



610

# RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DO CONSELHO  
NACIONAL DE JUSTIÇA

---

JANEIRO, FEVEREIRO E MARÇO DE 2025



Poder  
Judiciário



CONSELHO  
NACIONAL  
DE JUSTIÇA





610

# RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DO CONSELHO  
NACIONAL DE JUSTIÇA

---

JANEIRO, FEVEREIRO E MARÇO DE 2025





## 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

## OUVIDORIA NACIONAL DE JUSTIÇA

### **Ouvidor Nacional de Justiça**

Marcello Terto e Silva

### **Ouvidora Nacional da Mulher**

Conselheira Renata Gil de Alcântara 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

Anna Beatriz Menezes Florêncio

## 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

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. 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 de justiça foi exercida pela conselheira Renata Gil de Alcântara Videira, eleita em 8 de outubro de 2024 (Portaria n. 346/2024), e pelo Conselheiro Marcello Terto e Silva, eleito na 1ª Sessão Ordinária, em 11 de fevereiro de 2025 (Portaria n. 34/2025).

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 de 2024.

Este relatório contém dados relativos às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria nos meses de janeiro e março de 2025.



# 1

## DEMANDAS RECEBIDAS

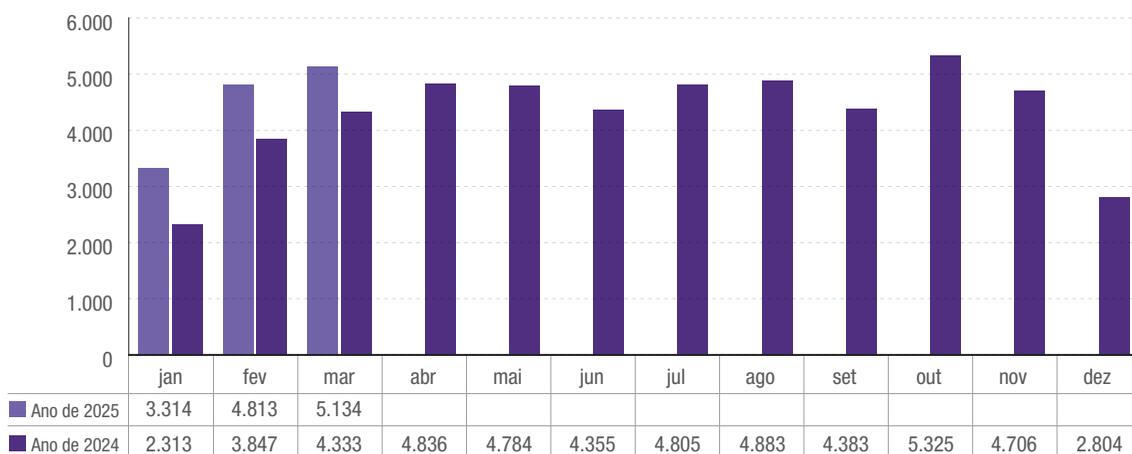
No período de janeiro a março de 2025, a Ouvidoria recebeu um total de 13.261 manifestações pelos canais de atendimento da unidade, alcançando média mensal de 4.420 relatos.

Houve aumento significativo de 26,38% em relação ao mesmo período em 2024, em que foram recebidas 10.493 manifestações. Já em relação ao trimestre anterior, no qual foram registradas 12.835 demandas, houve crescimento de 3,32%.

Registra-se que, dentre as demandas registradas, 399 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 2025 e 2024.

**Gráfico 1** — Demanda Mensal — comparativo de 2025 e 2024





A forma de comunicação mais comum com a Ouvidoria é a virtual, com 12.964 manifestações recebidas pelo sistema eletrônico de atendimento na Internet (97,76%) e 251 por e-mail (1,89%). As demais manifestações foram recebidas por: atendimento pessoal, com 20 manifestações (0,15%); atendimento telefônico, com 19 manifestações (0,14%); ofícios, com 4 (0,03%), e correspondências, 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 1.962 atendimentos telefônicos recepcionados, conforme tabela a seguir.

**Tabela 1** — Atendimentos telefônicos no trimestre

PERÍODO	ATENDIMENTOS
JANEIRO	465
FEVEREIRO	957
MARÇO	540
<b>TOTAL</b>	<b>1.962</b>

Há predominância de manifestações enviadas por advogados (31,74%), servidores públicos (10,64%) e profissionais liberais ou autônomos (10,26%), como demonstra a tabela a seguir:

