



600

# RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DO CONSELHO  
NACIONAL DE JUSTIÇA

---

OUTUBRO, NOVEMBRO E DEZEMBRO DE 2024



Poder  
Judiciário



CONSELHO  
NACIONAL  
DE JUSTIÇA





60º

# RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DO CONSELHO  
NACIONAL DE JUSTIÇA

---

OUTUBRO, NOVEMBRO E DEZEMBRO 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 DE JUSTIÇA

### **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  
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 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.

No período deste relatório, a função de ouvidora nacional da mulher foi exercida pela conselheira Renata Gil de Alcântara Videira, designada pela Portaria n. 295/2024, para mandato iniciado em 16 de setembro. Em 8 de outubro de 2024, foi eleita ouvidora nacional de justiça, conforme Portaria n. 346/2024.

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



# 1

## DEMANDAS RECEBIDAS

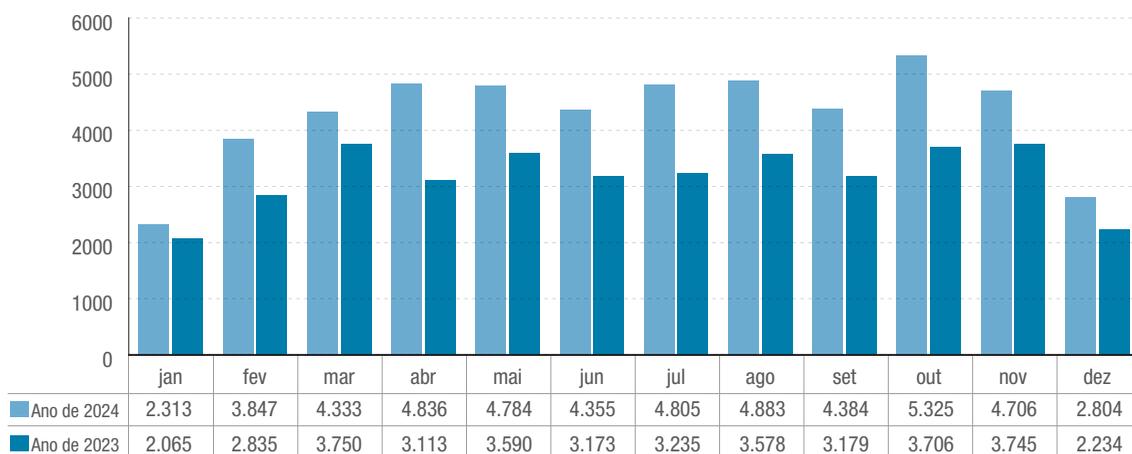
No período de outubro a dezembro de 2024, a Ouvidoria recebeu um total de 12.835 manifestações pelos canais de atendimento da unidade, alcançando média mensal de 4.278 relatos.

Houve redução de 8,79% na demanda em relação ao trimestre anterior (14.072 demandas). Já em relação ao mesmo período em 2023, em que foram recebidas 9.685 manifestações, houve aumento significativo de 32,52%.

Registra-se que, dentre as demandas recebidas, 180 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 próprio 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 12.617 manifestações recebidas pelo sistema eletrônico de atendimento na Internet (98,30%) e 157 por e-mail (1,22%). As demais manifestações foram recebidas por: atendimento telefônico, com 28 manifestações (0,22%); atendimento pessoal, com 27 manifestações (0,21%); correspondência e ofício, ambos com 3 (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 2.250 atendimentos telefônicos recepcionados, conforme tabela a seguir.

**Tabela 1** — Atendimentos telefônicos no trimestre

PERÍODO	ATENDIMENTOS
OUTUBRO	953
NOVEMBRO	803
DEZEMBRO	494
<b>TOTAL</b>	<b>2.250</b>

Há predominância de manifestações enviadas por advogados (32,50%), servidores públicos (11,13%) e profissionais liberais ou autônomos (9,61%), como demonstra a tabela a seguir:

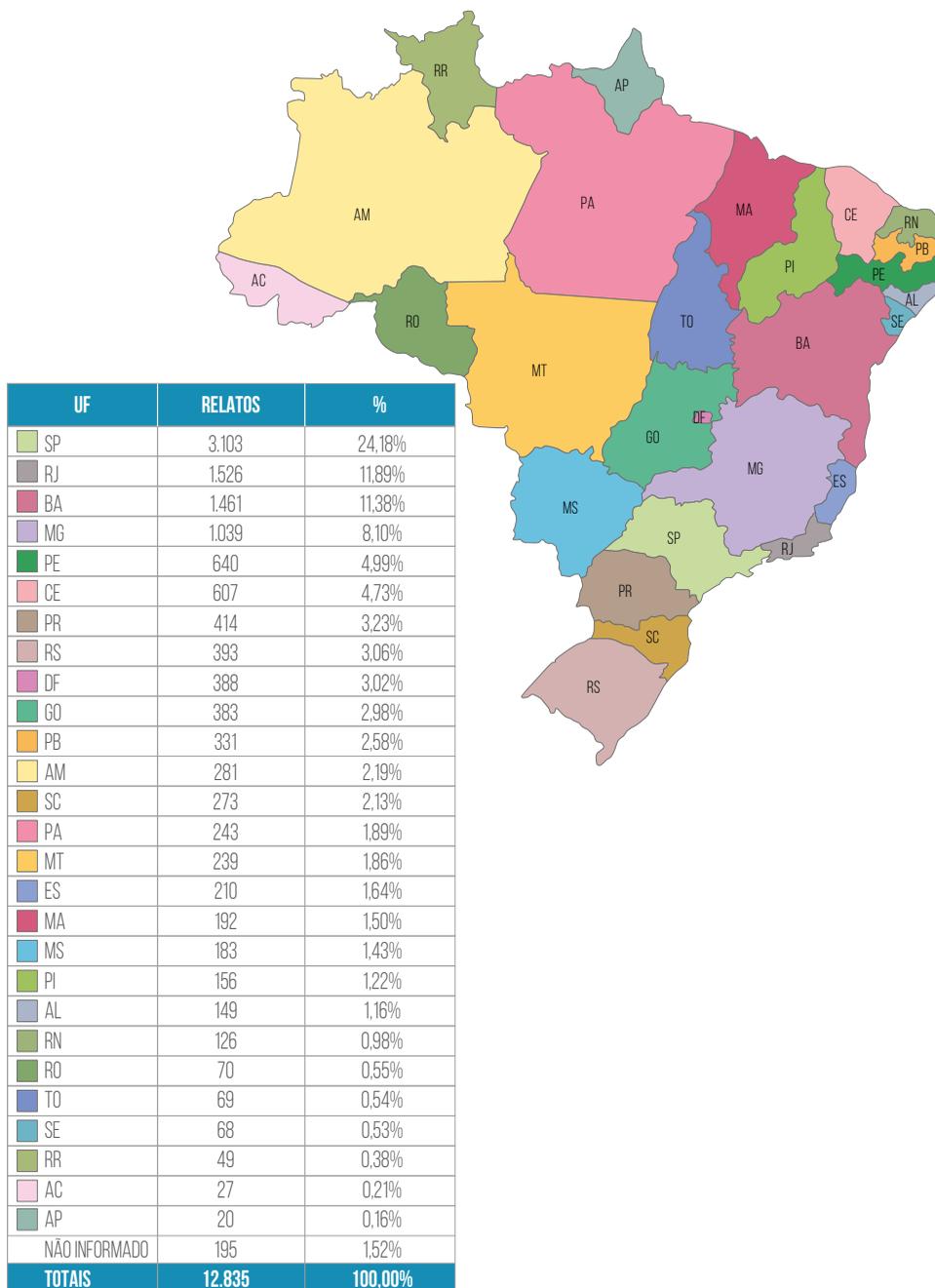
**Tabela 2** — Ocupação dos demandantes

OCUPAÇÃO	RELATOS	% RELATOS
ADVOGADO	4.171	32,50%
SERVIDOR PÚBLICO	1.429	11,13%
PROFISSIONAL LIBERAL OU AUTÔNOMO	1.234	9,61%
APOSENTADO	1.099	8,56%
EMPREGADO DE EMPRESA PRIVADA	1.036	8,07%
DESEMPREGADO	705	5,49%
ESTUDANTE	299	2,33%
EMPRESÁRIO	273	2,13%
PENSIONISTA	165	1,29%
NÃO INFORMADO	2.053	16,00%
OUTROS	371	2,89%
<b>TOTAL</b>	<b>12.835</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 (24,18%), Rio de Janeiro (11,89%), Bahia (11,38%) e Minas Gerais (8,10%), 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 na Paraíba. Os estados de São Paulo e de Minas Gerais aparecem na 6.ª e na 14.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: 18 fev. 2025. 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://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/populacao/9103-estimativas-de-populacao.html>. Acesso em: 18 fev. 2025.



# 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 66,21% (8.515) das manifestações recebidas, o que mantém a tendência histórica, com redução percentual das demandas sobre demora processual de 0,62 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 8,21% (1.056). 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 às serventias extrajudiciais, serviços notariais e de registro, com 2,60% (334), tema que tem apresentado crescimento recentemente. No segundo trimestre, esse assunto figurava na quinta posição mais frequente, e no primeiro trimestre encontrava-se na sétima posição. Questões locais sobre as serventias extrajudiciais em regra, são encaminhadas às ouvidorias dos tribunais ou à Corregedoria Nacional de Justiça, ou mesmo presta-se orientação ao usuário para procurar a corregedoria geral de justiça competente.



