



530

RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DO CONSELHO
NACIONAL DE JUSTIÇA

JANEIRO, FEVEREIRO E MARÇO DE 2023



Poder
Judiciário



CONSELHO
NACIONAL
DE JUSTIÇA

530



RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DO CONSELHO
NACIONAL DE JUSTIÇA



**Presidente**

Ministra Rosa Maria Weber

Corregedor Nacional de Justiça

Ministro Luis Felipe Salomão

Conselheiros

Ministro Vieira de Mello Filho

Mauro Martins

Salise Sanchotene

Jane Granzoto

Richard Pae Kim

Marcio Luiz Freitas

Giovanni Ölsso

Sidney Pessoa Madruga

João Paulo Santos Schoucair

Marcos Vinícius Jardim

Marcello Terto e Silva

Mário Goulart Maia

Luiz Fernando Bandeira de Mello

Secretário-Geral

Gabriel da Silveira Matos

Secretário Especial de Programas, Pesquisas e Gestão Estratégica

Ricardo Fioreze

Diretor-Geral

Johaness Eck

Ouvidor Nacional de Justiça

Luiz Fernando Bandeira de Mello Filho

OUVIDOR 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 Lêla

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**

Cristine Genú

Chefe da Seção de Comunicação Institucional

Rejane Neves

Projeto gráfico

Eron Castro

Diagramação

Jeovah Herculano Szervinsk Junior

Brasília, junho de 2023.

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	25
5 ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS A OUTROS ÓRGÃOS	27
6 PESQUISA DE SATISFAÇÃO	32
7 PAINEL DE ACOMPANHAMENTO DO CUMPRIMENTO DA RES. 432/2021.	34
CONSIDERAÇÕES FINAIS	36



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 magistrada Tânia Regina Silva Reckziegel, designada em 1º de março de 2022, pela Portaria n. 42/2022, e 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 janeiro a março de 2023.



1

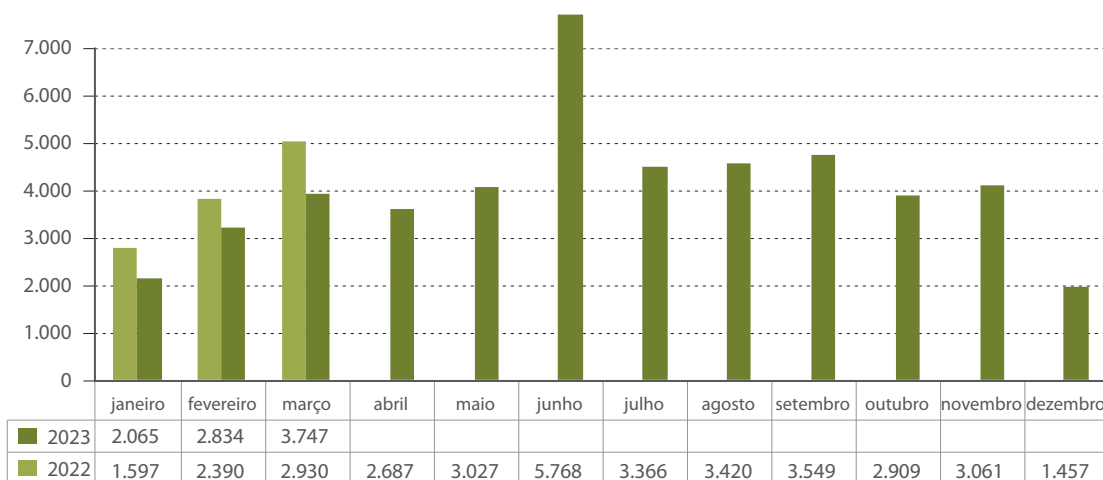
DEMANDAS RECEBIDAS

No período de janeiro a março de 2023, a Ouvidoria recebeu um total de 8.646 manifestações pelos canais de atendimento da unidade, alcançando média mensal de 2.882 relatos.

Houve aumento de 16,41% na demanda em relação ao trimestre anterior, no qual foram recebidas 7.427 demandas; já em relação ao mesmo período de 2022, em que foram recebidas 6.917 manifestações, houve aumento de 25%.

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

Demanda mensal – comparativo de 2023 e 2022





A forma de comunicação mais comum com a Ouvidoria é a virtual, com 8.423 (97,42%) manifestações recebidas pelo sistema eletrônico de atendimento na internet e 158 (1,83%) por *e-mail*. As demais manifestações foram recebidas por telefone (35 – 0,4%), por atendimento pessoal (23 – 0,27%) e por correspondência (7 – 0,08%).