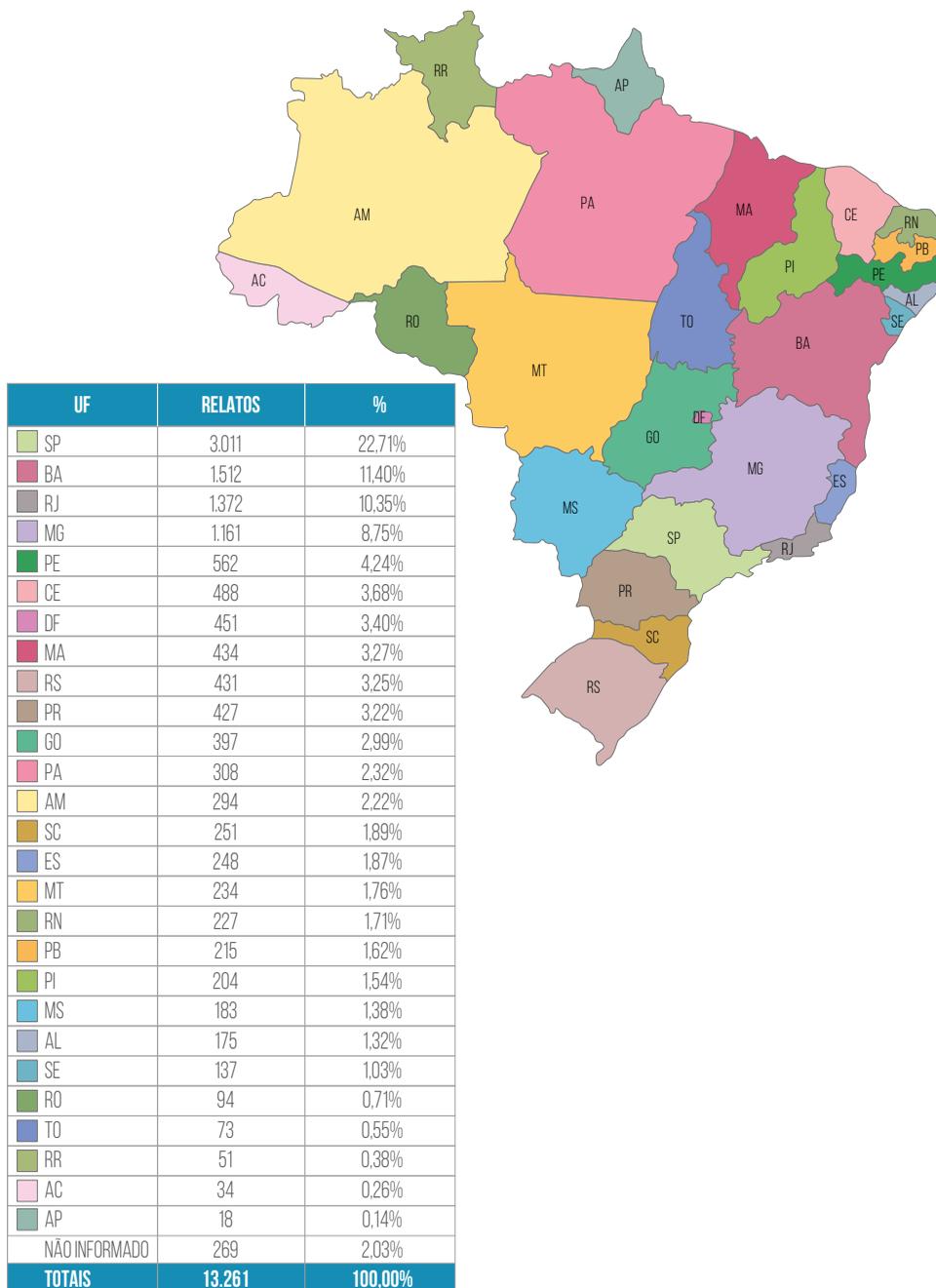
**Tabela 2** — Ocupação dos demandantes

OCUPAÇÃO	RELATOS	% RELATOS
ADVOGADO	4.209	31,74%
SERVIDOR PÚBLICO	1.411	10,64%
PROFISSIONAL LIBERAL OU AUTÔNOMO	1.360	10,26%
EMPREGADO DE EMPRESA PRIVADA	1.194	9,00%
APOSENTADO	1.042	7,86%
DESEMPREGADO	674	5,08%
ESTUDANTE	326	2,46%
EMPRESÁRIO	313	2,36%
MILITAR	156	1,18%
NÃO INFORMADO	2.174	16,39%
OUTROS	402	3,03%
<b>TOTAL</b>	<b>13.261</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 (22,71%), Bahia (11,40%), Rio de Janeiro (10,35%), e Minas Gerais (8,75%), 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 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>, a maior demanda originou-se no Distrito Federal, na Bahia, no Rio de Janeiro e em Roraima. Os estados de São Paulo e de Minas Gerais aparecem na 7.ª e na 15.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: 06 mai. 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: 6 mai. 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 60,64% (8.057) das manifestações recebidas, o que mantém a tendência histórica, com redução percentual das demandas sobre demora processual de 5,57 pontos percentuais 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 10,51% (1.397). 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, figuraram as demandas pertinentes às serventias extrajudiciais, serviços notariais e de registro, com 3,48% (463), tema que tem apresentado crescimento desde de 2024, indo da 7ª posição no primeiro trimestre de temas mais frequentes para a 3ª posição no último trimestre. 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.

Destaca-se o recebimento de 240 manifestações pertinentes a caso específico de guarda de menor no estado do Maranhão, no qual foi questionado a observância ao Protocolo de Julgamento em Perspectiva de Gênero. Detalhamento da demanda será apresentado na seção da Ouvidoria Nacional da Mulher.



