

4º Relatório da Ouvidoria/CNJ Novembro e Dezembro de 2010

A Resolução n. 103, de 24 de fevereiro de 2010, do 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 n. 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 relatório é 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 novembro e dezembro de 2010. Tendo em vista que o 1º relatório trimestral contemplou período iniciado em fevereiro de 2010, o presente relatório abrange apenas os últimos dois meses do ano.

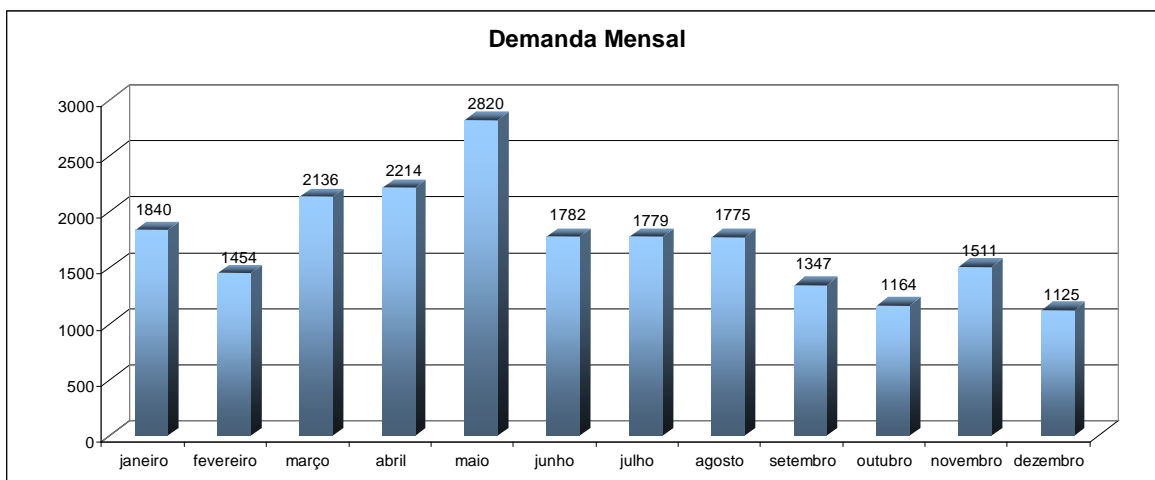
1. AS DEMANDAS RECEBIDAS

Em 2010, A Ouvidoria recebeu mais de 20 mil demandas. A média mensal de demandas no ano ficou em 1.746.

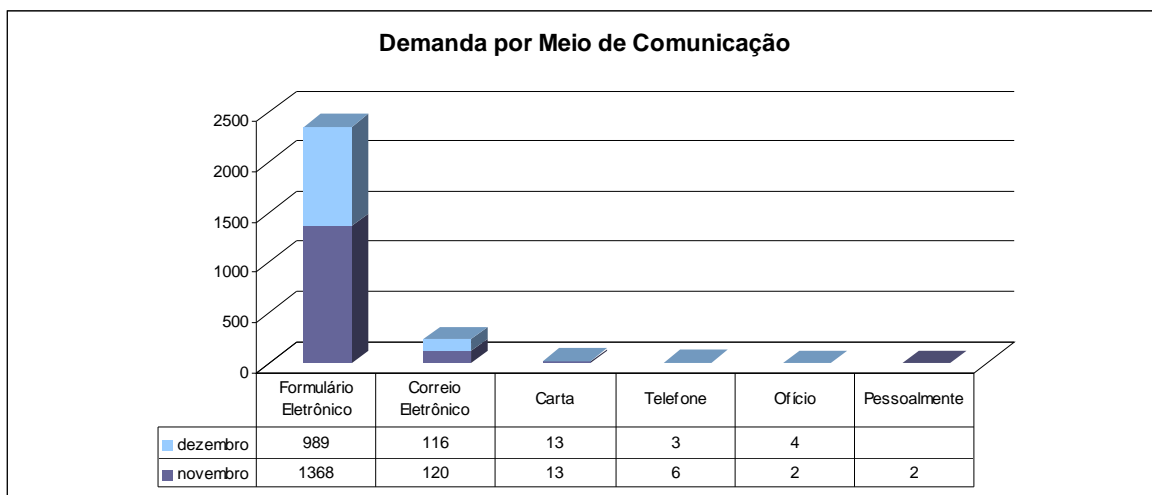
Nos meses de novembro e dezembro de 2010, a Ouvidoria recebeu um total de 2.636 demandas. Em novembro, registrou-se um aumento de 29,81% em relação ao mês anterior, mas houve queda em dezembro, possivelmente em decorrência do recesso forense.