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 1.668 atendimentos telefônicos recepcionados, dos quais 48 foram recebidos pela Ouvidoria Nacional da Mulher, conforme tabela a seguir:

PERÍODO	ATENDIMENTOS
JANEIRO	234
FEVEREIRO	521
MARÇO	913
TOTAL	1.668

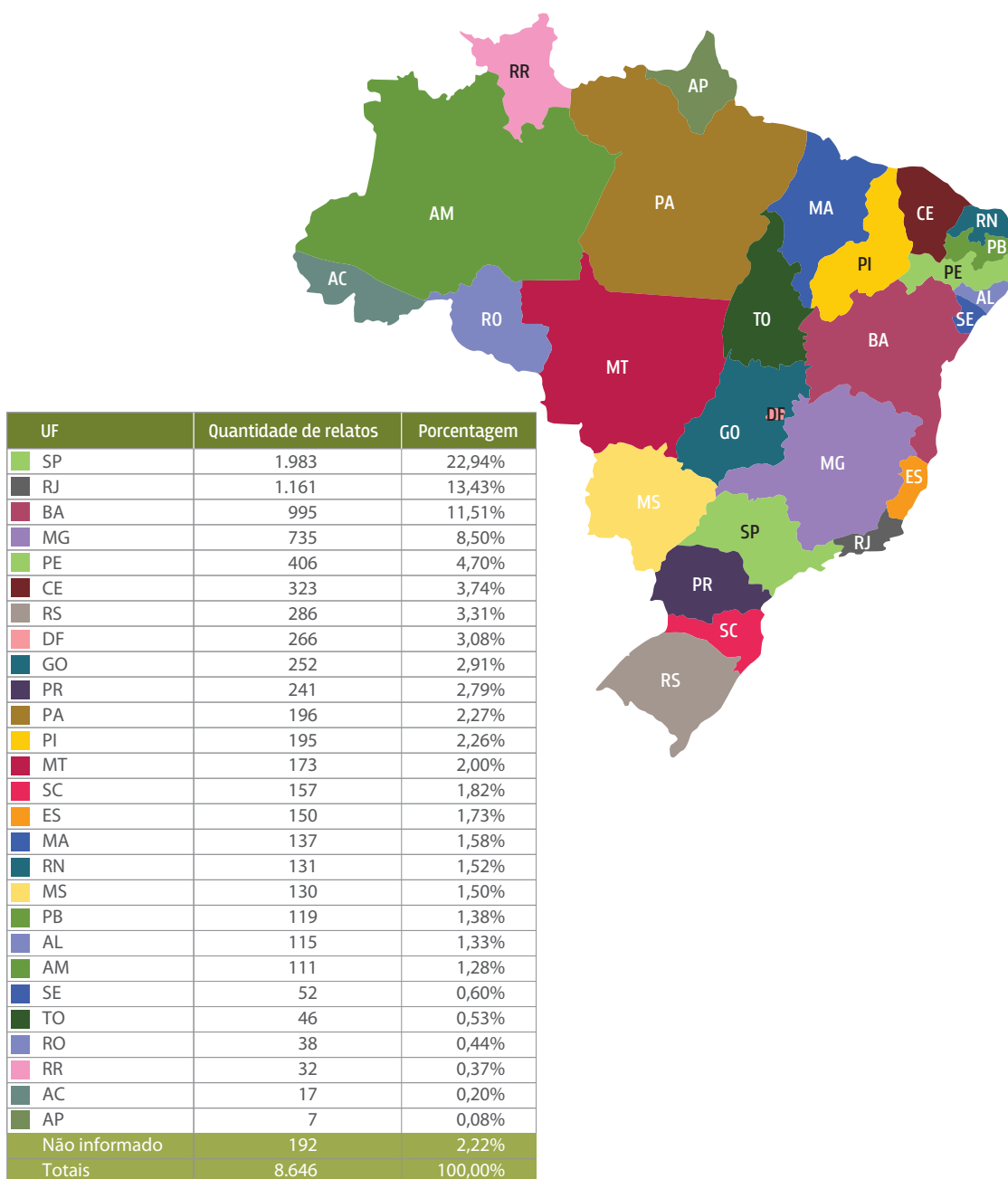
Há predominância de manifestações enviadas por advogados (30,7%), por servidores públicos (11,2%) e por profissionais liberais ou autônomos (10,21%), como demonstra tabela a seguir:

OCUPAÇÃO	QUANTIDADE	% RELATOS
ADVOGADO	2.654	30,70%
SERVIDOR PÚBLICO	968	11,20%
PROFISSIONAL LIBERAL OU AUTÔNOMO	883	10,21%
EMPREGADO DE EMPRESA PRIVADA	742	8,58%
APOSENTADO	697	8,06%
DESEMPREGADO	510	5,90%
ESTUDANTE	201	2,32%
EMPRESÁRIO	139	1,61%
MILITAR	113	1,31%
NÃO INFORMADO	1.461	16,90%
OUTROS	278	3,22%
TOTAL	8.646	100,00%



O gráfico seguinte registra o número de demandas conforme o estado de origem. O maior número de manifestações provém de São Paulo (22,94%), Rio de Janeiro (13,43%), Bahia (11,51%) e Minas Gerais (8,5%), os estados mais populosos do país.

Relato por UF





Importante observar que, conforme os dados do Relatório Justiça em Números 2022,¹ na Justiça Estadual, os tribunais de São Paulo, Rio de Janeiro e Minas Gerais 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 primeira 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 Rio de Janeiro e da Bahia. O estado de São Paulo aparece na 8ª e Minas Gerais na 14ª posição.

¹ CNJ. Justiça em Números 2022. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros. Acesso em: 7 jul. 2023. p. 51-53.

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: 7 jul. 2023.