**Tabela 3** — Assuntos e tipos de manifestações

ASSUNTO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	DENÚNCIA	INFORMAÇÃO	PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	SUGESTÃO	ELOGIO	REQUERIMENTO LGPD	TOTAIS
MOROSIDADE PROCESSUAL NO PODER JUDICIÁRIO	7.730	284	6	33	2	2	-	-	8.057
COMO PETICIONAR AO CNJ	1.010	78	266	31	2	10	-	-	1.397
SERVENTIA EXTRAJUDICIAL/ CARTÓRIO	381	17	29	27	6	1	1	1	463
DEMANDA INSUFICIENTE PARA CLASSIFICAÇÃO	284	42	9	17	4	-	2	1	359
ATUAÇÃO DE MAGISTRADO	192	2	27	2	-	-	17	-	240
OUM PROTOCOLO DE JULGAMENTO. EM PERSPECTIVA DE GÊNERO (CASO GUARDA - MARANHÃO)	240	-	-	-	-	-	-	-	240
DECISÃO JUDICIAL	192	16	26	1	-	1	-	-	236
MATÉRIA DE CUNHO JURISDICIONAL	168	25	33	2	-	1	-	2	231
DEMANDA FORA DA COMPETÊNCIA DO CNJ	154	17	35	11	-	2	-	-	219
FUNCIONAMENTO/ PROCEDIMENTO DE VARA/ COMARCA	183	5	12	3	1	-	3	-	207
ANDAMENTO/SITUAÇÃO DE PROCESSO JUDICIAL	117	39	1	33	7	-	-	2	199
ACESSO A SISTEMAS DE INFORMAÇÃO DE ÓRGÃO DO PODER JUDICIÁRIO	91	26	-	14	4	2	-	-	137
CONSULTA JURÍDICA	56	18	5	43	-	1	-	-	123
ACESSO A SISTEMAS DO CNJ	60	19	-	15	9	2	1	-	106
ATUAÇÃO DE SERVIDOR/ FUNCIONÁRIO DO PODER JUDICIÁRIO	58	-	10	-	-	-	6	-	74
OUM MOROSIDADE PROCESSUAL NO PODER JUDICIÁRIO	60	2	-	1	-	-	-	-	63
OUTROS ASSUNTOS	388	151	46	189	132	20	6	3	935
<b>TOTAIS</b>	<b>11.364</b>	<b>741</b>	<b>505</b>	<b>422</b>	<b>167</b>	<b>42</b>	<b>36</b>	<b>9</b>	<b>13.286</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 em permanente 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 155 pedidos e 9 recursos fundamentados na Lei de Acesso à Informação (Lei n. 12.527/2011). Esses números representam aumento de 17,14% nas demandas fundamentadas na LAI quando comparados aos do trimestre anterior, no qual foram registrados 133 pedidos e 7 recursos.

Os pedidos tratavam-se, em sua maioria, de demandas sobre: o levantamento de dados para pesquisas e estatísticas e referentes ao relatório Justiça em Números (31), informações sobre a atuação do Conselho (20) e informações sobre sistemas do CNJ (9).

Do total de pedidos de acesso à informação, 96 foram atendidos, 39 não puderam ser atendidos em razão de o CNJ não dispor das informações desejadas, 6 foram considerados insuficientes para análise, 4 foram indeferidos e 1 foi parcialmente atendido. No fechamento deste relatório, 9 pedidos se encontravam em aberto.

Dos 9 recursos, 4 foram atendidos e 5 indeferidos. Houve 1 recurso de 2º grau e os demais foram de 1º grau.

Foram encaminhados 18 pedidos de informação para os órgãos competentes, em conformidade com o art. 11, § 1.º, inciso III, da Lei de Acesso à Informação.

Os destinatários foram: ouvidorias dos tribunais de Justiça de São Paulo, Rio de Janeiro, Maranhão, Alagoas, Tocantins, Goiás, Espírito Santo, Pernambuco e Distrito Federal; ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 5ª e da 6ª Região; ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 3ª, 5ª e 15ª Região; e as ouvidorias do Tribunal Superior de Justiça 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 primeiro trimestre de 2025, foram recebidos 7 informes de decisão denegatória em grau de recurso por parte do Superior Tribunal de Justiça, Tribunal de Justiça de São Paulo e do Distrito Federal e do Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região.



## 2.2 DADOS DOS PROCESSOS

Dos relatos recebidos no trimestre, 9.727 (73,35% 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 0,57% inferior que a do trimestre anterior (9.783).

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

**Tabela 4** — Dados dos processos objeto de manifestação

ESFERA	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
JUSTIÇA ESTADUAL	3.765	3.227	66	3.690	3.300	68	7.058
JUSTIÇA FEDERAL	927	597	9	949	573	11	1.533
JUSTIÇA DO TRABALHO	97	399	2	147	348	3	498
CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA	2	-	261	1	1	261	263
SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA	87	79	3	72	93	4	169
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO	63	34	-	73	24	-	97
SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL	36	45	4	26	54	5	85
JUSTIÇA ELEITORAL	13	8	-	11	9	1	21
JUSTIÇA MILITAR	3	-	-	2	-	1	3
<b>TOTAIS</b>	<b>4.993</b>	<b>4.389</b>	<b>345</b>	<b>4.971</b>	<b>4.402</b>	<b>354</b>	<b>9.727</b>
%	51,33%	45,12%	3,55%	51,11%	45,26%	3,64%	100,00%

NA: Não se aplica.

Das manifestações que continham dados do processo, a maior parte era relativa à morosidade na tramitação processual, 7.337 (75,43%). Em seguida, constaram as demandas a respeito de como peticionar ao Conselho, com 836 (8,59%), e, em terceiro lugar as manifestações sobre decisões judiciais, com 191 (1,96%).



