



56º

RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DO CONSELHO
NACIONAL DE JUSTIÇA

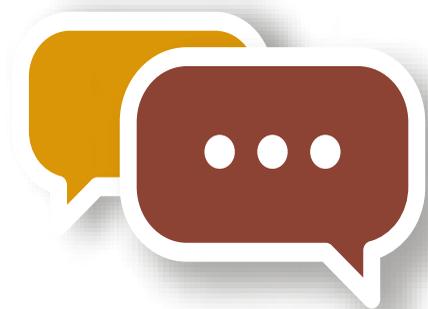
OUTUBRO, NOVEMBRO E DEZEMBRO DE 2023



Poder
Judiciário



CONSELHO
NACIONAL
DE JUSTIÇA



56º

RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DO CONSELHO
NACIONAL DE JUSTIÇA

OUTUBRO, NOVEMBRO E DEZEMBRO DE 2023



**Presidente**

Ministro Luís Roberto Barroso

Corregedor Nacional de Justiça

Ministro Luis Felipe Salomão

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
Giovanni Olsson
Pablo Coutinho Barreto
João Paulo Santos Schoucair
Marcos Vinícius Jardim Rodrigues
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

Ouvidor do Conselho Nacional de Justiça

Conselheiro Luiz Fernando Bandeira de Mello Filho

Ouvidora Nacional da Mulher

Ministra Maria Helena Mallmann

Chefe de Gabinete

Ronaldo Araújo Pedron

Assistente VI

Mariana Feltrini Turibio
Beatriz Varela da Silva Auler
Edineia Coimbra de Oliveira
Sílvia Lara Michel
Silvanio Pereira da Silva
Alzirene de Souza Campos
Anderson Moreira da Silva
Jéssica Karen Arsego Lêta
Jocélia Carneiro da Silva
Nilzete Maurício dos Santos
Angélica Alves da Silva
Eunice da Costa Oliveira
Davi Paes Landim Borges

EXPEDIENTE**SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL****Secretária de Comunicação Social**

Taciana Giesel

Coordenador de Mídias

Gabriel Reis

Coordenador de Imprensa

Jônathas Seixas de Oliveira

Projeto gráfico

Robson Lenin Carvalho

Brasília, abril de 2024.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA

SAF SUL Quadra 2 Lotes 5/6 - CEP: 70070-600

Endereço eletrônico: www.cnj.jus.br

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	7
1 DEMANDAS RECEBIDAS	8
2 TEMAS DAS DEMANDAS	12
2.1 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	14
2.2 DADOS DOS PROCESSOS	15
2.3 MOROSIDADE PROCESSUAL	16
2.4 CANAIS DE COMUNICAÇÃO ESPECÍFICOS	21
3 OUVIDORIA NACIONAL DA MULHER	22
4 PARTICIPAÇÃO DAS UNIDADES DO CNJ	24
5 ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS A OUTROS ÓRGÃOS	26
6 PESQUISA DE SATISFAÇÃO	30
CONSIDERAÇÕES FINAIS	31



INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça foi instituída por meio da Portaria n. 272, de 17 de junho de 2008, que disciplinou a estrutura do Conselho. Em 2009, foi reestruturada com a publicação do novo Regimento Interno do Conselho, por meio da Resolução n. 67, de 3 de março de 2009. O Conselho fixou as competências, os meios de acesso e de gestão por meio da Resolução n. 103, de 24 de fevereiro de 2010, e em 2021, a norma foi atualizada pela Resolução n. 432, de 27 de outubro de 2021.

No período deste relatório, a função de Ouvidor-Geral foi exercida pelo conselheiro Luiz Fernando Bandeira de Mello Filho, eleito na 344ª Sessão Ordinária, em 8 de fevereiro de 2022, para mandato iniciado em 17 de fevereiro de 2022, e reconduzido na 4ª Sessão Ordinária, de 28 de março de 2023, para mandato iniciado em 29 de março de 2023, conforme portarias n. 44/2022 e n. 78/2023.

A função de Ouvidora Nacional da Mulher foi exercida pela Ministra Maria Helena Mallmann, designada pela Portaria n. 75/2023, para mandato iniciado em 31 de março de 2023.

Este relatório contém dados relativos às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria nos meses de outubro a dezembro de 2023.