No período de agosto a dezembro não foram computadas manifestações duplicadas ou que representaram continuação de demanda anteriormente enviada. Esses registros totalizaram 69 em novembro e 74 em dezembro.

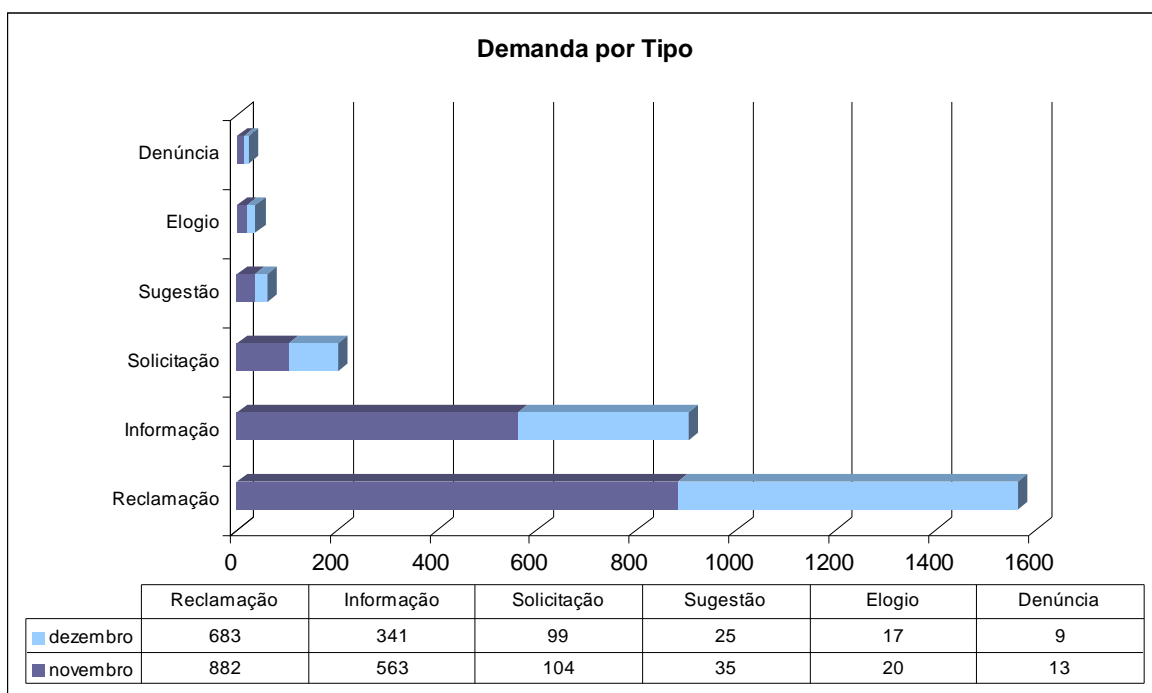
O gráfico a seguir representa a demanda mensal:



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 89,42% dos registros e o segundo, 8,95%. Cartas e ofícios totalizaram 32 manifestações, conforme gráfico:



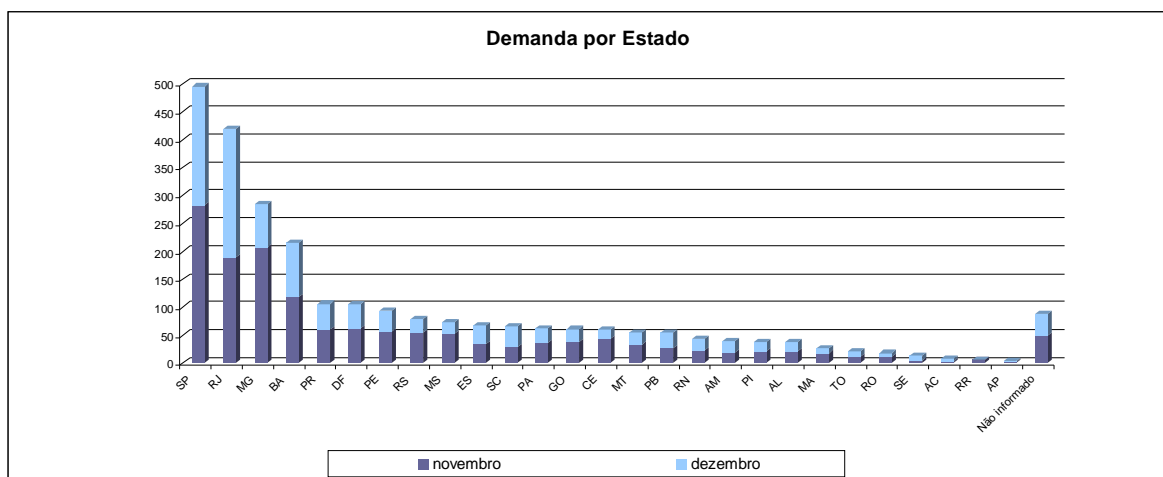
Levando-se em consideração os tipos de demandas, verifica-se que a maior parte delas é de reclamações (56,07%) e de pedidos de informações (32,39%), conforme gráfico abaixo:



O quadro a seguir mostra a quantidade de demandas de novembro e dezembro, segundo o perfil dos seus autores, destacando-se novamente um grande número de servidores públicos.

Tipo de Ocupação	novembro	dezembro	Total
Servidor Público	322	287	609
Advogado	259	184	443
Aposentado	126	90	216
Estudante	112	71	183
Empregado de Empresa Privada	117	59	176
Desempregado	93	74	167
Profissional Liberal ou Autônomo	89	74	163
Professor	62	45	107
Militar	38	24	62
Empresário	37	24	61
Pensionista	15	19	34
Empregado de Inst. Financeira Pública ou Privada	21	6	27
Presidiário	13	10	23
Magistrado	13	5	18
Médico	7	10	17
Defensor público	5	5	10
Empregado/Contratado de Org. Internac. ou Não Governamental	5	3	8
Dentista	3	2	5
Membro de Ministério Público	2	0	2
Não informado	172	133	305
Total	1511	1125	2636

O quadro seguinte registra o número de demandas conforme o estado de origem. O maior número de manifestações tem origem nos Estados de São Paulo (495; 18,78%), Rio de Janeiro (420; 15,93%), Minas Gerais (285; 10,81%) e Bahia (215; 8,16%).



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 morosidade processual continua sendo o de maior frequência, assunto que será detalhado no item 2.1 deste relatório.

O assunto administração de tribunal recebeu o segundo maior número de manifestações, com 5,52% dos registros. O tema trata de relatos que se referem a atividades administrativas dos Tribunais, a exemplo de greves, licitações, administração financeira, etc.

O número de relatos classificados como demanda fora da competência do CNJ permanece significativo, atingindo o percentual de 5,27% do total. Tal classificação refere-se a demandas sobre temas concernentes à atuação do Poder Executivo, Legislativo, Ministério Público e Supremo Tribunal Federal não classificadas em outro assunto específico.

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 145 registros, ou seja, 5,2% do total.

Assunto	Denúncia	Elogio	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
Morosidade Processual no Poder Judiciário			15	658	10		683
Administração de Tribunal	1		14	136	3		154
Demanda fora da Competência do CNJ	1	1	44	87	13	1	147
Decisão Judicial		1	10	128	3	2	144
Atuação de Magistrado	13	3	7	103	3		129
Consulta Jurídica		2	100	10	7		119
Projetos/Programas do CNJ		5	70	6	14	1	96
Andamento/Situação Processual no CNJ (Sem sigilo)			32	9	41		82
Funcionamento/Procedimento de Vara/Comarca	1		4	72	2		79
Como peticionar ao CNJ	1		58	16			75
Movimento pela Conciliação/Projeto Conciliar é Legal			47	9	8	4	68
Andamento/Situação de Processo Judicial			35	19	3		57
Assistência Judiciária			16	18	20	1	55
Consulta de Mérito			42	4	5	1	52

