

3º Relatório Mensal da Ouvidoria

Setembro de 2009

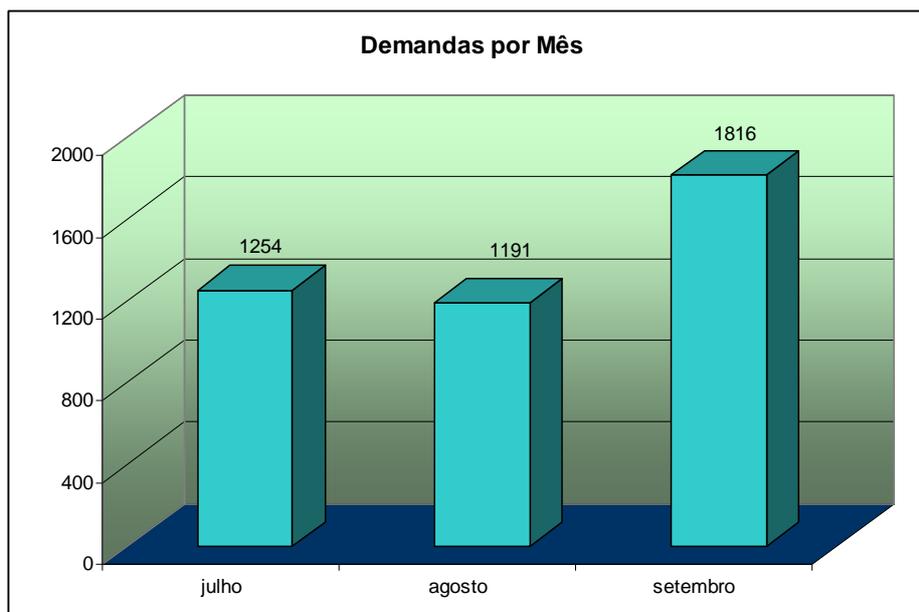
A Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça é o canal de comunicação entre a sociedade e o CNJ. No cumprimento de sua missão, cabe à Ouvidoria prestar esclarecimentos sobre o funcionamento do Conselho, receber reclamações, críticas, elogios ou sugestões sobre os serviços prestados pelo CNJ.

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 3º Relatório Mensal, a Ouvidoria apresenta dados quantitativos e qualitativos referentes às atividades do mês de setembro de 2009.

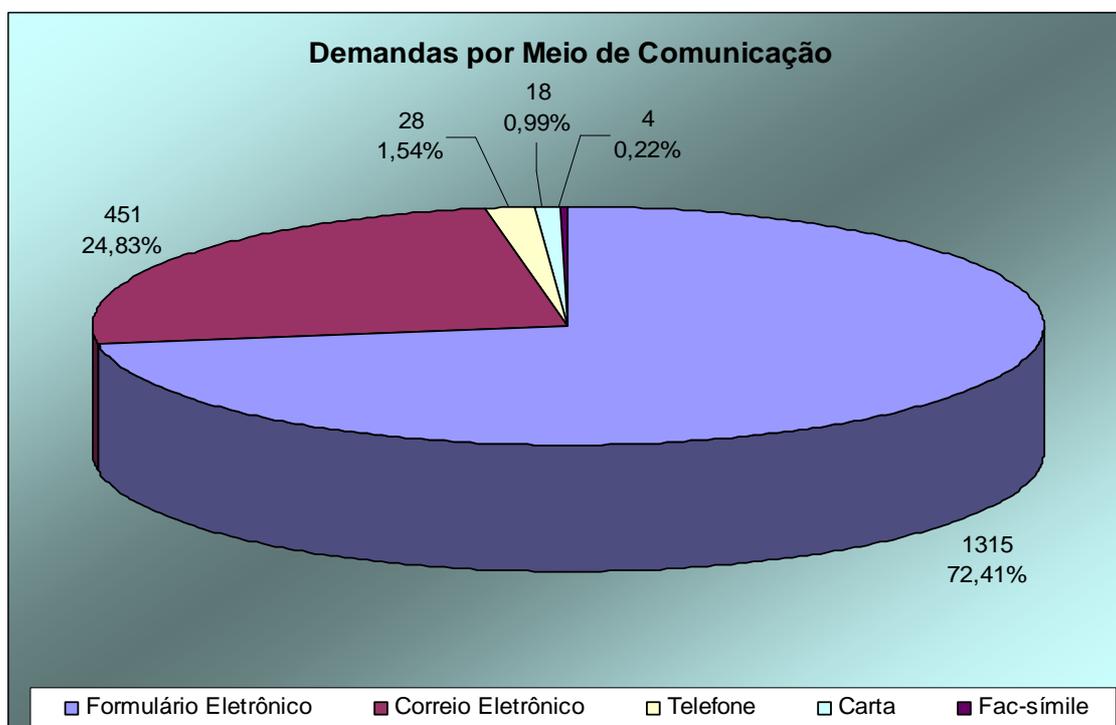
AS DEMANDAS RECEBIDAS

Em setembro, a Ouvidoria respondeu a 1816 demandas, quantidade 52,48% maior que no mês de agosto, como demonstra o gráfico de evolução:



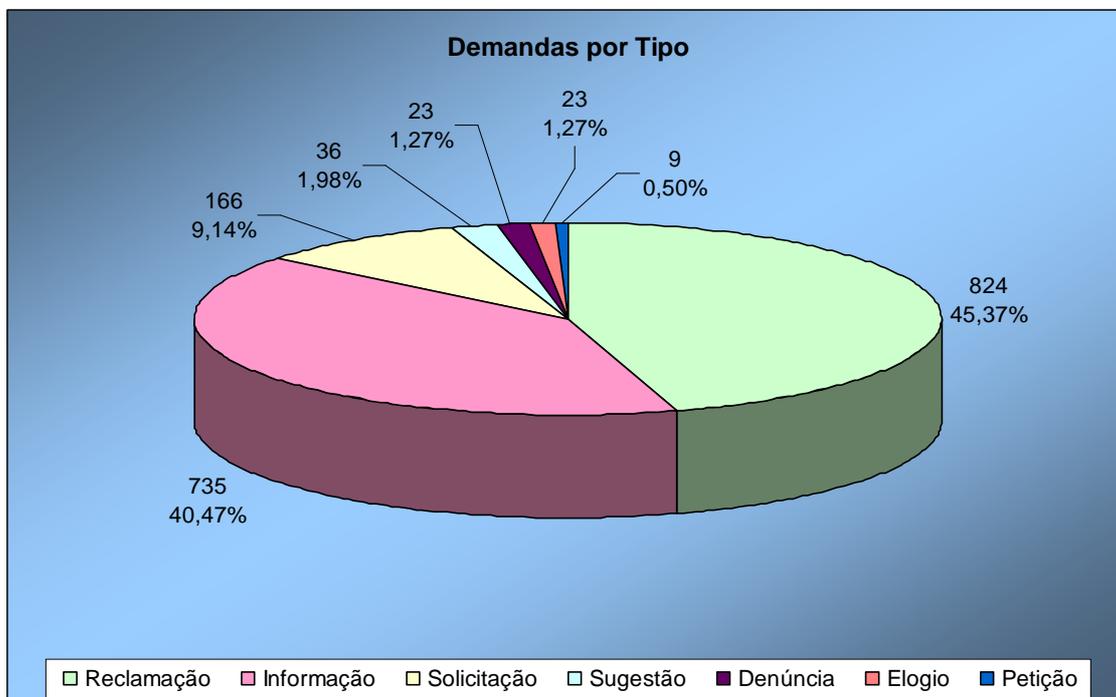
Desse montante, 1315 (72,41%) manifestações foram recebidas por formulário eletrônico, 451 (24,83%) recebidas por correio eletrônico, 18 (0,99%) cartas, 4 (0,22%) fax e 28 (1,54%) atendimentos telefônicos¹.

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



¹ Foram contabilizados somente os atendimentos telefônicos complementados por e-mail, carta ou fax, não representando a real demanda mensal da Ouvidoria.

Tais demandas trataram, 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	587	32,32%
Interessado	459	25,28%
Servidor	236	13,00%
Advogado	205	11,29%
Magistrado	25	1,38%
Defensor Público	6	0,33%
Membro do MP	2	0,11%
Outros	296	16,30%
Total geral	1816	100,00%

Tabela 1. Quantidades e percentuais de demandas classificadas pela relação com o Judiciário.