## 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, 95,94% (7.730) são reclamações.

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

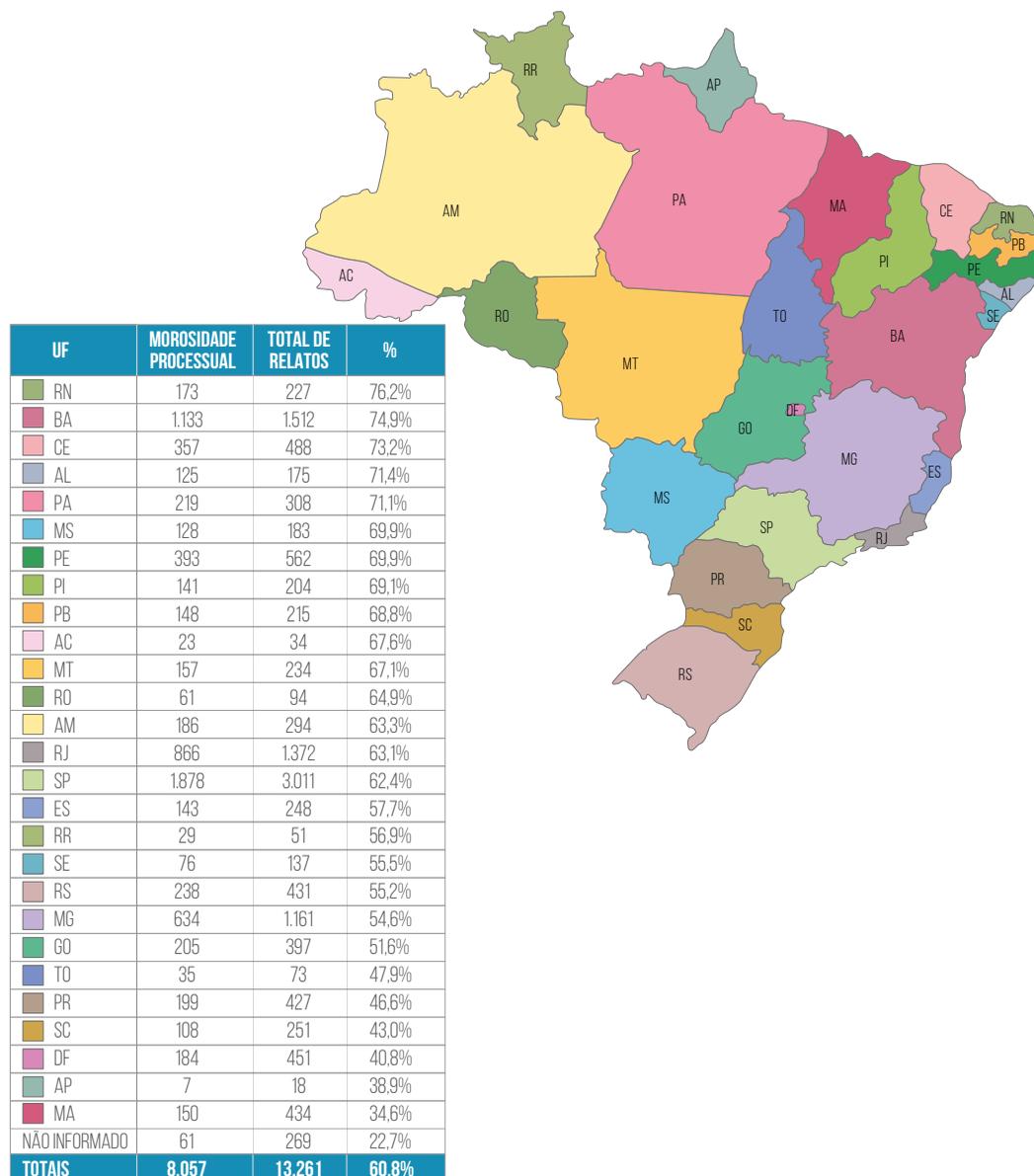
**Tabela 5** — Perfis dos usuários

	PESSOA COM DEFICIÊNCIA OU DOENÇA GRAVE		IDOSO		GÊNERO		
	TOTAIS	%	TOTAIS	%	TOTAIS	%	
NÃO	6.784	84,20%	6.504	80,72%	MASCULINO	4.335	53,80%
SIM	969	12,03%	1.249	15,50%	FEMININO	3.418	42,42%
PJ	304	3,77%	304	3,77%	PJ	304	3,77%
<b>TOTAL</b>	<b>8.057</b>	<b>100,00%</b>	<b>8.057</b>	<b>100,00%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>8.057</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 Rio Grande do Norte (76,2%), Bahia (74,9%) e Ceará (73,2%).



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 7.337 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	2	0	130	1	1	130	132
SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA	71	44	2	52	62	3	117
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO	58	29	0	67	20	0	87
<b>TOTAIS</b>	<b>131</b>	<b>73</b>	<b>132</b>	<b>120</b>	<b>83</b>	<b>133</b>	<b>336</b>

JUSTIÇA ESTADUAL	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TJ-SÃO PAULO	455	479	9	424	512	7	943
TJ-BAHIA	509	335	4	508	336	4	848
TJ-RIO DE JANEIRO	385	291	5	408	271	2	681
TJ-MINAS GERAIS	256	125	6	240	141	6	387
TJ-PERNAMBUCO	230	122	1	215	137	1	353
TJ-CEARÁ	135	116	2	130	122	1	253
TJ-PARÁ	148	61	1	85	125	0	210
TJ-RIO GRANDE DO SUL	121	66	1	107	78	3	188
TJ-AMAZONAS	60	83	2	72	71	2	145
TJ-RIO GRANDE DO NORTE	38	103	0	48	93	0	141
TJ-MATO GROSSO	62	56	1	57	61	1	119
TJ-ALAGOAS	55	61	0	58	58	0	116
TJ-PARAÍBA	33	79	0	31	81	0	112
TJ-ESPÍRITO SANTO	65	46	0	66	45	0	111
TJ-GOIÁS	48	61	0	42	67	0	109
TJ-MARANHÃO	71	37	1	61	47	1	109
TJ-MATO GROSSO DO SUL	46	59	1	41	64	1	106
TJ-PARANÁ	34	55	3	46	44	2	92
TJ-PIAÚÍ	52	12	1	46	18	1	65
TJ-SANTA CATARINA	46	13	0	34	25	0	59
TJ-DISTRITO FEDERAL	25	10	0	25	10	0	35
TJ-RONDÔNIA	12	14	1	15	11	1	27
TJ-SERGIPE	12	8	0	12	8	0	20
TJ-RORAIMA	17	1	0	16	2	0	18
TJ-TOCANTINS	12	5	0	10	7	0	17
TJ-ACRE	5	1	0	6	0	0	6
TJ-AMAPÁ	4	0	0	4	0	0	4
<b>TOTAIS</b>	<b>2.936</b>	<b>2.299</b>	<b>39</b>	<b>2.807</b>	<b>2.434</b>	<b>33</b>	<b>5.274</b>



