

1º Relatório Trimestral da Ouvidoria/CNJ Fevereiro, Março e Abril de 2010

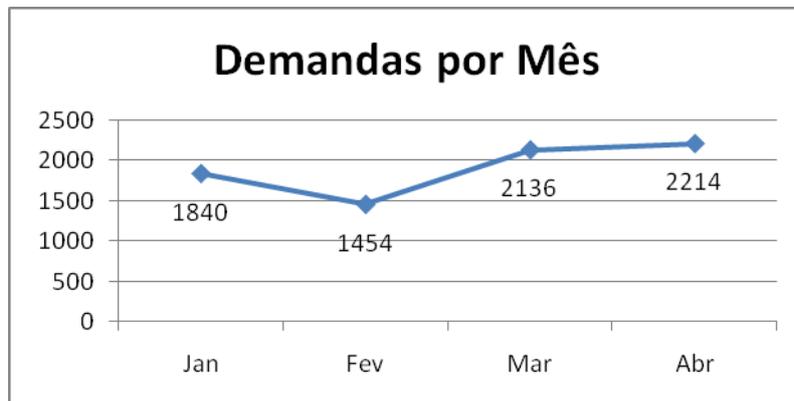
A Resolução n. 103, de 24 de fevereiro de 2010, deste CNJ, dispõe que *“a Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça tem por missão servir de canal de comunicação direta entre o cidadão e o Conselho Nacional de Justiça, com vistas a orientar, transmitir informações e colaborar no aprimoramento das atividades 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.”*

A Ouvidoria do CNJ foi criada pela Resolução nº. 67, de 03.03.2009, que instituiu o novo Regimento Interno do CNJ, e tem suas atribuições fixadas na Resolução n. 103, de 24 de fevereiro de 2010. Exerce a função de Ouvidor o Conselheiro José Adonis Callou de Araújo Sá, eleito pelo Plenário na 81ª Sessão Ordinária, em 31 de março de 2009 e reconduzido para novo mandato.

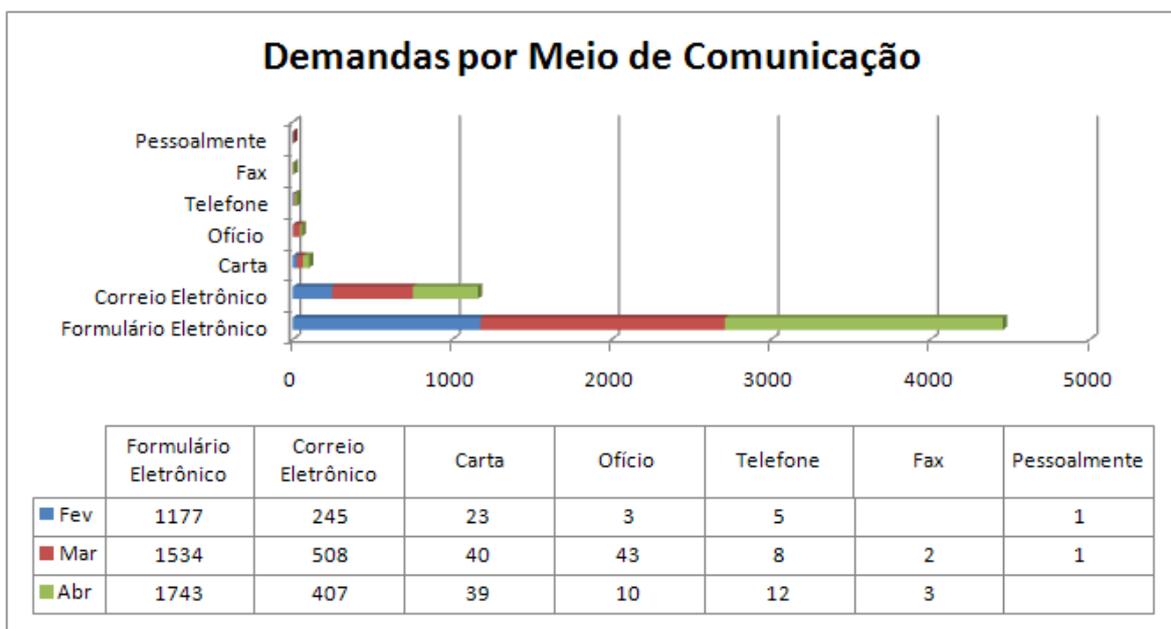
Este é o primeiro relatório trimestral apresentado ao Plenário, em cumprimento ao disposto no artigo 4º, VII, da Resolução n. 103/2010, contendo dados estatísticos relativos às atividades desenvolvidas nos meses de fevereiro, março e abril de 2010.