OS TEMAS DAS DEMANDAS

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

Assunto	Denúncia	Elogio	Informação	Petição	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total geral
Morosidade Processual no Poder Judiciário			33	5	358	23		419
Meta 2		1	41		84	3	3	132
Andamento/Situação Processual no CNJ			94		9	13		116
Demanda fora da Competência do CNJ	4		41		32	29		106
Consulta Jurídica			67		10	4		81
Atuação Administrativa dos Tribunais	2	2	14	1	29	8	9	65
Andamento/Situação de Processo Judicial			24		35	3		62
Atuação Funcional de Magistrado	5		6	2	42	1		56
Funcionamento/Procedimento de Vara/Comarca/Tribunal	1		9		37	1	3	51
Movimento pela Conciliação/Projeto Conciliar é Legal		5	35		4	2	1	47
Decisão Judicial	1		9		30	6		46
Inspeções no Judiciário		5	14		13	4	1	37
Demanda Insuficiente para Classificação			20		5	6	1	32
Resolução do CNJ			23		5	2	2	32
Competência do CNJ			19		5	6	1	31
E-CNJ			23		4	3		30
Res. 70/2009 Metas Nacionais de Nivelamento – Ano de 2009		1	19		7	2	1	30
Res. 75/2009 Atividade Jurídica			26		3			29
Concurso Público do Poder Judiciário			8		12	5	1	26
Site do CNJ			13		2	8		23
Prioridade no Andamento de Processo Judicial			1		19			20
Res. 88/2009 Jornada de Trabalho			14		5		1	20
Decisão do CNJ			7		6	5		18
Justiça Aberta (Sist. de Informações da Corregedoria)			10		1	6		17
Serventia Extrajudicial			8		7	2		17
Como peticionar ao CNJ			9		6			15
Res. 54/2008 CNA			12		2			14
Atuação do CNJ		6	3		3			12
Informações Gerais sobre o CNJ			11			1		12
Mutirão Carcerário	1		8			3		12
Atuação de Servidor/Funcionário	2			1	8			11
Pesquisa			5			6		11
Projetos/Programas do CNJ		2	8			1		11
Projeto Começar de Novo			9			1		10
Res. 7/05, 9/05 e 21/06 Nepotismo	7		2		1			10
Res. 80/2009 Declara a vacância dos serviços notariais e de registro			6		3			9
Jurisprudência do CNJ - Infojuris			7				1	8
Imprensa do CNJ			3		2	1	1	7
Projudi			4		3			7
Descumprimento de Decisão do CNJ					6			6

Extravio de Processo ou Documento/Restauração de Autos			2		4			6
Sistema de Informação do CNJ			5				1	6
Res. 75/2009 Concurso Público para Ingresso na Carreira da Magistratura			4		1			5
Consulta Processo Físico			2		1	1		4
Res. 74/2009 Autor. de Viagem para o Ext. de Crianças e Adolescentes			4					4
Resposta da Ouvidoria do CNJ			3		1			4
Atuação de Corregedoria de Tribunal			2		1			3
Rec. 22/2009 Conflitos Fundiários			2			1		3
Renajud - Restrições de Veículos On line			2		1			3
Res. 59/2008 Sistema Nacional de Controle de Interceptações			3					3
Res. 63/2008 SNBA			1		1	1		3
Res. 81/2009 Concursos públicos para a outorga das Delegações de Notas e de Registro			1		1		1	3
Atuação Financeira de Tribunal						1	1	2
Convênio/Acordo			2					2
Informações Gerais sobre o Judiciário			2					2
Morosidade Processual no CNJ			2					2
Precatório					2			2
Rec. 16/2008 Juiz de Paz			2					2
Res. 44/2007 CNIA			1		1			2
Res. 46/2007 Tabelas Processuais Unificadas			2					2
Res. 48/2007 Requisito para provimento do cargo de Oficial de Justiça			2					2
Estágio no CNJ			1					1
Infojud					1			1
Justiça em Números/Estatísticas			1					1
Parecer sobre criação de cargos no Poder Judiciário			1					1
Portaria do CNJ			1					1
Providência do CNJ						1		1
Rec. 11/2007 Meio Ambiente					1			1
Recomendação do CNJ					1			1
Registro Civil							1	1
Res. 61/2008 Bacenjud			1					1
Sistema de Informação do Poder Judiciário							1	1
Transmissão de Sessões Plenárias					1			1
Outros Assuntos		1	21		8	6	5	41
Total geral	23	23	735	9	824	166	36	1816

Destacamos que o tema de maior incidência permanece sendo a morosidade processual no Poder Judiciário (419). Em segundo lugar, tem-se pedidos de esclarecimentos sobre a Meta de Nivelamento nº. 2 do CNJ² (132).

² “Identificar e julgar todos os processos judiciais distribuídos (em 1º, 2º grau ou tribunais superiores) até 31/12/2005;”

Notou-se também um número significativo de pleitos referentes ao andamento de processos em trâmite no CNJ (116); temas estranhos à competência do CNJ, em especial sobre assuntos pertinentes a órgãos dos Poderes Executivo e Legislativo (106), consultas jurídicas (81), atuação administrativa dos Tribunais (65) atuação funcional de magistrados (56), e andamento de processos judiciais (62).