JUSTIÇA FEDERAL	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRF-1ª REGIÃO	422	188	3	415	194	4	613
TRF-3ª REGIÃO	176	146	1	185	136	2	323
TRF-6ª REGIÃO	97	42	0	106	33	0	139
TRF-5ª REGIÃO	64	49	0	66	47	0	113
TRF-2ª REGIÃO	34	57	0	37	54	0	91
TRF-4ª REGIÃO	28	9	0	32	5	0	37
<b>TOTAIS</b>	<b>821</b>	<b>491</b>	<b>4</b>	<b>841</b>	<b>469</b>	<b>6</b>	<b>1.316</b>

JUSTIÇA DO TRABALHO	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRT-15ª REGIÃO	9	83	0	13	79	0	92
TRT-2ª REGIÃO	12	76	0	25	63	0	88
TRT-1ª REGIÃO	9	28	0	15	21	1	37
TRT-5ª REGIÃO	7	24	0	12	19	0	31
TRT-20ª REGIÃO	0	17	0	1	16	0	17
TRT-4ª REGIÃO	2	13	1	4	12	0	16
TRT-7ª REGIÃO	2	8	1	2	8	1	11
TRT-9ª REGIÃO	1	9	0	0	10	0	10
TRT-3ª REGIÃO	4	5	0	2	7	0	9
TRT-6ª REGIÃO	2	5	0	3	4	0	7
TRT-10ª REGIÃO	2	4	0	2	4	0	6
TRT-19ª REGIÃO	0	4	0	0	4	0	4
TRT-12ª REGIÃO	3	0	0	3	0	0	3
TRT-13ª REGIÃO	0	3	0	1	2	0	3
TRT-18ª REGIÃO	0	3	0	1	2	0	3
TRT-8ª REGIÃO	0	2	0	1	1	0	2
TRT-14ª REGIÃO	0	2	0	0	2	0	2
TRT-22ª REGIÃO	0	2	0	1	1	0	2
TRT-16ª REGIÃO	0	1	0	0	1	0	1
TRT-17ª REGIÃO	0	1	0	1	0	0	1
TRT-21ª REGIÃO	0	1	0	0	1	0	1
TRT-23ª REGIÃO	0	1	0	1	0	0	1
TRT-24ª REGIÃO	0	1	0	0	1	0	1
<b>TOTAIS</b>	<b>53</b>	<b>293</b>	<b>2</b>	<b>88</b>	<b>258</b>	<b>2</b>	<b>348</b>



JUSTIÇA ELEITORAL	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRE-SÃO PAULO	2	1	0	2	1	0	3
TRE-BAHIA	1	1	0	1	1	0	2
TRE-PARAÍBA	1	0	0	1	0	0	1
TRE-PERNAMBUCO	1	0	0	1	0	0	1
TRE-AMAZONAS	1	0	0	1	0	0	1
TRE-MATO GROSSO	1	0	0	1	0	0	1
TRE-RIO DE JANEIRO	0	1	0	0	1	0	1
TRE-RIO GRANDE DO NORTE	1	0	0	1	0	0	1
<b>TOTAIS</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>11</b>

JUSTIÇA MILITAR	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
AUDITORIAS DA 1ª CJM	1	0	0	1	0	0	1
AUDITORIAS DA 10ª CJM	1	0	0	1	0	0	1
<b>TOTAIS</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

RESUMO	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRIBUNAIS SUPERIORES E CNJ	131	73	132	120	83	133	336
JUSTIÇA ESTADUAL	2.936	2.299	39	2.807	2.434	33	5.274
JUSTIÇA FEDERAL	821	491	4	841	469	6	1.316
JUSTIÇA DO TRABALHO	53	293	2	88	258	2	348
JUSTIÇA ELEITORAL	8	3	0	8	3	0	11
JUSTIÇA MILITAR	2	0	0	2	0	0	2
<b>TOTAIS</b>	<b>3.951</b>	<b>3.159</b>	<b>177</b>	<b>3.866</b>	<b>3.247</b>	<b>174</b>	<b>7.287</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, não houve registro de manifestações pertinentes aos direitos humanos e ao meio ambiente. As demandas encaminhadas à Ouvidoria Nacional da Mulher serão tratadas em seção específica.



# 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 79 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	20	TRT-1 TRT-2 TRT-3 TRT-4 TRT-5	TRT-7 TRT-8 TRT-9 TRT-10 TRT-11	TRT-12 TRT-13 TRT-14 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	TJM-MG	TJM-RS		
<b>TOTAL</b>	<b>79</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 399 manifestações de competência da Ouvidoria Nacional da Mulher. A maior parte das demandas foi registrada por profissionais liberais (23,06%), por empregados de empresas privadas (19,55%) e servidores públicos (13,53%). Em relação aos estados nos quais se originaram, 50,63% eram do Maranhão, 11,03% de São Paulo e 5,26% da Bahia.

Foram recebidas 240 manifestações pertinentes a guarda de menor questionada em relação ao Protocolo de Julgamento em Perspectiva de Gênero (60,15% do total), demandas que foram agrupadas e encaminhadas à Corregedoria Nacional de Justiça, para avaliação de eventuais providências. Essas demandas implicaram no crescimento de demandas registradas em relação ao estado do Maranhão.