**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	8.287	186	36	2	2	-	-	3	8.515
COMO PETICIONAR AO CNJ	835	40	32	135	-	11	1	2	1.056
DEMANDA INSUFICIENTE PARA CLASSIFICAÇÃO	321	29	14	1	5	-	-	-	370
SERVENTIA EXTRAJUDICIAL/ CARTÓRIO	287	10	18	15	2	1	1	-	334
MATÉRIA DE CUNHO JURISDICIONAL	209	22	5	17	-	-	-	1	254
FUNCIONAMENTO/PROCEDIMENTO DE VARA/COMARCA	221	16	3	8	-	-	2	1	251
DECISÃO JUDICIAL	202	8	-	20	-	-	-	-	230
ATUAÇÃO DE MAGISTRADO	184	2	2	17	1	-	12	-	218
DEMANDA FORA DA COMPETÊNCIA DO CNJ	131	19	15	25	6	2	1	-	199
CONSULTA JURÍDICA	86	20	39	-	1	-	-	-	146
ACESSO A SISTEMAS DE INFORMAÇÃO DE ÓRGÃO DO PODER JUDICIÁRIO	68	21	16	-	3	1	-	-	109
ANDAMENTO/SITUAÇÃO DE PROCESSO JUDICIAL	41	21	27	1	7	1	-	-	98
EXAME NACIONAL DA MAGISTRATURA - ENAM	8	80	2	-	1	-	-	-	91
ATUAÇÃO DE SERVIDOR/FUNCIONÁRIO DO PODER JUDICIÁRIO	67	2	2	5	-	-	12	-	88
OUVM MOROSIDADE PROCESSUAL NO PODER JUDICIÁRIO	81	1	-	-	-	-	-	-	82
RESPOSTA/ATUAÇÃO DA OUVIDORIA DO CNJ	38	8	4	-	4	-	2	-	56
OUTROS ASSUNTOS	321	152	122	26	112	23	6	2	764
<b>TOTAIS</b>	<b>11.387</b>	<b>637</b>	<b>337</b>	<b>272</b>	<b>144</b>	<b>39</b>	<b>37</b>	<b>9</b>	<b>12.862</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 133 pedidos e 7 recursos fundamentados na Lei de Acesso à Informação (Lei n. 12.527/2011). Esses números representam redução de 1,43% nas demandas fundamentadas na LAI quando comparados aos do trimestre anterior, no qual foram registrados 135 pedidos e 3 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 (42), informações sobre sistema carcerário e de execução de medidas sócio educativas (7), andamento de processos judiciais (7) e sobre a atuação do Conselho (igualmente com 7).

Do total de pedidos de acesso à informação, 78 foram atendidos, 43 não puderam ser atendidos em razão de o CNJ não dispor das informações desejadas, 6 foram indeferidos, 5 foram considerados insuficientes para análise e 1 se encontrava em aberto no fechamento deste relatório.

Dos 7 recursos, 2 foram atendidos, 4 indeferidos e 1 não pode ser atendido por demandar informações que o CNJ não detinha. Houve 1 recurso de 2º grau e os demais foram de 1º grau.

Foram encaminhados 19 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 de São Paulo, Rio de Janeiro, Alagoas, Mato Grosso, Minas Gerais, Espírito Santo, Pará e Rio Grande do Sul; ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 1.ª Região; ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região; e as ouvidorias do Tribunal Superior do Trabalho e do Conselho da Justiça 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, foram recebidos 2 informes de decisão denegatória em grau de recurso por parte do Superior Tribunal de Justiça e do Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região.



## 2.2 DADOS DOS PROCESSOS

Dos relatos recebidos no trimestre, 9.783 (76,22% do total recebido) 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 8,12% inferior que a do trimestre anterior (10.648).

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	4.016	3.178	48	4.001	3.178	63	7.242
JUSTIÇA FEDERAL	811	561	7	813	553	13	1.379
JUSTIÇA DO TRABALHO	113	419	1	149	380	4	533
CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA	2	-	263	1	1	263	265
TRIBUNAL SUPERIOR	153	101	2	148	104	4	256
SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL	38	51	3	28	62	2	92
JUSTIÇA ELEITORAL	9	4	-	5	8	-	13
JUSTIÇA MILITAR	1	2	-	2	1	-	3
<b>TOTAIS</b>	<b>5.143</b>	<b>4.316</b>	<b>324</b>	<b>5.147</b>	<b>4.287</b>	<b>349</b>	<b>9.783</b>
<b>%</b>	<b>52,57%</b>	<b>44,12%</b>	<b>3,31%</b>	<b>52,61%</b>	<b>43,82%</b>	<b>3,57%</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, 7.720 (78,91%). Em seguida, constaram as demandas a respeito de como petitioner ao Conselho, com 648 (6,62%), e, desconsiderando as demandas insuficiente para classificação, vem em terceiro lugar as manifestações sobre serventia extrajudicial, com 18 (0,18%).



## 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, 97,32% (8.515) 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.

