76	66	1	70	72	1	143
TJ-MARANHÃO	84	54	0	73	64	1	138
TJ-MATO GROSSO	92	40	0	80	51	1	132
TJ-PARAÍBA	42	89	0	44	86	1	131
TJ-ALAGOAS	71	50	2	63	58	2	123
TJ-AMAZONAS	43	56	0	59	40	0	99
TJ-ESPÍRITO SANTO	67	28	3	58	37	3	98
TJ-MATO GROSSO DO SUL	34	61	0	37	58	0	95
TJ-PARANÁ	60	28	2	49	40	1	90
TJ-RIO GRANDE DO NORTE	42	46	0	42	46	0	88
TJ-PIAUI	53	34	0	51	34	2	87
TJ-SANTA CATARINA	58	20	0	45	33	0	78
TJ-DISTRITO FEDERAL	24	28	0	32	20	0	52
TJ-RONDÔNIA	13	12	0	13	12	0	25
TJ-SERGIPE	15	8	1	11	12	1	24
TJ-TOCANTINS	12	6	0	10	7	1	18
TJ-ACRE	9	3	1	7	5	1	13
TJ-RORAIMA	2	2	1	3	2	0	5
TJ-AMAPÁ	2	0	0	2	0	0	2
TOTAIS	3.607	2.621	61	3.341	2.873	75	6.289



JUSTIÇA FEDERAL	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRF-1ª REGIÃO	362	227	5	356	232	6	594
TRF-3ª REGIÃO	245	127	0	249	121	2	372
TRF-6ª REGIÃO	119	55	1	123	50	2	175
TRF-5ª REGIÃO	64	41	2	69	37	1	107
TRF-2ª REGIÃO	48	32	0	48	32	0	80
TRF-4ª REGIÃO	36	13	0	34	15	0	49
TOTAIS	874	495	8	879	487	11	1.377

JUSTIÇA DO TRABALHO	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRT-15ª REGIÃO	37	88	0	38	87	0	125
TRT-2ª REGIÃO	21	89	1	19	91	1	111
TRT-1ª REGIÃO	15	47	0	28	34	0	62
TRT-5ª REGIÃO	8	28	0	8	28	0	36
TRT-3ª REGIÃO	3	16	0	6	13	0	19
TRT-10ª REGIÃO	4	15	0	5	14	0	19
TRT-4ª REGIÃO	3	7	0	5	5	0	10
TRT-7ª REGIÃO	4	6	0	4	6	0	10
TRT-6ª REGIÃO	4	5	0	5	4	0	9
TRT-9ª REGIÃO	0	8	0	3	5	0	8
TRT-16ª REGIÃO	2	6	0	2	6	0	8
TRT-17ª REGIÃO	1	5	0	1	5	0	6
TRT-8ª REGIÃO	1	2	0	0	3	0	3
TRT-13ª REGIÃO	1	2	0	3	0	0	3
TRT-18ª REGIÃO	0	2	1	1	1	1	3
TRT-19ª REGIÃO	0	3	0	2	1	0	3
TRT-22ª REGIÃO	2	1	0	1	2	0	3
TRT-24ª REGIÃO	1	2	0	1	2	0	3
TRT-14ª REGIÃO	0	2	0	0	2	0	2
TRT-23ª REGIÃO	1	1	0	1	1	0	2
TRT-21ª REGIÃO	0	1	0	0	1	0	1
TOTAIS	108	336	2	133	311	2	446

JUSTIÇA ELEITORAL	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRE-BAHIA	2	0	0	2	0	0	2
TRE-SÃO PAULO	1	0	0	1	0	0	1
TOTAIS	3	0	0	3	0	0	3



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

RESUMO	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRIBUNAIS SUPERIORES E CNJ	243	53	154	220	76	154	450
JUSTIÇA ESTADUAL	3.607	2.621	61	3.341	2.873	75	6.289
JUSTIÇA FEDERAL	874	495	8	879	487	11	1.377
JUSTIÇA DO TRABALHO	108	336	2	133	311	2	446
JUSTIÇA ELEITORAL	3	0	0	3	0	0	3
JUSTIÇA MILITAR	1	0	0	1	0	0	1
TOTAIS	4.836	3.505	225	4.577	3.747	242	8.566

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 e 1 pelo canal sobre tutela do meio ambiente.

