



590

# RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DO CONSELHO  
NACIONAL DE JUSTIÇA

---

JULHO, AGOSTO E SETEMBRO DE 2024



Poder  
Judiciário



CONSELHO  
NACIONAL  
DE JUSTIÇA



590



# RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DO CONSELHO  
NACIONAL DE JUSTIÇA

---

JULHO, AGOSTO E SETEMBRO DE 2024





## CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA

### **Presidente**

Ministro Luís Roberto Barroso

### **Corregedor Nacional de Justiça**

Ministro Mauro Campbell

### **Conselheiros**

Ministro Guilherme Caputo Bastos  
José Edivaldo Rocha Rotondano  
Renata Gil de Alcantara Videira  
Mônica Autran Machado Nobre  
Daniela Pereira Madeira  
Alexandre Teixeira de Freitas Bastos Cunha  
Guilherme Guimarães Feliciano  
Pablo Coutinho Barreto  
João Paulo Santos Schoucair  
Ulisses Rabaneda dos Santos  
Marcello Terto e Silva  
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

## **OUVIDORA NACIONAL DA MULHER**

Conselheira Renata Gil de Alcantara Videira

### **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  
Marília 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 Mídias**

Jônathas Seixas de Oliveira

#### **Projeto gráfico**

Eron Castro

2025

## **CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA**

SAF SUL Quadra 2 Lotes 5/6 - CEP: 70070-600  
Endereço eletrônico: [www.cnj.jus.br](http://www.cnj.jus.br)

# SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	7
<b>1 DEMANDAS RECEBIDAS</b> .....	8
<b>2 TEMAS DAS DEMANDAS</b> .....	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
<b>3 OUVIDORIA NACIONAL DA MULHER</b> .....	21
<b>4 PARTICIPAÇÃO DAS UNIDADES DO CNJ</b> .....	24
<b>5 ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS A OUTROS ÓRGÃOS</b> .....	26
<b>6 PESQUISA DE SATISFAÇÃO</b> .....	30
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	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. Em fevereiro de 2022, a Ouvidoria Nacional da Mulher foi instituída por meio da Portaria n. 33/2022.

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; e pela conselheira Renata Gil de Alcântara Videira, designada pela Portaria n. 295/2024, para mandato iniciado em 16 de setembro de 2024.

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



# 1

## DEMANDAS RECEBIDAS

No período de julho a setembro de 2024, a Ouvidoria recebeu um total de 14.070 manifestações pelos canais de atendimento da unidade, alcançando média mensal de 4.690 relatos.

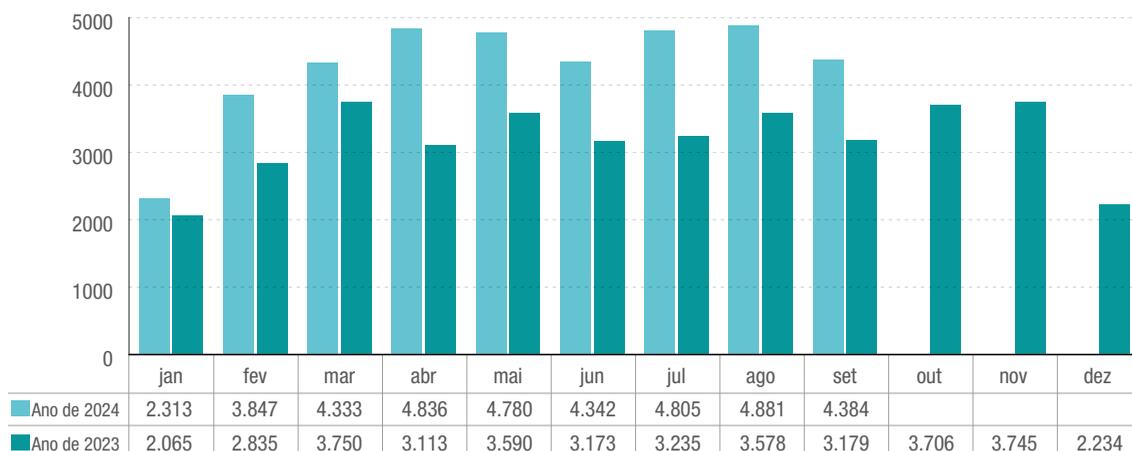
Em relação ao mesmo período em 2023, em que foram recebidas 9.992 manifestações, houve crescimento de 40,81%. Já em relação ao trimestre anterior, houve aumento de 0,8% na demanda.

Registra-se que, dentre as demandas recebidas, 194 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

### DEMANDA MENSAL - COMPARATIVO 2024 E 2023





A forma de comunicação mais comum com a Ouvidoria é a virtual, com 13.797 manifestações recebidas pelo sistema eletrônico de atendimento na Internet (98,06%) e 206 por e-mail (1,46%). As demais manifestações foram recebidas por: atendimento telefônico, com 34 manifestações (0,24%); atendimento pessoal, com 26 manifestações (0,18%); correspondência, com 5 manifestações (0,04%); e ofício, com 2 manifestações (0,01%).

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 2.502 atendimentos telefônicos recepcionados, conforme tabela a seguir.