1. AS DEMANDAS RECEBIDAS

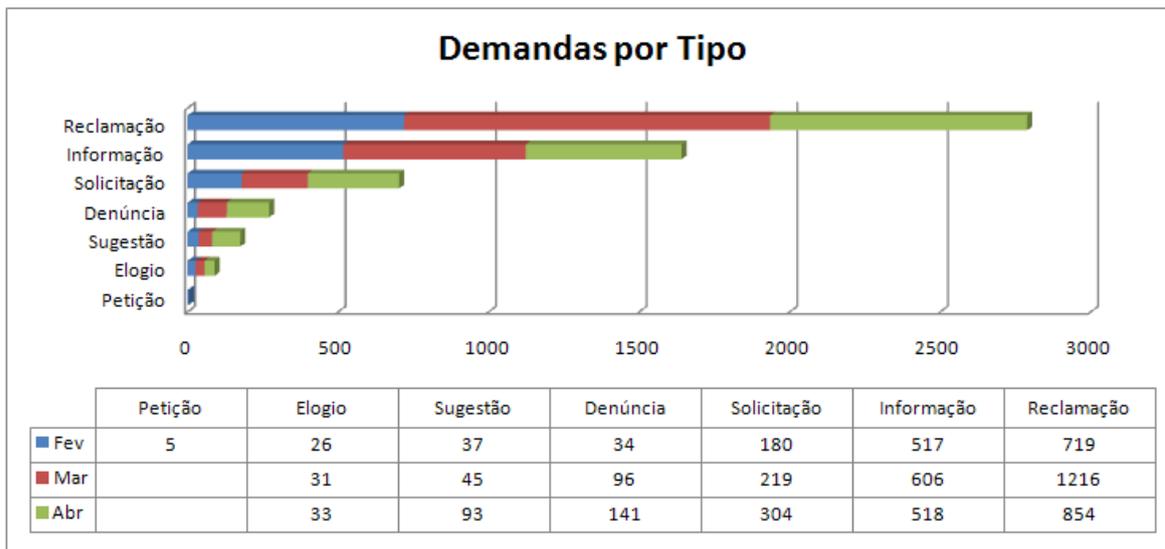
No período de fevereiro a março, a Ouvidoria recebeu um total de 5804 demandas. O gráfico abaixo apresenta a evolução nos quatro primeiros meses do ano:



O formulário do sistema eletrônico de atendimento e o correio eletrônico têm sido os meios mais utilizados para acesso à Ouvidoria. O contato telefônico também tem sido bastante utilizado, porém somente são registradas as demandas que necessitam de pesquisa ou atuação específica da Ouvidoria. Tem crescido o número de demandas enviadas por carta, tratando-se principalmente de questões relacionadas a presos e egressos do sistema penitenciário. Manifestações por meio de fax e pessoal são raras.



As demandas são classificadas, em razão do seu conteúdo, nos tipos indicados no quadro abaixo, contendo os números do período de fevereiro a abril/2010.



O quadro abaixo mostra a quantidade de demandas segundo o perfil dos seus autores:

Ocupação	Total
Servidor Público	1099
Advogado	755
Estudante	424
Aposentado	403
Desempregado	335
Empregado de Empresa Privada	334
Profissional Liberal ou Autônomo	329
Professor	150
Empresário	149
Militar	103
Presidiário	83
Empregado de Inst. Financeira	53
Pensionista	43
Magistrado	41
Médico	25
Defensor Público	7
Empregado/Contratado de Org. Int. ou Não Gov.	6
Membro de Ministério Público	6
Dentista	5
Não informado	1454

2. OS TEMAS DAS DEMANDAS

O quadro abaixo apresenta a quantidade de demandas recebidas na Ouvidoria, classificadas segundo os tipos e temas tratados. O tema de maior frequência nas reclamações diz respeito à morosidade processual, representando 20,13% do total de demandas. Foram recebidas ainda 147 demandas sobre a Meta prioritária nº. 2¹, fixada no 3º Encontro Nacional do Judiciário.