Os temas mais frequentes dentre as demandas dos canais foram manifestações que deveriam ser apresentadas formalmente ao CNJ (7), demandas sobre morosidade processual (5) e demandas insuficientes para o tratamento (4).

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 125 manifestações de competência da Ouvidoria Nacional da Mulher. A maior parte das demandas foi registrada por advogados (16,8%), servidores públicos (14,4%) e por profissionais liberais ou autônomos (12%). Em relação aos estados nos quais se originaram, 21,6% eram de São Paulo, 16,8% do Rio de Janeiro e 10,4% de Minas Gerais.

A maior parte das demandas se refere à demora processual (46,4%), a outros órgãos do Sistema de Justiça (13,6%) e ao Protocolo de Julgamento em Perspectiva de Gênero (12,8%), conforme mostra a tabela a seguir:



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

ASSUNTO	DENÚNCIA	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	TOTAIS	%
OUVM MOROSIDADE PROCESSUAL NO PODER JUDICIÁRIO	-	1	56	1	58	46,40%
OUVM DEMANDA PERTINENTE A OUTRO ÓRGÃO DO SIST. DE JUSTIÇA (POLÍCIA, MP, DEFENSORIA PÚBLICA, ETC.)	-	-	16	1	17	13,60%
OUVM PROTOCOLO DE JULGAMENTO EM PERSPECTIVA DE GÊNERO	-	2	14	-	16	12,80%
OUVM DEMANDA INSUFICIENTE PARA CLASSIFICAÇÃO	-	-	11	-	11	8,80%
OUVM VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER (SEXUAL, MORAL, INSTITUCIONAL, ETC.)	-	-	10	-	10	8,00%
OUVM ASSÉDIO (MORAL, SEXUAL, ETC.)	1	1	4	-	6	4,80%
OUVM COMPETÊNCIA DO CNJ/COMO PETICIONAR	1	-	3	1	5	4,00%
OUVM MEDIDA PROTETIVA DE URGÊNCIA DA LMP	-	-	1	-	1	0,80%
OUVM VIOLÊNCIA POLÍTICA CONTRA A MULHER	-	-	1	-	1	0,80%
TOTAIS	2	4	116	3	125	100,00%

As demandas que continham dados pertinentes a processos judiciais contabilizaram 85 manifestações, sendo a maioria da Justiça Estadual (80%), 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	39	29	-	32	34	2	68
CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA	-	-	5	-	-	5	5
SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL	4	-	-	1	3	-	4
JUSTIÇA DO TRABALHO	-	2	-	1	1	-	2
JUSTIÇA ELEITORAL	2	-	-	1	-	1	2
JUSTIÇA FEDERAL	1	1	-	-	2	-	2
SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA	2	-	-	-	2	-	2
TOTAIS	48	32	5	35	42	8	85
%	56,47%	37,65%	5,88%	41,18%	49,41%	9,41%	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 as Ouvidorias da Mulher dos Tribunais, a Ouvidoria das Mulheres do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) e as corregedorias e ouvidorias de polícia.



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

SETOR	CONCLUÍDO	EM ABERTO	TOTAL GERAL	% CONCLUÍDO
CORREGEDORIA NACIONAL DE JUSTIÇA	103	0	103	100%
SECRETARIA PROCESSUAL	68	0	68	100%
SECRETARIA-GERAL	65	0	65	100%
DEP. DE MONIT. E FISCALIZ. DO SIST CARCERÁRIO	60	0	60	100%
DEPARTAMENTO DE PESQUISAS JUDICIÁRIAS	57	0	57	100%
SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS	28	0	28	100%
DIRETORIA GERAL	18	0	18	100%
SEÇÃO DE PROTOCOLO E DIGITALIZAÇÃO	18	0	18	100%
CENTRO DE FORM. E APERF. DE SERVIDORES DO PODER JUDICIÁRIO	12	0	12	100%
GABINETE VAGA JUIZ ESTADUAL	11	0	11	100%
SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL	11	0	11	100%
SEÇÃO DE GESTÃO DE CONTRATOS	8	0	8	100%
GABINETE VAGA JUIZ TRF	6	0	6	100%
GABINETE VAGA TST	6	0	6	100%
GABINETE DA PRESIDÊNCIA	5	0	5	100%
COORDENADORIA DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS	4	0	4	100%
DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO ORÇAMENTÁRIO	4	0	4	100%