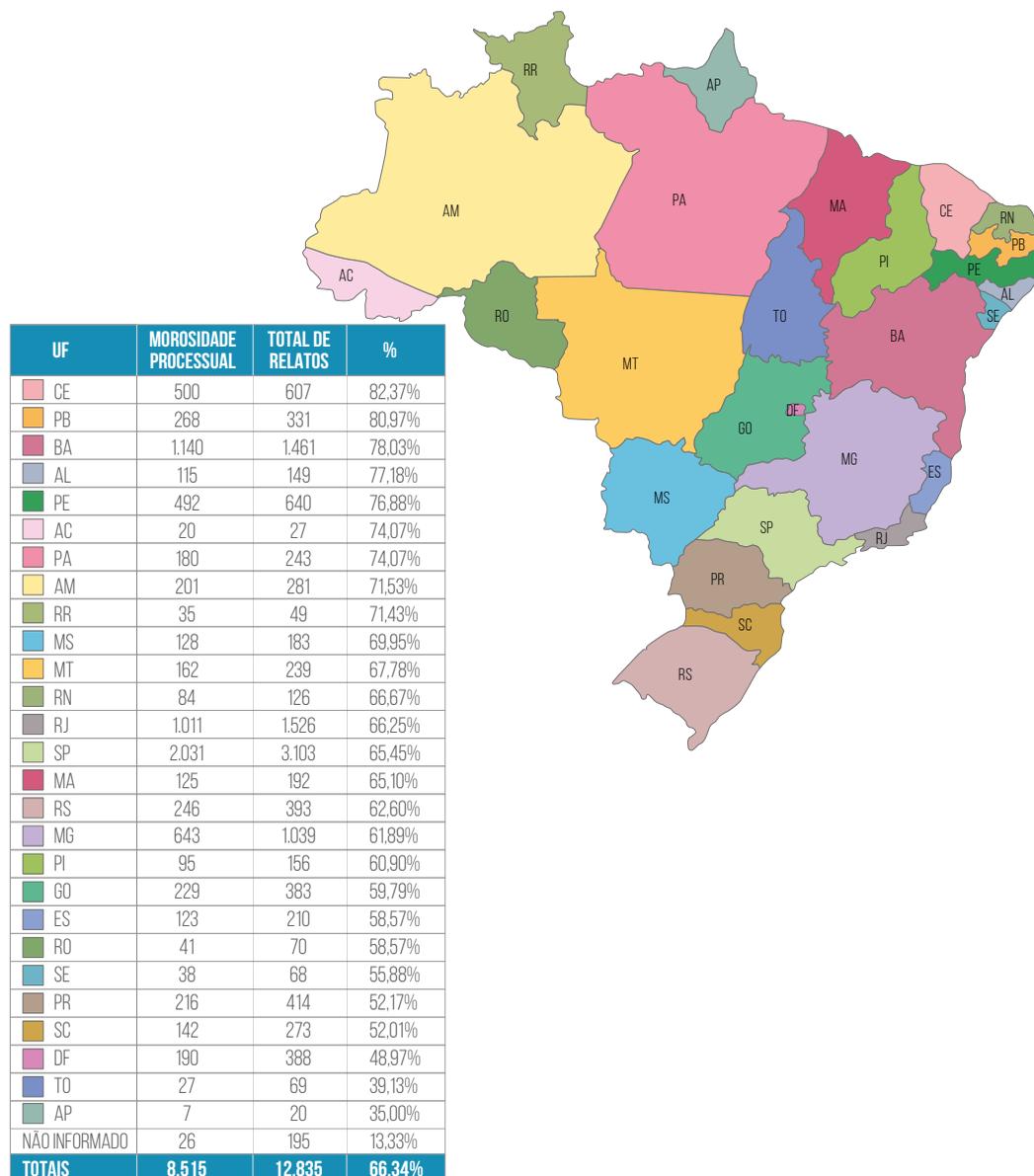
**Tabela 5** — Perfis dos usuários

	PESSOA COM DEFICIÊNCIA OU DOENÇA GRAVE		IDOSO		GÊNERO		
	TOTAIS	%	TOTAIS	%	TOTAIS	%	
NÃO	7.194	84,49%	6.753	79,31%	MASCULINO	4.594	53,95%
SIM	972	11,42%	1.413	16,59%	FEMININO	3.572	41,95%
PJ	349	4,10%	349	4,10%	PJ	349	4,10%
<b>TOTAL</b>	<b>8.515</b>	<b>100,00%</b>	<b>8.515</b>	<b>100,00%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>8.515</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 Ceará (82,37%), Paraíba (80,97%) e Bahia (78,03%).



**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 7.720 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	0	153	1	0	153	154
SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA	65	39	1	53	50	2	105
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO	62	25	0	66	21	0	87
TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL	1	0	0	1	0	0	1
<b>TOTAIS</b>	<b>129</b>	<b>64</b>	<b>154</b>	<b>121</b>	<b>71</b>	<b>155</b>	<b>347</b>

JUSTIÇA ESTADUAL	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TJSP	553	531	4	494	589	5	1.088
TJBA	528	334	6	544	319	5	868
TJRJ	406	347	7	462	291	7	760
TJCE	164	219	5	167	215	6	388
TJPE	239	147	0	238	148	0	386
TJMG	250	128	1	232	146	1	379
TJPB	190	61	0	199	50	2	251
TJPA	133	44	0	87	90	0	177
TJAM	83	87	0	103	66	1	170
TJRS	104	63	2	101	68	0	169
TJGO	68	64	1	68	61	4	133
TJMA	68	46	0	61	51	2	114
TJAL	71	38	0	63	46	0	109
TJPR	58	47	1	50	53	3	106
TJES	64	34	0	66	32	0	98
TJMT	53	42	0	46	48	1	95
TJMS	49	41	0	40	50	0	90
TJSC	69	16	0	56	29	0	85
TJRN	27	41	0	29	39	0	68
TJPI	38	18	0	29	27	0	56
TJDF	25	19	1	22	22	1	45
TJRR	22	3	1	17	8	1	26
TJTO	9	11	0	7	13	0	20
TJRO	6	9	1	6	7	3	16
TJSE	4	5	0	6	3	0	9
TJAC	7	1	0	5	3	0	8
TJAP	3	3	0	2	4	0	6
<b>TOTAIS</b>	<b>3.291</b>	<b>2.399</b>	<b>30</b>	<b>3.200</b>	<b>2.478</b>	<b>42</b>	<b>5.720</b>



