

4º Relatório Mensal da Ouvidoria

Outubro 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.

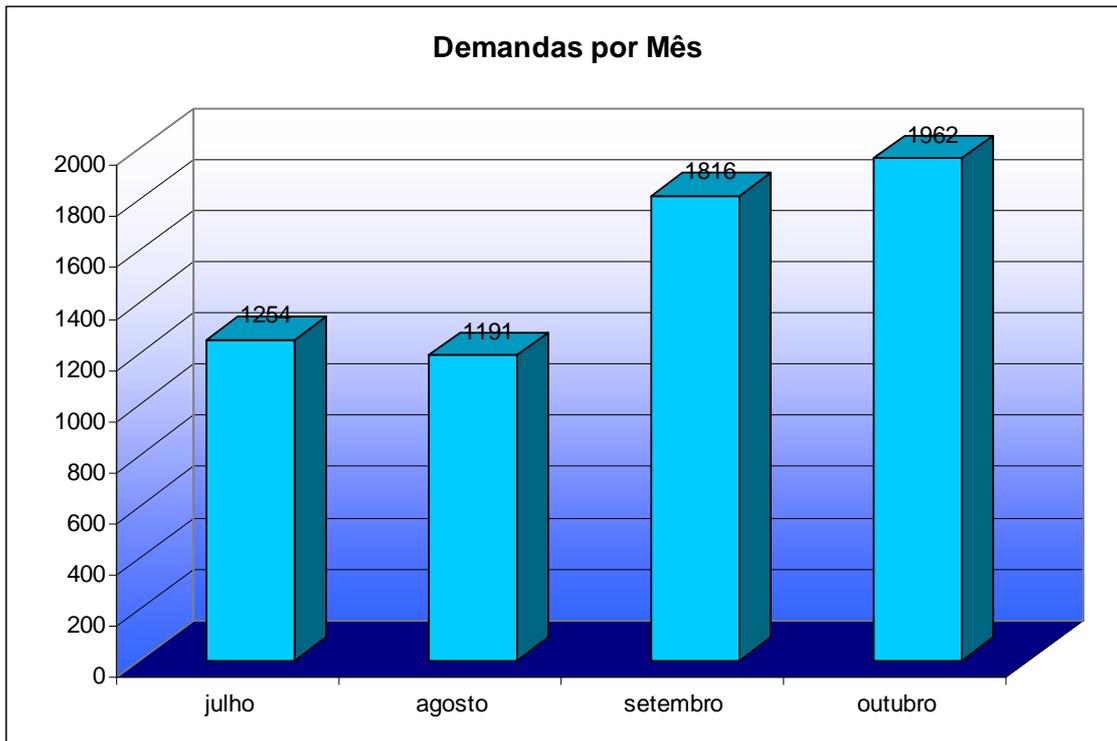
A Ouvidoria do CNJ foi criada pela Resolução nº 67, de 03.03.2009, que instituiu o novo Regimento Interno do CNJ, e é atualmente coordenada pelo Conselheiro José Adonis Callou de Araújo Sá, eleito pelo Plenário na 81ª Sessão Ordinária, em 31 de março de 2009.

Neste 4º Relatório Mensal, a Ouvidoria apresenta dados quantitativos e qualitativos referentes às atividades do mês de outubro 2009.