SEÇÃO DE ARQUIVO E DE GESTÃO DOCUMENTAL	4	0	4	100%
SECRETARIA DE CERIMONIAL E EVENTOS	4	0	4	100%
GABINETE VAGA DESEMBARGADOR TJ	3	0	3	100%
GABINETE VAGA MEMBRO MPE	3	0	3	100%
GABINETE VAGA JUIZ FEDERAL	2	0	2	100%
GABINETE VAGA MEMBRO MPU	2	0	2	100%
SEÇÃO DE GESTÃO DE TRABALHO	2	0	2	100%
ASSESSORIA JURÍDICA	1	0	1	100%
SEÇÃO DE PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DO PODER JUDICIÁRIO	1	0	1	100%
SETOR DE GESTÃO DO QUADRO DE PESSOAL	1	0	1	100%
SECRETARIA DE ESTRATÉGIA E PROJETOS	58	4	62	94%
GABINETE VAGA JUIZ DO TRABALHO	8	1	9	89%
GABINETE VAGA CIDADÃO SENADO	6	3	9	67%
DEPARTAMENTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA	0	2	2	0%
DEPARTAMENTO NACIONAL DE POLÍCIA JUDICIAL	0	1	1	0%
GABINETE VAGA 1 ADVOGADO	0	1	1	0%
GABINETE VAGA 2 ADVOGADO	0	1	1	0%
GABINETE VAGA CIDADÃO CÂMARA	0	1	1	0%
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	0	1	1	0%
TOTAL GERAL	579	15	594	97,47%

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 594 manifestações encaminhadas, 97,47% 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, 8.990 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	176				176
OUVIDORIA DO STJ	58				58
OUVIDORIA DO TSE	2				2
PRESIDÊNCIA DO TSE	1				1
OUVIDORIA DA MULHER DO STM				1	1
OUVIDORIA DA MULHER DO TSE	1				1
OUVIDORIA DO STM				1	1
OUVIDORIA DO STF				1	1
TOTAL	238	0	0	3	241
%	98,76%	0,00%	0,00%	1,24%	100,00%

JUSTIÇA ESTADUAL	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TJ-SÃO PAULO	1.425		4	28	1.457
OUVIDORIA DO TJ-BAHIA	988	23	22	17	1.050
OUVIDORIA DO TJ-RIO DE JANEIRO	1.031		1	14	1.046
OUVIDORIA DO TJ-MINAS GERAIS	532			13	545
OUVIDORIA DO TJ-PERNAMBUCO	402	1	1	3	407
OUVIDORIA DO TJ-CEARÁ	322			6	328



