

6º Relatório Mensal da Ouvidoria Dezembro de 2009

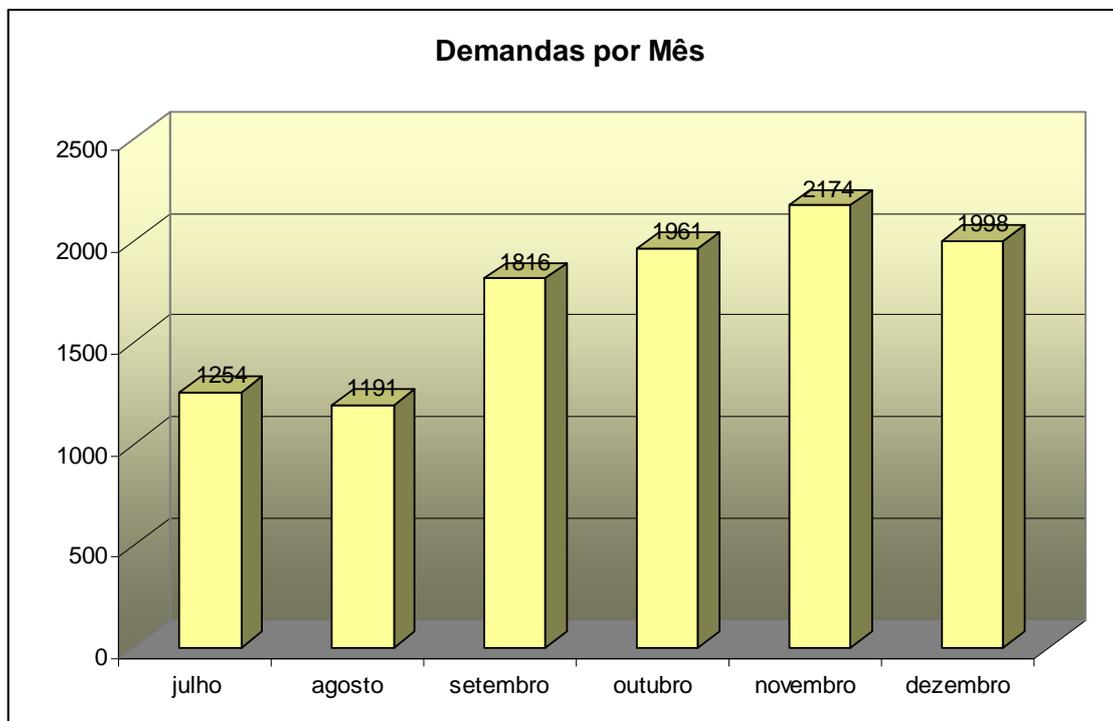
A Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça é o canal de comunicação entre a sociedade e o CNJ. No cumprimento de sua missão, cabe à Ouvidoria prestar esclarecimentos sobre o funcionamento do Conselho, receber reclamações, críticas, elogios ou sugestões sobre os serviços prestados pelo CNJ.

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.

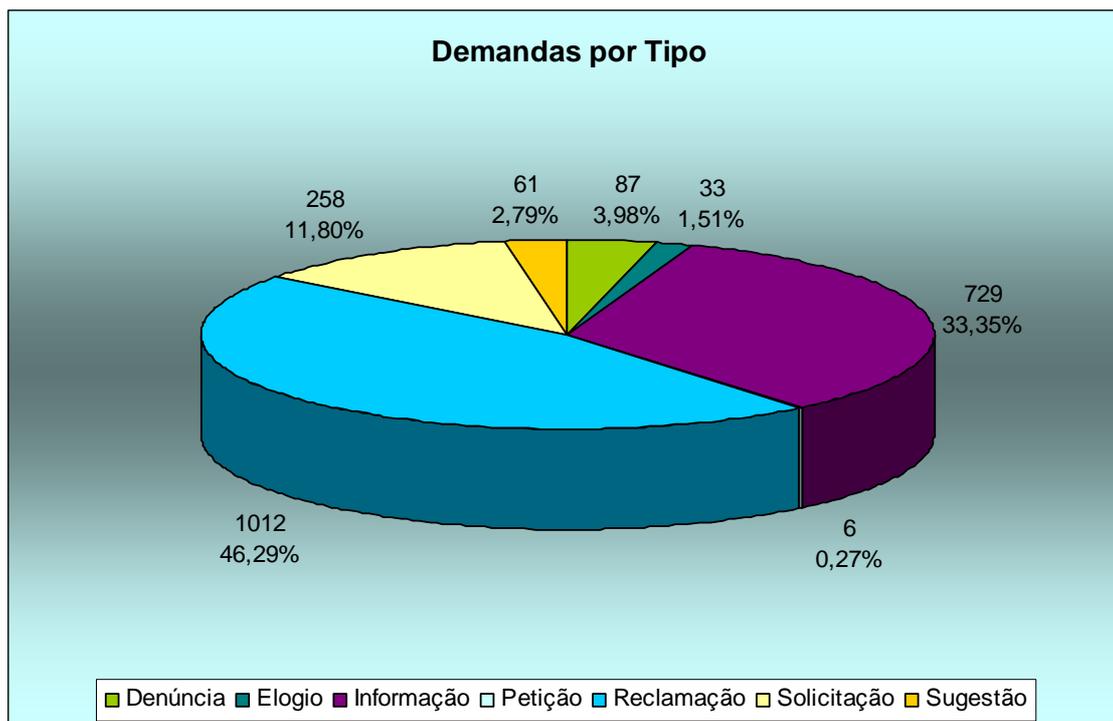
Neste 6º Relatório Mensal, a Ouvidoria apresenta dados quantitativos e qualitativos referentes às atividades do mês de dezembro 2009. Em 1º de dezembro, a Ouvidoria implantou o Sistema de Ouvidoria, uma importante ferramenta de gestão das demandas recebidas. Porém, a forma de trabalho antiga subsiste até que se concluam os atendimentos das demandas recebidas anteriormente.