**Tabela 1** — Atendimentos telefônicos no trimestre

PERÍODO	ATENDIMENTOS
JULHO	636
AGOSTO	930
SETEMBRO	936
<b>TOTAL</b>	<b>2.502</b>

Há predominância de manifestações enviadas por advogados (31,96%), servidores públicos (10,7%) e profissionais liberais ou autônomos (9,68%), como demonstra a tabela a seguir:

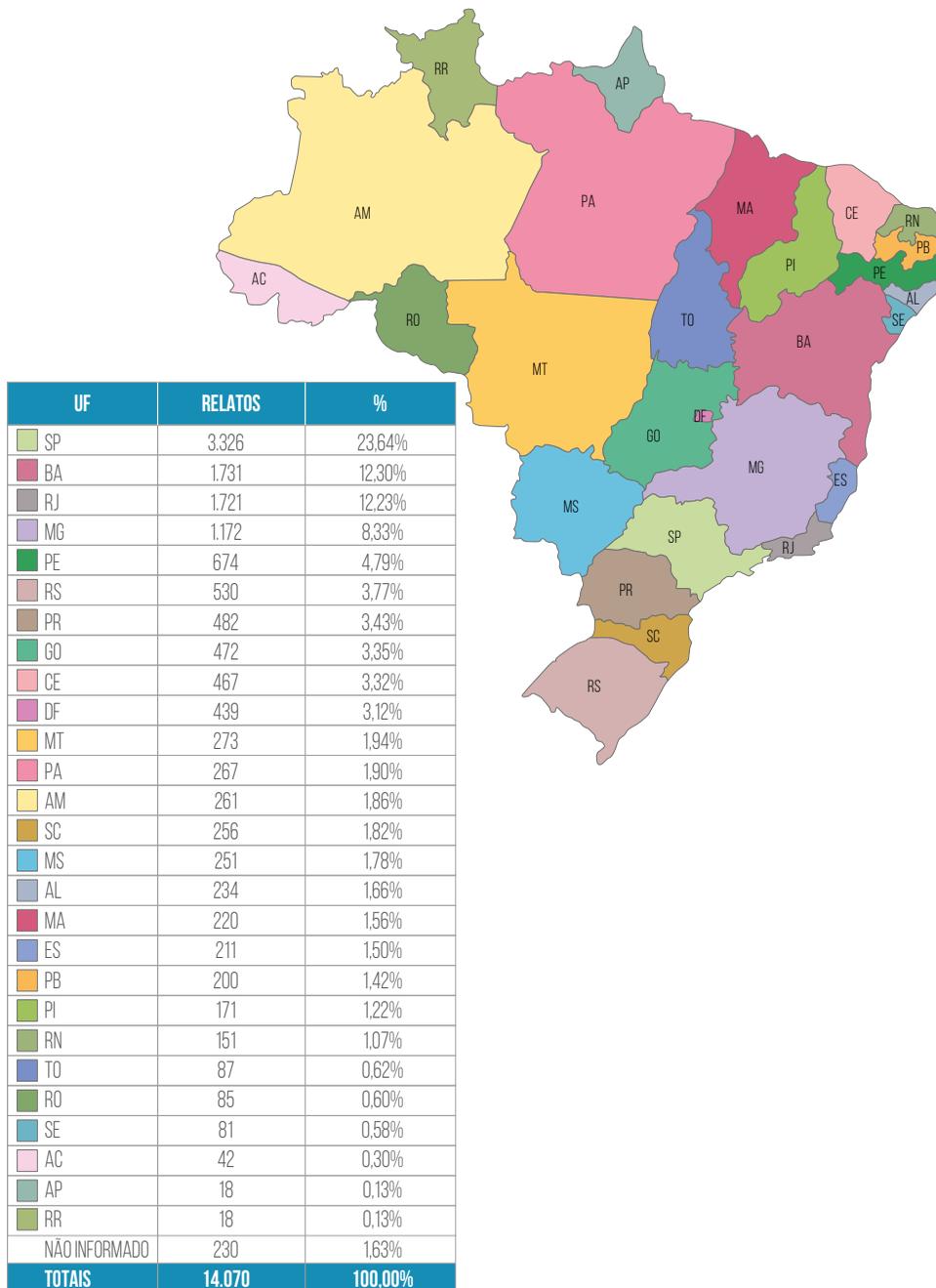
**Tabela 2** — Ocupação dos demandantes

OCUPAÇÃO	RELATOS	% RELATOS
ADVOGADO	4.497	31,96%
SERVIDOR PÚBLICO	1.505	10,70%
PROFISSIONAL LIBERAL OU AUTÔNOMO	1.362	9,68%
EMPREGADO DE EMPRESA PRIVADA	1.213	8,62%
APOSENTADO	1.167	8,29%
DESEMPREGADO	756	5,37%
ESTUDANTE	347	2,47%
EMPRESÁRIO	311	2,21%
MILITAR	156	1,11%
NÃO INFORMADO	2.349	16,70%
OUTROS	407	2,89%
<b>TOTAL</b>	<b>14.070</b>	<b>100,00%</b>



O gráfico seguinte registra o número de demandas conforme o estado de origem. O maior número de manifestações provém de São Paulo (23,64%), Bahia (12,3%), Rio de Janeiro (12,23%) e Minas Gerais (8,33%), 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 2024<sup>1</sup>, 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)<sup>2</sup>, atualizados em 2024, a maior demanda originou-se no Distrito Federal, na Bahia, no Rio de Janeiro e Mato Grosso do Sul. Os estados de São Paulo e de Minas Gerais aparecem na 6.ª e na 12.ª posição, respectivamente.

---

<sup>1</sup> CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). Justiça em Números 2024. Brasília: CNJ, 2024. Disponível em: [www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros](http://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros). Acesso em: 16 out. 2024. p. 60-62.