OUVIDORIA DO TJ-PARÁ	239			4	243
OUVIDORIA DO TJ-GOÍÁS	169			10	179
OUVIDORIA DO TJ-RIO GRANDE DO SUL	171			4	175
OUVIDORIA DO TJ-MATO GROSSO	149			1	150
OUVIDORIA DO TJ-MARANHÃO	138			3	141
OUVIDORIA DO TJ-PARAÍBA	125			1	126
OUVIDORIA DO TJ-ALAGOAS	124			2	126
OUVIDORIA DO TJ-ESPIRITO SANTO	104	1	1	6	112
OUVIDORIA DO TJ-PARANÁ	106			3	109
OUVIDORIA DO TJ-AMAZONAS	102			1	103
OUVIDORIA DO TJ-PIAUI	100	1		1	102
OUVIDORIA DO TJ-SANTA CATARINA	95			4	99
OUVIDORIA DO TJ-MATO GROSSO DO SUL	97			1	98
OUVIDORIA DO TJ-RIO GRANDE DO NORTE	88			5	93
OUVIDORIA DO TJ-DISTRITO FEDERAL	63			5	68
OUVIDORIA DO TJ-TOCANTINS	34			1	35
OUVIDORIA DO TJ-SERGIPE	24			1	25
OUVIDORIA DO TJ-RONDÔNIA	22			2	24
OUVIDORIA DO TJ-ACRE	15				15
OUVIDORIA DO TJ-RORAIMA	5			1	6
OUVIDORIA DO TJ-AMAPÁ	4				4
PRESIDÊNCIA DO TJ-RIO DE JANEIRO	3				3
CORREGEDORIA DO TJ-SÃO PAULO	1				1
OUV. DA MULHER TJ-MATO GROSSO DO SUL	1				1
PRESIDÊNCIA DO TJ-PIAUI	1				1
SEÇÃO DE INFORMAÇÃO AO SISTEMA PRISIONAL/TJSP	1				1
TOTAL GERAL	6.681	26	29	137	6.873
%	97,21%	0,38%	0,42%	1,99%	100,00%

JUSTIÇA FEDERAL	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TRF-1ª REGIÃO	603			6	609
OUVIDORIA DO TRF-3ª REGIÃO	386			4	390
OUVIDORIA DO TRF-6ª REGIÃO	154			3	157
OUVIDORIA DO TRF-5ª REGIÃO	110		1	1	112
OUVIDORIA DO TRF-2ª REGIÃO	71		1	3	75
OUVIDORIA DO TRF-4ª REGIÃO	18	1	4		23
OUVIDORIA DA SJPR/TRF-4ª REGIÃO	22				22
OUVIDORIA DA SJRS/TRF-4ª REGIÃO	8	1			9
OUVIDORIA DA SJSC/TRF-4ª REGIÃO	7				7
OUV. DA MULHER DO TRF-3ª REGIÃO	1				1
TOTAL GERAL	1.380	2	6	17	1.405
%	98,22%	0,14%	0,43%	1,21%	100,00%



JUSTIÇA DO TRABALHO	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TRT-15ª REGIÃO	139			4	143
OUVIDORIA DO TRT-2ª REGIÃO	137			1	138
OUVIDORIA DO TRT-1ª REGIÃO	42		1	1	44
OUVIDORIA DO TRT-5ª REGIÃO	35				35
OUVIDORIA DO TRT-10ª REGIÃO	21				21
OUVIDORIA DO TRT-3ª REGIÃO	13				13
OUVIDORIA DO TRT-4ª REGIÃO	12				12
OUVIDORIA DO TRT-16ª REGIÃO	8				8
OUVIDORIA DO TRT-6ª REGIÃO	7			1	8
OUVIDORIA DO TRT-13ª REGIÃO	6				6
OUVIDORIA DO TRT-17ª REGIÃO	6				6
OUVIDORIA DO TRT-18ª REGIÃO	5				5
OUVIDORIA DO TRT-7ª REGIÃO	5				5
OUVIDORIA DO TRT-9ª REGIÃO	5				5
OUVIDORIA DO TRT-19ª REGIÃO	3				3
OUVIDORIA DO TRT-22ª REGIÃO	3				3
OUVIDORIA DO TRT-24ª REGIÃO	2			1	3
OUVIDORIA DO TRT-12ª REGIÃO	1			1	2
OUVIDORIA DO TRT-14ª REGIÃO	2				2
OUVIDORIA DO TRT-21ª REGIÃO	2				2
OUVIDORIA DO TRT-23ª REGIÃO	2				2
OUV. DA MULHER DO TRT-18ª REGIÃO	1				1
OUV. DA MULHER DO TRT-1ª REGIÃO	1				1
OUV. DA MULHER DO TRT-2ª REGIÃO	1				1
TOTAL GERAL	459	0	1	9	469
%	97,87%	0,00%	0,21%	1,92%	100,00%