Os relatos sobre a situação de processos em curso no CNJ e na Corregedoria Nacional de Justiça somam 268 (4,72%). Classificam-se como demandas alheias à competência do CNJ aquelas pertinentes à atuação do Poder Executivo, Legislativo, Ministério Público e Supremo Tribunal Federal.

Assunto	Reclamação	Informação	Solicitação	Denúncia	Sugestão	Elogio	Petição	Total
Morosidade Processual no Poder Judiciário	1142	100	93	17	1	2		1355
Demanda fora da Competência do CNJ	342	70	115	18	22			567
Administração de Tribunal	123	34	18	21	15		1	212
Decisão Judicial	88	18	15	76	3			200
Andamento/Situação Processual na Corregedoria Nacional de Justiça	40	124	27	1	1			193
Consulta Jurídica	30	135	21	3	3			192
Como peticionar ao CNJ	82	55	7	21	2			167
Atuação de Magistrado	111	13	3	28	5	3	1	164
Projeto Começar de Novo	18	95	39		3			155
Meta Prioritária nº. 2	104	30	12		1			147
Funcionamento/Procedimento de Vara/Comarca/Tribunal	88	7	1	10	5	1		112
Andamento/Situação de Processo Judicial	39	48	18					105
Concurso Público para Servidor do Poder Judiciário	41	21	14	9	1			86
Atuação do CNJ	6	3	4		4	65		82
Acesso a Sistemas	4	46	29		1			80
Demanda Insuficiente para Classificação	35	26	14	2	2	1		80
Andamento/Situação Processual no CNJ	14	40	18	1	1		1	75
Decisão do CNJ	34	31	6		1	1	2	75
Justiça Aberta (Sist. de Informação da Corregedoria)	3	51	20		1			75
Relato duplicado	31	26	8	5	2			72

Meta 2/2010: "julgar todos os processos de conhecimento distribuídos (em 1º grau, 2º grau e tribunais superiores) até 31 de dezembro de 2006 e, quanto aos processos trabalhistas, eleitorais, militares e da competência do tribunal do Júri, até 31 de dezembro de 2007"

Atividade Jurídica (Res. 75/2009)	1	64	2					67
Consulta de Mérito	7	43	9	1	2	1		63
Recebimento de documento no CNJ/Protocolo/Número de processo	21	40	2					63
Processo Eletrônico do CNJ (E-CNJ)	25	26	7		1			59
Cumprimento de Decisão Judicial	35	5	9	2				51
Atos do CNJ	6	27	12		2	3		50
Informações Gerais sobre o CNJ		33	17					50
Morosidade no Cumprimento de Decisão Judicial	33	7	2	2				44
Inspeções no Poder Judiciário	5	29	9					43
Melhorias no Poder Judiciário/CNJ	1	1	3		36	1		42
Pagamento de Precatórios	16	16	7	1	1			41
Serventia Extrajudicial	13	14	2	5	3			37
Declara a Vacância dos Serviços Notariais e de Registro (Res. 80/2009)	6	22	6	1		1		36
Atuação de Servidor/Funcionário do Poder Judiciário	26	1		4		3		34
Pesquisa		25	9					34
Resposta da Ouvidoria	18	8	5			2		33
Competência do CNJ	9	15	3	2				29
Concurso Público para a Outorga das Delegações de Notas e de Registro (Res. 81/2009)	5	16	5	2	1			29
Assistência Jurídica	15	3	6					24
Execução Penal (Regime de Cumprimento de Pena)	7	5	8	3	1			24
Portal do CNJ	4	7	4		8	1		24
Projetos/Programas do CNJ	6	8	6		3	1		24
Cadastro Nacional de Adoção	1	15	4	2				22
Sistema de Informação de órgão do Poder Judiciário	8	8	4		2			22
Extravio de Processo ou Documento/Restauração de Autos	15	3		3				21
Sistema de Informação do CNJ	2	12	6		1			21
Nepotismo no Poder Judiciário	4	10		5				19
Modelos Únicos de Certidões de nascimento, casamento e óbito	3	13	1					17
Imprensa do CNJ	1	3	8		2			14
Metas Prioritárias – Ano de 2010	5	4	2		2			13
Nepotismo nos demais Poderes	1	8	2	2				13
Mutirão Carcerário	5	4	3					12
Cadastro Nacional de Improbidade Administrativa		10	1					11
Concurso Público para Ingresso na Carreira da Magistratura (Res. 75/2009)	2	6	1	1	1			11
Jornada de Trabalho, preenchimento de cargos em comissão e limite de servidores requisitados (Res. 88/2009)	5	3	2					10
Autor. de Viagem para o Ext. de Crianças e Adolescentes (Res. 74/2009)		5	3		1			9
Metas Nacionais de Nivelamento - Ano de 2009 (Res. 70/2009)	4	5						9

