

17.º Relatório Trimestral da Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça Janeiro a março de 2014

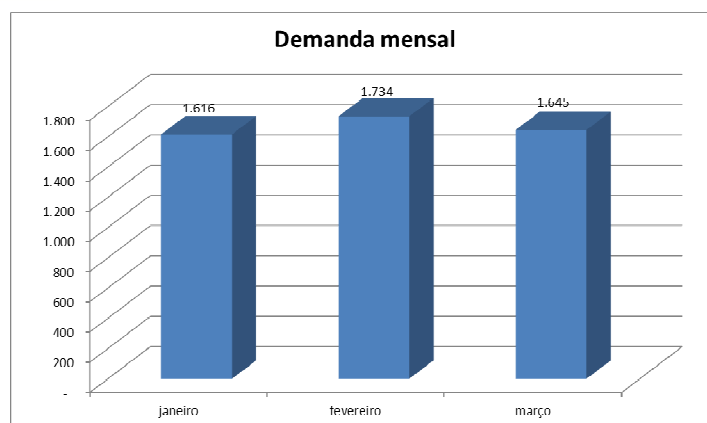
INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do CNJ foi criada pela Resolução nº 67, de 3 de março de 2009, que instituiu o novo Regimento Interno do Conselho, e tem suas atribuições fixadas na Resolução nº 103/2010. Exerce a função de Ouvidor o Conselheiro GILBERTO VALENTE MARTINS, eleito na 174ª sessão plenária, de 10 de setembro de 2013.

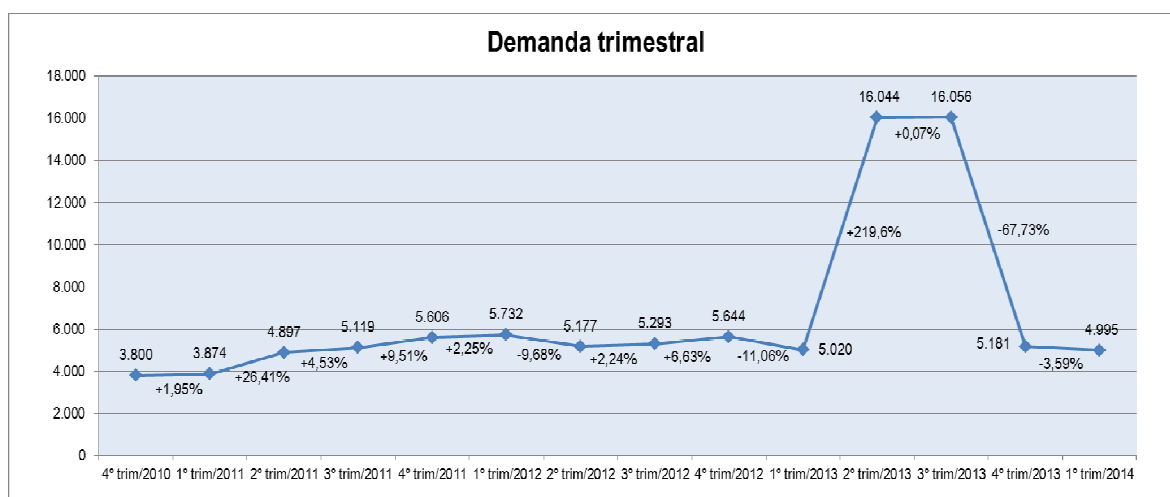
Este relatório é apresentado em Plenário em cumprimento ao disposto no artigo 4º, VII, da resolução e contém dados quantitativos e qualitativos relativos às atividades desenvolvidas nos meses de janeiro a março de 2014.

1. AS DEMANDAS RECEBIDAS

No primeiro trimestre de 2014, a Ouvidoria recebeu 4.995 demandas, o que implica em uma média mensal de 1.665 relatos.