1

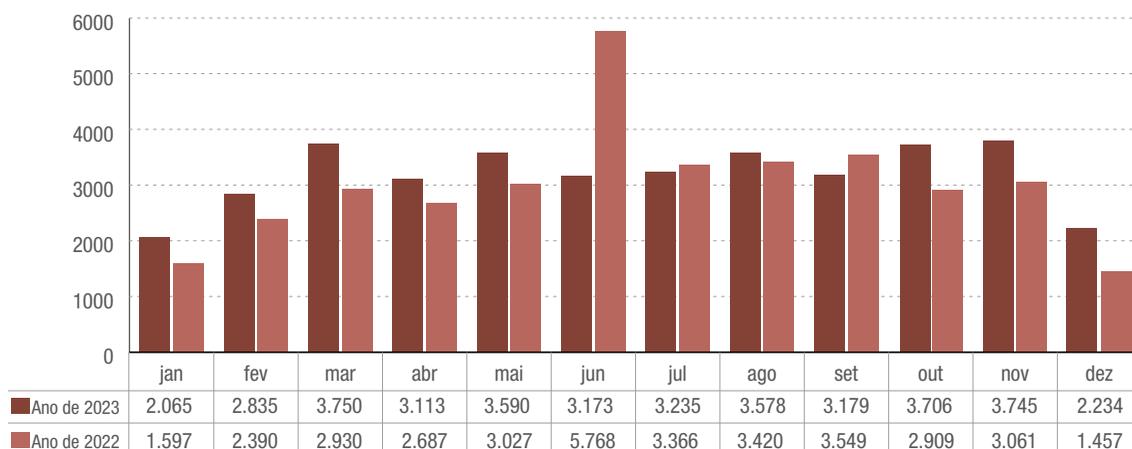
DEMANDAS RECEBIDAS

No período de outubro a dezembro de 2023, a Ouvidoria recebeu um total de 9.685 manifestações pelos canais de atendimento da unidade, alcançando média mensal de 3.228 relatos.

Houve redução de 3,07% na demanda em relação ao trimestre anterior (9.992 demandas); já em relação ao mesmo período de 2022, em que foram recebidas 7.427 manifestações, houve crescimento de 30,4%.

O gráfico a seguir apresenta a demanda por mês, com o comparativo entre os anos de 2023 e 2022.

DEMANDA MENSAL - COMPARATIVO 2023 E 2022





A forma de comunicação mais comum com a Ouvidoria é a virtual, com 9.480 (97,88%) manifestações recebidas pelo sistema eletrônico de atendimento na internet e 160 (1,65%) por *e-mail*. As demais manifestações foram recebidas por atendimento pessoal (23 – 0,24%), por telefone (17 – 0,18%) e por correspondência (5 – 0,05%).

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 2.598 atendimentos telefônicos recepcionados, dos quais 41 foram recebidos pela Ouvidoria Nacional da Mulher, conforme tabela a seguir.

PERÍODO	ATENDIMENTOS
OUTUBRO	1.070
NOVEMBRO	893
DEZEMBRO	635
TOTAL	2.598

Há predominância de manifestações enviadas por advogados (32,89%), por profissionais liberais ou autônomos (10,35%) e por aposentados (9,64%), como demonstra tabela a seguir:

OCUPAÇÃO	RELATOS	% RELATOS
ADVOGADO	3.185	32,89%
PROFISSIONAL LIBERAL OU AUTÔNOMO	1.002	10,35%
APOSENTADO	934	9,64%
SERVIDOR PÚBLICO	904	9,33%
EMPREGADO DE EMPRESA PRIVADA	750	7,74%
DESEMPREGADO	571	5,90%
ESTUDANTE	287	2,96%
EMPRESÁRIO	139	1,44%
PENSIONISTA	128	1,32%
NÃO INFORMADO	1.549	15,99%
OUTROS	236	2,44%
TOTAL	9.685	100,00%



O gráfico seguinte registra o número de demandas conforme o estado de origem. O maior número de manifestações provém de São Paulo (25,49%), Rio de Janeiro (12,88%), Bahia (10,98%) e Minas Gerais (8,06%), os estados mais populosos do país.

RELATO POR UF

UF	RELATOS	%
SP	2.469	25,49%
RJ	1.247	12,88%
BA	1.063	10,98%
MG	781	8,06%
PE	494	5,10%
CE	375	3,87%
RS	320	3,30%
DF	295	3,05%
MT	275	2,84%
PR	267	2,76%
GO	254	2,62%
MS	195	2,01%
SC	185	1,91%
MA	167	1,72%
ES	152	1,57%
AM	151	1,56%
PA	134	1,38%
PB	128	1,32%
AL	118	1,22%
PI	118	1,22%
RN	92	0,95%
SE	69	0,71%
TO	52	0,54%
RO	48	0,50%
AC	25	0,26%
RR	22	0,23%
AP	7	0,07%
NÃO INFORMADO	182	1,88%
TOTAIS	9.685	100,00%





Importante observar que, conforme os dados do Relatório Justiça em Números 2023,¹ na Justiça Estadual, os tribunais de São Paulo, Minas Gerais e Rio de Janeiro obtiveram classificação de grande porte, e o tribunal da Bahia constou na primeira colocação de médio porte; na Justiça do Trabalho, os tribunais de São Paulo (2ª e 15ª Região), Rio de Janeiro (1ª Região) e Minas Gerais (3ª Região) foram classificados como grande porte, e o Tribunal da Bahia (5ª Região) ocupa a segunda posição do grupo de médio porte; na Justiça Eleitoral, São Paulo, Minas Gerais, Rio de Janeiro e Bahia foram classificados como grande porte.

Em análise proporcional à população de cada estado, conforme dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE),² a maior demanda originou-se do Distrito Federal, do Mato Grosso e do Rio de Janeiro. O estado de São Paulo aparece na 6ª e Minas Gerais na 10ª posição.

1 CNJ. **Justiça em Números 2023**. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros. Acesso em: 6 mar. 2024. p. 35-39.

