

2º Relatório Trimestral da Ouvidoria/CNJ Maio, Junho e Julho de 2010

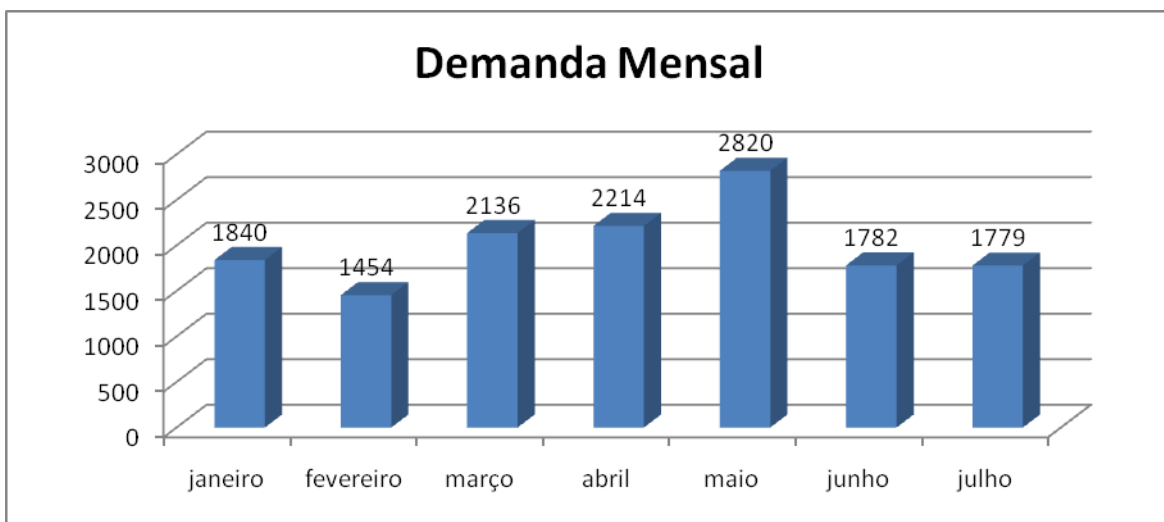
A Resolução n. 103, de 24 de fevereiro de 2010, deste CNJ, dispõe que *“a Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça tem por missão servir de canal de comunicação direta entre o cidadão e o Conselho Nacional de Justiça, com vistas a orientar, transmitir informações e colaborar no aprimoramento das atividades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

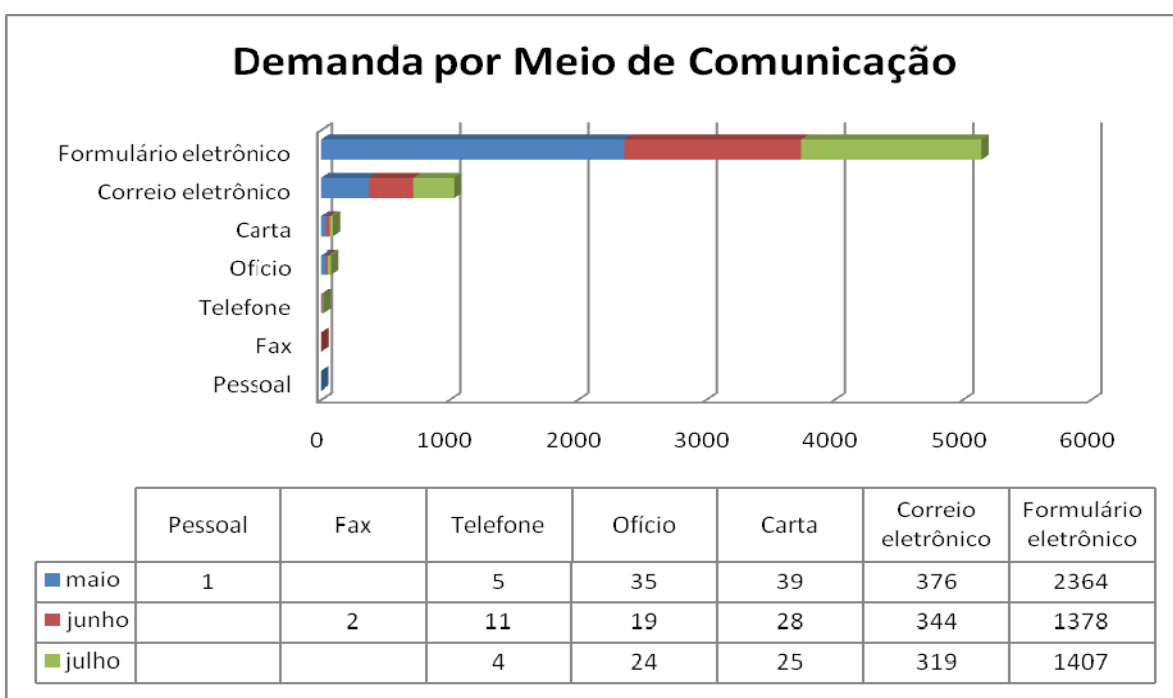
Este é o segundo relatório trimestral apresentado ao Plenário, em cumprimento ao disposto no artigo 4º, VII, da Resolução n. 103/2010, contendo dados estatísticos relativos às atividades desenvolvidas nos meses de maio, junho e julho de 2010.