Outros Concursos Públicos	5	2		1				8
Advocacia Voluntária		5	1			1		7
Concurso de Remoção	2	4	1					7
Morosidade no CNJ	4		2					6
Convênio/Acordo/Termo de Cooperação Técnica		2	3					5
Formas de Recebimento de Petições pelo CNJ	3	1			1			5
Projudi	2	2	1					5
Estágio no CNJ		4						4
Renajud		3			1			4
Atuação de Corregedoria de Tribunal	2	1						3
Inscrição de Pretendente no CNA		2			1			3
Jurisprudência do CNJ - Infojuris		2	1					3
Justiça em Números/Estatísticas		1	2					3
Numeração Única	1			2				3
Requisito para provimento do cargo de Oficial de Justiça (Res. 48/2007)	1	2						3
Tabelas Processuais Unificadas (Res. 46/2007)		3						3
Bacenjud (Res. 61/2008)	1	1						2
Cadastro Nacional de Crianças Acolhidas		1	1					2
Movimento pela Conciliação/Projeto Conciliar é Legal		2						2
Programa Integrar		2						2
Varas Federais criadas pela Lei 12.011/2009		2						2
Determina a criação de ouvidorias no âmbito dos tribunais (Res. 103/2010)		1						1
Processo Físico do CNJ		1						1
Sistema Nacional de Bens Apreendidos - SNBA (Res. 63/2008)			1					1
Sistema Nacional de Controle de Interceptações		1						1
Outros Assuntos	78	99	38	20	31	3		269
Total	2789	1641	703	271	175	90	5	5674

O levantamento da quantidade de demandas por Estado encontra-se graficamente representado a seguir.



3. A PARTICIPAÇÃO DAS UNIDADES DO CNJ

A tabela abaixo discrimina a participação das unidades do CNJ que auxiliam no atendimento das demandas relacionadas às respectivas áreas de atuação.

Unidade/Autoridade	Total
Corregedoria Nacional de Justiça	203
Departamento de Tecnologia da Informação	99
Secretaria Processual	67
Assessoria dos Conselheiros	28
Subsecretaria de Gestão de Pessoas	23
Assessoria de Comunicação Social	20
Secretaria Geral	15
Assessoria Técnica aos Conselheiros e às Comissões	10
Departamento de Pesquisas Judiciárias	9
Departamento de Gestão Estratégica	8
Gabinete da Presidência	2
Assessoria Jurídica	2
Comissão de Acesso à Justiça	1
Núcleo de Informações e Avaliação Orçamentária	1
Secretaria de Administração	1
Total	489

4. O ENCAMINHAMENTO A OUTROS ÓRGÃOS

As reclamações, sugestões e críticas que não se referem a providências a cargo do Conselho Nacional de Justiça têm sido encaminhadas aos órgãos responsáveis, comunicando tal providência ao interessado.