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 70,88% (6.129) das manifestações recebidas, o que mantém a tendência histórica, com redução percentual das demandas sobre demora processual de 0,14 pontos 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 8,19% (708). 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 2,38% (206). 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	INFORMAÇÃO	DENÚNCIA	PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	ELOGIO	SUGESTÃO	REQUERIMENTO PROTEÇÃO DE DADOS	TOTAIS
MOROSIDADE PROCESSUAL NO PODER JUDICIÁRIO	5872	163	42	50	1	-	-	1	6.129
COMO PETICIONAR AO CNJ	513	52	13	124	-	-	6	-	708
MATÉRIA DE CUNHO JURISDICIONAL	157	21	2	26	-	-	-	-	206
DEMANDA INSUFICIENTE PARA CLASSIFICAÇÃO	166	15	17	3	1	1	-	-	203
FUNCIONAMENTO/PROCEDIMENTO DE VARA/COMARCA	137	12	1	4	3	1	-	-	158
ATUAÇÃO DE MAGISTRADO	107	4	2	16	1	16	-	-	146
DEMANDA FORA DA COMPETÊNCIA DO CNJ	72	17	4	19	4	-	1	-	117
SERVENTIA EXTRAJUDICIAL/CARTÓRIO	79	11	13	7	4	1	-	-	115
DECISÃO JUDICIAL	68	2	1	5	-	-	-	-	76
CONSULTA JURÍDICA	22	9	26	2	-	-	-	-	59
ANDAMENTO/SITUAÇÃO DE PROCESSO JUDICIAL	21	8	24	2	2	-	-	-	57
RESPOSTA/ATUAÇÃO DA OUVIDORIA DO CNJ	32	8	6	1	1	2	1	-	51
ACESSO A SISTEMAS DE INFORMAÇÃO DE ÓRGÃO DO PODER JUDICIÁRIO	31	7	6	-	2	-	1	-	47
ACESSO A SISTEMAS DO CNJ	12	13	11	1	1	-	1	-	39
PESQUISA	-	1	11	-	18	-	1	-	31
ATOS NORMATIVOS DO CNJ	-	4	19	-	5	1	1	-	30
ATUAÇÃO DE SERVIDOR/FUNCIONÁRIO DO PODER JUDICIÁRIO	18	2	1	3	-	6	-	-	30
OUTROS ASSUNTOS	141	102	108	17	43	9	24	1	445
TOTAIS	7.448	451	307	280	86	37	36	2	8.647

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 promovido o envio das 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, com destaque para a pesquisa de satisfação, disponível no item 6 deste relatório.



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 80 pedidos e seis recursos fundamentados na Lei de acesso à informação (Lei n. 12.527/2011). Esses números representam crescimento de 38,71% nas demandas fundamentadas na LAI quando comparado ao trimestre anterior, em que foram registrados 56 pedidos e seis recursos.

Os pedidos trataram, em sua maioria, de levantamento de dados para pesquisas e estatísticas (18), demandas pertinentes ao sistema carcerário e de execução de medidas socioeducativas (6) e dados pertinentes aos atos normativos (5).

Do total de pedidos de acesso à informação, 52 foram atendidos, 23 não puderam ser atendidos em razão de o CNJ não dispor das informações desejadas, três foram indeferidos, um foi considerado insuficiente para análise. Dos seis recursos, cinco eram de 1ª grau e um de 2º grau; cinco foram indeferidos e um foi atendido.

Foram encaminhados quatro 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 de Goiás, de Rondônia e do Rio de Janeiro, e a Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho 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 não foi recebido informe de decisão denegatória em grau de recurso.



2.2 DADOS DOS PROCESSOS

Dos relatos recebidos no trimestre, 6.740 (77,96%) 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 16,29% maior que a do quarto trimestre de 2022.

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	2.722	2.085	46	2.768	2.013	72	4.853
JUSTIÇA FEDERAL	681	389	12	666	402	14	1.082
JUSTIÇA DO TRABALHO	97	278	7	114	262	6	382
CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA	-	1	161	-	1	161	162
SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA	79	44	1	57	65	2	124
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO	37	32	1	42	28	-	70
SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL	30	26	1	17	38	2	57
JUSTIÇA ELEITORAL	7	1	-	6	1	1	8
JUSTIÇA MILITAR	-	2	-	2	-	-	2
TOTAIS	3.653	2.858	229	3.672	2.810	258	6.740
%	54,20%	42,40%	3,40%	54,48%	41,69%	3,83%	100,00%

NA: Não se aplica.

Das manifestações que continham dados do processo, a maior parte era relativa à morosidade na tramitação processual, 5.549 (82,33%). Em seguida, constaram as demandas a respeito de como peticionar ao Conselho, com 410 (6,08%) e a respeito de matéria de natureza jurisdicional, no total de 155 (2,30%).



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, 95,81% (5.872) 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	5.313	86,69%	4.953	80,81%
SIM	617	10,07%	977	15,94%
PJ	199	3,25%	199	3,25%
TOTAL	6.129	100,00%	6.129	100,00%

NA: não se aplica (pessoa jurídica).

	SEXO	
	TOTAIS	%
MASCULINO	3.452	56,32%
FEMININO	2.478	40,43%
PJ	199	3,25%
TOTAL	6.129	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 do Piauí (86,67%), do Mato Grosso do Sul (80,77%) e da Bahia (79,90%).