2 IBGE. **Estimativas da população residente no Brasil e unidades da federação com data de referência em 1º de julho de 2021**. Disponível em: <https://bit.ly/3jn1MuP>. Acesso em: 6 mar. 2024.



2

TEMAS DAS DEMANDAS

As manifestações recebidas na Ouvidoria são classificadas segundo tipos e temas descritos na tabela a seguir.

O tema morosidade processual apresenta-se em primeiro lugar, representando 67,89% (6.585) das manifestações recebidas, o que mantém a tendência histórica, com redução percentual das demandas sobre demora processual de 0,55 ponto percentual em relação ao trimestre anterior.

As demandas que necessitavam ser apresentadas formalmente ao CNJ ou que traziam dúvidas sobre o procedimento para peticionar ao Conselho constaram na segunda posição, com 7,55% (732). Em relação a esses relatos, a Ouvidoria do CNJ presta orientações a respeito dos procedimentos a seguir, documentação necessária, eventuais modelos de petições, formas de envio e demais dúvidas.

Em terceiro lugar, figuraram as demandas pertinentes à matéria de natureza jurisdicional, com 3,2% (310). Nesses casos, a Ouvidoria do CNJ presta orientações sobre a necessidade de tratar a questão com o advogado ou o defensor público, para que sejam adotadas as providências cabíveis nos autos do processo judicial.



ASSUNTO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	DENÚNCIA	INFORMAÇÃO	PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	SUGESTÃO	ELOGIO	REQUERIMENTO LGPD	TOTAIS
MOROSIDADE PROCESSUAL NO PODER JUDICIÁRIO	6.383	113	22	64	-	-	1	2	6.585
COMO PETICIONAR AO CNJ	587	22	99	17	-	7	-	-	732
MATÉRIA DE CUNHO JURISDICIONAL	251	21	27	9	-	-	1	1	310
FUNIONAMENTO/PROCEDIMENTO DE VARA/COMARCA	206	15	16	1	-	-	4	-	242
DECISÃO JUDICIAL	156	5	16	1	-	-	-	-	178
DEMANDA INSUFICIENTE PARA CLASSIFICAÇÃO	157	7	5	6	1	-	-	-	176
ATUAÇÃO DE MAGISTRADO	126	1	18	4	-	-	7	-	156
DEMANDA FORA DA COMPETÊNCIA DO CNJ	105	24	12	6	4	1	1	1	154
ATUAÇÃO DO SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL	119	3	14	2	-	-	-	-	138
SERVENTIA EXTRAJUDICIAL/CARTÓRIO	95	1	6	9	4	2	-	-	117
CONSULTA JURÍDICA	39	9	4	28	-	-	-	-	80
MOROSIDADE PROCESSUAL NO PODER JUDICIÁRIO/OUVIDORIA NACIONAL DA MULHER	61	1	-	2	-	-	-	-	64
ATUAÇÃO DE SERVIDOR/FUNCIÓARIO DO PODER JUDICIÁRIO	46	1	3	1	1	-	11	-	63
ANDAMENTO/SITUAÇÃO DE PROCESSO JUDICIAL	25	16	2	11	5	1	-	-	60
ACESSO A SISTEMAS DE INFORMAÇÃO DE ÓRGÃO DO PODER JUDICIÁRIO	32	3	-	8	4	1	-	-	48
ACESSO A SISTEMAS DO CNJ	21	12	-	4	3	1	-	-	41
OUTROS ASSUNTOS	231	99	20	86	91	24	3	2	556
TOTAIS	8.640	353	264	259	113	37	28	6	9.700

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 pela prestação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) no âmbito do Conselho, em conformidade com a Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Recebemos, no trimestre, o total de 103 pedidos e sete recursos fundamentados na Lei de acesso à informação (Lei n. 12.527/2011). Esses números representam redução de 12% nas demandas fundamentadas na LAI quando comparado ao trimestre anterior, em que foram registrados 115 pedidos e dez recursos.

Os pedidos trataram, em sua maioria, de demandas pertinentes à atuação do Conselho (17), levantamento de dados para pesquisas e estatísticas (16), sobre o Relatório Justiça em Números (7) e dados sobre atos normativos do CNJ (7).

Do total de pedidos de acesso à informação, 57 foram atendidos, 35 não puderam ser atendidos em razão de o CNJ não dispor das informações desejadas, seis foram indeferidos, três foram parcialmente atendidos, e um foi considerado insuficiente para análise; um pedido encontrava-se em aberto no fechamento do relatório. Dos sete recursos, dois foram atendidos e cinco indeferidos; todos eram recursos em primeiro grau.

Foram encaminhados onze pedidos de informação para os órgãos competentes, em conformidade com o art. 11, § 1º, inciso III, da Lei de Acesso à Informação. Os destinatários foram as Ouvidorias dos Tribunais de Justiça do Rio de Janeiro, São Paulo, Ceará, Paraná e Mato Grosso do Sul e Tribunal Regional Federal da 2ª Região.

A Lei de acesso à informação prevê, no parágrafo 2º do art. 19, que os órgãos do Poder Judiciário informarão 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 informes de decisão denegatória em grau de recurso do Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região (uma decisão) e do Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo (três decisões de 1º grau e uma de 2º grau).