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

JUSTIÇA MILITAR	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TJM-MINAS GERAIS	1				1
TOTAL GERAL	1	0	0	0	1
%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%



JUSTIÇA MILITAR	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
TRIBUNAIS SUPERIORES E CONSELHOS	238	-	-	3	241
JUSTIÇA ESTADUAL	6.681	26	29	137	6.873
JUSTIÇA FEDERAL	1.380	2	6	17	1.405
JUSTIÇA TRABALHISTA	459	-	1	9	469
JUSTIÇA ELEITORAL	1	-	-	-	1
JUSTIÇA MILITAR	1	-	-	-	1
TOTAL GERAL	8.759	28	36	166	8.990
%	97,43%	0,31%	0,40%	1,85%	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 8.990 manifestações encaminhadas, 8.759 (97,43%) obtiveram solução, 28 (0,31%) foram finalizadas sem solução e 36 (0,4%) permaneceram em acompanhamento. Contudo, 166 manifestações (1,85%) foram enviadas sem a solicitação de informações/resposta.

Em relação ao trimestre anterior, em que foram realizados 7.021 encaminhamentos para órgãos do Poder Judiciário, houve crescimento de 28,04% no número de manifestações encaminhadas, o que representa crescimento de 1.969 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 Corregedoria Geral da Secretaria de Defesa Social do Estado de Pernambuco, à Corregedoria-Geral de Polícia Civil do Estado de Minas Gerais, à Defensoria Pública do Estado do Espírito Santo e à Ouvidoria geral e da Mulher do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP).



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	121	59,31%
BOM	21	10,29%
REGULAR	15	7,35%
RUIM	14	6,86%
PÉSSIMO	33	16,18%
TOTAL GERAL	204	100,00%

TEMPO DE RESPOSTA	TOTAL	%
ÓTIMO	123	60,29%
BOM	39	19,12%
REGULAR	14	6,86%
RUIM	5	2,45%
PÉSSIMO	23	11,27%
TOTAL GERAL	204	100,00%

SATISFAÇÃO QUANTO AO DESFECHO	TOTAL	%
SIM	116	56,86%
NÃO	88	43,14%
TOTAL GERAL	204	100,00%

CLAREZA DA RESPOSTA	TOTAL	%
SIM	145	71,08%
NÃO	59	28,92%
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 que o número de participações manteve o mesmo patamar do trimestre anterior, que obteve 204 avaliações.



Em relação ao quesito atendimento, os registros avaliados como ótimo e bom alcançaram os 69,61%. Quanto ao quesito tempo de resposta, ótimo e bom representaram 79,41% das avaliações. A satisfação do usuário em relação ao desfecho do tratamento de sua demanda apresentou avaliação positiva em 56,86% dos registros conceituados. Quanto ao item clareza da resposta, 71,08% dos registros obtiveram avaliação positiva.

Os quesitos apresentaram queda nos percentuais de avaliação positiva em relação ao trimestre anterior: atendimento de 1,47, tempo de resposta de 2,94, satisfação quanto ao desfecho de 0,49 e clareza de resposta de 5,88 pontos percentuais.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

No trimestre, a Ouvidoria do CNJ recebeu um total de 13.951 manifestações, o que representa um crescimento de 32,96% em relação ao trimestre anterior e um crescimento de 41,26% 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 67,49% do total de demandas recebidas, ou seja, 9.433 manifestações.

No período, foram registrados 173 pedidos de acesso à informação e 12 recursos, dos quais 114 (61,62%) foram atendidos.

A Ouvidoria Nacional da Mulher no CNJ recebeu um total de 125 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 8.990 manifestações encaminhadas aos demais órgãos do Poder Judiciário, 97,43% 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 69% das avaliações. Já o quesito satisfação quanto ao desfecho apresentou avaliação positiva em 56,86% das participações.



Poder
Judiciário



CONSELHO
NACIONAL
DE JUSTIÇA