JUSTIÇA FEDERAL	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRF-1ª REGIÃO	339	209	2	335	211	4	550
TRF-3ª REGIÃO	140	126	0	140	123	3	266
TRF-6ª REGIÃO	98	41	1	103	36	1	140
TRF-5ª REGIÃO	62	30	1	58	34	1	93
TRF-4ª REGIÃO	41	33	0	40	34	0	74
TRF-2ª REGIÃO	42	24	1	40	25	2	67
<b>TOTAIS</b>	<b>722</b>	<b>463</b>	<b>5</b>	<b>716</b>	<b>463</b>	<b>11</b>	<b>1.190</b>

JUSTIÇA DO TRABALHO	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRT-2ª REGIÃO	12	78	0	20	69	1	90
TRT-15ª REGIÃO	25	61	0	23	63	0	86
TRT-1ª REGIÃO	12	37	0	19	30	0	49
TRT-3ª REGIÃO	10	20	0	6	24	0	30
TRT-5ª REGIÃO	4	17	1	6	15	1	22
TRT-7ª REGIÃO	2	17	0	3	16	0	19
TRT-10ª REGIÃO	3	10	0	3	10	0	13
TRT-4ª REGIÃO	7	5	0	6	6	0	12
TRT-13ª REGIÃO	0	10	0	4	6	0	10
TRT-6ª REGIÃO	2	7	0	3	6	0	9
TRT-16ª REGIÃO	2	5	0	2	5	0	7
TRT-23ª REGIÃO	4	3	0	5	2	0	7
TRT-24ª REGIÃO	2	4	0	2	4	0	6
TRT-12ª REGIÃO	0	5	0	0	5	0	5
TRT-17ª REGIÃO	1	4	0	2	3	0	5
TRT-19ª REGIÃO	0	5	0	0	5	0	5
TRT-9ª REGIÃO	1	3	0	1	2	1	4
TRT-14ª REGIÃO	2	1	0	2	1	0	3
TRT-21ª REGIÃO	2	1	0	2	1	0	3
TRT-8ª REGIÃO	1	1	0	0	2	0	2
TRT-11ª REGIÃO	0	2	0	0	2	0	2
TRT-18ª REGIÃO	0	2	0	0	2	0	2
TRT-20ª REGIÃO	0	2	0	0	2	0	2
TRT-22ª REGIÃO	1	1	0	0	2	0	2
<b>TOTAIS</b>	<b>93</b>	<b>301</b>	<b>1</b>	<b>109</b>	<b>283</b>	<b>3</b>	<b>395</b>



JUSTIÇA ELEITORAL	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRE-BA	4	0	0	0	4	0	4
TRE-AL	1	0	0	1	0	0	1
TRE-PE	1	0	0	0	1	0	1
TRE-RO	1	0	0	1	0	0	1
TRE-PI	1	0	0	1	0	0	1
<b>TOTAIS</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>8</b>

RESUMO	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRIBUNAIS SUPERIORES E CNJ	129	64	154	121	71	155	347
JUSTIÇA ESTADUAL	3.291	2.399	30	3.200	2.478	42	5.720
JUSTIÇA FEDERAL	722	463	5	716	463	11	1.190
JUSTIÇA DO TRABALHO	93	301	1	109	283	3	395
JUSTIÇA ELEITORAL	8	0	0	3	5	0	8
<b>TOTAIS</b>	<b>4.243</b>	<b>3.227</b>	<b>190</b>	<b>4.149</b>	<b>3.300</b>	<b>211</b>	<b>7.660</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 36 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 (9), demandas alheias às atribuições constitucionais do CNJ (7) e demandas sobre matéria jurisdicional, morosidade processual e atuação de magistrado (todos com 3 manifestações).

As demandas são analisadas conforme o relato que apresentam, procedendo-se o encaminhamento e as orientações pertinentes ao caso.



# 3

## OUVIDORIA NACIONAL DA MULHER

A Ouvidoria Nacional da Mulher foi instituída pela Portaria CNJ n. 33/2022 e inaugurada em 8 de março de 2022, em comemoração ao Dia Internacional da Mulher.

Em compasso com o dever do Estado de criar mecanismos para coibir a violência doméstica e em conformidade com o que preceitua o artigo 226, §8º, da Constituição Federal, o 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 <sup>(1)</sup> 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 <sup>(2)</sup> 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 <sup>(3)</sup>	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 180 manifestações de competência da Ouvidoria Nacional da Mulher. A maior parte das demandas foi registrada por advogados e servidores públicos (ambos com 13,33%) e por empregados de empresas privadas e pessoas desempregadas (ambos com 11,67%). Em relação aos estados nos quais se originaram, 26,11% eram de São Paulo, 8,33% da Bahia e 7,78% de Minas Gerais.