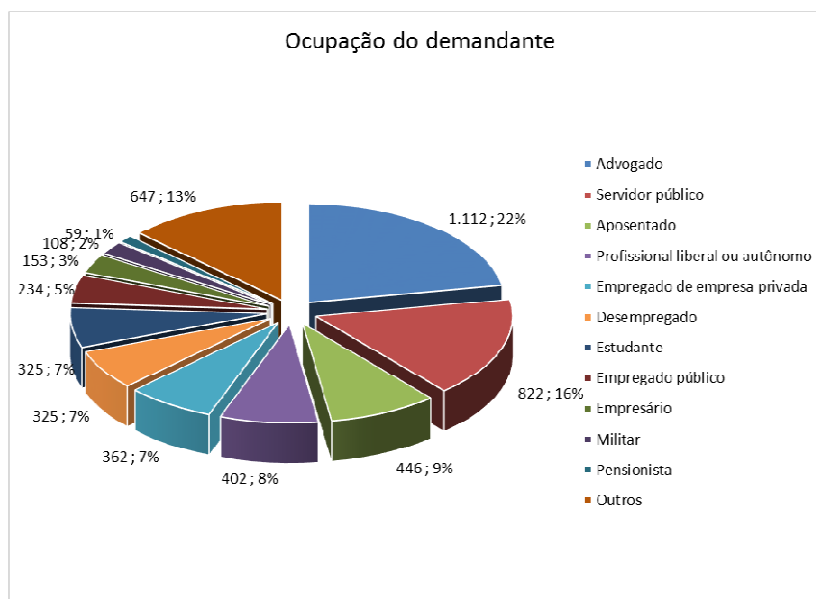


O gráfico adiante permite observar a evolução entre o último trimestre de 2010 e o primeiro trimestre de 2014, e revela constância da demanda trimestral com suave crescimento, ressalvado o período entre o 2º e 3º trimestre de 2013 que mostrou crescimento superior a 200%.

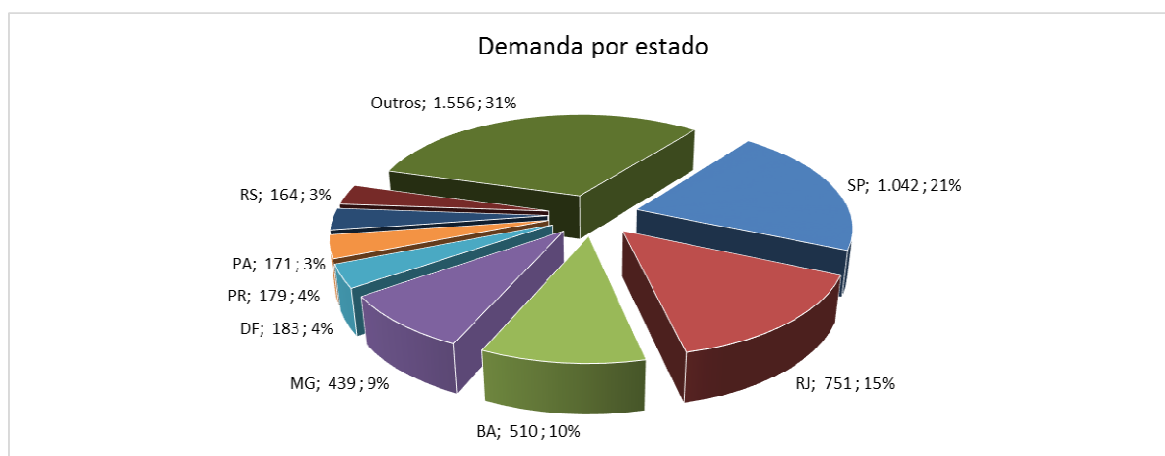


A forma de comunicação mais comum com a Ouvidoria é a virtual, com 4.740 (94,89%) manifestações recebidas pelo sistema eletrônico de atendimento na internet, e 228 (4,56%) por correio eletrônico. As demais manifestações foram recebidas por ligação telefônica (17), por correspondência (4), ofício (4) e pessoalmente (2). Esses números espelham apenas os atendimentos telefônicos e pessoais cadastrados no sistema da Ouvidoria.

Há predominância de manifestações enviadas por advogados, servidores públicos e aposentados, o que demonstra o gráfico a seguir:



O quadro seguinte registra o número de demandas conforme o Estado de origem. O maior número de manifestações provém de São Paulo, Rio de Janeiro, Bahia e Minas Gerais:



2. OS TEMAS DAS DEMANDAS

As manifestações recebidas na Ouvidoria são classificadas quanto segundo tipos e temas. O tema *morosidade processual* figura em primeiro lugar, representando 46,12% das manifestações recebidas.

