

# 2º Relatório Mensal da Ouvidoria Agosto de 2009

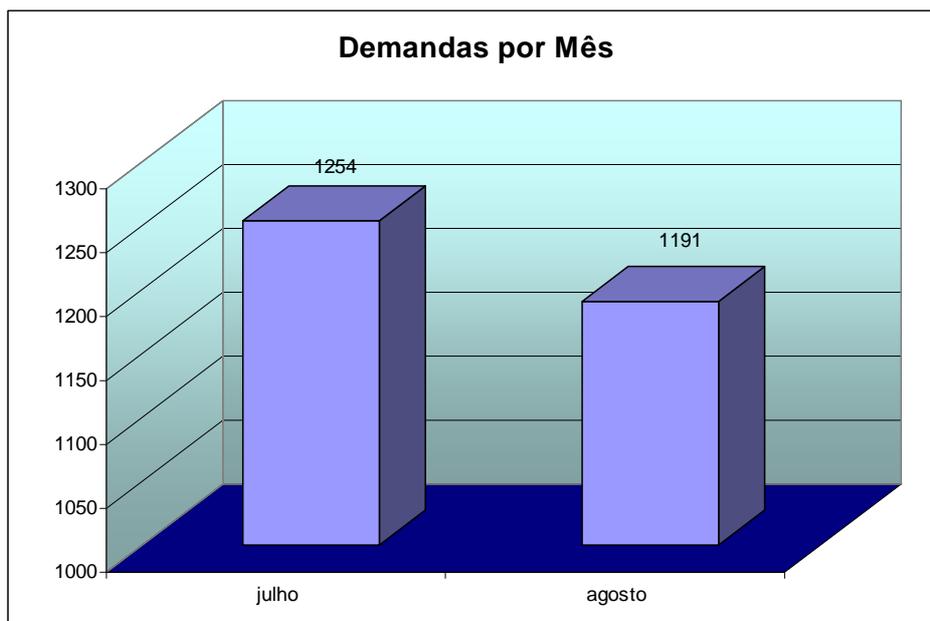
A Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça é o canal de comunicação entre a sociedade e o CNJ. No cumprimento de sua missão, cabe à Ouvidoria prestar esclarecimentos sobre o funcionamento do Conselho, receber reclamações, críticas, elogios ou sugestões sobre os serviços prestados pelo CNJ.

A Ouvidoria do CNJ foi criada pela Resolução nº 67, de 03.03.2009, que instituiu o novo Regimento Interno do CNJ, e é atualmente coordenada pelo Conselheiro José Adonis Callou de Araújo Sá, eleito pelo Plenário na 81ª Sessão Ordinária, em 31 de março de 2009.

Neste 2º Relatório Mensal, a Ouvidoria apresenta dados quantitativos e qualitativos referentes às atividades do mês de agosto de 2009.