A maior parte das demandas se refere à demora processual (45,30%), demandas pertinentes ao Protocolo de Julgamento em Perspectiva de Gênero (11,6%), e a situações de assédio (9,94%), conforme mostra a tabela a seguir:



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

ASSUNTO	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	INFORMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	TOTAIS	%
OUM MOROSIDADE PROCESSUAL NO PODER JUDICIÁRIO	81	-	-	1	82	45,30%
OUM PROTOCOLO DE JULGAMENTO EM PERSPECTIVA DE GÊNERO	18	3	-	-	21	11,60%
OUM ASSÉDIO (MORAL, SEXUAL, ETC.)	13	4	-	1	18	9,94%
OUM COMPETÊNCIA DO CNJ/COMO PETICIONAR	16	-	1	-	17	9,39%
OUM DEMANDA PERTINENTE A OUTRO ÓRGÃO DO SIST. DE JUSTIÇA (POLÍCIA, MP, DEFENSORIA PÚBLICA, ETC.)	16	-	1	-	17	9,39%
OUM VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER (SEXUAL, MORAL, INSTIT., ETC.)	11	2	-	1	14	7,73%
OUM DEMANDA INSUFICIENTE PARA CLASSIFICAÇÃO	7	-	-	-	7	3,87%
OUM DISCRIMINAÇÃO EM RAZÃO DE GÊNERO NO PODER JUDICIÁRIO	3	-	-	-	3	1,66%
OUM ALIENAÇÃO PARENTAL EMPREGADA COMO VIOLÊNCIA DE GÊNERO	1	-	-	-	1	0,55%
OUM MEDIDA PROTETIVA DE URGÊNCIA DA LMP	1	-	-	-	1	0,55%
<b>TOTAIS</b>	<b>167</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>181</b>	<b>100,00%</b>

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

As demandas que continham dados pertinentes a processos judiciais contabilizaram 122 manifestações, sendo a maioria da Justiça Estadual (80,33%), 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	64	33	1	55	42	1	98	80,33%
CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA	-	-	11	-	-	11	11	9,02%
JUSTIÇA FEDERAL	4	2	-	4	2	-	6	4,92%
TRIBUNAL SUPERIOR	3	1	-	1	3	-	4	3,28%
SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL	-	2	-	-	2	-	2	1,64%
JUSTIÇA ELEITORAL	-	1	-	-	1	-	1	0,82%
<b>TOTAIS</b>	<b>71</b>	<b>39</b>	<b>12</b>	<b>60</b>	<b>50</b>	<b>12</b>	<b>122</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. 5º, 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	89		89	100%
DEPARTAMENTO DE PESQUISAS JUDICIÁRIAS	54		54	100%
SECRETARIA PROCESSUAL	47		47	100%
DIRETORIA GERAL	12		12	100%
CENTRO DE FORMAÇÃO E APERF. DE SERVIDORES DO PODER JUDICIÁRIO	11		11	100%
SEÇÃO DE PROTOCOLO E DIGITALIZAÇÃO	10		10	100%
SECRETARIA DE CERIMONIAL E EVENTOS	7		7	100%
GABINETE VAGA JUIZ TRF	7		7	100%
SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS	6		6	100%
SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL	6		6	100%
DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO ORÇAMENTÁRIO	5		5	100%
GABINETE VAGA TST	4		4	100%
GABINETE VAGA MEMBRO MPU	3		3	100%
SEÇÃO DE MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DA ESTRATÉGIA	2		2	100%
SECRETARIA DE ORÇAMENTO, FINANÇAS E CONTABILIDADE	2		2	100%
COORDENADORIA DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS	2		2	100%
SETOR DE GESTÃO DO QUADRO DE PESSOAL	2		2	100%
GABINETE VAGA JUIZ DO TRABALHO	2		2	100%
DEPARTAMENTO NACIONAL DE POLÍCIA JUDICIAL	1		1	100%
SETOR DE INSTRUMENTOS DE COOPERAÇÃO TÉCNICA	1		1	100%
DEPARTAMENTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA	1		1	100%
SEÇÃO DE GESTÃO DE CONTRATOS	1		1	100%
SEÇÃO DE EDUCAÇÃO CORPORATIVA	1		1	100%
GABINETE VAGA DESEMBARGADOR TJ	1		1	100%
GABINETE DA PRESIDÊNCIA	1		1	100%
COORDENADORIA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	1		1	100%
SEÇÃO DE ARQUIVO E DE GESTÃO DOCUMENTAL	1		1	100%
GABINETE VAGA JUIZ TRT	1		1	100%
DEP DE MONIT. E FISCAL. DO SIST CARCER. E DO SIST. DE EXEC. DE MED. SOCIOEDUCATIVAS	64	1	65	98%
SECRETARIA-GERAL	36	2	38	95%
SECRETARIA DE ESTRATÉGIA E PROJETOS	25	2	27	93%
GABINETE VAGA MEMBRO MPE	4	1	5	80%
GABINETE VAGA CIDADÃO SENADO	2	2	4	50%
GABINETE VAGA JUIZ ESTADUAL	5	7	12	42%
GABINETE VAGA CIDADÃO CÂMARA	1	2	3	33%
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO		1	1	0%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>418</b>	<b>18</b>	<b>436</b>	<b>95,87%</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 436 manifestações encaminhadas, 95,87% 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, 8.276 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	107			1	108
OUVIDORIA DO STJ	42			1	43
OUVIDORIA DO CJF				2	2
<b>TOTAL</b>	<b>149</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>153</b>
%	97,39%	0,00%	0,00%	2,61%	100,00%