AS DEMANDAS RECEBIDAS

No mês de dezembro, a Ouvidoria tratou de 1998 demandas, quantidade 8,10% menor que no mês anterior, como demonstra o gráfico de evolução:

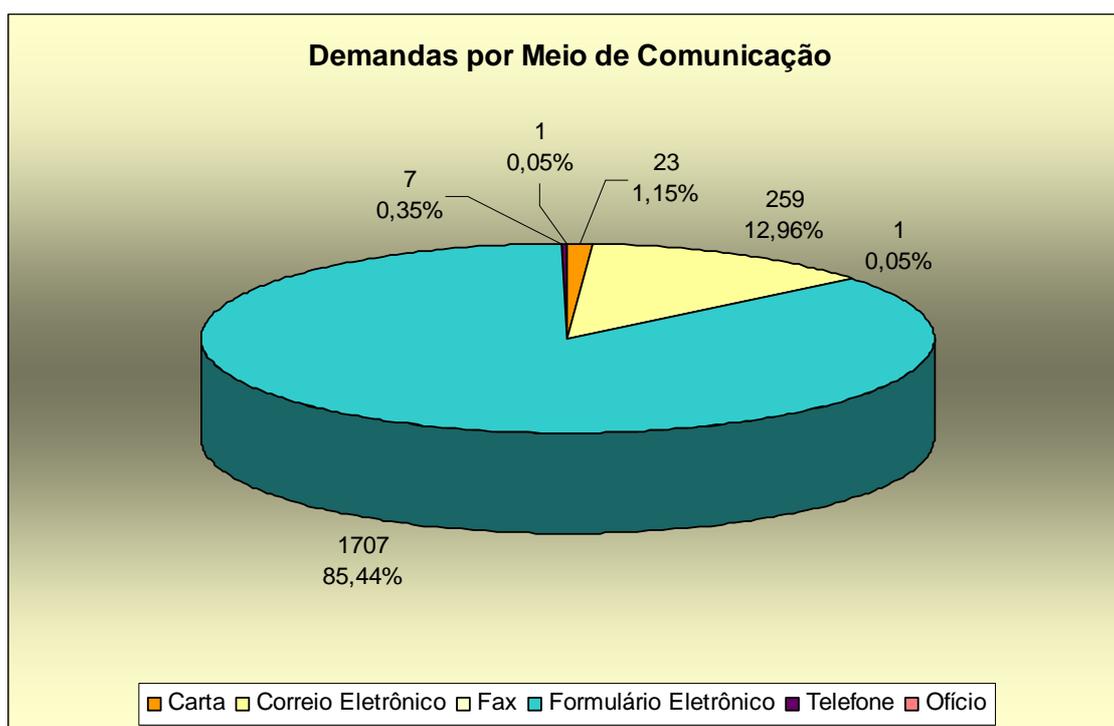


Dessas demandas, 1372 foram recebidas no Sistema da Ouvidoria e 626 fora do sistema. O maior número de manifestações refere-se a reclamações, com 46,29%, e a pedidos de informação, com 33,35%. O gráfico abaixo representa a distribuição verificada:



Esclarecemos que um relato pode ser classificado com mais de um tipo no Sistema da Ouvidoria.