Em segundo lugar, contaram as demandas sobre demora processual (15,79%), e, em terceiro lugar, demandas gerais pertinentes ao Protocolo de Julgamento em Perspectiva de Gênero (8,02%), conforme mostra a tabela a seguir:



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

ASSUNTO	DENÚNCIA	INFORMAÇÃO	PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	TOTAIS	%
OUVM PROTOCOLO DE JULGAMENTO EM PERSPECTIVA DE GÊNERO (CASO GUARDA - MARANHÃO)	-	-	-	240	-	240	60,15%
OUVM MOROSIDADE PROCESSUAL NO PODER JUDICIÁRIO	-	1	-	60	2	63	15,79%
OUVM PROTOCOLO DE JULGAMENTO EM PERSPECTIVA DE GÊNERO	-	-	-	31	1	32	8,02%
OUVM DEMANDA PERTINENTE A OUTRO ÓRGÃO DO SIST. DE JUSTIÇA (POLÍCIA, MP, DEFENSORIA PÚBLICA, ETC.)	-	-	-	16	1	17	4,26%
OUVM DEMANDA INSUFICIENTE PARA CLASSIFICAÇÃO	-	1	-	11	-	12	3,01%
OUVM ASSÉDIO (MORAL, SEXUAL, ETC.)	1	-	1	9	-	11	2,76%
OUVM COMPETÊNCIA DO CNJ/COMO PETICIONAR	4	-	-	7	-	11	2,76%
OUVM MEDIDA PROTETIVA DE URGÊNCIA DA LMP	-	-	-	4	1	5	1,25%
OUVM DISCRIMINAÇÃO EM RAZÃO DE GÊNERO NO PODER JUDICIÁRIO	-	-	-	4	-	4	1,00%
OUVM VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER (SEXUAL, MORAL, INSTITUCIONAL, ETC.)	1	-	-	2	1	4	1,00%
<b>TOTAIS</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>384</b>	<b>6</b>	<b>399</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 201 manifestações, sendo a maioria da Justiça Estadual (89,05%), 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	112	3	49	126	4	179	89,05%
CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA	-	-	12	-	-	12	12	5,97%
SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA	3	2	-	2	3	-	5	2,49%
JUSTIÇA FEDERAL	1	1	-	1	1	-	2	1,00%
JUSTIÇA DO TRABALHO	1	-	-	1	-	-	1	0,50%
SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL	1	-	-	-	1	-	1	0,50%
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO	-	1	-	1	-	-	1	0,50%
<b>TOTAIS</b>	<b>70</b>	<b>116</b>	<b>15</b>	<b>54</b>	<b>131</b>	<b>16</b>	<b>201</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	TOTAIS	% CONCLUÍDO
DEP DE MONITORAMENTO E FISCALIZAÇÃO DO SIST CARCERÁRIO E DO SIST DE EXEC DE MED SOCIOEDUCATIVAS	89	-	89	100,0%
SECRETARIA-GERAL	76	-	76	100,0%
SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS	14	-	14	100,0%
DIRETORIA GERAL	13	-	13	100,0%
SEÇÃO DE PROTOCOLO E DIGITALIZAÇÃO	11	-	11	100,0%
CENTRO DE FORMAÇÃO E APERFEIÇOAMENTO DE SERVIDORES DO PODER JUDICIÁRIO	7	-	7	100,0%
GABINETE VAGA CIDADÃO CÂMARA	4	-	4	100,0%
GABINETE VAGA JUIZ TRF	4	-	4	100,0%
GABINETE VAGA MEMBRO MPU	4	-	4	100,0%
DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO ORÇAMENTÁRIO	3	-	3	100,0%
GABINETE VAGA JUIZ DO TRABALHO	3	-	3	100,0%
GABINETE VAGA TST	3	-	3	100,0%
SECRETARIA DE CERIMONIAL E EVENTOS	3	-	3	100,0%
SETOR DE GESTÃO DO QUADRO DE PESSOAL	3	-	3	100,0%
DEPARTAMENTO NACIONAL DE POLÍCIA JUDICIAL	2	-	2	100,0%
GABINETE VAGA MEMBRO MPE	2	-	2	100,0%
SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL	2	-	2	100,0%
SETOR DE GESTÃO DE PROCESSOS PARA DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL	2	-	2	100,0%
GABINETE VAGA JUIZ FEDERAL	1	-	1	100,0%
SEÇÃO DE ACOMPANHAMENTO DAS RESOLUÇÕES E RECOMENDAÇÕES	1	-	1	100,0%
SEÇÃO DE GESTÃO DE CONTRATOS	1	-	1	100,0%
SEÇÃO DE GESTÃO DE TRABALHO	1	-	1	100,0%
SEÇÃO DE POLICIAMENTO E PROTEÇÃO ESPECIALIZADA	1	-	1	100,0%
SEÇÃO DE REGISTROS FUNCIONAIS, PROVIMENTO E VACÂNCIA	1	-	1	100,0%
SECRETARIA PROCESSUAL	52	1	53	98,1%
DEPARTAMENTO DE PESQUISAS JUDICIÁRIAS	40	1	41	97,6%
CORREGEDORIA NACIONAL DE JUSTIÇA	107	4	111	96,4%
SEÇÃO DE INTELIGÊNCIA DE SEGURANÇA INSTITUCIONAL	1	1	2	50,0%
GABINETE VAGA CIDADÃO SENADO	2	3	5	40,0%
SECRETARIA DE ESTRATÉGIA E PROJETOS	-	15	15	0,0%
GABINETE VAGA JUIZ ESTADUAL	-	11	11	0,0%
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	-	2	2	0,0%
COORDENADORIA DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO E MEMÓRIA DO PODER JUDICIÁRIO	-	1	1	0,0%
GABINETE VAGA 2 ADVOGADO	-	1	1	0,0%
GABINETE VAGA DESEMBARGADOR TJ	-	1	1	0,0%
GABINETE VAGA JUIZ TRT	-	1	1	0,0%
<b>TOTAIS</b>	<b>453</b>	<b>42</b>	<b>495</b>	<b>91,5%</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 495 manifestações encaminhadas, 91,5% 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, 7.942 encaminhamentos às ouvidorias e corregedorias dos tribunais e a outros órgãos judiciais. Essas demandas versavam sobre 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	104		2	3	109
OUVIDORIA DO STJ	36		4	1	41
OUVIDORIA DO CJF				1	1
OUVIDORIA DO STF	1				1
<b>TOTAL</b>	<b>141</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>152</b>
<b>%</b>	<b>92,76%</b>	<b>0,00%</b>	<b>3,95%</b>	<b>3,29%</b>	<b>100,00%</b>