JUSTIÇA ESTADUAL	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TJSP	1.279	6	8	26	1.319
OUVIDORIA DO TJBA	846	35	46	10	937
OUVIDORIA DO TJRJ	867	2		10	879
OUVIDORIA DO TJMG	441			10	451
OUVIDORIA DO TJPE	420	6	3	1	430
OUVIDORIA DO TJCE	424	1		3	428
OUVIDORIA DO TJPB	246			1	247
OUVIDORIA DO TJPA	175		4	6	185



OUVIDORIA DO TJRS	183	1		1	185
OUVIDORIA DO TJAM	172			2	174
OUVIDORIA DO TJGO	161			3	164
OUVIDORIA DO TJPR	125				125
OUVIDORIA DO TJMA	120			2	122
OUVIDORIA DO TJES	108	2	1	1	112
OUVIDORIA DO TJMT	106			2	108
OUVIDORIA DO TJSC	104			4	108
OUVIDORIA DO TJAL	101			3	104
OUVIDORIA DO TJMS	89			1	90
OUVIDORIA DO TJPI	74				74
OUVIDORIA DO TJRN	68	1	1	2	72
OUVIDORIA DO TJDFT	58				58
OUVIDORIA DO TJRR	24				24
OUVIDORIA DO TJRO	22				22
OUVIDORIA DO TJTO	19				19
OUVIDORIA DO TJSE	13				13
OUVIDORIA DO TJAC	8				8
OUVIDORIA DO TJAP	6			1	7
OUV. DA MULHER DO TJBA	1				1
OUV. DA MULHER DO TJGO	1				1
OUV. DA MULHER DO TJPA	1				1
OUV. DA MULHER DO TJPR			1		1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>6.262</b>	<b>54</b>	<b>64</b>	<b>89</b>	<b>6.469</b>
<b>%</b>	<b>96,80%</b>	<b>0,83%</b>	<b>0,99%</b>	<b>1,38%</b>	<b>100,00%</b>

JUÍÇA FEDERAL	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TRF-1ª REGIÃO	557	2	4	13	576
OUVIDORIA DO TRF-3ª REGIÃO	285			2	287
OUVIDORIA DO TRF-6ª REGIÃO	145	1			146
OUVIDORIA DO TRF-5ª REGIÃO	89	1	1	1	92
OUVIDORIA DO TRF-2ª REGIÃO	71				71
OUVIDORIA DA SJPR/TRF-4ª REGIÃO	27		1	1	29
OUVIDORIA DA SJRS/TRF-4ª REGIÃO	16			1	17
OUVIDORIA DO TRF-4ª REGIÃO	15		2		17
OUVIDORIA DA SJSC/TRF-4ª REGIÃO	7				7
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>1.212</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>1.242</b>
<b>%</b>	<b>97,58%</b>	<b>0,32%</b>	<b>0,64%</b>	<b>1,45%</b>	<b>100,00%</b>



JUÍÇA DO TRABALHO	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TRT-2ª REGIÃO	107				107
OUVIDORIA DO TRT-15ª REGIÃO	103			3	106
OUVIDORIA DO TRT-1ª REGIÃO	43			2	45
OUVIDORIA DO TRT-5ª REGIÃO	16			2	18
OUVIDORIA DO TRT-3ª REGIÃO	17				17
OUVIDORIA DO TRT-7ª REGIÃO	15				15
OUVIDORIA DO TRT-10ª REGIÃO	14				14
OUVIDORIA DO TRT-4ª REGIÃO	12				12
OUVIDORIA DO TRT-13ª REGIÃO	9				9
OUVIDORIA DO TRT-16ª REGIÃO	7				7
OUVIDORIA DO TRT-19ª REGIÃO	6			1	7
OUVIDORIA DO TRT-17ª REGIÃO	6				6
OUVIDORIA DO TRT-23ª REGIÃO	6				6
OUVIDORIA DO TRT-24ª REGIÃO	6				6
OUVIDORIA DO TRT-6ª REGIÃO	6				6
OUVIDORIA DO TRT-9ª REGIÃO	5				5
OUVIDORIA DO TRT-12ª REGIÃO	4				4
OUVIDORIA DO TRT-18ª REGIÃO	4				4
OUVIDORIA DO TRT-21ª REGIÃO	4				4
OUVIDORIA DO TRT-11ª REGIÃO	1				1
OUVIDORIA DO TRT-14ª REGIÃO	1				1
OUVIDORIA DO TRT-20ª REGIÃO	1				1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>393</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>401</b>
%	98,00%	0,00%	0,00%	2,00%	100,00%