UF	MOROSIDADE PROCESSUAL	TOTAL DE RELATOS	%
PI	169	195	86,67%
MS	105	130	80,77%
BA	795	995	79,90%
PE	317	406	78,08%
RN	102	131	77,86%
MA	103	137	75,18%
SP	1.477	1.983	74,48%
CE	239	323	73,99%
AL	85	115	73,91%
AM	82	111	73,87%
RJ	843	1.161	72,61%
MT	125	173	72,25%
GO	182	252	72,22%
AP	5	7	71,43%
PA	138	196	70,41%
ES	104	150	69,33%
PB	81	119	68,07%
TO	31	46	67,39%
RS	188	286	65,73%
RR	21	32	65,63%
MG	476	735	64,76%
RO	23	38	60,53%
SC	94	157	59,87%
PR	143	241	59,34%
SE	26	52	50,00%
AC	8	17	47,06%
DF	111	266	41,73%
NÃO INFORMADO	56	192	29,17%
TOTAIS	6.129	8.646	70,89%



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 5.549 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	1	119	0	1	119	120
SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA	65	28	1	38	54	2	94
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO	34	30	1	38	27	0	65
TOTAIS	99	59	121	76	82	121	279

JUSTIÇA ESTADUAL	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TJ-SÃO PAULO	339	346	6	327	358	6	691
TJ-BAHIA	446	215	2	445	196	22	663
TJ-RIO DE JANEIRO	295	357	8	397	254	9	660
TJ-MINAS GERAIS	165	97	5	146	116	5	267
TJ-PERNAMBUCO	179	64	2	169	74	2	245
TJ-CEARÁ	102	74	1	94	82	1	177
TJ-RIO GRANDE DO SUL	98	28	1	86	40	1	127
TJ-GOIÁS	70	55	0	69	55	1	125
TJ-MARANHÃO	86	33	0	82	37	0	119
TJ-PARÁ	77	33	1	76	33	2	111
TJ-MATO GROSSO	57	38	0	44	51	0	95
TJ-ESPÍRITO SANTO	57	26	2	56	28	1	85
TJ-MATO GROSSO DO SUL	45	37	0	45	37	0	82
TJ-ALAGOAS	51	23	0	48	26	0	74
TJ-AMAZONAS	34	40	0	45	28	1	74
TJ-PIAUÍ	43	21	0	40	24	0	64
TJ-SANTA CATARINA	44	16	2	35	26	1	62
TJ-RIO GRANDE DO NORTE	25	37	0	25	37	0	62



TJ-PARAÍBA	27	33	1	29	31	1	61
TJ-PARANÁ	28	29	0	20	37	0	57
TJ-DISTRITO FEDERAL	16	5	0	12	8	1	21
TJ-TOCANTINS	9	10	0	8	10	1	19
TJ-RONDÔNIA	9	3	0	7	5	0	12
TJ-ACRE	8	1	0	6	3	0	9
TJ-SERGIPE	2	6	0	3	5	0	8
TJ-RORAIMA	5	2	0	4	3	0	7
TJ-AMAPÁ	2	1	0	2	1	0	3
TOTAIS	2.319	1.630	31	2.320	1.605	55	3.980

JUSTIÇA FEDERAL	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRF-1ª REGIÃO	191	138	2	188	141	2	331
TRF-3ª REGIÃO	226	69	2	215	78	4	297
TRF-6ª REGIÃO	68	53	1	79	42	1	122
TRF-5ª REGIÃO	60	36	3	50	46	3	99
TRF-4ª REGIÃO	36	14	0	37	13	0	50
TRF-2ª REGIÃO	26	15	0	27	13	1	41
TOTAIS	607	325	8	596	333	11	940

JUSTIÇA DO TRABALHO	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRT-15ª REGIÃO	9	59	2	11	58	1	70
TRT-2ª REGIÃO	12	56	1	11	56	2	69
TRT-1ª REGIÃO	13	27	1	18	22	1	41
TRT-5ª REGIÃO	5	19	0	10	14	0	24
TRT-10ª REGIÃO	5	8	0	6	7	0	13
TRT-3ª REGIÃO	6	6	0	3	9	0	12
TRT-4ª REGIÃO	5	7	0	7	5	0	12
TRT-7ª REGIÃO	3	9	0	4	8	0	12
TRT-6ª REGIÃO	0	10	0	1	9	0	10
TRT-18ª REGIÃO	1	8	0	2	7	0	9
TRT-22ª REGIÃO	1	6	0	2	5	0	7
TRT-16ª REGIÃO	0	5	0	1	4	0	5



TRT-17ª REGIÃO	2	3	0	3	2	0	5
TRT-11ª REGIÃO	2	2	0	1	3	0	4
TRT-19ª REGIÃO	1	3	0	0	4	0	4
TRT-24ª REGIÃO	1	2	0	0	3	0	3
TRT-9ª REGIÃO	0	2	0	1	1	0	2
TRT-12ª REGIÃO	0	2	0	0	2	0	2
TRT-13ª REGIÃO	1	1	0	1	1	0	2
TOTAIS	67	235	4	82	220	4	306

JUSTIÇA ELEITORAL	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRE-BAHIA	3	0	0	2	0	1	3
TRE-ALAGOAS	1	0	0	1	0	0	1
TRE-PERNAMBUCO	1	0	0	1	0	0	1
TRE-CEARÁ	1	0	0	1	0	0	1
TRE-MARANHÃO	1	0	0	1	0	0	1
TRE-PARÁ	0	1	0	0	1	0	1
TOTAIS	7	1	0	6	1	1	8