JUSTIÇA ESTADUAL	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TJ-SÃO PAULO	1.015	4	70	27	1.116
OUVIDORIA DO TJ-BAHIA	794	15	94	7	910
OUVIDORIA DO TJ-RIO DE JANEIRO	764	1	3	11	779
OUVIDORIA DO TJ-MINAS GERAIS	471		1	5	477
OUVIDORIA DO TJ-PERNAMBUCO	374	3	5	7	389
OUVIDORIA DO TJ-CEARÁ	284		3	1	288
OUVIDORIA DO TJ-PARÁ	217	1	5	1	224
OUVIDORIA DO TJ-RIO GRANDE DO SUL	206		3	3	212



OUVIDORIA DO TJ-AMAZONAS	160		2	1	163
OUVIDORIA DO TJ-MATO GROSSO	143		1	1	145
OUVIDORIA DO TJ-ESPIRITO SANTO	131		6	5	142
OUVIDORIA DO TJ-RIO GRANDE DO NORTE	130	1	9	1	141
OUVIDORIA DO TJ-GOÍÁS	129			2	131
OUVIDORIA DO TJ-ALAGOAS	126			1	127
OUVIDORIA DO TJ-PARAÍBA	115		6	1	122
OUVIDORIA DO TJ-MARANHÃO	113	3	1	4	121
OUVIDORIA DO TJ-MATO GROSSO DO SUL	108	1		1	110
OUVIDORIA DO TJ-PARANÁ	104		4	1	109
OUVIDORIA DO TJ-PIAUI	91		1		92
OUVIDORIA DO TJ-SANTA CATARINA	83			1	84
OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS	45		2	2	49
OUVIDORIA DO TJ-RONDÔNIA	33			2	35
OUVIDORIA DO TJ-TOCANTINS	21			4	25
OUVIDORIA DO TJ-RORAIMA	24				24
OUVIDORIA DO TJ-SERGIPE	22				22
OUVIDORIA DO TJ-ACRE	9				9
OUVIDORIA DO TJ-AMAPÁ	4				4
CORREGEDORIA GERAL DE JUSTIÇA/TJPA - CAPITAL	1		1		2
OUVIDORIA DA MULHER DO TJ-GOÍÁS	1				1
OUVIDORIA DA MULHER DO TJ-AMAZONAS	1				1
OUVIDORIA DA MULHER DO TJ-CEARÁ	1				1
OUVIDORIA DA MULHER DO TJ-RIO DE JANEIRO	1				1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>5.721</b>	<b>29</b>	<b>217</b>	<b>89</b>	<b>6.056</b>
<b>%</b>	<b>94,47%</b>	<b>0,48%</b>	<b>3,58%</b>	<b>1,47%</b>	<b>100,00%</b>

JUSTIÇA FEDERAL	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TRF-1ª REGIÃO (TRF1)	611		21	15	647
OUVIDORIA DO TRF-3ª REGIÃO (TRF3)	317		8	1	326
OUVIDORIA DO TRF-6ª REGIÃO (TRF6)	136		7	2	145
OUVIDORIA DO TRF-5ª REGIÃO (TRF5)	95	1	13	2	111
OUVIDORIA DO TRF-2ª REGIÃO (TRF2)	71		2		73
OUVIDORIA DO TRF-4ª REGIÃO (TRF4)	12		2	1	15
OUVIDORIA DA SJPR/TRF-4ª REGIÃO	10			1	11
OUVIDORIA DA SJSC/TRF-4ª REGIÃO	8				8
OUVIDORIA DA SJRS/TRF-4ª REGIÃO	5		1		6
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>1.265</b>	<b>1</b>	<b>54</b>	<b>22</b>	<b>1.342</b>
<b>%</b>	<b>94,26%</b>	<b>0,07%</b>	<b>4,02%</b>	<b>1,64%</b>	<b>100,00%</b>



JUSTIÇA DO TRABALHO	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TRT-15ª REGIÃO	111		2	2	115
OUVIDORIA DO TRT-2ª REGIÃO	87		1	2	90
OUVIDORIA DO TRT-1ª REGIÃO	30				30
OUVIDORIA DO TRT-20ª REGIÃO	27				27
OUVIDORIA DO TRT-5ª REGIÃO	26		1		27
OUVIDORIA DO TRT-4ª REGIÃO	17			1	18
OUVIDORIA DO TRT-3ª REGIÃO	12			1	13
OUVIDORIA DO TRT-7ª REGIÃO	11				11
OUVIDORIA DO TRT-9ª REGIÃO	8		1		9
OUVIDORIA DO TRT-10ª REGIÃO	8				8
OUVIDORIA DO TRT-18ª REGIÃO	7				7
OUVIDORIA DO TRT-6ª REGIÃO	6				6
OUVIDORIA DO TRT-12ª REGIÃO	3		1		4
OUVIDORIA DO TRT-13ª REGIÃO	4				4
OUVIDORIA DO TRT-22ª REGIÃO	3				3
OUVIDORIA DO TRT-14ª REGIÃO	2				2
OUVIDORIA DO TRT-16ª REGIÃO	2				2
OUVIDORIA DO TRT-19ª REGIÃO	2				2
OUVIDORIA DO TRT-23ª REGIÃO	2				2
OUVIDORIA DO TRT-24ª REGIÃO	2				2
OUVIDORIA DO TRT-11ª REGIÃO	1				1
OUVIDORIA DO TRT-21ª REGIÃO	1				1
OUVIDORIA DO TRT-8ª REGIÃO	1				1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>373</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>385</b>
%	96,88%	0,00%	1,56%	1,56%	100,00%