JUÍÇA ELEITORAL	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TRE-BA	4				4
OUVIDORIA DO TRE-MG	2			1	3
OUVIDORIA DO TRE-RO	1				1
OUVIDORIA DO TRE-MS	1				1
OUVIDORIA DO TRE-PI	1				1
OUVIDORIA DO TRE-RJ	1				1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>11</b>
%	90,91%	0,00%	0,00%	9,09%	100,00%



RESUMO	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
TRIBUNAIS SUPERIORES E CONSELHOS	149	-	-	4	153
JUSTIÇA ESTADUAL	6.262	54	64	89	6.469
JUSTIÇA FEDERAL	1.212	4	8	18	1.242
JUSTIÇA TRABALHISTA	393	-	-	8	401
JUSTIÇA ELEITORAL	10	-	-	1	11
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>8.026</b>	<b>58</b>	<b>72</b>	<b>120</b>	<b>8.276</b>
%	96,98%	0,70%	0,87%	1,45%	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 8.276 manifestações encaminhadas, 8.026 (96,98%) obtiveram solução, 58 (0,70%) foram finalizadas sem solução e 72 (0,87%) permaneceram em acompanhamento. Outras 120 manifestações (1,45%) foram enviadas sem a solicitação de informações/resposta.

Em relação ao trimestre anterior, em que foram realizados 8.960 encaminhamentos para órgãos do Poder Judiciário, houve redução de 7,63% no número de manifestações encaminhadas, o que representa redução de 684 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 Mulher do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) e à Presidência do Conselho Federal da Ordem dos Advogados do Brasil.



# 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 180 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	82	45,56%
BOM	24	13,33%
REGULAR	16	8,89%
RUIM	20	11,11%
PÉSSIMO	38	21,11%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>180</b>	<b>100,00%</b>

TEMPO DE RESPOSTA	TOTAL	%
ÓTIMO	100	55,56%
BOM	34	18,89%
REGULAR	13	7,22%
RUIM	11	6,11%
PÉSSIMO	22	12,22%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>180</b>	<b>100,00%</b>

SATISFAÇÃO QUANTO AO DESFECHO	TOTAL	%
SIM	82	45,56%
NÃO	98	54,44%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>180</b>	<b>100,00%</b>

CLAREZA DA RESPOSTA	TOTAL	%
SIM	116	64,44%
NÃO	64	35,56%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>180</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 redução em relação ao trimestre anterior, que obteve 226 avaliações.



Em relação ao quesito Atendimento, os registros avaliados como ótimo e bom alcançaram os 58,89%. Quanto ao quesito Tempo de resposta, ótimo e bom representaram 74,44% das avaliações. A satisfação do usuário em relação ao desfecho do tratamento de sua demanda apresentou avaliação positiva em 45,56% dos registros conceituados. Quanto ao item Clareza da resposta, 64,44% dos registros obtiveram avaliação positiva.

Os quesitos “Atendimento” e “Tempo da resposta” apresentaram redução nos percentuais de avaliação positiva em relação ao trimestre anterior, em 12,35 e 4,32 pontos percentuais, e os quesitos Satisfação quanto ao desfecho e Clareza da resposta apresentaram queda de 4,89 e 7,24 pontos percentuais, respectivamente.



# CONSIDERAÇÕES FINAIS

No último trimestre de 2024, a Ouvidoria do CNJ, sob a gestão da Conselheira Renata Gil, recebeu um total de 12.835 manifestações. Este número representou uma redução de 8,79% em relação ao trimestre anterior, porém um aumento significativo de 32,52% em comparação com o mesmo período de 2023.

A maior parte das demandas (98,30%) foi recebida por meio do sistema eletrônico de atendimento na internet, demonstrando a predominância dos canais virtuais como principal meio de acesso à Ouvidoria. Os profissionais que mais utilizaram os serviços foram advogados (32,50%), servidores públicos (11,13%) e profissionais liberais/autônomos (9,61%).

Os estados com maior número de manifestações foram São Paulo (24,18%), Rio de Janeiro (11,89%), Bahia (11,38%) e Minas Gerais (8,10%), coincidindo com os estados mais populosos do país e que possuem tribunais de grande porte, conforme dados do relatório Justiça em Números 2024.

A morosidade processual continuou sendo o tema predominante nas manifestações (66,21%), mantendo uma tendência histórica e apresentando suave redução percentual em relação ao trimestre anterior. Em seguida, apareceram manifestações sobre como peticionar ao CNJ (8,21%) e questões relacionadas às serventias extrajudiciais (2,60%).

Destaca-se a atuação da Ouvidoria Nacional da Mulher, que recebeu 180 manifestações relacionadas às suas competências específicas, principalmente sobre demora processual (45,30%), questões do Protocolo de Julgamento em Perspectiva de Gênero (11,6%) e situações de assédio (9,94%).

Os resultados da pesquisa de satisfação indicaram uma avaliação positiva em relação ao atendimento (58,89%), ao tempo de resposta (74,44%) e à clareza da resposta (64,44%). No que tange ao desfecho, o índice de satisfação alcançou os 45,56%.

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 8.276 manifestações encaminhadas aos demais órgãos do Poder Judiciário, 96,98% encontram-se finalizadas com solução no fechamento do relatório.





Poder  
Judiciário



CONSELHO  
NACIONAL  
DE JUSTIÇA