RESUMO	JULGADO			EM EXECUÇÃO			TOTAL
	NÃO	SIM	NA	NÃO	SIM	NA	
TRIBUNAIS SUPERIORES E CNJ	99	59	121	76	82	121	279
JUSTIÇA ESTADUAL	2.319	1.630	31	2.320	1.605	55	3.980
JUSTIÇA FEDERAL	607	325	8	596	333	11	940
JUSTIÇA DO TRABALHO	67	235	4	82	220	4	306
JUSTIÇA ELEITORAL	7	1	0	6	1	1	8
TOTAIS	3.099	2.250	164	3.080	2.241	192	5.513

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 04 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. Os canais foram criados pela Portaria Conjunta n. 08/2020 e, no período deste relatório, foram recebidas 43 manifestações via canal de atendimento sobre os Direitos Humanos.

Os temas mais frequentes dentre as demandas dos canais foram demandas necessitavam ser apresentadas formalmente ao CNJ (20), pertinentes à morosidade processual e sobre matéria alheia a competência do CNJ (ambos com 5).

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.

Registramos que no dia 31 de março de 2023 foi realizada a solenidade de designação da Ministra Maria Helena Mallmann como Ouvidora Nacional da Mulher, e inaugurada a Galeria das Ouvidoras Nacionais da Mulher, na sede do CNJ.



A presidente do Supremo Tribunal Federal e do CNJ, ministra Rosa Weber, e a ouvidora nacional da mulher, ministra Maria Helena Mallmann – Foto: Ana Araújo/Ag. CNJ.



A presidente do Supremo Tribunal Federal e do CNJ, ministra Rosa Weber, e a desembargadora do TRT4 Tânia Regina Silva Reckziegel – Foto: Ana Araújo/Ag. CNJ.



A mais recente atualização do levantamento sobre a instituição de ouvidorias da mulher nos tribunais apresentou notável crescimento no número de ouvidorias criadas, alcançando um total de 63 tribunais que dispõem do serviço. A tabela a seguir apresenta dados por ramo de justiça:

RAMO	TRIBUNAIS COM OUVIDORIA DA MULHER
ESTADUAL	22
ELEITORAL	22
TRABALHISTA	10
SUPERIOR	3
FEDERAL	3
CONSELHO	2
MILITAR	1
TOTAL GERAL	63

Foram recebidas 52 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.



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	66	-	66	100%
DEP. DE MONITORAMENTO E FISCALIZAÇÃO DO SIST. CARCERÁRIO E DO SIST. DE EXEC. DE MED. SOCIOEDUCATIVAS (DMF)	48	-	48	100%
DEPARTAMENTO DE PESQUISAS JUDICIÁRIAS	28	-	28	100%
SECRETARIA-GERAL	27	-	27	100%
SECRETARIA PROCESSUAL	25	-	25	100%
CENTRO DE FORMAÇÃO E APERFEIÇOAMENTO DE SERVIDORES DO PODER JUDICIÁRIO	10	-	10	100%
GABINETE VAGA JUIZ FEDERAL	10	-	10	100%
SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS	10	-	10	100%
GABINETE VAGA TST	9	-	9	100%
SEÇÃO DE PROTOCOLO E DIGITALIZAÇÃO	5	-	5	100%
SEÇÃO DE SELEÇÃO E GESTÃO DE DESEMPENHO	5	-	5	100%
SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL	5	-	5	100%
GABINETE VAGA 1 ADVOGADO	4	-	4	100%
GABINETE VAGA CIDADÃO SENADO	2	-	2	100%
SEÇÃO DE ARQUIVO E DE GESTÃO DOCUMENTAL	2	-	2	100%



SECRETARIA DE CERIMONIAL E EVENTOS	2	-	2	100%
GABINETE VAGA JUIZ DO TRABALHO	1	-	1	100%
SEÇÃO DE GESTÃO DE CONTRATOS	1	-	1	100%
GABINETE VAGA JUIZ TRF	-	5	5	0%
SECRETARIA ESPECIAL DE PROGRAMAS, PESQUISAS E GESTÃO ESTRATÉGICA	-	1	1	0%
TOTAIS	260	6	266	98%

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 266 manifestações encaminhadas, 98% 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, 5.845 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 tais encaminhamentos:

ÓRGÃO DE DESTINO - TRIBUNAIS SUPERIORES E CONSELHOS	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TST E CSJT	76			2	78
OUVIDORIA DO STJ	31				31
OUVIDORIA DO TSE	1				1
TOTAL	108	0	0	2	110
%	98,18%	0,00%	0,00%	1,82%	100,00%

ÓRGÃO DE DESTINO - JUSTIÇA ESTADUAL	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TJ-SÃO PAULO	734	37	57	7	835
OUVIDORIA DO TJ-RIO DE JANEIRO	714			10	724
OUVIDORIA DO TJ-BAHIA	586	49	43	9	687
OUVIDORIA DO TJ-MINAS GERAIS	312	1		5	318
OUVIDORIA DO TJ-PERNAMBUCO	266	1		2	269
OUVIDORIA DO F. CLÓVIS BEVILÁQUA/TJ-CEARÁ	186	9	2		197