JUSTIÇA ELEITORAL	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TRE-SÃO PAULO	2				2
OUVIDORIA DO TRE-PARAÍBA	1				1
OUVIDORIA DO TRE-AMAZONAS	1				1
OUVIDORIA DO TRE-MATO GROSSO DO SUL				1	1
OUVIDORIA DO TRE-PARANÁ				1	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>6</b>
%	66,67%	0,00%	0,00%	33,33%	100,00%



JUSTIÇA MILITAR	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TJM-SÃO PAULO	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	141	-	6	5	152
JUSTIÇA ESTADUAL	5.721	29	217	89	6.056
JUSTIÇA FEDERAL	1.265	1	54	22	1.342
JUSTIÇA TRABALHISTA	373	-	6	6	385
JUSTIÇA ELEITORAL	4	-	-	2	6
JUSTIÇA MILITAR	1	-	-	-	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>7.505</b>	<b>30</b>	<b>283</b>	<b>124</b>	<b>7.942</b>
%	94,50%	0,38%	3,56%	1,56%	100,00%

Na maior parte dos encaminhamentos aos órgãos do Judiciário, solicita-se que a providência adotada seja informada à Ouvidoria do CNJ, para registro ou adoção de medidas. Das 7.942 manifestações encaminhadas, 7.505 (94,50%) obtiveram solução, 30 (0,38%) foram finalizadas sem solução e 283 (3,56%) permaneceram em acompanhamento. Outras 124 manifestações (1,56%) foram enviadas sem a solicitação de informações/resposta.

Em relação ao trimestre anterior, em que foram realizados 8.276 encaminhamentos para órgãos do Poder Judiciário, houve redução de 4,04% no número de manifestações encaminhadas, o que representa redução de 334 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. 411/2024, 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 Defensoria Pública do Estado de São Paulo.



# 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 170 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	92	54,12%
BOM	24	14,12%
REGULAR	6	3,53%
RUIM	9	5,29%
PÉSSIMO	39	22,94%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>170</b>	<b>100,00%</b>

TEMPO DE RESPOSTA	TOTAL	%
ÓTIMO	100	58,82%
BOM	31	18,24%
REGULAR	13	7,65%
RUIM	2	1,18%
PÉSSIMO	24	14,12%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>170</b>	<b>100,00%</b>

SATISFAÇÃO QUANTO AO DESFECHO	TOTAL	%
SIM	88	51,76%
NÃO	82	48,24%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>170</b>	<b>100,00%</b>

CLAREZA DA RESPOSTA	TOTAL	%
SIM	116	68,24%
NÃO	54	31,76%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>170</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 180 avaliações.



Em relação ao quesito Atendimento, os registros avaliados como ótimo e bom alcançaram os 68,24%. Quanto ao quesito Tempo de resposta, ótimo e bom representaram 77,06% das avaliações. A satisfação do usuário em relação ao desfecho do tratamento de sua demanda apresentou avaliação positiva em 51,76% dos registros conceituados. Quanto ao item Clareza da resposta, 68,24% dos registros obtiveram avaliação positiva.

Todos os quesitos apresentaram melhoria nos índices positivos de avaliação, sendo “Atendimento” em 9,35 pontos percentuais, “Tempo da resposta” em 2,61 pontos percentuais, “Satisfação quanto ao desfecho” em 6,21 pontos percentuais e “Clareza da resposta” em 3,79 pontos percentuais.



# CONSIDERAÇÕES FINAIS

No primeiro trimestre de 2025, a Ouvidoria do CNJ recebeu um total de 13.261 manifestações. Este número representou significativo crescimento de 26,38% em relação ao mesmo período de 2024, e aumento de 3,32% em comparação ao trimestre anterior.

A maior parte das demandas (97,76%) 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 (31,74%), servidores públicos (10,64%) e profissionais liberais/autônomos (10,26%).

Os estados com maior número de manifestações foram São Paulo (22,71%), Bahia (11,40%), Rio de Janeiro (10,35%) e Minas Gerais (8,75%), 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 (60,64%), mantendo uma tendência histórica e apresentando redução percentual em relação ao trimestre anterior. Em seguida, apareceram manifestações sobre como peticionar ao CNJ (10,51%) e questões relacionadas às serventias extrajudiciais (3,48%), tema que apresentou destaque em 2024.

Destaca-se a atuação da Ouvidoria Nacional da Mulher, que recebeu 399 manifestações relacionadas às suas competências específicas. O tema mais frequente se referiu a caso específico pertinente à guarda de menor no Maranhão (60,15% da demanda), e foi encaminhado à Corregedoria Nacional de Justiça. Em segundo lugar, figuraram as demandas sobre demora processual (15,79%), seguido de demandas sobre questões do Protocolo de Julgamento em Perspectiva de Gênero (8,02%).

Os resultados da pesquisa de satisfação indicaram uma avaliação positiva em relação ao atendimento (68,24%), ao tempo de resposta (77,06%), satisfação quanto ao desfecho (51,76%) e à clareza da resposta (68,24%), representando crescimento de avaliações positivas em todos os quesitos da pesquisa.

A Ouvidoria do CNJ tem promovido o encaminhamento de manifestações às ouvidorias e às corregedorias de Justiça, como forma de obter resultados eficientes em relação às reclamações. Das 7.942 manifestações encaminhadas aos demais órgãos do Poder Judiciário, 94,50% encontravam-se finalizadas com solução no fechamento do relatório.





Poder  
Judiciário



CONSELHO  
NACIONAL  
DE JUSTIÇA