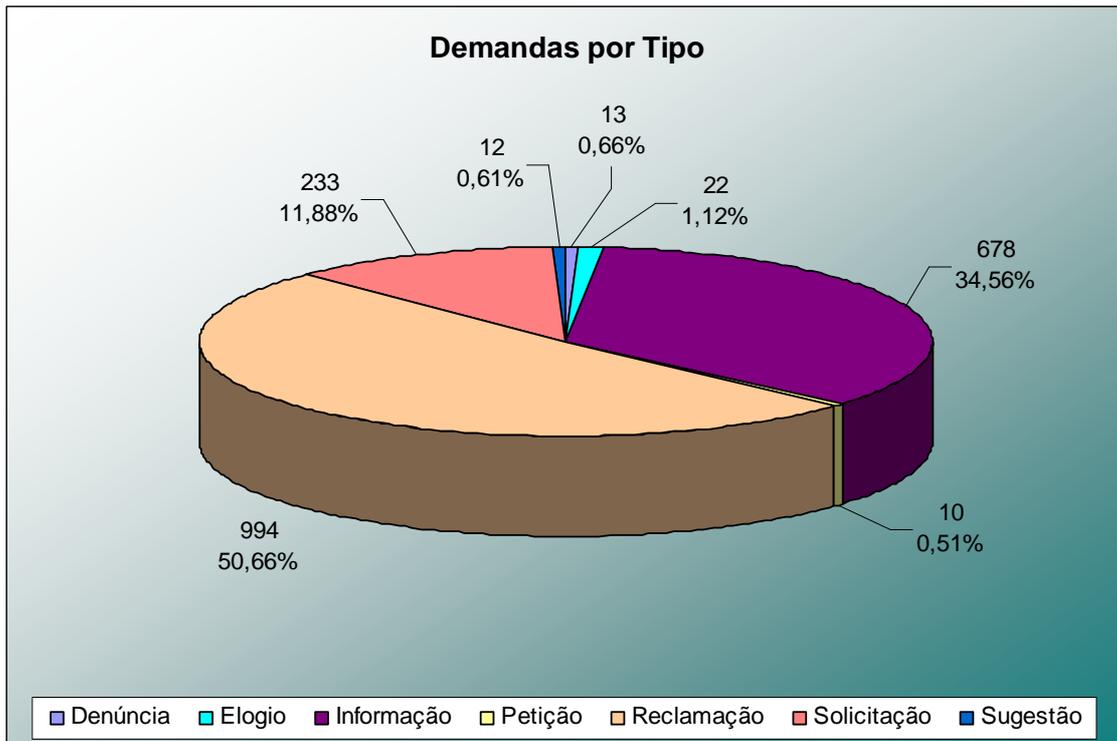
AS DEMANDAS RECEBIDAS

No mês de outubro, a Ouvidoria respondeu a 1962 demandas, quantidade 7,89% maior que no mês anterior, como demonstra o gráfico de

evolução:

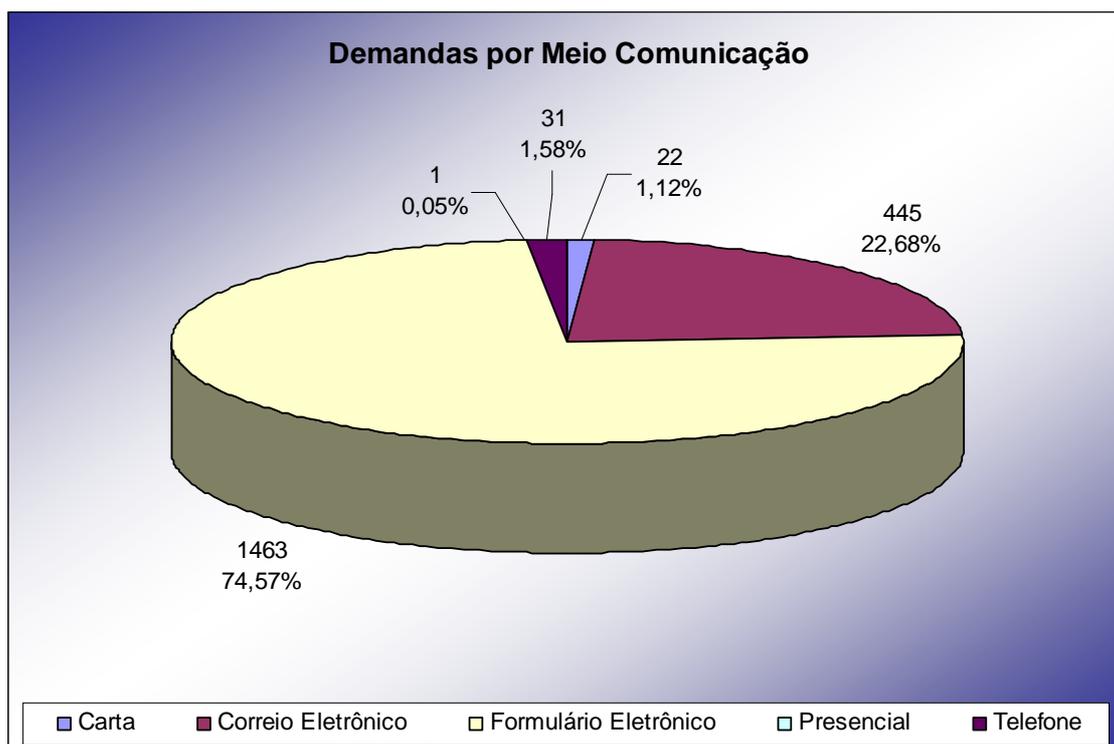


O percentual de reclamações atingiu 50,66% das demandas tratadas na Ouvidoria, o que representa um aumento de 5,29% em relação a setembro. O gráfico abaixo representa a distribuição verificada:



Foram recebidas 1463 (74,57%) manifestações por formulário eletrônico, 445 (22,68%) por correio eletrônico, 22 (1,12%) cartas, e realizados 31 (1,58%) atendimentos telefônicos¹ e 1 atendimento presencial.