Melhorias para o Poder Judiciário			6	2	1	36	45
Serventia Extrajudicial			14	30		1	45
Concurso Público para servidor do Poder Judiciário			8	36			44
Atuação do CNJ		18	9		15	1	43
Andamento/Situação Processual no CNJ (Com sigilo)			29	7	5		41
Atos Normativos do CNJ		2	24	2		4	32
Demanda Insuficiente para Classificação			27	3	2		32
Execução Penal (regime de cumprimento de pena)	2		9	13	8		32
Metas Prioritárias - Ano de 2010			13	10	4	2	29
Atividade Jurídica (Res. 75/2009)			24	4			28
Processo Eletrônico do CNJ (E-CNJ)			17	2	9		28
Informações Gerais sobre o CNJ		1	25	1			27
Cumprimento de Decisão Judicial			4	18	4		26
Projeto Começar de Novo			20		3		23
Andamento/Situação Processual na Corregedoria Nacional de Justiça			16	2	4		22
Competência do CNJ			11	9	1		21
Morosidade no Cumprimento de Decisão Judicial			1	20			21
Atuação do Supremo Tribunal Federal			4	14	1	1	20
Decisão do CNJ			2	18			20
Atuação de Servidor/Funcionário do Poder Judiciário		3		16			19
Resposta/Atuação da Ouvidoria do CNJ			8	5	1		14
Cadastro Nacional de Adoção			11	2			13
Pesquisa			8	1	4		13
Concurso Público para a outorga das Delegações de Notas e de Registro (Res. 81/2009 e Res. 122/2010)			4	8			12
Extravio de Processo ou Documento/Restauração de Autos				12			12
Outros Concursos Públicos			1	10	1		12
Pagamento de Precatórios			4	8			12
Portal do CNJ			4	2		5	11
Recebimento de documento no CNJ/Protocolo/Número de processo			10				10
Acesso a sistemas do CNJ			5		4		9
Morosidade Processual no CNJ			1	8			9
Recesso Forense/Plantão Judicial			3	6			9
Projudi			4	2	1		7
Acesso a Sistemas de Informação de órgão do Poder Judiciário			5	1			6
Cumprimento de Decisão do CNJ				6			6
Modelos Únicos de Certidões			6				6
Concurso Público para Ingresso na Carreira da Magistratura (Res. 75/2009 e Res. 118/2010)			5				5
Nepotismo no Poder Judiciário			4	1			5
Inspeções no Poder Judiciário			3		1		4
Nepotismo nos demais Poderes			1	3			4

Advocacia Voluntária (Res. 62/2009)			3				3
Autor. de Viagem para o Ext. de Crianças e Adolescentes (Res. 74/2009)			2	1			3
Curso promovido pelo CNJ			3				3
Jornada de trabalho, preenchimento de cargos em comissão e limite de servidores requisitados (Res. 88/2009)			2	1			3
Justiça Aberta			2	1			3
Justiça em Números/Estatísticas			3				3
Mutirão Carcerário			3				3
Processo Físico do CNJ			3				3
Renajud			3				3
Sistema Nacional de Bens Apreendidos - SNBA (Res. 63/2008)			2	1			3
Atuação de Corregedoria de Tribunal				2			2
Cadastro Nacional de Crianças Acolhidas			2				2
Declara a vacância dos serviços notariais e de registro (Res. 80/2009)			2				2
Evento promovido pelo CNJ			2				2
Jurisprudência do CNJ - Infojuris			2				2
Tabelas Processuais Unificadas (Res. 46/2007)			2				2
Cadastro Nacional de Adolescentes em Conflito com a Lei (Res. 77/2009)			1				1
Concurso de Remoção					1		1
Convênio/Acordo/Termo de Cooperação Técnica			1				1
Estágio no CNJ			1				1
Imprensa do CNJ			1				1
Inscrição de pretendente no CNA			1				1
Requisito para provimento do cargo de Oficial de Justiça (Res. 119/2010)			1				1
Sigilo/Anonimato			1				1
Outros Assuntos	3	1	17	2	1		24
Total	22	37	904	1565	203	60	2791

Obs.: O registro pode ser classificado com mais de um assunto.

2.1 Morosidade Processual

A maior parte das demandas recebidas na Ouvidoria, de forma recorrente, é composta de manifestações referentes à morosidade processual no Poder Judiciário. Representou 24,47% dos registros nos meses de novembro e dezembro.