<sup>2</sup> 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://ftp.ibge.gov.br/Estimativas\\_de\\_Populacao/Estimativas\\_2024/POP2024\\_20241230.pdf](https://ftp.ibge.gov.br/Estimativas_de_Populacao/Estimativas_2024/POP2024_20241230.pdf). Acesso em: 16 out. 2024.



# 2

## TEMAS DAS DEMANDAS

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

O tema “morosidade processual” apresenta-se em primeiro lugar, representando 66,83% (9.416) das manifestações recebidas, o que mantém a tendência histórica, com redução percentual das demandas sobre demora processual de 0,66 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 7,90% (1.113). 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 alheia às atribuições do Conselho, com 2,09% (294). Nesses casos, a Ouvidoria do CNJ presta orientações a respeito dos limites de atuação do CNJ e possíveis instituições públicas que tratam da matéria, ou mesmo orientação para procurar advogado ou o defensor público, que possa esclarecer dúvidas dos usuários.



**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	9.170	197	38	4	3	-	-	4	9.416
COMO PETICIONAR AO CNJ	879	49	32	142	-	10	1	-	1.113
DEMANDA INSUFICIENTE PARA CLASSIFICAÇÃO	338	29	16	8	3	1	-	-	395
DEMANDA FORA DA COMPETÊNCIA DO CNJ	226	17	16	32	2	1	-	-	294
SERVENTIA EXTRAJUDICIAL/ CARTÓRIO	230	16	22	15	6	2	-	-	291
FUNCIONAMENTO/PROCEDIMENTO DE VARA/COMARCA	237	12	5	6	-	1	2	-	263
ATUAÇÃO DE MAGISTRADO	221	2	2	18	-	-	18	1	262
MATÉRIA DE CUNHO JURISDICCIONAL	207	22	4	28	1	-	-	-	262
DECISÃO JUDICIAL	228	9	-	14	-	1	-	1	253
ACESSO A SISTEMAS DE INFORMAÇÃO DE ÓRGÃO DO PODER JUDICIÁRIO	78	27	30	1	4	6	-	2	148
CONSULTA JURÍDICA	72	23	40	1	-	-	-	1	137
ANDAMENTO/SITUAÇÃO DE PROCESSO JUDICIAL	41	19	26	-	10	1	1	2	100
ATUAÇÃO DE SERVIDOR/ FUNCIONÁRIO DO PODER JUDICIÁRIO	69	-	2	5	-	-	8	-	84
ACESSO A SISTEMAS DO CNJ	36	19	23	-	2	1	-	-	81
PESQUISA	-	14	16	-	36	1	-	-	67
OUVM MOROSIDADE PROCESSUAL NO PODER JUDICIÁRIO	63	-	-	-	-	-	-	-	63
OUTROS ASSUNTOS	381	135	180	25	74	40	25	1	861
<b>TOTAIS</b>	<b>12.476</b>	<b>590</b>	<b>452</b>	<b>299</b>	<b>141</b>	<b>65</b>	<b>55</b>	<b>12</b>	<b>14.090</b>

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 135 pedidos e 3 recursos fundamentados na Lei de Acesso à Informação (Lei n. 12.527/2011). Esses números representam redução de 25,41% nas demandas fundamentadas na LAI quando comparados aos do trimestre anterior, no qual foram registrados 173 pedidos e 12 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 (45), informações sobre andamento de processos judiciais (10), e sobre os atos normativos do CNJ e a atuação do Conselho (ambos com 9).

Do total de pedidos de acesso à informação, 91 foram atendidos, 28 não puderam ser atendidos em razão de o CNJ não dispor das informações desejadas, 8 foram indeferidos, 3 foram considerados insuficientes para análise, 1 foi parcialmente atendido e 4 se encontravam em aberto no fechamento deste relatório.

Dos 3 recursos, 2 foram atendidos e 1 não pode ser atendido por demandar informações que o CNJ não detinha. Todos os recursos foram de 1.º grau.

Foram encaminhados 15 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 Grande do Sul, Bahia, Rio de Janeiro, Pernambuco, São Paulo, Espírito Santo e Distrito Federal; ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 1.ª Região; ouvidorias dos tribunais regionais do trabalho da 2.ª e da 5.ª Região; e a ouvidoria 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, houve 3 informes de decisões denegatórias em grau de recurso, sendo 2 por parte do Superior Tribunal de Justiça e 1 pelo Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo.



## 2.2 DADOS DOS PROCESSOS

Dos relatos recebidos no trimestre, 10.648 (75,68%) 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 1,93% inferior que a do trimestre anterior (10.858).

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	4.386	3.569	44	4.230	3.677	92	7.999
JUSTIÇA FEDERAL	836	518	9	845	511	7	1.363
JUSTIÇA DO TRABALHO	134	413	4	169	378	4	551
CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA	1	1	303	1	1	303	305
SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA	106	73	-	84	93	2	179
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO	120	25	-	123	21	1	145
SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL	45	38	1	29	55	-	84
JUSTIÇA ELEITORAL	10	5	-	8	6	1	15
JUSTIÇA MILITAR	2	3	-	1	4	-	5
TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL	1	1	-	1	1	-	2
<b>TOTAIS</b>	<b>5.641</b>	<b>4.646</b>	<b>361</b>	<b>5.491</b>	<b>4.747</b>	<b>410</b>	<b>10.648</b>
<b>%</b>	<b>52,98%</b>	<b>43,63%</b>	<b>3,39%</b>	<b>51,57%</b>	<b>44,58%</b>	<b>3,85%</b>	<b>100,00%</b>

NA: Não se aplica.