1. AS DEMANDAS RECEBIDAS

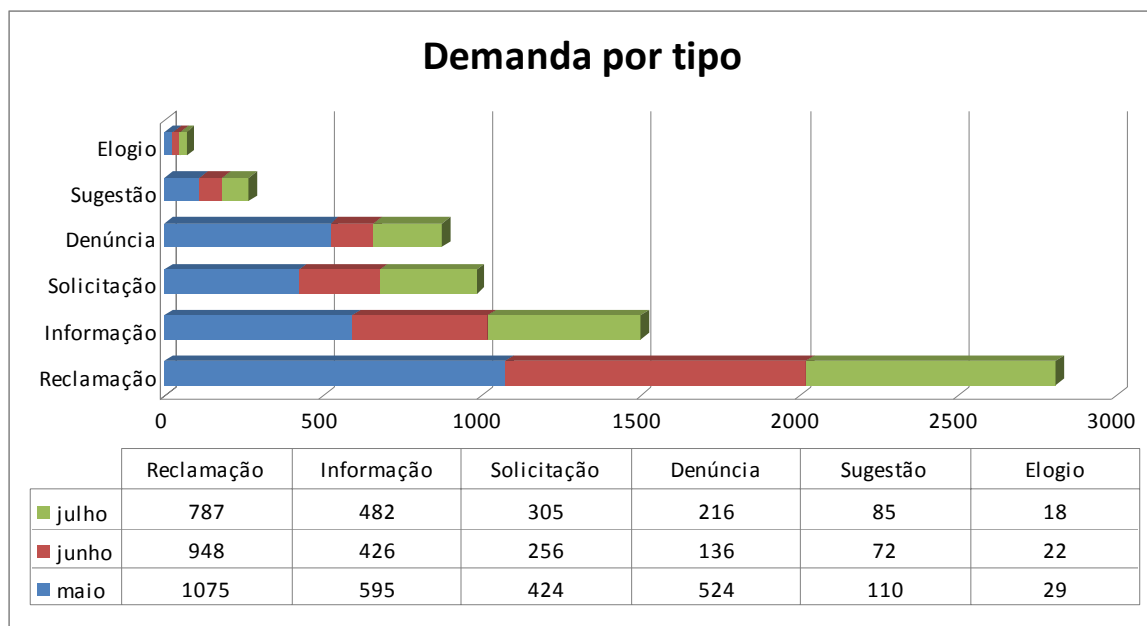
No período de maio a julho de 2010, a Ouvidoria recebeu um total de 6.381 demandas. A avaliação dos números apurados de janeiro a julho deste ano revela um pico no mês de maio, com um total de 44,19% dos registros do período, conforme gráfico abaixo.



O formulário do sistema eletrônico de atendimento e o correio eletrônico continuam sendo os meios mais utilizados para acesso à Ouvidoria. O primeiro recebeu um total de 80,69% dos registros e o segundo, 16,28%. Cartas e ofícios totalizaram 170 manifestações, conforme gráfico abaixo:



Levando-se em consideração os tipos de demandas, verifica-se que a maior parte delas é de reclamações (43,16%) e de pedidos de informações (23,09%), conforme gráfico:



O quadro abaixo mostra a quantidade de demandas durante o trimestre, segundo o perfil dos seus autores, destacando-se novamente o grande número de servidores públicos.