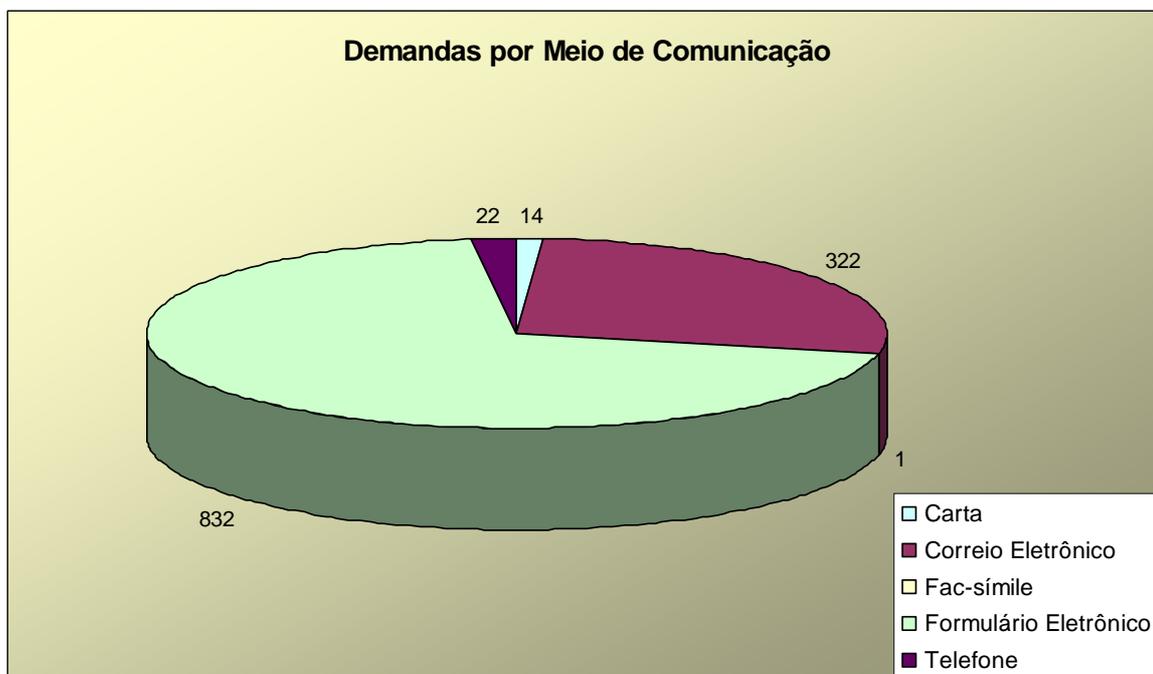
## **AS DEMANDAS RECEBIDAS**

Em agosto, a Ouvidoria respondeu a 1191 demandas, quantidade 5,02% menor que no mês de julho, como demonstra o gráfico de evolução:



Desse montante, 832 (69,86%) manifestações foram recebidas por formulário eletrônico, 322 (27,04%) recebidas por correio eletrônico, 14 (1,18%) cartas, 1 (0,08%) fax e 22 (1,85%) atendimentos telefônicos<sup>1</sup>.

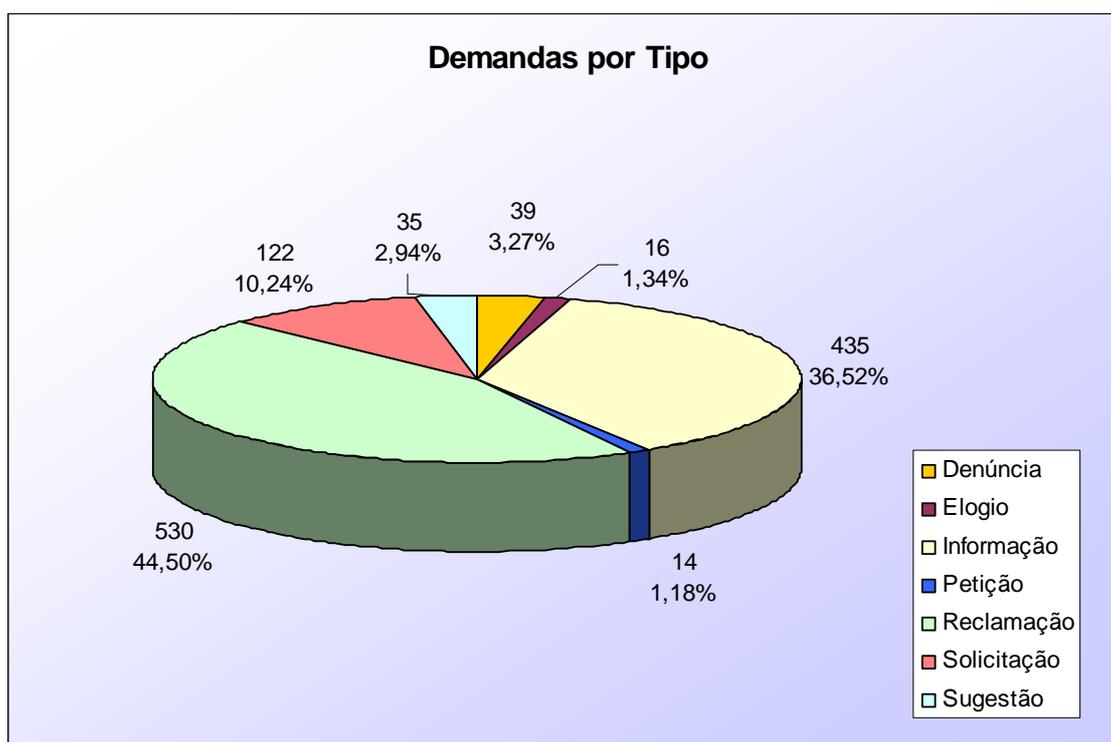
O gráfico abaixo serve para ilustrar a classificação das demandas segundo o meio de comunicação utilizado:



<sup>1</sup> Foram contabilizados somente os atendimentos que foram complementados por e-mail, carta ou fax, não representando a real demanda mensal da Ouvidoria.

Os números acima reafirmam a necessidade de implantação de um sistema eletrônico para recebimento das demandas. A adaptação do sistema desenvolvido pelo Supremo Tribunal Federal foi iniciada em agosto.

As demandas são classificadas pelos tipos: informação, solicitação, reclamação, denúncia, elogio, sugestão ou petição<sup>2</sup>. As demandas tratam, em sua maioria, de pedidos de informações ou reclamações. Confira-se o gráfico:



Os demandantes são principalmente partes ou interessados em processos em tramitação no Poder Judiciário ou no CNJ como se observa na tabela abaixo:

Relação com o Judiciário	Total	%
Parte	348	29,22%
Interessado	302	25,36%
Advogado	168	14,11%
Servidor	135	11,34%
Magistrado	18	1,51%
Empregado	3	0,25%
Membro do MP	1	0,08%
Outros	216	18,14%
<b>Total geral</b>	<b>1191</b>	

<sup>2</sup> Contabilizam as petições pertinentes ao Conselho enviadas à Ouvidoria por e-mail, carta ou fax.

## OS TEMAS DAS DEMANDAS

As demandas recebidas na Ouvidoria, no mês de agosto de 2009, estão classificadas por assunto no quadro abaixo, com as respectivas quantidades e percentuais.

Assunto	Elogio	Informação	Petição	Reclamação	Denúncia	Solicitação	Sugestão	Total geral
Morosidade Processual no Poder Judiciário		16	5	229		10		260
Demanda fora da Competência do CNJ		42		31	6	15	1	95
Andamento/Situação Processual no CNJ	1	68	1	8		13		91
Atuação Funcional de Magistrado	3	4	3	49	10	1		70
Atuação Administrativa dos Tribunais		12		25	5	4	4	50
Inspeções no Judiciário	3	30		4		5	2	44
Funcionamento/Procedimento de Vara/Comarca/Tribunal		2		31		2	7	42
Decisão Judicial		3		32		3		38
Consulta Jurídica		30				1		31
Competência do CNJ		11		9	5	4		29
Res. 75/2009 Atividade Jurídica		26						26
Prioridade no Andamento de Processo Judicial			1	20				21
Como peticionar ao CNJ		12	1	3		1		17
Providência do CNJ		1		5		11	1	18
Andamento/Situação de Processo Judicial	1	9		5		1	1	17
Concurso Público do Poder Judiciário		6		8		2	1	17
Justiça Aberta (Sist. de Informações da Corregedoria)		6		2		9		17
Res. 70/2009 Metas Nacionais de Nivelamento – Ano de 2009		10		2		3	2	17
E-CNJ		9		3		3		15
Resposta da Ouvidoria do CNJ		5		8		2		15
Projetos/Programas do CNJ	1	7				2	4	14
Res. 54/2008 CNA		13				1		14
Atuação do CNJ	2	2		5	1	1	2	13
Serventia Extrajudicial		5	2	4		1	1	13
Demanda Insuficiente para Classificação		6		4		2		12
Atuação de Servidor/Funcionário	1			7	4			12
Informações Gerais sobre o CNJ		10				1		11
Resolução do CNJ		7		1		1	2	11
Decisão do CNJ	4	4		2				10
Mutirão Carcerário		5		1		4		10
Sistema de Informação do CNJ		4		1		3	2	10
Projeto Começar de Novo		9						9
Res. 7/05, 9/05 e 21/06 Nepotismo		5	1		1			7
Site do CNJ		4		2		1		7
Informações Gerais sobre o Judiciário		2			3		1	6
Pesquisa		6						6
Res. 81/2009 Conc. Públ. p/ a outorga das Delegações de Notas e de Registro		2		3			1	6