2.2 DADOS DOS PROCESSOS

Dos relatos recebidos no trimestre, 7.693 (79,43%) continham os dados do processo a que se referiam, como o número, a unidade judiciária, a classe e a situação de julgamento (julgado ou fase de execução), quantidade 1,6% menor que a do trimestre anterior (7.818).

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

ESFERA	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
JUSTIÇA ESTADUAL	3.036	2.536	38	3.057	2.496	57	5.610
JUSTIÇA FEDERAL	586	430	16	613	404	15	1.032
JUSTIÇA DO TRABALHO	114	362	8	152	325	7	484
SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL	59	131	5	117	69	9	195
CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA	-	1	188	-	1	188	189
SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA	71	50	-	49	72	-	121
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO	34	18	-	36	15	1	52
JUSTIÇA MILITAR	1	3	-	3	1	-	4
JUSTIÇA ELEITORAL	1	2	-	-	2	1	3
TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL	3	-	-	2	-	1	3
TOTAIS	3.905	3.533	255	4.029	3.385	279	7.693
%	50,76%	45,92%	3,31%	52,37%	44,00%	3,63%	100,00%

NA: Não se aplica.

Das manifestações que continham dados do processo, a maior parte era relativa à morosidade na tramitação processual, 6.055 (78,71%). Em seguida, constaram as demandas a respeito de como peticionar ao Conselho, com 441 (5,73%) e a respeito de matéria de natureza jurisdicional, no total de 203 (2,64%).

2.3 MOROSIDADE PROCESSUAL

A maior parte das demandas recebidas na Ouvidoria, de forma recorrente, compõe-se de manifestações referentes à morosidade processual no Poder Judiciário. Tomando em conta apenas as demandas com essa classificação temática, 96,93% (6.383) são reclamações.



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

	PESSOA COM DEFICIÊNCIA OU DOENÇA GRAVE		IDOSO	
	TOTAIS	%	TOTAIS	%
NÃO	5.578	84,71%	5.283	80,23%
SIM	776	11,78%	1.071	16,26%
PJ	231	3,51%	231	3,51%
TOTAL	6.585	100,00%	6.585	100,00%

	SEXO	
	TOTAIS	%
MASCULINO	3.695	56,11%
FEMININO	2.659	40,38%
PJ	231	3,51%
TOTAL	6.585	100,00%

A tabela 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 da Bahia (81,75%), de Alagoas (77,97%) e de Pernambuco (77,73%).



RELATO POR UF

UF	MOROSIDADE PROCESSUAL	TOTAL DE RELATOS	%
BA	869	1.063	81,75%
AL	92	118	77,97%
PE	384	494	77,73%
CE	275	375	73,33%
AM	108	151	71,52%
RJ	888	1.247	71,21%
RN	65	92	70,65%
PI	83	118	70,34%
SP	1.718	2.469	69,58%
TO	36	52	69,23%
GO	173	254	68,11%
AC	17	25	68,00%
MS	132	195	67,69%
PA	89	134	66,42%
ES	100	152	65,79%
MA	108	167	64,67%
RO	31	48	64,58%
MT	177	275	64,36%
RS	201	320	62,81%
PB	80	128	62,50%
PR	165	267	61,80%
MG	482	781	61,72%
RR	13	22	59,09%
SE	38	69	55,07%
SC	92	185	49,73%
DF	137	295	46,44%
AP	3	7	42,86%
NÃO INFORMADO	29	182	15,93%
TOTAIS	6.585	9.685	67,99%



Do total de manifestação classificadas como morosidade processual, apresentamos a seguir que continham informações sobre o processo, como número, a unidade judiciária, a classe e a situação de julgamento, que totalizaram 6.055 registros.

Os registros constantes como Conselho Nacional de Justiça retratam equívoco por parte do manifestante, tendo em vista que o campo indica o local de tramitação de processo judicial.

Veja a tabela a seguir.



TRIBUNAIS SUPERIORES E CNJ	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA	0	0	96	0	0	96	96
SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA	58	34	0	42	50	0	92
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO	32	17	0	34	15	0	49
TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL	2	0	0	2	0	0	2
TOTAIS	92	51	96	78	65	96	239

JUSTIÇA ESTADUAL	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TJ-SÃO PAULO	465	494	4	408	549	6	963
TJ-RIO DE JANEIRO	371	342	5	464	252	2	718
TJ-BAHIA	454	225	6	447	229	9	685
TJ-MINAS GERAIS	192	117	1	181	128	1	310
TJ-PERNAMBUCO	211	83	2	170	119	7	296
TJ-CEARÁ	136	93	1	147	83	0	230
TJ-MATO GROSSO	89	62	0	87	64	0	151
TJ-RIO GRANDE DO SUL	86	52	1	75	63	1	139
TJ-GOIÁS	50	52	1	43	58	2	103
TJ-MATO GROSSO DO SUL	40	56	0	37	59	0	96
TJ-AMAZONAS	46	43	0	52	37	0	89
TJ-PARÁ	58	31	0	46	43	0	89
TJ-PARANÁ	45	40	2	36	49	2	87
TJ-ESPÍRITO SANTO	58	21	0	55	23	1	79
TJ-MARANHÃO	47	32	0	43	35	1	79
TJ-ALAGOAS	46	26	3	46	26	3	75
TJ-PARAÍBA	28	34	0	30	31	1	62
TJ-RIO GRANDE DO NORTE	35	23	0	35	23	0	58
TJ-SANTA CATARINA	39	17	0	33	23	0	56
TJ-PIAUI	27	22	0	29	19	1	49
TJ-DISTRITO FEDERAL	21	11	0	18	14	0	32
TJ-SERGIPE	8	16	0	11	13	0	24
TJ-TOCANTINS	10	8	0	12	6	0	18
TJ-RONDÔNIA	6	9	0	8	7	0	15
TJ-RORAIMA	3	2	0	1	4	0	5
TJ-ACRE	4	1	0	4	1	0	5
TJ-AMAPÁ	0	1	0	0	1	0	1
TOTAIS	2.575	1.913	26	2.518	1.959	37	4.514