Com relação ao meio de comunicação utilizado pelo interessado para contatar a Ouvidoria, a forma mais utilizada é o formulário eletrônico, com 85,44%, seguida do correio eletrônico, com 12,96% e cartas, com 1,15%. O gráfico a seguir detalha esses dados:



OS TEMAS DAS DEMANDAS

As manifestações recebidas na Ouvidoria estão classificadas por assunto no quadro abaixo:

Assunto	Denúncia	Elogio	Informação	Petição	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total geral
Morosidade Processual no Poder Judiciário	6		47	1	379	46	1	480
Projeto Começar de Novo	2	8	100		23	34	7	174
Consulta Jurídica	2		123		20	8		153
Demanda fora da Competência do CNJ	10		38		54	16	7	125
Meta de Nivelamento nº. 2/2009	1		35		61	4	3	104
Atuação de Magistrado	20		5	2	66	3		96
Andamento/Situação Processual no CNJ		1	30		10	34		75
Movimento pela Conciliação/Projeto Conciliar é Legal			43		12	9	2	66
Morosidade no Cumprimento de Decisão Judicial			6		51	4		61
Administração de Tribunal	6	3	7		35		2	53
Andamento/Situação de Processo Judicial			26		20	4		50
Pagamento de Precatório			2		48			50
Decisão Judicial	6		4		33	4	1	48
Andamento/Situação Processual na Corregedoria Nacional de Justiça	1		26	2	8	5		42
Demanda Insuficiente para Classificação	1		18		13	6		38
Sistema de Informação do CNJ - Acesso			16		8	12	1	37
Justiça Aberta (Sist. de Informações da Corregedoria)			25		3	7	1	36
Atuação do CNJ		10	11		6	2	3	32
Competência do CNJ	2		6		13	8		29
Funcionamento/Procedimento de Vara/Comarca/Tribunal	5		3		19		1	28
Portal do CNJ			7		8	3	7	25
Concurso Público para servidor do Poder Judiciário	1		4		12		1	18
Atuação de Servidor/Funcionário do Poder Judiciário	3				13		1	17
Decisão do CNJ	2	1	3		9		1	16
Atividade Jurídica (Res. 75/2009)			15					15
Consulta de Mérito			11		1	1		13
Processo Eletrônico do CNJ (E-CNJ)			8		2	1	1	12
Inspeções no Judiciário			5		1	3		9
Recebimento de documento no CNJ/Protocolo/Número de processo			8	1				9
Outros Concursos Públicos	1		2		5			8
Autor. de Viagem para o Ext. de Crianças e Adolescentes (Res. 74/2009)			2		3	3		8
Como peticionar ao CNJ			5		1		1	7
Informações Gerais sobre o CNJ			5			1	1	7
Nepotismo no Poder Judiciário	4		2		1			7
Metas Nacionais de Nivelamento - Ano de 2009 (Res. 70/2009)		1	2				3	6
Atuação de Corregedoria de Tribunal	1		3		1			5
Melhorias no Poder Judiciário/CNJ		1					4	5
Mutirão Carcerário		1			4			5
Projetos/Programas do CNJ			2		1	1	1	5
Cadastro Nacional de Adoção (Res. 54/2008 e Res. 93/2009)			3		1	1		5

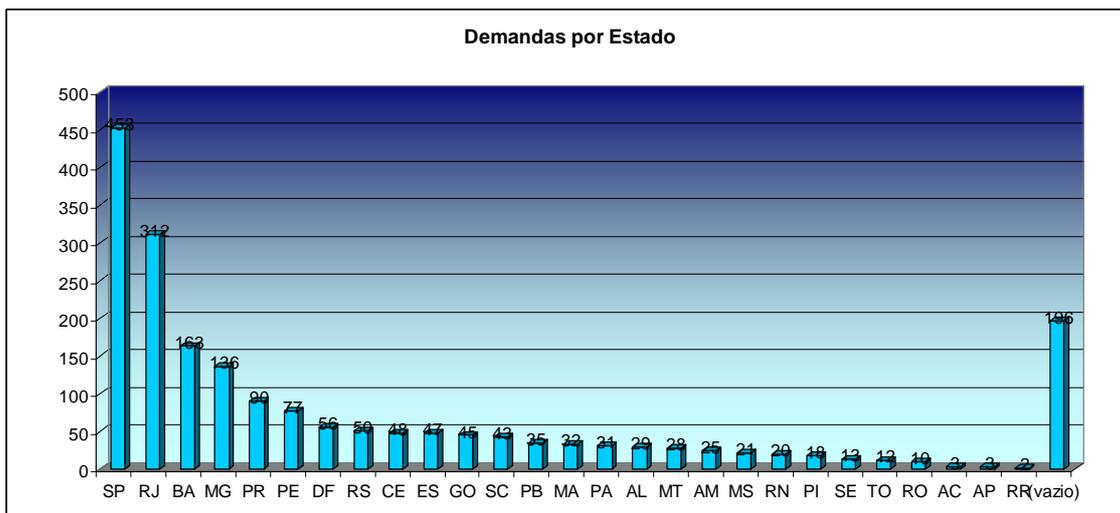
Concurso Público para a outorga das Delegações de Notas e de Registro (Res. 81/2009)			3		2			5
Recesso Forense/Plantão Judicial			1		2	1		4
Serventia Extrajudicial					3	1		4
Sistema de Informação de órgão do Poder Judiciário			1		2	1		4
Estágio no CNJ			3					3
Extravio de Processo ou Documento/Restauração de Autos					2			2
Pesquisa			2					2
Cadastro Nacional de Improbidade Administrativa (Res. 44/2007)			2					2
Concurso Público para Ingresso na Carreira da Magistratura (Res. 75/2009)			1		1			2
Jornada de Trabalho, preenchimento de cargos em comissão e limite de servidores requisitados (Res. 88/2009)			2					2
Resolução do CNJ					2			2
Sistema de Informação do CNJ			1				1	2
Assistência Jurídica						1		1
Imprensa do CNJ						1		1
Jurisprudência do CNJ - Infojuris			1					1
Justiça em Números/Estatísticas						1		1
Parecer sobre criação de cargos no Poder Judiciário			1					1
Projudi			1					1
Registro Civil			1					1
Nepotismo nos demais Poderes	1							1
Numeração Única (Res. 65/2008)			1					1
Outros Assuntos	12	7	50		53	32	10	164
Total geral	87	33	729	6	1012	258	61	2186