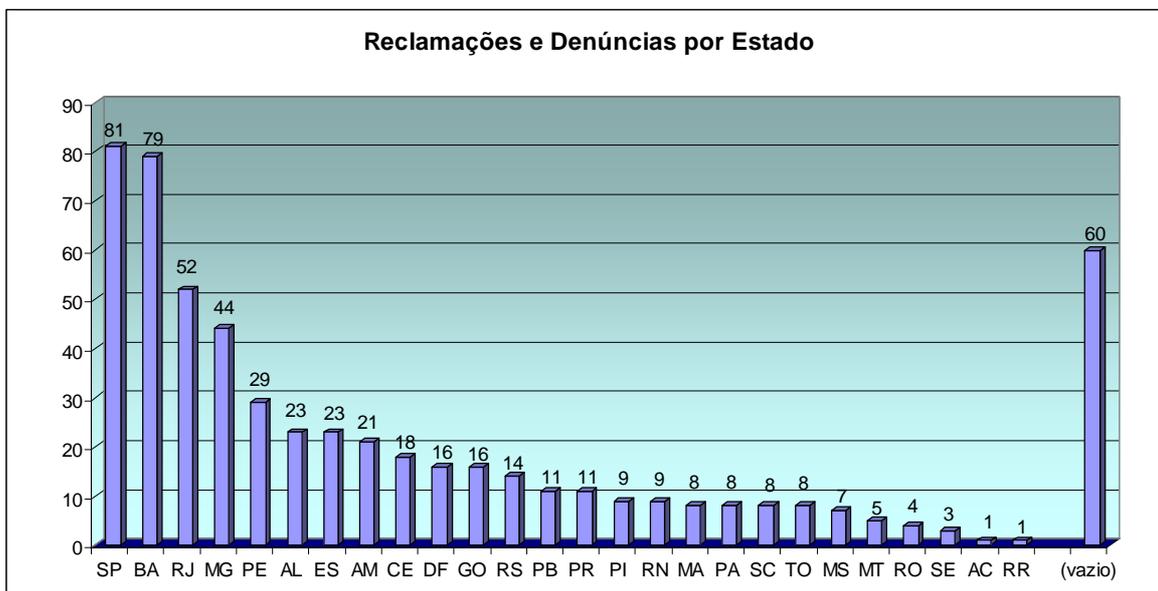
Descumprimento de Decisão do CNJ		1		4				5
Jurisprudência do CNJ - Infojuris		5						5
Projudi		2		3				5
Res. 80/2009 Declara a vacância dos serviços notariais e de registro		4		1				5
Atuação Financeira dos Tribunais				4				4
Extravio de Processo/Restauração de Autos				4				4
Sistema de Informação do Poder Judiciário		2				1	1	4
Imprensa do CNJ						3		3
Justiça em Números/Estatísticas		2				1		3
Morosidade Processual no CNJ		2		1				3
Recomendação do CNJ		3						3
Res. 75/2009 Concurso Público para Ingresso na Carreira da Magistratura		1		1		1		3
SCA (Sistema de Controle de Acesso)						3		3
Atuação de Corregedoria de Tribunal		1		1				2
Descumprimento de Decisão Judicial		1		1				2
Lei Maria da Penha		2						2
Rec. 16/2008 Juiz de Paz		2						2
Renajud - Restrições de Veículos On line				1		1		2
Res. 46/2007 Tabelas Processuais Unificadas		1					1	2
Res. 48/2007 Requisito para provimento do cargo de Oficial de Justiça		2						2
Res. 61/2008 Bacenjud		2						2
Estágio no CNJ						1		1
Registro Civil		1						1
Res. 63/2008 SNBA		1						1
Outros Assuntos		7		5	4	4	1	21
<b>Total geral</b>	<b>16</b>	<b>435</b>	<b>14</b>	<b>530</b>	<b>39</b>	<b>122</b>	<b>35</b>	<b>1191</b>

Destacamos que das reclamações recebidas, o maior número refere-se à morosidade processual, com 260 demandas.