JUSTIÇA FEDERAL	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRF-1ª REGIÃO	232	166	7	241	157	7	405
TRF-3ª REGIÃO	134	91	0	133	92	0	225
TRF-6ª REGIÃO	57	30	0	64	23	0	87
TRF-5ª REGIÃO	44	38	0	46	36	0	82
TRF-2ª REGIÃO	41	21	0	41	21	0	62
TRF-4ª REGIÃO	27	10	0	24	13	0	37
TOTAIS	535	356	7	549	342	7	898

JUSTIÇA DO TRABALHO	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRT-15ª REGIÃO	15	86	1	24	75	3	102
TRT-2ª REGIÃO	5	93	0	17	81	0	98
TRT-1ª REGIÃO	17	32	0	17	32	0	49
TRT-5ª REGIÃO	4	20	0	6	17	1	24
TRT-10ª REGIÃO	6	11	0	7	10	0	17
TRT-3ª REGIÃO	10	5	0	12	3	0	15
TRT-4ª REGIÃO	1	12	1	4	10	0	14
TRT-17ª REGIÃO	3	6	0	2	7	0	9
TRT-6ª REGIÃO	1	7	0	1	7	0	8
TRT-16ª REGIÃO	6	2	0	1	7	0	8
TRT-7ª REGIÃO	2	2	1	3	1	1	5
TRT-13ª REGIÃO	2	3	0	4	1	0	5
TRT-19ª REGIÃO	0	5	0	1	4	0	5
TRT-11ª REGIÃO	0	3	0	2	1	0	3
TRT-12ª REGIÃO	1	2	0	0	3	0	3
TRT-9ª REGIÃO	0	2	0	1	1	0	2
TRT-18ª REGIÃO	0	2	0	0	2	0	2
TRT-22ª REGIÃO	0	2	0	0	2	0	2
TRT-24ª REGIÃO	1	0	0	1	0	0	1
TOTAIS	74	295	3	103	264	5	372



JUSTIÇA ELEITORAL	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRE-AMAZONAS	0	1	0	0	1	0	1
TRE-ESPÍRITO SANTO	0	1	0	0	1	0	1
TOTAIS	0	2	0	0	2	0	2

JUSTIÇA MILITAR	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TJM-MINAS GERAIS	0	1	0	0	1	0	1
TJM-SÃO PAULO	1	0	0	1	0	0	1
TOTAIS	1	1	0	1	1	0	2

RESUMO	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRIBUNAIS SUPERIORES E CNJ	92	51	96	78	65	96	239
JUSTIÇA ESTADUAL	2.575	1.913	26	2.518	1.959	37	4.514
JUSTIÇA FEDERAL	535	356	7	549	342	7	898
JUSTIÇA DO TRABALHO	74	295	3	103	264	5	372
JUSTIÇA ELEITORAL	0	2	0	0	2	0	2
JUSTIÇA MILITAR	1	1	0	1	1	0	2
TOTAIS	3.277	2.618	132	3.249	2.633	145	6.027

NA: não se aplica.

Não foram computados os processos em tramitação no STF.



2.4 CANAIS DE COMUNICAÇÃO ESPECÍFICOS

O Conselho Nacional de Justiça, por meio da Ouvidoria, disponibilizou, a partir de agosto de 2021, três canais específicos para o recebimento de manifestações pertinentes ao enfrentamento da violência contra mulheres, aos Direitos Humanos e ao meio ambiente, sendo o canal pertinente ao enfrentamento da violência contra mulheres absorvido pela Ouvidoria Nacional da Mulher. Os canais foram criados pela Portaria Conjunta n. 08/2020 e, no período deste relatório, foram recebidas 21 manifestações via canal de atendimento sobre os Direitos Humanos.

Os temas mais frequentes dentre as demandas dos canais foram demandas sobre matéria jurisdicional (5), manifestações que necessitavam ser apresentadas formalmente ao CNJ (4) e pertinentes à morosidade processual (3).

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



3

OUVIDORIA NACIONAL DA MULHER

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

Em compasso com o dever do Estado de criar mecanismos para coibir a violência doméstica e em conformidade com o que preceitua o artigo 226, §8º, da Constituição Federal, o Conselho Nacional de Justiça (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-se em 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 demais cidadãos, também constitui objeto do trabalho do órgão, sempre em parceria com os tribunais, o fomento para criação de ouvidorias das mulheres, e também da promoção de pautas referentes aos direitos das mulheres no Poder judiciário.