Ao se analisar apenas demandas com esta classificação, nos últimos dois meses do ano, observamos que 96% são reclamações. Considerando-se o perfil dos demandantes, verifica-se que aproximadamente 10% das demandas são de pessoas com deficiência e 17,72% de maiores de 60 anos. Levando-se em consideração o gênero dos demandantes, observa-se que 67,64% são decorrentes de pessoas do sexo masculino.

	Portador de Deficiência ou Doença Grave		Maior de 60 anos	
	Não	616	90,19%	562
Sim	67	9,81%	121	17,72%
Total	683			

Sexo		
Masculino	462	67,64%
Feminino	221	32,36%
Total	683	

O assunto morosidade processual é mais frequente entre as demandas originadas do estado da Bahia, representando 43,46% do total do estado. Em seguida, figura o estado de Goiás, em que das 65 manifestações recebidas, 24 tratam do assunto, o que representa 36,92%. Em terceiro lugar consta o estado do Piauí, com 40 demandas, das quais 14 referem-se à morosidade processual.

Estado	Demanda por Estado	Demandas sobre Morosidade Processual	%
BA	237	103	43,46%
GO	65	24	36,92%
PI	40	14	35,00%
CE	63	19	30,16%
DF	107	32	29,91%
RJ	435	127	29,20%
RO	18	5	27,78%
PE	99	26	26,26%
AM	42	11	26,19%
PA	66	17	25,76%
ES	71	18	25,35%
RN	46	11	23,91%
MT	56	13	23,21%
TO	22	5	22,73%
SP	524	116	22,14%
SC	69	15	21,74%
AL	37	8	21,62%
MA	28	6	21,43%
SE	14	3	21,43%
RS	87	16	18,39%
PR	120	20	16,67%
RR	6	1	16,67%

PB	55	9	16,36%
MG	302	45	14,90%
MS	78	11	14,10%
AC	8	1	12,50%
AP	4	0	0,00%
Não informado	92	7	7,61%
Total	2791	683	24,47%

Levando-se em consideração a ocupação dos demandantes, percebe-se que o maior número de manifestações sobre morosidade feitas por aposentados e pensionistas, conforme tabela:

Ocupação	Demanda por Ocupação	Demandas sobre Morosidade Processual	%
Aposentado	227	98	43,17%
Pensionista	35	14	40,00%
Empresário	62	21	33,87%
Presidiário	31	10	32,26%
Militar	67	21	31,34%
Empregado de Empresa Privada	184	57	30,98%
Desempregado	179	54	30,17%
Defensor Público	10	3	30,00%
Médico	17	5	29,41%
Profissional Liberal ou Autônomo	179	51	28,49%
Advogado	467	124	26,55%
Empregado de Inst. Financeira Pública ou Privada	27	7	25,93%
Dentista	5	1	20,00%
Professor	111	21	18,92%
Estudante	191	34	17,80%
Servidor Público	646	104	16,10%
Empregado/Contratado de Org. Internac. ou Não Governamental	8	1	12,50%
Magistrado	18	2	11,11%
Membro de Ministério Público	2	0	0,00%
Não informado	325	55	16,92%
Total	2791	683	24,47%

3. UTILIZAÇÃO INDEVIDA DO NOME DO CNJ

Nos meses de novembro e dezembro de 2010, a Ouvidoria recebeu oito manifestações por meio de contato telefônico e pelo seu sistema eletrônico, que relataram tentativas de golpes contra pessoas que são partes em processos judiciais. Os golpistas usaram de forma indevida o nome do CNJ, solicitando

vantagens às vítimas mediante promessa de intermediação para recebimento de valores pendentes de pagamento em causas em tramitação no Poder Judiciário.

Manifestações idênticas continuaram a ser recebidas na Ouvidoria nos meses subsequentes aos considerados no presente relatório. A Ouvidoria tem orientado os cidadãos sobre a atuação do CNJ, observando que os fatos relatados constituem tentativa de golpe para obtenção de vantagem indevida.

A Corregedoria Nacional de Justiça também encaminhou ofício nº 708/CNJ/COR/2010, no dia 9 de novembro de 2010, à Polícia Federal, solicitando à instauração de inquérito policial para apuração dos fatos. Foi publicado aviso na página inicial do site do CNJ, informando aos cidadãos de que as decisões do Conselho são de natureza administrativa e que este órgão não faz contatos telefônicos com quem tem ações no Judiciário, tampouco realiza cobrança de valores.