Ocupação	Quantidade
Servidor público	1.433
Advogado	877
Empregado de Inst. Financeira	580
Aposentado	398
Estudante	369
Desempregado	336
Profissional Liberal ou Autônomo	320
Empregado de Empresa Privada	296
Professor	168
Empresário	123
Militar	93
Presidiário	68
Pensionista	57
Magistrado	39
Médico	26
Membro de Ministério Público	12
Dentista	12
Empregado/contratado de Org. Internac. ou Não Governamental	11
Defensor Público	4
Não informado	1.159
Total	6.381

2. OS TEMAS DAS DEMANDAS

O quadro abaixo apresenta a quantidade de demandas recebidas na Ouvidoria, classificadas segundo os tipos e temas tratados. A morosidade processual continua sendo o tema de maior frequência, representando 21,71% do total de demandas. Levando-se em consideração apenas as reclamações, o assunto morosidade processual representa 36,9% do total dessa classe.

O número de relatos classificados como demanda fora da competência do CNJ permanece significativo, atingindo o percentual de 5,73% do total. Tal classificação refere-se a demandas sobre temas concernentes à atuação do Poder Executivo, Legislativo, Ministério Público e Supremo Tribunal Federal.

As manifestações que tratam de processos em curso no CNJ (andamento/situação processual no CNJ), inclusive na Corregedoria Nacional de Justiça (andamento/situação processual na Corregedoria Nacional), somam 339 registros, ou seja, 5,21% do total.

Total	Denúncia	Elogio	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
Morosidade Processual no Poder Judiciário	77		108	1037	189	2	1413
Administração de Tribunal	67	1	62	305	70	10	515
Demanda fora da Competência do CNJ	65	1	67	147	66	27	373
Atuação de Magistrado	62	5	30	153	11	3	264
Consulta Jurídica	5		163	36	31	1	236
Decisão Judicial	34		22	154	17		227
Funcionamento/Procedimento de Vara/Comarca/Tribunal	37	1	7	125	16	9	195
Melhorias no Poder Judiciário/CNJ			11	23	16	124	174
Andamento/Situação Processual no CNJ (Sem sigilo)	19	1	23	47	80	2	172
Andamento/Situação Processual no CNJ (Com sigilo)	2	2	65	29	24		122
Como peticionar ao CNJ	8		57	42	11	3	121
Demanda Insuficiente para Classificação	8		35	44	15	3	105
Projeto Começar de Novo		1	58	10	24	4	97
Execução Penal (regime de cumprimento de pena)	18		13	22	28	5	86
Serventia Extrajudicial	15		29	30	10	2	86
Andamento/Situação de Processo Judicial	2		39	17	20		78
Atuação do CNJ	1	32	7	19	6	12	77
Concurso Público para servidor do Poder Judiciário	8		15	39	13	2	77
Consulta de Mérito			54	11	11	1	77