A mais recente atualização do levantamento sobre a instituição de ouvidorias da mulher nos tribunais indicou a existência em 69 tribunais. A tabela a seguir apresenta dados por ramo de justiça:

RAMO	QUANTIDADE	TRIBUNAL/CONSELHO
CONSELHO	2	CJF, CNJ
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
FEDERAL	4	TRF-01 TRF-03 ⁽³⁾ TRF-04 TRF-05
MILITAR	2	TJM-MG TJM-RS
SUPERIOR	3	STJ STM TSE
TRABALHISTA	11	TRT-01 TRT-02 TRT-08 TRT-09 TRT-11 TRT-12 TRT-13 TRT-17 TRT-18 TRT-19 TRT-23
TOTAL	69	

(1) Ouvidoria Especializada de Gênero, Raça e Diversidades; (2) Setor de Atendimento à Mulher; (3) Ouvidoria Especial (mulher, LGBTQIAPN+ e vulneráveis).

Foram recebidas 102 manifestações pela Ouvidoria Nacional da Mulher. As demandas são analisadas conforme o relato que apresentam, procedendo-se o encaminhamento e as orientações pertinentes ao caso. A maior parte se referia a demora processual (47), a demandas sobre outros órgãos do Sistema de Justiça, como polícia, ministério público, defensoria pública (7) ou sobre violência contra a mulher (6).



4

PARTICIPAÇÃO DAS UNIDADES DO CNJ

A tabela a seguir detalha a participação das unidades do Conselho no atendimento aos cidadãos, que 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.

SETOR	CONCLUÍDO	EM ABERTO	TOTAIS	%
CORREGEDORIA NACIONAL DE JUSTIÇA	94	-	94	100%
DEPARTAMENTO DE PESQUISAS JUDICIÁRIAS	29	-	29	100%
SECRETARIA-GERAL	28	-	28	100%
SEÇÃO DE PROTOCOLO E DIGITALIZAÇÃO	8	-	8	100%
SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS	6	-	6	100%
SEÇÃO DE GESTÃO DE CONTRATOS	5	-	5	100%
SEÇÃO DE GESTÃO DE TRABALHO	5	-	5	100%
GABINETE DA PRESIDÊNCIA	3	-	3	100%
GABINETE VAGA CIDADÃO SENADO	3	-	3	100%
GABINETE VAGA JUIZ DO TRABALHO	3	-	3	100%
SEÇÃO DE ARQUIVO E DE GESTÃO DOCUMENTAL	3	-	3	100%
SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL	3	-	3	100%
GABINETE VAGA JUIZ FEDERAL	2	-	2	100%
DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO ORÇAMENTÁRIO	1	-	1	100%
TOTAIS	299	12	311	96%



SETOR	CONCLUÍDO	EM ABERTO	TOTAIS	%
SEÇÃO DE MATERIAL E PATRIMÔNIO	1	-	1	100%
SEÇÃO DE PASSAGENS E DIÁRIAS	1	-	1	100%
SECRETARIA DE CERIMONIAL E EVENTOS	1	-	1	100%
DEP DE MONITORAMENTO E FISCALIZAÇÃO DO SIST CARCERÁRIO E DO SIST DE EXEC DE MED SOCIOEDUCATIVAS	56	1	57	98%
SECRETARIA PROCESSUAL	35	1	36	97%
GABINETE VAGA MEMBRO MPE	7	1	8	88%
GABINETE VAGA TST	3	1	4	75%
CENTRO DE FORMAÇÃO E APERFEIÇOAMENTO DE SERVIDORES DO PODER JUDICIÁRIO	1	1	2	50%
GABINETE VAGA JUIZ TRT	1	1	2	50%
GABINETE VAGA CIDADÃO CÂMARA	-	2	2	0%
DEPARTAMENTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA	-	1	1	0%
DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA INSTITUCIONAL DO PODER JUDICIÁRIO	-	1	1	0%
GABINETE VAGA 1 ADVOGADO	-	1	1	0%
SECRETARIA DE ESTRATÉGIA E PROJETOS	-	1	1	0%
TOTAIS	299	12	311	96%

A atuação dos 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 311 manifestações encaminhadas, 96% se encontravam com resposta/retorno da unidade no fechamento do relatório.



5

ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS A OUTROS ÓRGÃOS

Conforme dispõem os arts. 13 e 15, inciso I, da Resolução CNJ n. 432/2021, houve, no período, 5.824 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:

TRIBUNAIS SUPERIORES E CONSELHOS	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TST E CSJT	42		1	3	46
OUVIDORIA DO STJ	32			1	33
OUVIDORIA DO TSE			1		1
OUVIDORIA DA MULHER DO TSE			1		1
TOTAL	74	0	3	4	81
%	91,36%	0,00%	3,70%	4,94%	100,00%