A maior parte dos encaminhamentos (96,66%) teve como destinatários as Ouvidorias Judiciais e Corregedorias dos Tribunais. Essas demandas tratam de atrasos em movimentações processuais e questões específicas dos órgãos jurisdicionais. Quando necessário orienta-se ao demandante que dirija seu questionamento ao CNJ. Dezoito manifestações que demandavam assistência jurídica foram encaminhadas à respectiva Defensoria Pública. O quadro a seguir detalha os encaminhamentos:

Órgão	Quantidade
Central do Cidadão - Supremo Tribunal Federal	158
Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça	12
Ouvidoria do Tribunal Superior do Trabalho	9
Central do Eleitor - Tribunal Superior Eleitoral	3
Ouvidoria Administrativa do Tribunal Regional Federal da 1ª Região	2
Ouvidoria Judiciária do Tribunal Regional Federal da 1ª Região	42
Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 2ª Região	36
Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 3ª Região	22
Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 4ª Região	3
Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 4ª Região – Seção Judiciária do Paraná	1
Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 5ª Região (1º Grau)	6
Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 5ª Região (2º Grau)	2
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios	21
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia	81
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba	6
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas	2
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás	3
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Roraima	1
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina	3
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo	46
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Tocantins	1
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas	3
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará	10
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo	8
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso	3
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso do Sul	5

Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Pernambuco	10
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro	51
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte	6
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul	4
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região	16
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região	2
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região	5
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região	1
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região	2
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região	2
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região	1
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região	3
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região	2
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região	2
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 20ª Região	1
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 21ª Região	1
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 22ª Região	1
Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Estado de Mato Grosso	1
Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Estado do Ceará	1
Ouvidoria do Tribunal de Justiça Militar do Estado de Minas Gerais	1
Corregedoria do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná	2
Corregedoria do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo	1
Corregedoria do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro	1
Corregedoria do Tribunal de Justiça do Estado do Pará – Região Metropolitana	1
Assessoria de Gestão Estratégica - Superior Tribunal Militar	1
Projeto Começar de Novo - Comitê no Tribunal de Justiça de São Paulo	1
Projeto Começar de Novo - Comitê no Tribunal de Justiça de Minas Gerais	1
Defensoria Pública-Geral da União	1
Defensoria Pública de São Paulo - Regional Criminal	3
Defensoria Pública do Distrito Federal - Núcleo de Execução Penal	1
Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais	2
Defensoria Pública do Estado de São Paulo - Unidade Santana	6
Defensoria Pública do Estado de Sergipe - Comarca de Nossa Senhora do Socorro	1
Defensoria Pública do Estado do Paraná	2
Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro	1
Defensoria Pública Geral do Estado de São Paulo	1
Ministério da Justiça	1
Total	629

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça tem mobilizado esforços para cumprimento dos seus objetivos fixados na Resolução nº. 103/2010. Tem crescido a cada mês o quantitativo das demandas que chegam à Ouvidoria do CNJ, sobretudo após a facilitação do acesso com a implantação do sistema eletrônico disponível no sítio do Conselho na internet.

Em razão do crescimento das demandas, verifica-se atualmente a elevação do número daquelas que aguardam apreciação para respostas aos interessados. A Ouvidoria estuda a adoção de medidas para redução do tempo de resposta aos usuários, dentre elas o aumento das informações disponíveis na página na internet, sobretudo em relação aos temas repetidos e que já foram tratados em demandas anteriores.

É importante salientar que o bom funcionamento da Ouvidoria pede a colaboração de todos os setores do CNJ. Conforme dispõe o artigo 8º da Resolução CNJ n. 103, *“as unidades componentes da estrutura orgânica do Conselho Nacional de Justiça prestarão as informações e esclarecimentos solicitados pela Ouvidoria para atendimento às demandas recebidas.”*

Brasília, 14 de junho de 2010.

Conselheiro José Adonis Callou de Araújo Sá
Conselheiro Ouvidor

Cristiana Gontijo Bastos
Coordenadora

Técnicos:
Anderson Moreira da Silva
Hubner Alessandro Rocha
Inaldo do Nascimento
Lídia Maria Ferreira Lima
Mariana Feltrini Turibio

Apoio:
Ednamar Benfica de Deus
Eunice de Costa Oliveira
Rebeca Pereira de Oliveira