Depreende-se do gráfico abaixo que a maioria das manifestações no mês de setembro foi oriunda dos estados de São Paulo, Rio de Janeiro, Bahia e Minas Gerais.

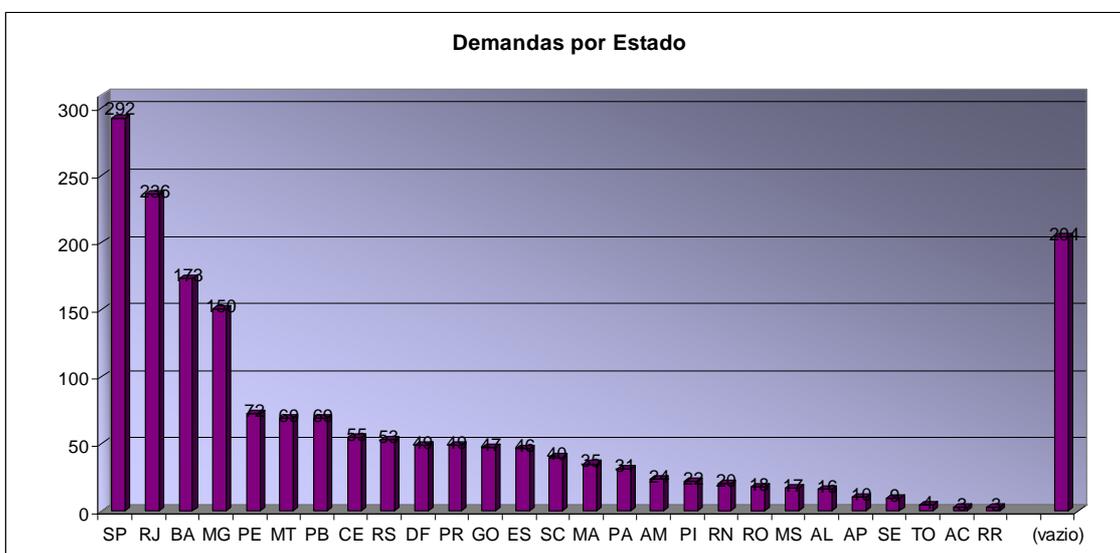


Gráfico 4. Quantidade de demandas por Estado.

A PARTICIPAÇÃO DAS UNIDADES DO CNJ E 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.

A tabela a seguir discrimina a participação de cada unidade ou autoridade, detalhando a situação da demanda:

Unidade/Autoridade	Em Aberto	Respondido	Retransmitido
Assessoria dos Conselheiros	2	12	9
Atendimento em Informática/DTI	2	5	19
Comitê Técnico Gestor		1	
Conselheiros			1
Corregedoria Nacional de Justiça	5	6	83
Departamento de Gestão Estratégica	1	7	7
Departamento de Pesquisas Judiciárias			2
Departamento de Tecnologia da Informação	1	7	3
Gestão de Pessoas	1	5	3
Imprensa	1	1	6
Seção de Protocolo			19
Secretaria de Administração			1
Secretaria Geral	3	5	2
Secretaria Processual		8	14
Setor de Apoio às Comissões e Projetos	5	7	
Total	21	64	169

Tabela 3. Participação das Unidades/Autoridades do CNJ.

A Ouvidoria tem promovido ainda a integração com os órgãos do Poder Judiciário. Em setembro, foram encaminhadas demandas para as Ouvidorias do TJBA, do TRT-10ª Região e para a Central do Cidadão/STF, 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 demonstram um aumento significativo na atuação da Ouvidoria. Tal aumento deve-se principalmente à campanha publicitária do CNJ divulgada na mídia relativa ao esforço empreendido pelo Poder Judiciário para agilização dos processos. A Campanha certamente encorajou muitos cidadãos a buscarem informações de seus processos e das medidas cabíveis quanto à morosidade. Além disso, trouxe mais visibilidade à atuação do CNJ.

Encontra-se em fase de teste o sistema utilizado na Central do Cidadão do Supremo Tribunal Federal, adaptado para utilização pela Ouvidoria do CNJ.

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.

No dia 23 de setembro, foram instaladas urnas para alocação de formulários impressos nos 2º e 3º andares do prédio do CNJ, localizado no Anexo I do Supremo Tribunal Federal, com vistas à facilitar o acesso dos servidores e dos cidadãos à Ouvidoria.

A Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça, embora ainda se encontre em fase de estruturação e conte em seu quadro funcional com apenas 4 (quatro) servidores, 1 (um) prestador de serviço e 1 (estagiário), 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, 10 de novembro 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