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



OS TEMAS DAS DEMANDAS

As manifestações recebidas na Ouvidoria, no mês de outubro de 2009, estão classificadas por assunto no quadro abaixo:

Assunto	Denúncia	Elogio	Informação	Petição	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total geral
Morosidade Processual no Poder Judiciário			48	3	443	44		538
Meta 2		1	119		189	37	1	347
Demanda fora da Competência do CNJ	1		41		60	52		154
Andamento/Situação Processual no CNJ			79		12	15		106
Consulta Jurídica			63		10	4		77
Andamento/Situação de			58		1	4		63

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

Processo Judicial								
Funcionamento/Procedimento de Vara/Comarca/Tribunal	1		6		41	1	1	50
Atuação Funcional de Magistrado	3	1	2	2	38			46
Decisão Judicial			7	1	33	1		42
Morosidade no Cumprimento de Decisão Judicial			4	1	26	3		34
Demanda Insuficiente para Classificação			20		5	4		29
Concurso Público no Poder Judiciário			5		20	3		28
Resolução do CNJ			19		7	1	1	28
Atuação Administrativa de Tribunal	3	2	4	1	16	1		27
Res. 75/2009 Atividade Jurídica			26					26
Inspeções no Judiciário		1	10		6	6		23
Decisão do CNJ		1	6		9	4		20
Como peticionar ao CNJ			17			2		19
Descumprimento de Decisão Judicial			3		14	2		19
Justiça Aberta (Sist. de Informações da Corregedoria)			8		1	10		19
Site do CNJ			12		2	5		19
E-CNJ			10		2	4	2	18
Atuação do CNJ		12	1		1		1	15
Informações Gerais sobre o CNJ			15					15
Projeto Começar de Novo			9		6			15
Competência do CNJ			6		5	1		12
Mutirão Carcerário			6		4	2		12
Movimento pela Conciliação/Projeto Conciliar é Legal			4		1	4	2	11
Sistema de Informação do CNJ			5		2	3		10
Res. 54/2008 CNA			8		1			9
Resposta da Ouvidoria do CNJ			5		2	2		9
Precatório			1		6			7
Res. 88/2009 Jornada de Trabalho		1	4		2			7
Atuação de Servidor/Funcionário	3				3			6
Extravio de Processo ou Documento/Restauração de Autos			1		5			6
Projetos/Programas do CNJ		1	4			1		6
Projudi			3			2		5
Res. 7/05, 9/05 e 21/06 Nepotismo			4		1			5
Informações Gerais sobre o Judiciário			2		2			4
Pesquisa			3			1		4
Res. 63/2008 SNBA			1		2	1		4
SCA (Sistema de Controle de Acesso)			1			3		4
Atuação Financeira de Tribunal					3			3
Morosidade Processual no CNJ					3			3
Providência do CNJ			1	1		1		3
Renajud - Restrições de Veículos On line			2			1		3
Res. 74/2009 Autor. de Viagem para o Ext. de Crianças e Adolescentes			2			1		3
Serventia Extrajudicial	1	1			1			3
Sistema de Informação					2		1	3