Grande parte demanda tratou de morosidade processual, com 21,96%, consulta jurídica, com 7,00%, e de assuntos alheios a competência do CNJ, com 5,72%. Destacou-se, com a segunda maior demanda recebida (7,96%), o Projeto Começar de Novo.

As demandas sobre o Projeto Começar de Novo consistem, na maioria dos casos, em pedidos de informação de interessados em candidatar-se a vagas de emprego ou de cursos. Houve ainda manifestação de empresas e pessoas interessadas em oferecer vagas ao projeto.

O Projeto Conciliar é Legal também apresentou aumento na demanda com a procura de informação de interessados em participar da Semana da Conciliação, ocorrida no mês de dezembro.

A seguir o gráfico apresenta o número de demandas recebidas por estado. O maior número é de demandas de relatantes dos estados de São Paulo, Rio de Janeiro, Bahia e Minas Gerais, tal como nos últimos três meses.



A PARTICIPAÇÃO DAS UNIDADES DO CNJ E DOS TRIBUNAIS

Com frequência, a Ouvidoria recebe demandas sobre temas relacionados às atribuições de outras unidades do CNJ. Nesses casos, as demandas são enviadas às respectivas unidades ou autoridades, para obtenção de subsídio para a resposta ou para que as respondam e informem à Ouvidoria.

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	5	10	2
Conselheiros			1
Setor de Apoio às Comissões e Projetos	7	14	
Comitê Técnico Gestor			1
Corregedoria Nacional de Justiça	2	79	22
Departamento de Gestão Estratégica		5	
Secretaria de Administração			1
Serviço de Atendimento ao Usuário/DTI	4	22	7
Gestão de Pessoas		8	
Imprensa		6	2
Secretaria Geral	3	6	1
Departamento de Tecnologia da Informação	1	1	3
Secretaria Processual	2	6	
Departamento de Pesquisas Judiciárias			1
Gabinete da Presidência		6	
Total	24	163	41

A Ouvidoria tem promovido também a integração com os órgãos do Poder Judiciário. Em dezembro, foram encaminhadas 5 demandas para as Ouvidorias Judiciárias dos órgãos: Superior Tribunal de Justiça, Tribunal de Justiça do Mato Grosso, do Espírito Santo e da Bahia e ao Tribunal Regional do Trabalho do Rio de Janeiro. Uma demanda foi encaminhada ao Gestor da Meta 2 no Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça tem continuamente aprimorado seus processos a fim de cumprir a sua missão institucional de canal de comunicação entre o cidadão e o Conselho, visando orientar, transmitir informações e colaborar no aprimoramento das atividades desenvolvidas pelo Conselho, bem como promover a articulação com as demais Ouvidorias judiciais para o eficaz atendimento das demandas acerca dos serviços prestados pelos órgãos do Poder Judiciário.

Brasília, 09 de fevereiro de 2010.

Conselheiro José Adonis Callou de Araújo Sá
Conselheiro Ouvidor

Cristiana Gontijo Bastos
Coordenadora

Anderson Moreira da Silva
Ednamar Benfica de Deus
Hubner Alessandro Rocha
Inaldo do Nascimento
Lídia Maria Ferreira Lima
Mariana Feltrini Turibio