Das manifestações que continham dados do processo, a maior parte era relativa à morosidade na tramitação processual, 8.533 (80,41%). Em seguida, constaram as demandas a respeito de como peticionar ao Conselho, com 674 (6,33%), e demanda insuficiente para classificação, no total de 110 (1,03%).



## 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, 97,39% (9.170) 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.

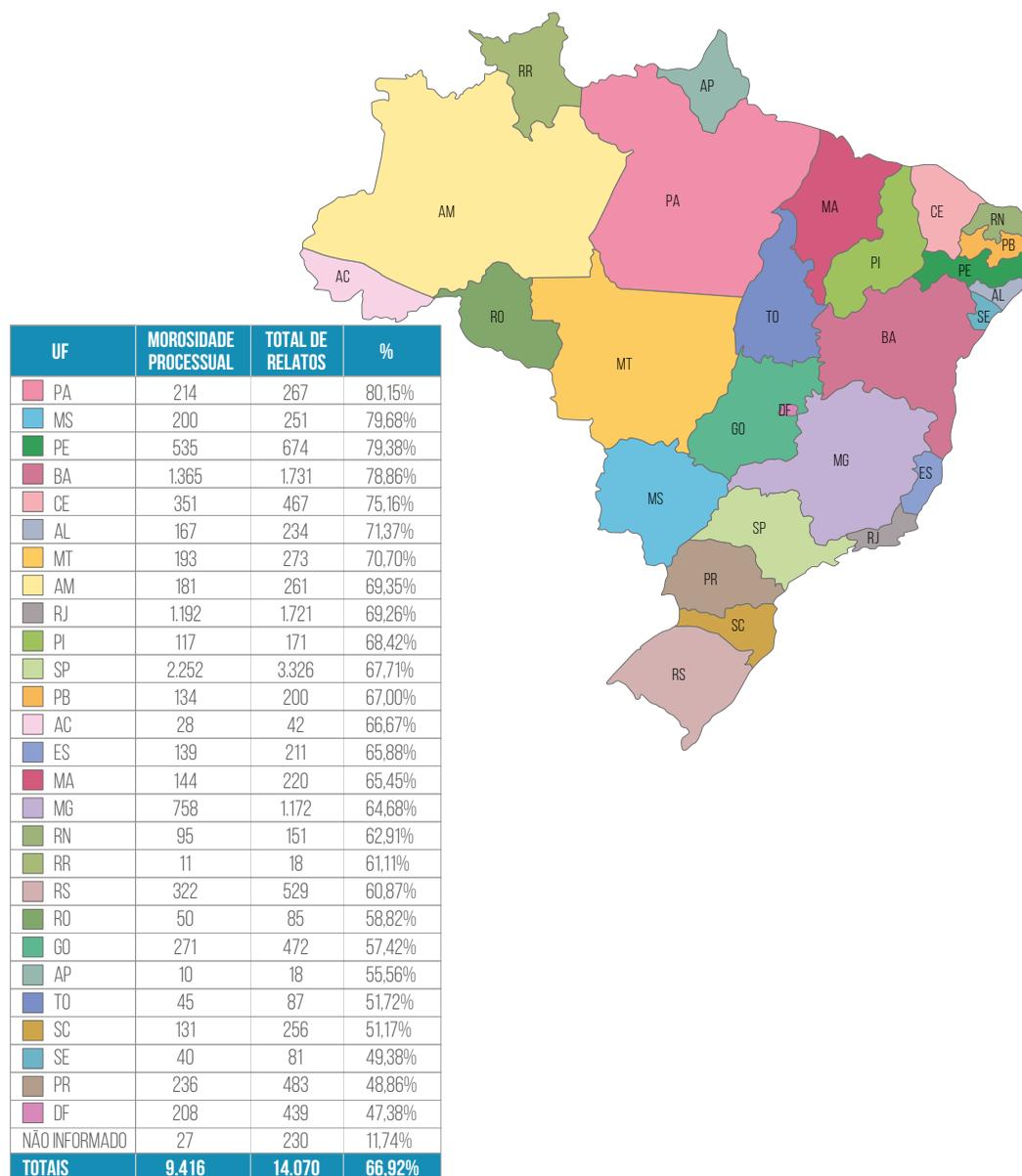
**Tabela 5 – Perfis dos usuários**

	PESSOA COM DEFICIÊNCIA OU DOENÇA GRAVE		IDOSO		GÊNERO		
	TOTAIS	%	TOTAIS	%	TOTAIS	%	
NÃO	8.005	85,01%	7.584	80,54%	MASCULINO	5.166	54,86%
SIM	1.120	11,89%	1.541	16,37%	FEMININO	3.959	42,05%
PJ	291	3,09%	291	3,09%	PJ	291	3,09%
<b>TOTAL</b>	<b>9.416</b>	<b>100,00%</b>	<b>9.416</b>	<b>100,00%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>9.416</b>	<b>100,00%</b>

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 do Pará (80,15%), do Mato Grosso do Sul (79,68%) e Pernambuco (79,38%).