OUVIDORIA DO TJ-RIO GRANDE DO SUL	143	2		1	146
OUVIDORIA DO TJ-GOÍAS	138			1	139
OUVIDORIA DO TJ-MARANHÃO	136			2	138
OUVIDORIA DO TJ-PARÁ	135	1		2	138
OUVIDORIA DO TJ-MATO GROSSO	108			1	109
OUVIDORIA DO TJ-ESPIRITO SANTO	89		1	1	91
OUVIDORIA DO TJ-MATO GROSSO DO SUL	81				81
OUVIDORIA DO TJ-ALAGOAS	75		2		77
OUVIDORIA DO TJ-SANTA CATARINA	71	1		2	74
OUVIDORIA DO TJ-AMAZONAS	60	2	1	2	65
OUVIDORIA DO TJ-PARANÁ	65				65
OUVIDORIA DO TJ-PIAUÍ	63		1	1	65
OUVIDORIA DO TJ-PARAÍBA	63	1			64
OUVIDORIA DO TJ-RIO GRANDE DO NORTE	56		5		61
OUVIDORIA DO TJ-DISTRITO FEDERAL	33			3	36
OUVIDORIA DO TJ-TOCANTINS	20				20
OUVIDORIA DO TJ-RONDÔNIA	16			1	17
OUVIDORIA DO TJ-CEARÁ	10		2		12
OUVIDORIA DO TJ-ACRE	9				9
OUVIDORIA DO TJ-SERGIPE	5				5
OUVIDORIA DO TJ-RORAIMA	3				3
OUVIDORIA DO TJ-AMAPÁ	3				3
OUVIDORIA DA MULHER DO TJ-BAHIA	2				2
PRESIDÊNCIA DO TJ-RIO DE JANEIRO	1				1
OUVIDORIA DA MULHER DO TJ-MATO GROSSO	1				1
TOTAL GERAL	4.184	104	114	50	4.452
%	93,98%	2,34%	2,56%	1,12%	100,00%

ÓRGÃO DE DESTINO - JUSTIÇA FEDERAL	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TRF-3ª REGIÃO	315			4	319
OUVIDORIA DO TRF-1ª REGIÃO	262	12	10	2	286
OUVIDORIA DO TRF-6ª REGIÃO	124		1		125
OUVIDORIA DO TRF-5ª REGIÃO	95		1	2	98
OUVIDORIA DO TRF-2ª REGIÃO	49		1	2	52
PRESIDÊNCIA DO TRF-1ª REGIÃO	18	1	7	2	28



OUVIDORIA DO TRF-4ª REGIÃO	5	2	15		22
OUVIDORIA DA SJPR/4ª REGIÃO	11	1			12
OUVIDORIA DA SJRS/4ª REGIÃO	9		3		12
OUVIDORIA DA SJSC/4ª REGIÃO	9				9
OUVIDORIA JUDICIÁRIA DO TRF-1ª REGIÃO	1				1
OUVIDORIA DA MULHER DO TRF-3ª REGIÃO	1				1
TOTAL GERAL	899	16	38	12	965
%	93,16%	1,66%	3,94%	1,24%	100,00%

ÓRGÃO DE DESTINO - JUSTIÇA DO TRABALHO	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TRT-2ª REGIÃO	79	1		3	83
OUVIDORIA DO TRT-15ª REGIÃO	79				79
OUVIDORIA DO TRT-1ª REGIÃO	27			1	28
OUVIDORIA DO TRT-5ª REGIÃO	23				23
OUVIDORIA DO TRT-10ª REGIÃO	14	1			15
OUVIDORIA DO TRT-7ª REGIÃO	12				12
OUVIDORIA DO TRT-3ª REGIÃO	10				10
OUVIDORIA DO TRT-18ª REGIÃO	9				9
OUVIDORIA DO TRT-4ª REGIÃO	8				8
OUVIDORIA DO TRT-6ª REGIÃO	8				8
OUVIDORIA DO TRT-19ª REGIÃO	7				7
OUVIDORIA DO TRT-22ª REGIÃO	7				7
OUVIDORIA DO TRT-17ª REGIÃO	6				6
OUVIDORIA DO TRT-16ª REGIÃO	5				5
OUVIDORIA DO TRT-13ª REGIÃO	3				3
OUVIDORIA DO TRT-24ª REGIÃO	3				3
OUVIDORIA DO TRT-11ª REGIÃO	1				1
OUVIDORIA DO TRT-12ª REGIÃO	1				1
OUVIDORIA DO TRT-23ª REGIÃO	1				1
OUVIDORIA DO TRT-8ª REGIÃO	1				1
OUVIDORIA DO TRT-9ª REGIÃO	1				1
TOTAL GERAL	305	2	0	4	311
%	98,07%	0,64%	0,00%	1,29%	100,00%



ÓRGÃO DE DESTINO - JUSTIÇA ELEITORAL	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TRE-BAHIA	2				2
OUVIDORIA DO TRE-CEARÁ	1				1
OUVIDORIA DA MULHER DO TRE-ALAGOAS	1				1
OUVIDORIA DA MULHER DO TRE-MARANHÃO	1				1
TOTAL GERAL	5	0	0	0	5
%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%