4. 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	Quantidade
Corregedoria Nacional de Justiça	55
Gabinete Conselheiro Jose Adonis Callou de Araujo Sa	35
Dep. de Monitoramento e Fiscalização do Sist. Carcerário e do Sist. de Exec. de Med. Sócio-educativas	34
Secretaria-Geral	23
Secretaria Processual	22
Gabinete Conselheiro Morgana de Almeida Richa	18
Assessoria de Comunicação Social	16
Serviço de Atendimento ao Usuário	16
Gabinete Conselheiro Ives Gandra	13
Departamento de Gestão Estratégica	12
Departamento de Pesquisas Judiciárias	5
Setor de Apoio às Comissões e Projetos	5
Seção de Seleção e Aperfeiçoamento	5
Departamento de Acompanhamento Orçamentário	4
Subsecretaria de Protocolo, Autuação e Distribuição	4
Gabinete Conselheiro Milton Nobre	3
Presidência	2
Assessoria Jurídica	1

Gabinete Conselheiro Jorge Hélio Chaves de Oliveira	1
Gabinete Conselheiro Marcelo Rossi Nobre	1
Gabinete Conselheiro Walter Nunes da Silva Júnior	1
Total	276

5. ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS A OUTROS ÓRGÃOS

No período, houve 130 encaminhamentos às Ouvidorias Judiciais e Corregedorias dos Tribunais. Essas demandas tratam de atrasos em movimentações processuais e de 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	novembro	dezembro	Total
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia	14	6	20
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro	11	8	19
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo	10	5	15
Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça	8	1	9
Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 2ª Região	4	3	7
Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 3ª Região	5	2	7
Gerência de Registro e Suporte à Ação Correcional do Tribunal de Justiça de Minas Gerais	4	1	5
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás	4	1	5
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região	3	2	5
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará	2	2	4
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul	3	1	4
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco	3		3
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso	3		3
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas	1	2	3
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo	3		3
Ouvidoria do Tribunal Superior do Trabalho	1	2	3
Corregedoria do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo	2		2
Central do Cidadão e Atendimento - Supremo Tribunal Federal	1		1
Ouvidoria Administrativa do Tribunal Regional Federal da 1ª Região		1	1
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba	1		1
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina		1	1
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Tocantins		1	1
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão (Tele-Judiciário)	1		1
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso do Sul		1	1
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Piauí	1		1
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte		1	1
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região	1		1
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região	1		1
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região	1		1

Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região	1		1
Total geral	89	41	130

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. Nos meses de novembro e dezembro, foram enviados quatro registros à Corregedoria do Conselho Nacional do Ministério Público e três solicitações à Defensoria Pública do Estado de São Paulo.

A Ouvidoria recebeu 32 respostas das demandas encaminhadas a esses órgãos com informações sobre as providências adotadas.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os dados levantados neste Relatório seguem os parâmetros utilizados nos períodos anteriores. Os dados apresentados ainda revelam ser grande o número de demandas que dizem respeito à morosidade processual no Poder Judiciário. Foram detalhadas as características desse tipo de demanda no que concerne ao perfil dos demandantes, a sua ocupação e os estados de onde partiram as maiores quantidades de relatos.

O sistema eletrônico da Ouvidoria está em processo contínuo de aperfeiçoamento para permitir a extração de outros dados acerca das demandas recebidas, de modo que os relatórios possam oferecer maior contribuição ao conhecimento da realidade do Poder Judiciário a partir dos problemas narrados pelos usuários. Para alcance de tal finalidade, especialmente no que diz respeito às demandas sobre morosidade processual, o formulário eletrônico possuirá novos campos de informação sobre dados do processo judicial.

Em atendimento ao art. 4º, III da Resolução do CNJ n. 103/2010, a Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça tem continuado a promover a integração com as demais Ouvidorias judiciais e Corregedorias dos Tribunais e tem encaminhado a outros órgãos as manifestações que não são da competência

do CNJ, a exemplo do Ministério Público e Defensorias Públicas visando ao eficaz atendimento das demandas recebidas.

Brasília, 15 de fevereiro de 2011.

Conselheiro José Adonis Callou de Araújo Sá
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