Assunto	Denúncia	Elogio	Informação	Pedido de acesso à informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Totais	%
Morosidade processual no Poder Judiciário			15	2	2.271	22		2.310	46,12%
Decisão judicial	1		3	1	239	4		248	4,95%
Matéria de cunho jurisdicional			8	1	159	40		208	4,15%
Demanda fora da competência do CNJ	4		17	4	132	17	2	176	3,51%
Atuação de magistrado	17	8	2		125	3		155	3,09%
Demanda insuficiente para classificação	3	2	20	4	82	19	2	132	2,64%
Consulta jurídica			66	5	38	19		128	2,56%
Como peticionar ao CNJ			26		80	18	1	125	2,50%
Andamento/situação de processo judicial	1		47	16	43	9	1	117	2,34%
Administração de tribunal	1		5		96	5		107	2,14%
Serventia extrajudicial		1	19	1	63	9	1	94	1,88%
Outros	9	32	288	61	573	184	62	1.209	24,14%
Totais	36	43	516	95	3.901	349	69	5.009	100,00%

Em face a grande demanda de reclamações sobre a demora processual, a Ouvidoria tem promovido o trabalho com as ouvidorias dos tribunais, a fim de efetivar a melhorias dos serviços prestados pelo Poder Judiciário, conforme missão definida pela Resolução CNJ nº. 103/2010. Os resultados positivos da atuação em rede com os demais órgãos do Poder Judiciário têm sido evidenciados, principalmente, por meio das informações recebidas dos órgãos em resposta às manifestações, mas também pelo retorno dos próprios cidadãos.

Os relatos que tratam de *decisão judicial* aparecem em segundo lugar, e, em terceiro, figuram as demandas que tratam de *matéria de cunho jurisdicional*. A Ouvidoria, nesses casos, orienta o interessado a procurar um advogado ou a Defensoria Pública, para auxiliá-lo na adoção de medidas processuais próprias.

2.1 DADOS DOS PROCESSOS

Dos relatos recebidos no trimestre, 3.061 (61,28%) continham os dados do processo a que se referiam, como número, unidade judiciária, instância, classe e situação de julgamento, ou seja, se o processo fora julgado ou se encontrava em fase de execução.

A tabela abaixo agrupa os dados dos processos objeto de manifestação, conforme tratem de feitos julgados ou em fase de execução.

Localização	Julgado			Em execução			Totais
	Não	Sim	NI	Não	Sim	NI	
Justiça Estadual	1.135	963		1.467	631		2.098
Justiça Federal	177	150		232	95		327
Justiça do Trabalho	60	220		119	161		280
Conselho Nacional de Justiça			110			110	110
Superior Tribunal de Justiça	51	38		67	22		89
Supremo Tribunal Federal	39	40		49	30		79
Tribunal Superior do Trabalho	25	17		34	8		42
Justiça Eleitoral	23	7		26	4		30
Tribunal Superior Eleitoral	5	1		5	1		6
Total geral	1.515	1.436	110	1.999	952	110	3.061
	49,49%	46,91%	3,59%	65,31%	31,10%	3,59%	100,00%

NI: não informado.

Das manifestações que continham dados do processo, a maior parte, 2.071 (67,66%), tratava de morosidade processual, seguidas das concernentes a decisões judiciais, isto é, as que questionam o conteúdo de decisões, sentenças e acórdãos, com 178 (5,82%). Em terceiro, vieram demandas a respeito de questões jurisdicionais, no total de 160 (5,23%).

2.2 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Recebemos no terceiro trimestre um total de 95 pedidos fundamentados na Lei de Acesso à Informação (LAI - Lei no 12.527/2011), que entrou em vigor em 16 de maio de 2012.