ÓRGÃO DE DESTINO - JUSTIÇA ELEITORAL	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
OUVIDORIA DO TJ-MINAS GERAIS				1	1
OUVIDORIA DO TJ-RIO GRANDE DO SUL	1				1
TOTAL GERAL	1	0	0	1	2
%	50,00%	0,00%	0,00%	50,00%	100,00%

ÓRGÃO DE DESTINO - RESUMO	FINALIZADO COM SOLUÇÃO	FINALIZADO SEM SOLUÇÃO	EM ACOMPANHAMENTO	ENVIADO SEM ACOMPANHAMENTO	TOTAL GERAL
TRIBUNAIS SUPERIORES E CONSELHOS	108	-	-	2	110
JUSTIÇA ESTADUAL	4.184	104	114	50	4.452
JUSTIÇA FEDERAL	899	16	38	12	965
JUSTIÇA TRABALHISTA	305	2	-	4	311
JUSTIÇA ELEITORAL	5	-	-	-	5
JUSTIÇA MILITAR	1	-	-	1	2
TOTAL GERAL	5.502	122	152	69	5.845
%	94,13%	2,09%	2,60%	1,18%	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 5.845 manifestações encaminhadas, 5.502 (94,13%) obtiveram solução, 122 (2,09%) foram finalizadas sem solução e 152 (2,6%) permaneciam em acompanhamento; 69 manifestações (1,18%) foram enviadas sem a solicitação de informações/resposta.

Em relação ao trimestre anterior, em que foram realizados 4.581 encaminhamentos para órgãos do Poder Judiciário, houve acréscimo de 27,59% no número de manifestações encaminhadas, o que representa aumento de 1.264 manifestações em números absolutos.



Destacamos o encaminhamento de manifestações à Ouvidoria da Mulher do Tribunal de Justiça da Bahia e do Mato Grosso, do Tribunal Regional Federal da 3ª Região, e dos Tribunais Regionais Eleitorais de Alagoas e do Maranhão, fortalecendo a rede de ouvidorias especializadas ao atendimento da mulher no âmbito do Poder Judiciário.

A avaliação da atuação das ouvidorias integra os critérios na apuração do Prêmio CNJ de Qualidade, estando atualmente regulamentado pela Portaria CNJ n. 82 de 31 de março de 2023, art. 7.º, inciso II, “responder, em até 30 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 da Defensoria Pública da Bahia e do Rio Grande do Sul, à Ouvidoria da Polícia Civil da Bahia, e à Ouvidoria do Conselho Nacional do Ministério Público.



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 162 respostas, e os resultados obtidos estão detalhados na tabela a seguir.

ATENDIMENTO	TOTAL	%
ÓTIMO	101	62,35%
BOM	17	10,49%
REGULAR	9	5,56%
RUIM	13	8,02%
PÉSSIMO	22	13,58%
TOTAL GERAL	162	100,00%

SATISFAÇÃO QUANTO AO DESFECHO	TOTAL	%
SIM	100	61,73%
NÃO	62	38,27%
TOTAL GERAL	162	100,00%

TEMPO DE RESPOSTA	TOTAL	%
ÓTIMO	112	69,14%
BOM	23	14,20%
REGULAR	10	6,17%
RUIM	6	3,70%
PÉSSIMO	11	6,79%
TOTAL GERAL	162	100,00%

CLAREZA DA RESPOSTA	TOTAL	%
SIM	122	75,31%
NÃO	40	24,69%
TOTAL GERAL	162	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 72,84%. Quanto ao quesito tempo de resposta, ótimo e bom representaram 83,33% das avaliações. A satisfação do usuário em relação ao desfecho do tratamento de sua demanda apresentou avaliação positiva em 61,73% dos registros conceituados. Quanto ao item clareza da resposta, 75,31% dos registros obtiveram avaliação positiva.

Três quesitos apresentaram crescimento nos percentuais de avaliação positiva, sendo de 6,3 pontos percentuais no tempo de resposta, 7,68 na satisfação quanto ao desfecho e 0,99 na clareza da resposta. O quesito atendimento apresentou decréscimo de 0,13 ponto percentual.



7

PAINEL DE ACOMPANHAMENTO DO CUMPRIMENTO DA RES. 432/2021.

A Resolução n. 103, de 24 de fevereiro de 2010, que disciplinou a Ouvidoria Nacional de Justiça e determinou a criação de ouvidorias nos tribunais, foi atualizada pela Resolução n. 432, de 27 de outubro de 2021. Esta resolução apresentou maior detalhamento nas atribuições fundamentais das Ouvidorias dos Tribunais, e inovou em questões consideradas importantes pelos ouvidores e ouvidoras do Poder Judiciário, como a forma de escolha do ouvidor e a duração do mandato, os canais de atendimento, questões pertinentes ao Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) e sobre o recebimento de requisição do titular de dados pessoais, entre outros.

O cumprimento da Resolução n. 432/2021 está sendo realizado nos autos do procedimento Cumpridec n. 0008455-46.2021.2.00.0000. O primeiro levantamento de informações sobre a implementação da resolução nos tribunais pode ser consultado no Portal do CNJ. A transparência apresenta o resumo das informações prestadas, e o detalhamento por meio da opção “Mais detalhes”.