JUSTIÇA ESTADUAL	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TJ-SÃO PAULO	936	12	7	40	995
OUVIDORIA DO TJ-RIO DE JANEIRO	699	1	1	25	726
OUVIDORIA DO TJ-BAHIA	621	14	13	9	657
OUVIDORIA DO TJ-MINAS GERAIS	316	1		15	332
OUVIDORIA DO TJ-PERNAMBUCO	276			12	288
OUVIDORIA DO TJ-CEARÁ	211	8	7	9	235



OUVIDORIA DO TJ-MATO GROSSO	140		1	8	149
OUVIDORIA DO TJ-RIO GRANDE DO SUL	136			7	143
OUVIDORIA DO TJ-GOÍÁS	114			1	115
OUVIDORIA DO TJ-MATO GROSSO DO SUL	88			15	103
OUVIDORIA DO TJ-PARANÁ	78			12	90
OUVIDORIA DO TJ-PARÁ	78	3	3	3	87
OUVIDORIA DO TJ-AMAZONAS	73		2	10	85
OUVIDORIA DO TJ-MARANHÃO	70			8	78
OUVIDORIA DO TJ-ESPIRITO SANTO	65	1	3	6	75
OUVIDORIA DO TJ-ALAGOAS	60	1		1	62
OUVIDORIA DO TJ-PARAÍBA	53			7	60
OUVIDORIA DO TJ-SANTA CATARINA	50			3	53
OUVIDORIA DO TJ-RIO GRANDE DO NORTE	51			1	52
OUVIDORIA DO TJ-PIAUI	39			5	44
OUVIDORIA DO TJ-DISTRITO FEDERAL	36			3	39
OUVIDORIA DO TJ-SERGIPE	24				24
OUVIDORIA DO TJ-TOCANTINS	22		1		23
OUVIDORIA DO TJ-RONDÔNIA	17				17
OUVIDORIA DO TJ-ACRE	10				10
OUVIDORIA DO TJ-RORAIMA	2			1	3
OUVIDORIA DA MULHER DO TJ-MATO GROSSO	2				2
CORREGEDORIA DO TJ-SÃO PAULO	1				1
CORREGEDORIA DO TJ-RIO GRANDE DO SUL	1				1
OUVIDORIA DA MULHER DO TJ-BAHIA	1				1
OUVIDORIA DA MULHER DO TJ-MATO GROSSO DO SUL	1				1
OUVIDORIA DA MULHER DO TJ-RIO DE JANEIRO	1				1
TOTAL GERAL	4.272	41	38	201	4.552
%	93,85%	0,90%	0,83%	4,42%	100,00%

JUSTIÇA FEDERAL	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TRF-1ª REGIÃO	330	5		10	345
OUVIDORIA DO TRF-3ª REGIÃO	221			8	229
OUVIDORIA DO TRF-6ª REGIÃO	81			2	83



OUVIDORIA DO TRF-5ª REGIÃO	73			4	77
OUVIDORIA DO TRF-2ª REGIÃO	47			1	48
OUVIDORIA DO TRF-4ª REGIÃO	5	6			11
OUVIDORIA DA SJSC/TRF-4ª REGIÃO	9		1		10
OUVIDORIA DA SJPR/TRF-4ª REGIÃO	10				10
OUVIDORIA DA SJRS/TRF-4ª REGIÃO	6	2	1		9
TOTAL GERAL	782	13	2	25	822
%	95,13%	1,58%	0,24%	3,04%	100,00%

ÓRGÃO DE DESTINO - JUSTIÇA DO TRABALHO	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TRT-15ª REGIÃO	91			10	101
OUVIDORIA DO TRT-2ª REGIÃO	95			5	100
OUVIDORIA DO TRT-1ª REGIÃO	43			2	45
OUVIDORIA DO TRT-10ª REGIÃO	16			1	17
OUVIDORIA DO TRT-5ª REGIÃO	16		1		17
OUVIDORIA DO TRT-3ª REGIÃO	14				14
OUVIDORIA DO TRT-4ª REGIÃO	13				13
OUVIDORIA DO TRT-6ª REGIÃO	10			1	11
OUVIDORIA DO TRT-17ª REGIÃO	8			1	9
OUVIDORIA DO TRT-16ª REGIÃO	6				6
OUVIDORIA DO TRT-19ª REGIÃO	6				6
OUVIDORIA DO TRT-13ª REGIÃO	5				5
OUVIDORIA DO TRT-9ª REGIÃO	4			1	5
OUVIDORIA DO TRT-18ª REGIÃO	4				4
OUVIDORIA DO TRT-7ª REGIÃO	4				4
OUVIDORIA DO TRT-11ª REGIÃO	2				2
OUVIDORIA DO TRT-22ª REGIÃO	2				2
OUVIDORIA DO TRT-12ª REGIÃO	1				1
OUVIDORIA DO TRT-14ª REGIÃO	1				1
OUVIDORIA DO TRT-23ª REGIÃO	1				1
OUVIDORIA DO TRT-24ª REGIÃO	1				1
TOTAL GERAL	343	0	1	21	365
%	93,97%	0,00%	0,27%	5,75%	100,00%



ÓRGÃO DE DESTINO - JUSTIÇA ELEITORAL	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TRE-DISTRITO FEDERAL	1				1
OUVIDORIA DO TRE-ESPÍRITO SANTO	1				1
OUVIDORIA DO TRE-PARANÁ	1				1
TOTAL GERAL	3	0	0	0	3
%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%