A maior parte dos pedidos solicitava informações sobre o andamento de processos judiciais, informações gerais sobre o funcionamento do CNJ, ou, ainda, solicitava orientação jurídica. Doze pedidos tratavam de informações sobre os processos em tramitação neste Conselho. Outros 18 pedidos de informações se referiam a dados de projetos e cadastros do CNJ, como Cadastro Nacional de Adoção (CNA) e o Cadastro Nacional de Crianças Acolhidas (CNCA), publicações do CNJ, pesquisas, como as constantes do relatório Justiça em Números e, ainda, sobre o concurso público realizado pelo Conselho em 2013.

2.3 MOROSIDADE PROCESSUAL

A maior parte das demandas recebidas na Ouvidoria, de forma recorrente, compõe-se de manifestações referentes à morosidade processual no Poder Judiciário e representou 46,12% (2.310) dos registros recebidos entre janeiro a março de 2014. Tomando em conta apenas as demandas com essa classificação temática, 98,31% (2.271) são reclamações.

Os quadros a seguir apresentam o perfil do usuário que registra manifestações sobre demora processual.

	Pessoa com deficiência ou doença grave		Idoso		Sexo	
	Totais	%	Totais	%	Totais	%
Não	2.118	91,69%	1.944	84,16%	Feminino	750 32,47%
Sim	192	8,31%	366	15,84%	Masculino	1.560 67,53%
Total geral	2.310	100,00%	2.310	100,00%	Total geral	2.310 100,00%

Destacamos os estados dos quais mais da metade das manifestações recebidas na Ouvidoria do CNJ tratavam de morosidade processual no quadro a seguir.

Estado	Morosidade processual	Totais	%
PA	122	172	70,93%
PB	71	108	65,74%
RR	6	10	60,00%
BA	296	510	58,04%
MA	54	95	56,84%
RJ	411	753	54,58%
CE	57	107	53,27%
AL	25	47	53,19%
GO	79	153	51,63%
Outros	1.189	3.054	38,93%
Total Geral	2.310	5.009	46,12%

Das 3.061 manifestações recebidas com dados do processo, 2.071 foram classificadas com o tema *morosidade processual*.

Considerando este universo de dados, na Justiça Estadual, 1.038 (71,05%) está no 1ª grau. Na Justiça federal e trabalhista, pudemos observar que o maior percentual era de processos no 2º grau, conforme detalhado a seguir:

Localização	1ª instância	2ª instância	3ª instância	N/A	DI	Totais	%
Justiça Estadual	1.038	423				1.461	71,30%
Justiça Federal	111	141				252	12,30%
Justiça do Trabalho	92	95				187	9,13%
Superior Tribunal de Justiça			55		2	57	2,78%
Tribunal Superior do Trabalho			39			39	1,90%
Conselho Nacional de Justiça	2	3		26		31	1,51%
Justiça Eleitoral	7	10				17	0,83%
Tribunal Superior Eleitoral			5			5	0,24%
Total geral	1.250	672	99	26	2	2.049	100,00%

Não foram computados os processos em tramitação no STF.

N/A: não se aplica. DI: dado incorreto.

As reclamações de morosidade eram concernentes, na maioria dos casos, a processos julgados e a processos em fase de execução, conforme evidencia a tabela a seguir:

Localização	Julgado			Em execução			Totais
	Sim	Não	NI	Sim	Não	NI	
Justiça Estadual	599	862		389	1.072		1.461
Justiça Federal	98	154		67	185		252
Justiça do Trabalho	149	38		120	67		187
Superior Tribunal de Justiça	18	39		7	50		57
Tribunal Superior do Trabalho	14	25		6	33		39
Conselho Nacional de Justiça			31			31	31
Justiça Eleitoral	1	16		1	16		17
Tribunal Superior Eleitoral	1	4		1	4		5
Total geral	880	1.138	31	591	1.427	31	2.049
	42,95%	55,54%	1,51%	28,84%	69,64%	1,51%	100,00%

Não contabilizados os processos em tramitação no STF.

NI: não informado

2.3. UTILIZAÇÃO INDEVIDA DO NOME DO CNJ

A Ouvidoria continua a receber notícias de tentativas de estelionato contra pessoas que são parte em processos judiciais. No primeiro trimestre de 2014, foram recebidas 6 manifestações em que foi utilizado o nome do CNJ. O procedimento recorrente consiste em o golpista, usando do nome do CNJ ou de tribunal, solicitar vantagem indevida à possível vítima mediante promessa de intermediação para recebimento de valores pendentes de pagamento em causas em tramitação no Poder Judiciário.