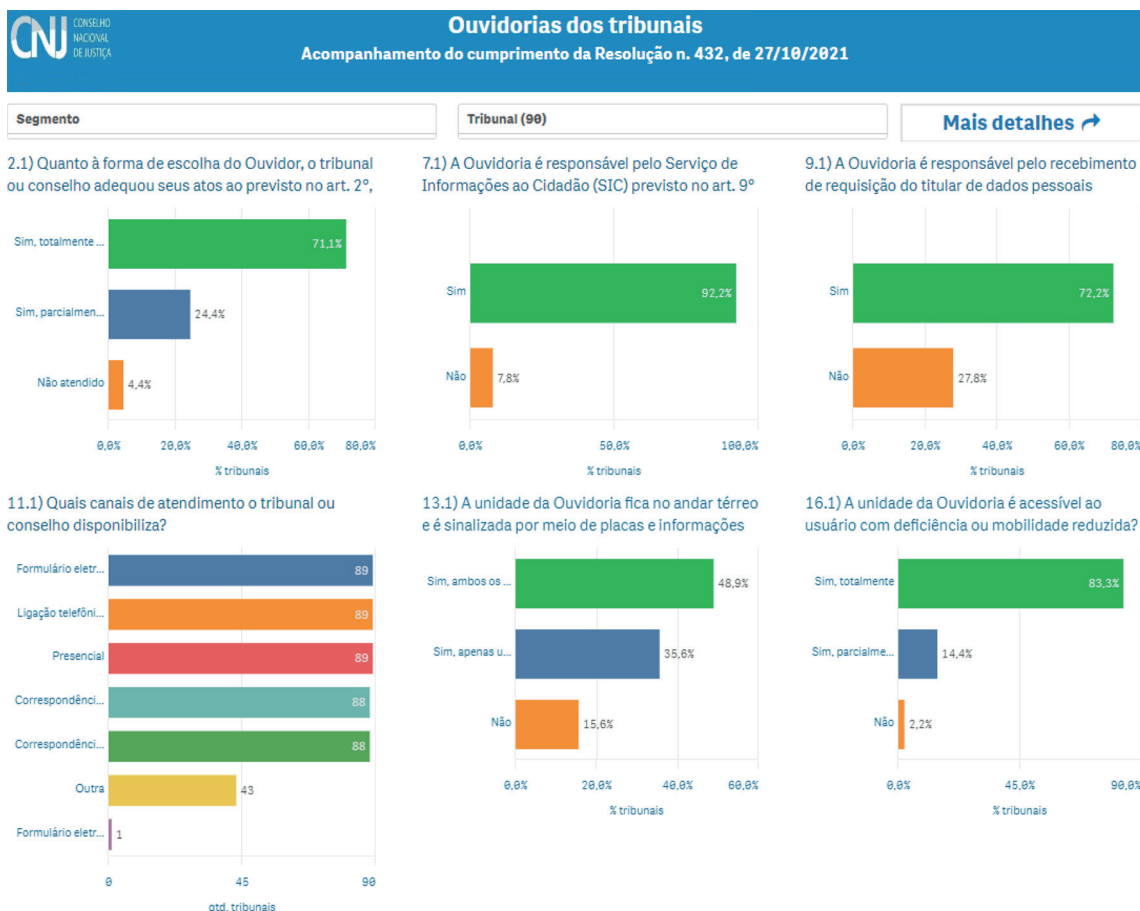


Imagem do Painel “Acompanhamento do cumprimento da Resolução n. 432/2021”, disponível em www.cnj.jus.br/documentos-e-relatorios.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

No trimestre, a Ouvidoria recebeu um total de 8.646 manifestações, o que significa aumento de 16,41% em relação ao trimestre anterior e de 25% em relação ao mesmo período de 2022.

Os dados pertinentes ao perfil dos cidadãos que procuram a Ouvidoria apresentaram a mesma tendência dos trimestres anteriores, em especial quanto à ocupação dos requerentes, que são advogados, servidores públicos e profissionais liberais, em sua maioria, e à origem do maior número de relatos, que 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 70,88% do total de demandas recebidas, ou seja, 6.129 manifestações.

O canal específico para o recebimento de manifestações pertinentes aos Direitos Humanos recebeu no período 43 manifestações.

A Ouvidoria Nacional da Mulher no CNJ, que foi inaugurada em 8 de março de 2022, em comemoração ao Dia Internacional da Mulher, recebeu um total de 52 manifestações no trimestre. Registramos a inauguração da Galeria das Ouvidoras Nacionais da Mulher, na sede do CNJ, e a designação da Ministra Maria Helena Mallmann como Ouvidora Nacional da Mulher, aos 31 de março de 2023.

Em regra, 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 5.845 manifestações encaminhadas aos demais órgãos do Poder Judiciário, 94,13% encontravam-se finalizadas com solução no fechamento do relatório.

Os quesitos conceituados pelos usuários obtiveram avaliação positiva superior a 72% quanto ao atendimento, a 75% em relação à clareza da resposta e superior a 83% quanto ao tempo de resposta. O quesito satisfação quanto ao desfecho apresentou avaliação positiva de 61,73% das participações.



Poder
Judiciário



CONSELHO
NACIONAL
DE JUSTIÇA