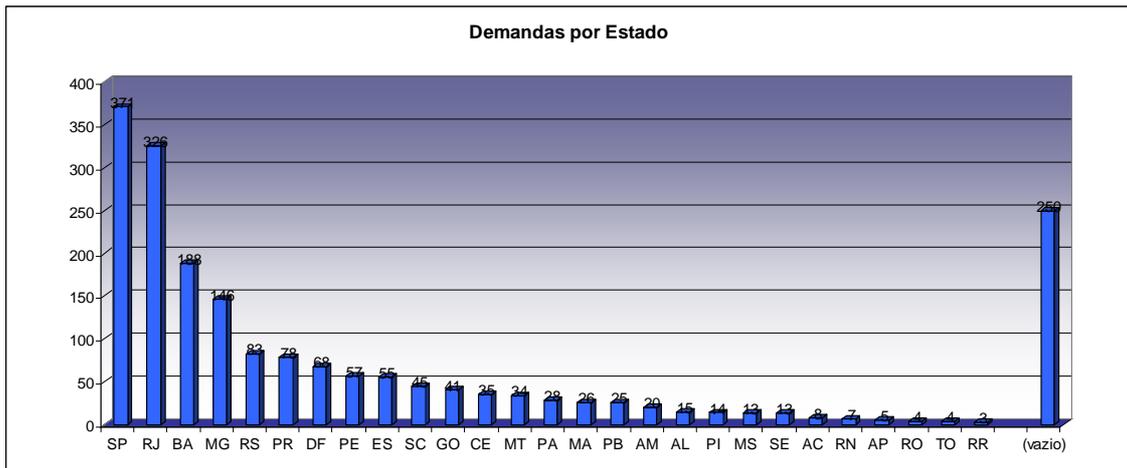
Consulta Processo Físico			2					2
Descumprimento de Decisão do CNJ			1		1			2
Prioridade no Andamento de Processo Judicial			1		1			2
Res. 80/2009 Declara a vacância dos serviços notariais e de registro			1		1			2
Res. 81/2009 Concursos públicos para a outorga das Delegações de Notas e de Registro			2					2
Imprensa do CNJ						1		1
Infojud			1					1
Jurisprudência do CNJ - Infojurs			1					1
Registro Civil			1					1
Res. 46/2007 Tabelas Processuais Unificadas			1					1
Res. 61/2008 Bacenjud			1					1
Res. 75/2009 Concurso Público para Ingresso na Carreira da Magistratura			1					1
Outros Assuntos	1	1	10	1	4	6	3	26
Total geral	13	22	678	10	994	233	12	1962

Os assuntos mais recorrentes permanecem os mesmos dos relatórios anteriores: morosidade processual no Poder Judiciário em primeiro lugar (538 – 27,42%): demandas sobre a Meta de Nivelamento nº. 2 do CNJ² em segundo lugar (347 – 17,69%); temas estranhos à competência do CNJ (154 – 7,85%) e pleitos referentes ao processos em trâmite no CNJ (106 – 5,4%) em terceiro e quarto lugar.

Foram recebidas 12 demandas sobre o Mutirão Carcerário. Uma das demandas referiu-se ao atraso do processo de um detento do sistema penitenciário de Sergipe. A equipe do Mutirão Carcerário, informada do fato pela Ouvidoria, verificou que o detento havia cumprido a pena pelo tempo necessário á obtenção da progressão para o regime aberto. Devido à falta de Casa de Albergado em Sergipe, o preso cumprirá o restante da pena em regime domiciliar, mediante condições.

O gráfico seguinte apresenta o número de demandas recebidas por estado. A maioria das manifestações no mês originaram-se dos estados de São Paulo, Rio de Janeiro, Bahia e Minas Gerais, mantendo-se a mesma tendência de setembro.

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



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 por e-mail às respectivas unidades visando a 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	11	3
Setor de Apoio às Comissões e Projetos	2	9	1
Corregedoria Nacional de Justiça	6	11	51
Departamento de Gestão Estratégica	0	2	0
Atendimento em Informática/DTI	1	3	10
Gestão de Pessoas	0	4	1
Imprensa	2	3	0
Secretaria Geral	3	7	3
Departamento de Tecnologia da Informação	2	13	4
Secretaria Processual	2	4	2

Departamento de Pesquisas Judiciárias	1	0	0
Seção de Protocolo	0	2	12
Total geral	24	69	87

A Ouvidoria tem promovido também a integração com os órgãos do Poder Judiciário. Em outubro, foram encaminhadas 09 (nove) demandas para as Ouvidorias Judiciárias, sendo 3 para o Tribunal de Justiça da Bahia e 6 para a Central do Cidadão/STF. Uma demanda foi encaminhada ao serviço de atendimento do Projudi do TJBA e outras 5 demandas aos Gestores da Meta nº 2 dos Tribunais de Justiça da Bahia, Rio de Janeiro, Tocantins e Paraná.

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, 26 de novembro de 2009.

Conselheiro José Adonis Callou de Araújo Sá
Conselheiro Ouvidor

Cristiana Gontijo Bastos
Coordenadora

Ednamar Benfica de Deus
Inaldo do Nascimento
Lídia Maria Ferreira Lima
Mariana Feltrini Turibio
Martielle Prates Gomes