**Gráfico 3** — Demandas sobre morosidade processual por estado



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 8.533 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	1	1	185	1	1	185	187
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO	115	22	0	116	20	1	137
SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA	76	36	0	57	55	0	112
TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL	1	1	0	1	1	0	2
<b>TOTAIS</b>	<b>193</b>	<b>60</b>	<b>185</b>	<b>175</b>	<b>77</b>	<b>186</b>	<b>438</b>

JUSTIÇA ESTADUAL	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TJSP	577	626	8	530	674	7	1.211
TJBA	702	386	1	675	409	5	1.089
TJRJ	504	451	3	597	353	8	958
TJMG	304	174	2	286	190	4	480
TJPE	279	140	2	271	146	4	421
TJCE	138	154	1	120	168	5	293
TJPA	166	56	0	101	121	0	222
TJRS	161	58	1	134	84	2	220
TJGO	89	79	0	73	93	2	168
TJAM	64	93	0	74	82	1	157
TJMT	77	66	0	60	83	0	143
TJMS	55	75	1	54	77	0	131
TJAL	75	53	0	78	50	0	128
TJMA	74	43	1	67	50	1	118
TJES	68	40	1	67	41	1	109
TJPR	54	46	0	41	59	0	100
TJPB	31	56	1	36	46	6	88
TJSC	70	17	0	53	34	0	87
TJRN	36	35	0	33	36	2	71
TJPI	40	17	0	31	26	0	57
TJDFT	34	17	0	32	19	0	51
TJTO	14	18	0	14	18	0	32
TJRO	13	11	0	8	16	0	24
TJSE	9	7	0	4	12	0	16
TJAC	5	3	0	4	4	0	8
TJRR	1	2	0	1	2	0	3
TJAP	0	3	0	1	2	0	3
<b>TOTAIS</b>	<b>3.640</b>	<b>2.726</b>	<b>22</b>	<b>3.445</b>	<b>2.895</b>	<b>48</b>	<b>6.388</b>



JUSTIÇA FEDERAL	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRF 1.ª REGIÃO	343	221	3	353	213	1	567
TRF 3.ª REGIÃO	205	115	1	207	112	2	321
TRF 6.ª REGIÃO	77	31	1	77	31	1	109
TRF 5.ª REGIÃO	50	31	1	51	30	1	82
TRF 2.ª REGIÃO	51	28	0	41	38	0	79
TRF 4.ª REGIÃO	38	11	0	33	16	0	49
<b>TOTAIS</b>	<b>764</b>	<b>437</b>	<b>6</b>	<b>762</b>	<b>440</b>	<b>5</b>	<b>1.207</b>

JUSTIÇA DO TRABALHO	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRT 15.ª REGIÃO	53	85	0	57	80	1	138
TRT 2.ª REGIÃO	11	69	0	17	63	0	80
TRT 1.ª REGIÃO	14	36	2	14	38	0	52
TRT 5.ª REGIÃO	5	28	1	9	23	2	34
TRT 3.ª REGIÃO	8	14	0	7	15	0	22
TRT 10.ª REGIÃO	1	20	0	0	21	0	21
TRT 7.ª REGIÃO	0	11	0	1	10	0	11
TRT 19.ª REGIÃO	2	8	0	1	9	0	10
TRT 6.ª REGIÃO	2	5	0	1	6	0	7
TRT 17.ª REGIÃO	1	6	0	1	6	0	7
TRT 4.ª REGIÃO	2	4	0	3	3	0	6
TRT 23.ª REGIÃO	4	2	0	5	1	0	6
TRT 9.ª REGIÃO	1	4	0	1	4	0	5
TRT 18.ª REGIÃO	2	3	0	2	3	0	5
TRT 22.ª REGIÃO	0	5	0	0	5	0	5
TRT 13.ª REGIÃO	2	2	0	4	0	0	4
TRT 16.ª REGIÃO	0	4	0	0	4	0	4
TRT 12.ª REGIÃO	1	2	0	1	2	0	3
TRT 24.ª REGIÃO	1	2	0	1	2	0	3
TRT 11.ª REGIÃO	1	1	0	0	2	0	2
TRT 21.ª REGIÃO	1	1	0	2	0	0	2
<b>TOTAIS</b>	<b>112</b>	<b>312</b>	<b>3</b>	<b>127</b>	<b>297</b>	<b>3</b>	<b>427</b>



JUSTIÇA ELEITORAL	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRE-RJ	3	1	0	1	3	0	4
TRE-BA	2	0	0	2	0	0	2
TRE-MG	1	1	0	1	1	0	2
TRE-SP	0	2	0	0	2	0	2
TRE-PA	2	0	0	2	0	0	2
TRE-RS	1	0	0	0	0	1	1
<b>TOTAIS</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>13</b>

JUSTIÇA MILITAR	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
AUDITORIAS DA 1.ª CJM	1	0	0	0	1	0	1
<b>TOTAIS</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

RESUMO	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRIBUNAIS SUPERIORES E CNJ	193	60	185	175	77	186	438
JUSTIÇA ESTADUAL	3.640	2.726	22	3.445	2.895	48	6.388
JUSTIÇA FEDERAL	764	437	6	762	440	5	1.207
JUSTIÇA DO TRABALHO	112	312	3	127	297	3	427
JUSTIÇA ELEITORAL	9	4	0	6	6	1	13
JUSTIÇA MILITAR	1	0	0	0	1	0	1
<b>TOTAIS</b>	<b>4.719</b>	<b>3.539</b>	<b>216</b>	<b>4.515</b>	<b>3.716</b>	<b>243</b>	<b>8.474</b>

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, disponibiliza 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 34 manifestações via canal de atendimento sobre os direitos humanos e 2 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 (9), demandas sobre morosidade processual (8) e demandas alheias às atribuições constitucionais do CNJ (7).

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, contabilizando atualmente 74 ouvidorias instituídas.