Em segundo lugar, aparecem as demandas sobre temas estranhos à competência do CNJ, em especial sobre assuntos pertinentes a órgãos dos Poderes Executivo e Legislativo.

Notou-se também um número significativo de pleitos referentes ao andamento de processos em trâmite no CNJ (91), atuação funcional de magistrados (70), atuação administrativa dos Tribunais (50) e Inspeções realizadas pela Corregedoria Nacional de Justiça (44).

As reclamações e denúncias recebidas pela Ouvidoria totalizaram 569 manifestações, o que representa 47,77% do total. O maior número origina-se de São Paulo (81) e da Bahia (79). Confira-se:



## A PARTICIPAÇÃO DAS UNIDADES DO CNJ E DAS OUVIDORIAS DOS TRIBUNAIS

A Ouvidoria recebe frequentemente demandas sobre temas relacionados às atribuições de outras unidades do CNJ. Nesses casos, as demandas são enviadas por e-mail às respectivas unidades ou autoridades, para obtenção de subsídio para a resposta.

O quadro a seguir discrimina a participação de cada unidade ou autoridade, detalhando a situação da demanda:

Unidade/Autoridade	Em aberto	Respondido	Retransmitido	Total
Assessores dos Conselheiros	2	13	3	18
Atendimento em Informática/DTI	2	2	27	31
Conselheiro Ouvidor			1	1
Corregedoria Nacional de Justiça	2	9	66	77
Departamento de Tecnologia da Informação		5	1	6
Departamento de Gestão Estratégica	1	10	2	13
Departamento de Pesquisas Judiciárias	2	2	1	5
Eventos/Assessoria de Comunicação	1		2	3

Gestão de Pessoas		2	2	4
Imprensa/Assessoria de Comunicação	2		1	3
Presidência			1	1
Protocolo			13	13
Secretaria de Administração	2			2
Secretaria Geral	3	4	1	8
Secretaria Processual	1	3	4	8
Setor de Apoio às Comissões e Projetos	2	6	2	10
<b>Total Geral</b>	<b>20</b>	<b>56</b>	<b>127</b>	<b>203</b>

A Ouvidoria tem promovido ainda a integração com as Ouvidorias dos Tribunais. Em agosto, 2 demandas foram encaminhadas à Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia e 1 à Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Piauí, a fim de obter o atendimento adequado aos cidadãos.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça tem por missão ser a via de comunicação entre a sociedade e o CNJ, com a finalidade de prestar esclarecimentos sobre o funcionamento do Conselho, receber reclamações, críticas, elogios ou sugestões sobre os serviços prestados pelo CNJ.

Os dados levantados neste Relatório seguem a linha dos apresentados no mês anterior. Os números apresentados ainda revelam ser grande o número de demandas sobre temas estranhos à competência do CNJ, além de questionamentos sobre a própria competência do Conselho.

Por essa razão, esta Ouvidoria tem trabalhado no sentido de prestar o adequado atendimento aos cidadãos, e de se estruturar, para possibilitar a ampliação e melhoria desse atendimento.

O sistema eletrônico de atendimento atualmente utilizado na Central do Cidadão do Supremo Tribunal Federal continua em fase de adaptação para implantação na Ouvidoria. A instalação desse sistema facilitará a organização do trabalho e permitirá a comunicação entre a Ouvidoria e outros setores do CNJ, propiciando agilidade na resposta aos usuários.

A Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça, embora ainda se encontre em fase de estruturação, vem exercendo regularmente as atividades necessárias ao cumprimento de sua missão de comunicação com o público externo, recebendo reclamações, críticas, elogios, sugestões e prestando informações sobre o papel, ações e iniciativas do CNJ.

Brasília, 9 de outubro de 2009.

*Conselheiro José Adonis Callou de Araújo Sá*  
Conselheiro Ouvidor

*Cristiana Gontijo Bastos*  
Coordenadora

*Inaldo do Nascimento*  
*Lídia Maria Ferreira Lima*  
*Mariana Feltrini Turibio*  
*Martielle Prates Gomes*  
*Susiane Gomes de Araújo*