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

ÓRGÃO DE DESTINO - RESUMO	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
TRIBUNAIS SUPERIORES E CONSELHOS	4	-	3	4	81
JUSTIÇA ESTADUAL	4.272	41	38	201	4.552
JUSTIÇA FEDERAL	782	13	2	25	822
JUSTIÇA TRABALHISTA	343	-	1	21	365
JUSTIÇA ELEITORAL	3	-	-	-	3
JUSTIÇA MILITAR	1	-	-	-	1
TOTAL GERAL	5.474	54	44	251	5.824
%	93,99%	0,93%	0,76%	4,31%	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 5.824 manifestações encaminhadas, 5.474 (93,99%) obtiveram solução, 54 (0,93%) foram finalizadas sem solução e 44 (0,76%) permaneciam em acompanhamento; 251 manifestações (4,31%) foram enviadas sem a solicitação de informações/resposta.

Em relação ao trimestre anterior, em que foram realizados 5.799 encaminhamentos para órgãos do Poder Judiciário, houve crescimento de 0,43% no número de manifestações encaminhadas, o que representa crescimento de 25 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, de 4 e



dezembro de 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 encaminhou demanda à Ouvidoria do Conselho Nacional do Ministério Público, do Ministério Público do Distrito Federal e da Ouvidoria da Polícia do Estado de São Paulo, bem como à Corregedoria da Polícia Civil de Santa Catarina.



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 refere aos fatores atendimento, tempo para resposta, desfecho e clareza da resposta.

No período, foram avaliadas 146 respostas, e os resultados obtidos estão detalhados na tabela a seguir.

ATENDIMENTO	TOTAL	%
ÓTIMO	80	54,79%
BOM	14	9,59%
REGULAR	5	3,42%
RUIM	11	7,53%
PÉSSIMO	36	24,66%
TOTAL GERAL	146	100,00%

TEMPO DE RESPOSTA	TOTAL	%
ÓTIMO	90	61,64%
BOM	22	15,07%
REGULAR	7	4,79%
RUIM	10	6,85%
PÉSSIMO	17	11,64%
TOTAL GERAL	146	100,00%

SATISFAÇÃO QUANTO AO DESFECHO	TOTAL	%
SIM	72	49,32%
NÃO	74	50,68%
TOTAL GERAL	146	100,00%

CLAREZA DA RESPOSTA	TOTAL	%
SIM	94	64,38%
NÃO	52	35,62%
TOTAL GERAL	146	100,00%

A avaliação da resposta é espaço importante para monitorar a qualidade do serviço da Ouvidoria. O usuário recebe, juntamente com a resposta a sua demanda, um convite para acessar o formulário de avaliação e realizar o preenchimento voluntário.

Em relação ao quesito atendimento, os registros avaliados como ótimo e bom alcançaram os 64,38%. Quanto ao quesito tempo de resposta, ótimo e bom representaram 76,71% das avaliações. A satisfação do usuário em relação ao desfecho do tratamento de sua demanda apresentou avaliação positiva em 49,32% dos registros conceituados. Quanto ao item clareza da resposta, 64,38% dos registros obtiveram avaliação positiva.

Os quesitos apresentaram redução nos percentuais de avaliação positiva em relação ao trimestre anterior: atendimento de 4,1, tempo de resposta de 5,35, satisfação quanto ao desfecho de 0,14 e clareza de resposta de 3,01 pontos percentuais.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

No trimestre, a Ouvidoria recebeu um total de 9.685 manifestações, o que significa redução de 3,07% em relação ao trimestre anterior e crescimento de 30,4% em relação ao mesmo período de 2022.

Os dados pertinentes ao perfil dos cidadãos que procuram a Ouvidoria indicam que são advogados, profissionais liberais e aposentados em sua maioria, perfil ligeiramente diferente do encontrado nos relatórios trimestrais anteriores. Quanto à origem do maior número de relatos provêm dos estados mais populosos do país (São Paulo, Rio de Janeiro, Bahia e Minas Gerais).

A maior demanda da Ouvidoria foi concernente a reclamações classificadas como morosidade processual, com 67,89% do total de demandas recebidas, ou seja, 6.585 manifestações.

No período foram registrados 103 pedidos de acesso à informação e 7 recursos, dos quais 59 (53,63%) foram atendidos.

A Ouvidoria Nacional da Mulher no CNJ recebeu um total de 102 manifestações no trimestre.

A Ouvidoria do CNJ tem promovido o encaminhamento de manifestações às ouvidorias e corregedorias de Justiça, como forma de obter resultado eficiente em relação à reclamação. Das 5.824 manifestações encaminhadas aos demais órgãos do Poder Judiciário, 93,99% encontravam-se finalizadas com solução no fechamento do relatório.

Na pesquisa de satisfação, os quesitos conceituados pelos usuários obtiveram avaliação positiva superior aos 64% quanto ao atendimento, ao tempo da resposta, e à clareza da resposta. O quesito satisfação quanto ao desfecho apresentou avaliação positiva de 49,32% das participações.



Poder
Judiciário



CONSELHO
NACIONAL
DE JUSTIÇA