**Tabela 7** — Ouvidorias da mulher por ramo da Justiça

RAMO	QUANTIDADE	TRIBUNAL/CONSELHO			
CONSELHOS E SUPERIOR	6	STF	CNJ CJF	STJ STM TSE	
ELEITORAL	24	TRE-AL TRE-AM TRE-AP TRE-BA TRE-CE TRE-ES	TRE-GO TRE-MA TRE-MG TRE-MS TRE-MT TRE-PA	TRE-PB TRE-PE TRE-PI TRE-PR TRE-RJ TRE-RN	TRE-RO TRE-RS(1) TRE-SC TRE-SE TRE-SP TRE-TO
ESTADUAL	23	TJAC TJAL TJAM TJAP TJBA TJCE	TJES TJGO TJMA TJMG TJMS TJMT	TJPA TJPE TJPI TJPR TJRJ TJRN	TJRR(2) TJRS TJSC TJSE TJTO
TRABALHISTA	15	TRT-1 TRT-2 TRT-5 TRT-8	TRT-9 TRT-11 TRT-12 TRT-13	TRT-15 TRT-17 TRT-18 TRT-19	TRT-21 TRT-23 TRT-24
FEDERAL	4	TRF-1	TRF-3(3)	TRF-4	TRF-5
MILITAR	2	TJMMG	TJMRS		
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>				

(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 194 manifestações de competência da Ouvidoria Nacional da Mulher. A maior parte das demandas foi registrada por advogados (19,59%), servidores públicos (12,37%) e pessoas desempregadas (10,82%). Em relação aos estados nos quais se originaram, 21,13% eram de São Paulo, 14,43% do Rio de Janeiro e 9,28% da Bahia.

A maior parte das demandas se refere à demora processual (32,47%), demandas pertinentes a diversas formas de violência contra a mulher (19,07%) e ao Protocolo de Julgamento em Perspectiva de Gênero (15,46%), conforme mostra a tabela a seguir:



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

ASSUNTO	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	SOLICITAÇÃO	TOTAIS	%
OUMV MOROSIDADE PROCESSUAL NO PODER JUDICIÁRIO	63	-	-	63	32,47%
OUMV VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER (SEXUAL, MORAL, INSTITUCIONAL ETC.)	32	4	1	37	19,07%
OUMV PROTOCOLO DE JULGAMENTO EM PERSPECTIVA DE GÊNERO	28	2	-	30	15,46%
OUMV DEMANDA PERTINENTE A OUTRO ÓRGÃO DO SIST. DE JUSTIÇA (POLÍCIA, MP, DEFENSORIA PÚBLICA ETC.)	26	-	-	26	13,40%
OUMV DEMANDA INSUFICIENTE PARA CLASSIFICAÇÃO	21	-	3	24	12,37%
OUMV COMPETÊNCIA DO CNJ/COMO PETICIONAR	7	-	-	7	3,61%
OUMV ASSÉDIO (MORAL, SEXUAL ETC.)	3	2	1	6	3,09%
OUMV MEDIDA PROTETIVA DE URGÊNCIA DA LMP	1	-	-	1	0,52%
<b>TOTAIS</b>	<b>181</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>194</b>	<b>100,00%</b>

As demandas que continham dados pertinentes a processos judiciais contabilizaram 111 manifestações, sendo a maioria da Justiça Estadual (81,98%), 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	58	33	-	52	37	2	91	81,98%
SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA	7	5	-	6	6	-	12	10,81%
JUSTIÇA FEDERAL	4	1	-	4	1	-	5	4,50%
SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL	-	2	-	-	2	-	2	1,80%
CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA	-	-	1	-	-	1	1	0,90%
<b>TOTAIS</b>	<b>69</b>	<b>41</b>	<b>1</b>	<b>62</b>	<b>46</b>	<b>3</b>	<b>111</b>	<b>100%</b>

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
DEP. DE MONITORAMENTO E FISCALIZAÇÃO DO SIST. CARCERÁRIO E DO SIST. DE EXEC. DE MED. SOCIOEDUCATIVAS	72		72	100%
DEPARTAMENTO DE PESQUISAS JUDICIÁRIAS	70		70	100%
SECRETARIA-GERAL	43		43	100%
DIRETORIA-GERAL	18		18	100%
SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS	14		14	100%
SEÇÃO DE PROTOCOLO E DIGITALIZAÇÃO	9		9	100%
CENTRO DE FORMAÇÃO E APERFEIÇOAMENTO DE SERVIDORES DO PODER JUDICIÁRIO	8		8	100%
SETOR DE GESTÃO DO QUADRO DE PESSOAL	8		8	100%
SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL	7		7	100%
GABINETE VAGA JUIZ TRF	5		5	100%
GABINETE VAGA TST	5		5	100%
GABINETE DA PRESIDÊNCIA	5		5	100%
SEÇÃO DE GESTÃO DE CONTRATOS	3		3	100%
SECRETARIA DE CERIMONIAL E EVENTOS	3		3	100%
SEÇÃO DE GESTÃO DE TRABALHO	2		2	100%
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	2		2	100%
DEPARTAMENTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA	1		1	100%
GABINETE VAGA 2 ADVOGADO	1		1	100%
DEPARTAMENTO NACIONAL DE POLÍCIA JUDICIAL	1		1	100%
SEÇÃO DE BENEFÍCIOS	1		1	100%
COORDENADORIA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	1		1	100%
SECRETARIA PROCESSUAL	60	1	61	98%
CORREGEDORIA NACIONAL DE JUSTIÇA	146	6	152	96%
SECRETARIA DE ESTRATÉGIA E PROJETOS	30	5	35	86%
GABINETE VAGA MEMBRO MPE	5	1	6	83%
GABINETE VAGA MEMBRO MPU	4	1	5	80%
GABINETE VAGA JUIZ DO TRABALHO	3	1	4	75%
GABINETE VAGA CIDADÃO CÂMARA	3	1	4	75%
GABINETE VAGA JUIZ ESTADUAL	5	9	14	36%
GABINETE VAGA CIDADÃO SENADO		6	6	0%
SEÇÃO DE MATERIAL E PATRIMÔNIO		1	1	0%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>535</b>	<b>32</b>	<b>567</b>	<b>94,36%</b>

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 567 manifestações encaminhadas, 94,36% se encontravam com resposta/retorno da unidade no fechamento do relatório.