Cumprimento de Decisão do CNJ	3		5	64	4		76
Assistência Judiciária	5		9	38	20		72
Cumprimento de Decisão Judicial	1		6	45	15	1	68
Informações Gerais sobre o CNJ			43	1	22		66
Atos do CNJ		12	28	3	13	7	63
Decisão do CNJ	1		17	26	7	3	54
Atividade Jurídica (Res. 75/2009)			43	1	6		50
Pesquisa			32		16		48
Resposta/Atuação da Ouvidoria do CNJ		2	16	20	9	1	48
Acesso a sistemas			17	7	20	1	45
Andamento/Situação Processual na Corregedoria Nacional de Justiça	1		20	16	8		45
Recebimento de documento no CNJ/Protocolo/Número de processo			23	20	2		45
Pagamento de Precatórios	1		8	26	8		43
Curso promovido de CNJ			27		10	3	40
Concurso Público para a outorga das Delegações de Notas e de Registro (Res. 81/2009)			23	9	5	2	39
Processo Eletrônico do CNJ (E-CNJ)		1	24	8	6		39
Competência do CNJ			13	15	3	2	33
Declara a vacância dos serviços notariais e de registro (Res. 80/2009)			21	5	3	1	30
Justiça Aberta			15		11	1	27
Cadastro Nacional de Adoção		1	11	1	7	1	21
Metas Prioritárias – Ano de 2010	1		6	7	5	2	21
Projetos/Programas do CNJ		1	12	3	5		21
Extravio de Processo ou Documento/Restauração de Autos			2	17	1		20
Sistema de Informação de órgão do Poder Judiciário		3	6	6	3	1	19
Projudi	1		11	5	1		18
Atuação de Servidor/Funcionário do Poder Judiciário	2		1	14			17
Concurso Público para Ingresso na Carreira da Magistratura (Res. 75/2009)	2		3	8	1	3	17
Inspeções no Poder Judiciário			5	2	8		15
Portal do CNJ			5	1	2	7	15
Outros Concursos Públicos	4		1	6	3		14
Modelos Únicos de Certidões			11	1	1		13
Morosidade no Cumprimento de Decisão Judicial	1			11	1		13
Imprensa do CNJ			6	1	3	2	12
Nepotismo no Poder Judiciário	5		4	2	1		12
Nepotismo nos demais Poderes	3		6				9
Numeração Única			7		1	1	9
Renajud			7	1	1		9
Autor. de Viagem para o Ext. de Crianças e Adolescentes (Res. 74/2009)			6		1		7
Movimento pela Conciliação/Projeto Conciliar é Legal			4		1	2	7
Mutirão Carcerário			4		3		7
Cadastro Nacional de Improbidade Administrativa			5		1		6
Jurisprudência do CNJ - Infojuris			5		1		6
Tabelas Processuais Unificadas (Res. 46/2007)			4		2		6
Concurso de Remoção			3	1	1		5
Estágio no CNJ			4		1		5

Bacenjud (Res. 61/2008)			4				4
Sigilo/Anonimato	1		1	1		1	4
Atuação de Corregedoria de Tribunal				2			2
Cadastro Nacional de Crianças Acolhidas			2				2
Determina a criação de ouvidorias no âmbito dos Tribunais (Res. 103/2010)			1		1		2
Formas de recebimento de petições pelo CNJ			2				2
Jornada de trabalho, preenchimento de cargos em comissão e limite de servidores requisitados (Res. 88/2009)			2				2
Justiça em Números/Estatísticas			2				2
Processo Físico do CNJ			2				2
Sistema Nacional de Bens Apreendidos - SNBA (Res. 63/2008)				1	1		2
Varas Federais criadas pela Lei 12.011/2009					2		2
Advocacia Voluntária (Res. 62/2009)					1		1
Cadastro Nacional de Adolescentes em Conflito com a Lei (Res. 77/2009)			1				1
Convênio/Acordo/Termo de Cooperação Técnica					1		1
Morosidade no CNJ				1			1
Programa Integrar					1		1
Recesso Forense/Plantão Judicial					1		1
Outros Assuntos	5	1	49	13	32	2	102
Relato duplicado/Continuação de relato	411	4	43	111	44	13	626
Total	876	69	1503	2810	985	267	6510

Os estados de onde se originaram o maior número de manifestações são Bahia (1230; 19,28%), São Paulo (1105; 17,32%), Rio de Janeiro (895; 14,03%) e Minas Gerais (515; 8,07%), representados abaixo:



3. A PARTICIPAÇÃO DAS UNIDADES DO CNJ

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

Unidade	Total
Assessoria de Comunicação Social	9
Assessoria dos Conselheiros	40
Coordenadoria de Gestão de Pessoas	22
Corregedoria Nacional de Justiça	135
Dep. de Monitoramento e Fiscalização do Sist. Carcerário e do Sist. de Exec. de Med. Socioeducativas	72
Departamento de Acompanhamento Orçamentário	1
Departamento de Gestão Estratégica	8
Departamento de Pesquisas Judiciárias	4
Departamento de Tecnologia da Informação	44
Secretaria Processual	55
Secretaria-Geral	5
Total	395

4. ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS A OUTROS ÓRGÃOS

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

No período, houve 582 encaminhamentos às Ouvidorias Judiciais e Corregedorias dos Tribunais. Essas demandas tratam de atrasos em movimentações processuais e questões específicas dos órgãos jurisdicionais. Quando necessário, considerando a hipótese prevista no artigo 7º, I, da Resolução CNJ n. 103/2010, procedeu-se à orientação dos demandantes para o direcionamento de seus questionamentos ao CNJ. O quadro a seguir detalha os encaminhamentos:

Órgão	Quantidade
Central do Cidadão - Supremo Tribunal Federal	4
Central do Eleitor - Tribunal Superior Eleitoral	1

Corregedoria do Tribunal de Justiça do Estado do Pará – Região Metropolitana	8
Corregedoria do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná	14
Gerência de Registro e Suporte à Ação Correccional do Tribunal de Justiça de Minas Gerais	24
Ouvidoria Administrativa do Tribunal Regional Federal da 1ª Região	1
Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça	7
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios	25
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia	76
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba	12
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas	5
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás	22
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia	1
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Roraima	1
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina	5
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo	30
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Tocantins	3
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas	6
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará	22
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo	6
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão	4
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso	17
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso do Sul	3
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco	12
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Piauí	8
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro	93
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte	4
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul	8
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região	1
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região	1
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região	1
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região	1
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região	3
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região	17
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 21ª Região	1
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região	2
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região	2
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região	2
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região	1
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região	1
Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 2ª Região	39
Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 3ª Região	15
Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 4ª Região	1
Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 4ª Região - Seção Judiciária do Paraná	1
Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 4ª Região - Seção Judiciária do Rio Grande do Sul	1
Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 4ª Região - Seção Judiciária da Santa Catarina	1

Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 5ª Região	4
Presidência do Tribunal Regional Federal da 5ª Região	4
Ouvidoria do Tribunal Superior do Trabalho	24
Ouvidoria Judiciária do Tribunal Regional Federal da 1ª Região	36
Secretaria Judiciária do Tribunal Regional Eleitoral do Piauí	1
Total	582

Os relatos encaminhados a órgãos do Ministério Público somaram 11 registros.

Órgão	Quantidade
Corregedoria do Conselho Nacional do Ministério Público	9
Ministério Público do Estado de Rondônia	1
Ministério Público do Estado do Paraná	1
Total	11

Vinte e sete manifestações que demandavam assistência jurídica foram encaminhadas às respectivas Defensorias Públicas.

Órgão	Quantidade
Defensoria Pública do Estado da Bahia	2
Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais	6
Defensoria Pública do Estado de São Paulo - Unidade Santana	1
Defensoria Pública do Estado do Distrito Federal	1
Defensoria Pública do Estado do Espírito Santo	2
Defensoria Pública do Estado do Mato Grosso	1
Defensoria Pública do Estado do Paraná	1
Defensoria Pública do Estado do Piauí	1
Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro	6
Defensoria Pública Geral do Estado de São Paulo	6
Total	27

A Ouvidoria recebeu 189 respostas das demandas encaminhadas a esses órgãos com informações sobre as providências adotadas.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na análise dos dados para composição deste Relatório observou-se que a maior quantidade de demandas diz respeito ao tema da morosidade

processual, repetindo-se a verificação de períodos anteriores de apuração dos dados pela Ouvidoria do CNJ.

Permanece elevado o número de demandas fora da competência do CNJ, como consultas jurídicas e pretensões de reforma de decisões judiciais, o que demonstra ainda certo grau de desconhecimento das atribuições do Conselho Nacional de Justiça. Em relação a essas demandas, a Ouvidoria fornece as devidas orientações.

Atendendo à solicitação do Conselheiro Ouvidor, a Presidência do Conselho Nacional de Justiça editou a Portaria nº 156, de 16 de agosto de 2010, estabelecendo o prazo de três dias úteis para que as unidades do Conselho Nacional de Justiça ofereçam resposta aos questionamentos encaminhados pela Ouvidoria.

A Portaria foi editada para tornar possível o cumprimento da meta estabelecida no Planejamento Estratégico do CNJ, no sentido de que a Ouvidoria deve responder a 90% das demandas em até cinco dias, no ano de 2010.

A Ouvidoria tem feito alterações na tecnologia utilizada em seu sistema eletrônico, disponível na página do Conselho na Internet, visando a tornar mais ágil o funcionamento e reduzir o tempo de resposta aos usuários.

Brasília, 13 de setembro 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*