# 5

## ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS A OUTROS ÓRGÃOS

Conforme dispõem os artigos 13 e 15, inciso I, da Resolução CNJ n. 432/2021, houve, no período, 8.960 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	141		2	1	144
OUVIDORIA DO STJ	39		1	2	42
OUVIDORIA DO STF	1				1
<b>TOTAL</b>	<b>181</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>187</b>
%	96,79%	0,00%	1,60%	1,60%	100,00%

JUSTIÇA ESTADUAL	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TJSP	1.357	1	43	15	1.416
OUVIDORIA DO TJBA	1.012	6	101	16	1.135
OUVIDORIA DO TJRJ	995		5	12	1.012
OUVIDORIA DO TJMG	536		1	6	543
OUVIDORIA DO TJPE	470	2	14	4	490
OUVIDORIA DO TJCE	310		1	3	314
OUVIDORIA DO TJRS	249		4	3	256
OUVIDORIA DO TJPA	221	1	2	1	225



OUVIDORIA DO TJGO	193		2	4	199
OUVIDORIA DO TJAM	153	2	8	3	166
OUVIDORIA DO TJMT	149		2	2	153
OUVIDORIA DO TJAL	138		3	3	144
OUVIDORIA DO TJMS	135		3	4	142
OUVIDORIA DO TJMA	130		1		131
OUVIDORIA DO TJES	111		3	3	117
OUVIDORIA DO TJPR	114			1	115
OUVIDORIA DO TJSC	101		1		102
OUVIDORIA DO TJPB	90		2	1	93
OUVIDORIA DO TJRN	70		3	3	76
OUVIDORIA DO TJDFT	64		1	2	67
OUVIDORIA DO TJPI	62		3	1	66
OUVIDORIA DO TJTO	36		4	2	42
OUVIDORIA DO TJRO	27			1	28
OUVIDORIA DO TJSE	19				19
OUVIDORIA DO TJAC	10				10
OUVIDORIA DO TJRR	4				4
OUVIDORIA DO TJAP	3				3
PRESIDÊNCIA DO TJRJ	3				3
CORREGEDORIA DO TJSP	1				1
CORREGEDORIA DO TJAP	1				1
CORREGEDORIA GERAL DE JUSTIÇA - INTERIOR/TJBA	1				1
OUVIDORIA DA MULHER DO TJCE	1				1
OUVIDORIA DA MULHER DO TJMS			1		1
OUVIDORIA DA MULHER DO TJRJ	1				1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>6.766</b>	<b>12</b>	<b>208</b>	<b>90</b>	<b>7.076</b>
<b>%</b>	<b>95,62%</b>	<b>0,17%</b>	<b>2,94%</b>	<b>1,27%</b>	<b>100,00%</b>

JUSTIÇA FEDERAL	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TRF 1.ª REGIÃO	538	1	20	8	567
OUVIDORIA DO TRF 3.ª REGIÃO	344		4	2	350
OUVIDORIA DO TRF 6.ª REGIÃO	115		9	2	126
OUVIDORIA DO TRF 5.ª REGIÃO	71		5	3	79
OUVIDORIA DO TRF 2.ª REGIÃO	76		1	1	78
OUVIDORIA DA SJPR/TRF 4.ª REGIÃO	20		3	1	24
OUVIDORIA DO TRF 4.ª REGIÃO	11	1	5	1	18



OUVIDORIA DA SJRS/TRF 4.ª REGIÃO	7				7
OUVIDORIA DA SJSC/TRF 4.ª REGIÃO	2		1		3
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>1.184</b>	<b>2</b>	<b>48</b>	<b>18</b>	<b>1.252</b>
<b>%</b>	<b>94,57%</b>	<b>0,16%</b>	<b>3,83%</b>	<b>1,44%</b>	<b>100,00%</b>

JUSTIÇA DO TRABALHO	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TRT 15.ª REGIÃO	150		2	3	155
OUVIDORIA DO TRT 2.ª REGIÃO	85		1	1	87
OUVIDORIA DO TRT 5.ª REGIÃO	33			1	34
OUVIDORIA DO TRT 1.ª REGIÃO	30			3	33
OUVIDORIA DO TRT 10.ª REGIÃO	21				21
OUVIDORIA DO TRT 3.ª REGIÃO	20				20
OUVIDORIA DO TRT 17.ª REGIÃO	10				10
OUVIDORIA DO TRT 19.ª REGIÃO	9				9
OUVIDORIA DO TRT 7.ª REGIÃO	9				9
OUVIDORIA DO TRT 4.ª REGIÃO	7		1		8
OUVIDORIA DO TRT 23.ª REGIÃO	7				7
OUVIDORIA DO TRT 9.ª REGIÃO	7				7
OUVIDORIA DO TRT 13.ª REGIÃO	5			1	6
OUVIDORIA DO TRT 18.ª REGIÃO	6				6
OUVIDORIA DO TRT 6.ª REGIÃO	6				6
OUVIDORIA DO TRT 22.ª REGIÃO	3		1		4
OUVIDORIA DO TRT 12.ª REGIÃO	3				3
OUVIDORIA DO TRT 16.ª REGIÃO	3				3
OUVIDORIA DO TRT 20.ª REGIÃO	2				2
OUVIDORIA DO TRT 21.ª REGIÃO	2				2
OUVIDORIA DO TRT 24.ª REGIÃO	2				2
OUVIDORIA DO TRT 11.ª REGIÃO	1				1
OUVIDORIA DO TRT 8.ª REGIÃO	1				1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>422</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>436</b>
<b>%</b>	<b>96,79%</b>	<b>0,00%</b>	<b>1,15%</b>	<b>2,06%</b>	<b>100,00%</b>

JUSTIÇA ELEITORAL	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TRE-BA	2				2
OUVIDORIA DO TRE-RJ	2				2
OUVIDORIA DA MULHER DO TRE-PA	1				1
OUVIDORIA DO TRE-GO	1				1



OUVIDORIA DO TRE-MG	1				1
OUVIDORIA DO TRE-SP	1				1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>
%	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 TJMG	1				1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%

RESUMO	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
TRIBUNAIS SUPERIORES E CONSELHOS	181	-	3	3	187
JUSTIÇA ESTADUAL	6.766	12	208	90	7.076
JUSTIÇA FEDERAL	1.184	2	48	18	1.252
JUSTIÇA TRABALHISTA	422	-	5	9	436
JUSTIÇA ELEITORAL	8	-	-	-	8
JUSTIÇA MILITAR	1	-	-	-	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>8.562</b>	<b>14</b>	<b>264</b>	<b>120</b>	<b>8.960</b>
%	95,56%	0,16%	2,95%	1,34%	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 8.960 manifestações encaminhadas, 8.562 (95,56%) obtiveram solução, 14 (0,16%) foram finalizadas sem solução e 264 (2,95%) permaneceram em acompanhamento. Contudo, 120 manifestações (1,34%) foram enviadas sem a solicitação de informações/resposta.

Em relação ao trimestre anterior, em que foram realizados 8.990 encaminhamentos para órgãos do Poder Judiciário, houve redução de 0,33% no número de manifestações encaminhadas, o que representa redução de 30 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 da Defensoria Pública do Maranhão, à Ouvidoria geral e da Mulher do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) e ao Serviço de Repressão ao Tráfico de Pessoas da Polícia Federal.



# 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 226 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	129	57,08%
BOM	32	14,16%
REGULAR	7	3,10%
RUIM	17	7,52%
PÉSSIMO	41	18,14%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>226</b>	<b>100,00%</b>

TEMPO DE RESPOSTA	TOTAL	%
ÓTIMO	137	60,62%
BOM	41	18,14%
REGULAR	12	5,31%
RUIM	11	4,87%
PÉSSIMO	25	11,06%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>226</b>	<b>100,00%</b>

SATISFAÇÃO QUANTO AO DESFECHO	TOTAL	%
SIM	114	50,44%
NÃO	112	49,56%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>226</b>	<b>100,00%</b>

CLAREZA DA RESPOSTA	TOTAL	%
SIM	162	71,68%
NÃO	64	28,32%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>226</b>	<b>100,00%</b>

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 apresentou crescimento de 10% em relação ao trimestre anterior, que obteve 204 avaliações.



Em relação ao quesito Atendimento, os registros avaliados como ótimo e bom alcançaram os 71,24%. Quanto ao quesito Tempo de resposta, ótimo e bom representaram 78,76% das avaliações. A satisfação do usuário em relação ao Desfecho do tratamento de sua demanda apresentou avaliação positiva em mais de 50% dos registros conceituados. Quanto ao item Clareza da resposta, 71,68% dos registros obtiveram avaliação positiva.

Os quesitos Atendimento e Clareza da resposta apresentaram crescimento nos percentuais de avaliação positiva em relação ao trimestre anterior, em 1,63 e 0,60 pontos percentuais, e os quesitos Tempo de resposta e Satisfação quanto ao desfecho apresentaram queda de 0,65 e 6,42 pontos percentuais, respectivamente.



# CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça registrou um expressivo crescimento de 40,81% nas manifestações recebidas em comparação ao mesmo período de 2023, totalizando 14.070 atendimentos no trimestre. Este número representa um suave aumento de 0,8% em relação ao trimestre anterior.

O perfil dos cidadãos que buscam os serviços da Ouvidoria mantém-se consistente: advogados, servidores públicos e profissionais liberais constituem a maioria dos solicitantes. Estados mais populosos como São Paulo, Bahia, Rio de Janeiro e Minas Gerais lideram em número de manifestações.

A morosidade processual continua sendo a principal reclamação dos cidadãos, representando 66,83% das demandas (9.416 manifestações).

Dos 135 pedidos de acesso à informação recebidos e 3 recursos, 67,39% foram atendidos com sucesso.

A Ouvidoria Nacional da Mulher no CNJ recebeu um total de 194 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. Um indicador importante da eficiência é que 95,56% das 8.960 manifestações encaminhadas a outros órgãos do Poder Judiciário foram solucionadas até o fechamento do relatório.

A satisfação dos usuários mostra resultados positivos: mais de 71% avaliaram favoravelmente o atendimento, tempo e clareza das respostas. O índice de satisfação quanto ao desfecho dos casos ultrapassou 50% de avaliações positivas.





Poder  
Judiciário



CONSELHO  
NACIONAL  
DE JUSTIÇA