Os registros recebidos têm sido encaminhados à Corregedoria Nacional de Justiça e juntados ao processo 0000283-67.2011.2.00.0000, ali em curso. Com base nessas manifestações, foi instaurado o inquérito policial 1.838/2010-4-SR/DPF/DF, no Departamento de Polícia Federal.

A Ouvidoria tem orientado os cidadãos acerca da atuação do CNJ e informando que as decisões do Conselho são de natureza administrativa e que não faz contato telefônico para cobrar valores referentes a ações em curso no Poder Judiciário.

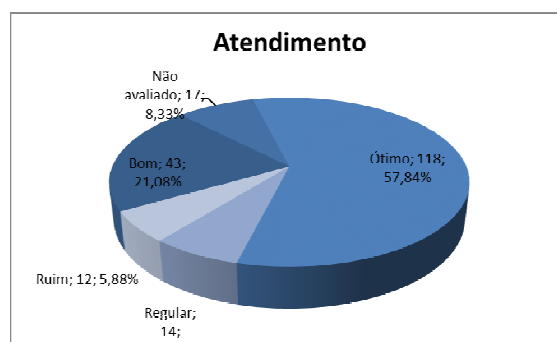
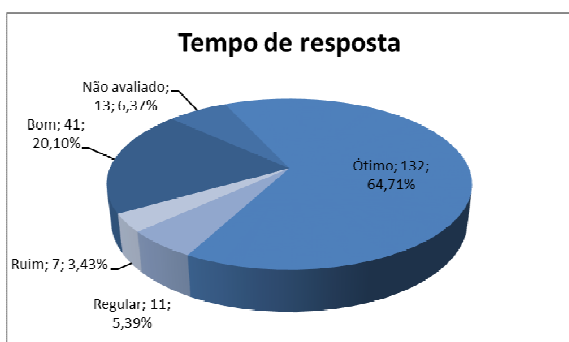
3. A PARTICIPAÇÃO DAS UNIDADES DO CNJ

A tabela abaixo explicita a participação das unidades do CNJ que mais são demandadas pelos cidadãos, demonstrando a importância do auxílio das unidades para o adequado desfecho das solicitações iniciadas na Ouvidoria:

Setor	Concluídos	%
Corregedoria Nacional de Justiça	174	42,03%
Departamento de Monitoramento e Fiscalização do Sistema Carcerário e do Sistema de Execução de Medidas Socioeducativas	91	21,98%
Secretaria Processual	35	8,45%
Seção de Protocolo e Digitalização	32	7,73%
Secretaria de Comunicação Social	15	3,62%
Departamento de Pesquisas Judiciárias	14	3,38%
Diretoria Geral	10	2,42%
Outros	43	10,39%
Total Geral	414	100,00%

4. AVALIAÇÃO DA RESPOSTA

Com o objetivo de aferir o grau de qualidade do serviço prestado pela Ouvidoria, tem-se oferecido aos cidadãos a opção, não obrigatória, de avaliar a resposta e a atuação da Ouvidoria, no que refere aos fatores atendimento, tempo para resposta, desfecho e clareza da resposta. Os resultados obtidos estão detalhados nos gráficos e tabela a seguir:



	Clareza		Satisfação quanto ao desfecho	
	Totais	%	Totais	%
Sim	157	76,96%	118	57,84%
Não	47	23,04%	86	42,16%
Total	204	100,00%	204	100,00%

Os dados demonstram considerável satisfação dos demandantes quanto ao atendimento, tempo para envio da resposta, clareza e satisfação quanto ao desfecho da manifestação pelos cidadãos que procuram os serviços da Ouvidoria.

5. ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS A OUTROS ÓRGÃOS

Conforme dispõem os arts. 2.º e 4.º, III, da Resolução 103/2010, do CNJ, houve, no período, 2.116 encaminhamentos às ouvidorias e corregedorias dos tribunais e a outros órgãos judiciais. Essas demandas tratavam de atraso na movimentação processual e de questões específicas dos órgãos jurisdicionais. Quando necessário, considerando a hipótese do art. 7.º, I, da resolução, houve orientação aos demandantes para direcionar seu questionamento ao CNJ. O quadro a seguir detalha os dez órgãos do Poder Judiciário mais demandados:

Órgão de Destino	Acompanhamento com solução	Em acompanhamento	Enviado sem acompanhamento	Acompanhamento sem solução	Total Geral
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJRJ)	275		20		295
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia (TJBA)	124	78	7	28	237
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (TJSP)	196	11	24	3	234
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais (TJMG)	107	2	4		113
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Pará (TJPA)	9	41	1	43	94
Ouvidoria Judiciária do Tribunal Regional Federal da 1ª Região (TRF1)	45	12	2	1	60
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (TRT2)	52	1	6		59
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco (TJPE)	43	8	3	2	56
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJGO)	47	5	3		55
Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 3ª Região (TRF3)	49	3	2	1	55
Outros	695	83	60	20	858
Total Geral	1.642	244	132	98	2.116
%	77,6%	11,53%	6,24%	4,63%	100,00%

Na maior parte dos encaminhamentos aos órgãos do Judiciário, solicita-se que a providência adotada seja informada à Ouvidoria do CNJ, para registro ou adoção de medidas. Das manifestações encaminhadas, 1.642 (77,6%) obtiveram solução, enquanto que 244 (11,53%) permaneciam em acompanhamento e 98 (4,63%) foram finalizadas sem solução.

Uma manifestação foi encaminhada para a Ouvidoria do Conselho Nacional do Ministério Público.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os dados do período tratados neste relatório seguem o padrão observado nos trimestres anteriores.

Foram recebidos na Ouvidoria do CNJ, neste trimestre, 95 relatos com base na Lei de Acesso à Informação (LAI - Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011), que entrou em vigor em 16 de maio de 2012. Constata-se uma pequena redução em relação ao trimestre anterior, quando o SIC recebeu 115 pedidos de acesso à informação.

Os relatos referentes a *morosidade processual* permanecem como o tema de maior incidência dentre os relatos recebidos com 2.310 demandas, um aumento de 14,33% em relação ao trimestre anterior quando registrou-se 1.979 demandas referentes a morosidade processual, seguidos de *decisão judicial* com 248 e em terceiro lugar, *matéria de cunho jurisdicional* com 208 relatos.

A maior demanda foi de processos ainda não julgados, com 49,49% das manifestações. Observa-se constância em relação aos dados do período janeiro a março de 2013, pois neste intervalo a maior parte dos processos ainda não havia sido julgado (1.050 = 58,96%).

Relativamente à origem por Estado, o Pará tem o maior percentual de demandas referentes à morosidade processual, com 70,93% do total ali originado, seguida da Paraíba, com 65,74%, e do Roraima, com 60%.

Conforme dispõem os arts. 2.º e 4.º, III, da Resolução 103/2010, do CNJ, houve, no período, 2.116 encaminhamentos às ouvidorias e corregedorias dos tribunais e a outros órgãos judiciais.

O que podemos constatar no período que compreende este relatório, comparando com o trimestre anterior, é que houve uma mudança no *ranking* de manifestações recebidas.

Enquanto naquele relatório, o segundo lugar foi ocupado pelo assunto *atuação de magistrado*, seguido por *concurso público para servidor do Poder Judiciário*, neste relatório verificamos que estes assuntos ocupam o 5º e o 13º lugares, respectivamente.

Brasília, 13 de junho de 2013.

GILBERTO VALENTE MARTINS
Conselheiro Ouvidor

Cristiana Gontijo Bastos
Chefe do Gabinete da Ouvidoria

Flávia Somorovski Torres
Chefe de Seção

Allan Breno Santos Pereira - estagiário
Anderson Moreira da Silva - secretário
Alzirene de Souza Campos - secretária
Edinéia Coimbra de Oliveira - servidora
Eunice de Costa Oliveira - recepcionista
Hubner Alessandro Rocha - servidor
Mariana Feltrini Turibio - servidora
Moriah Grego Silva - servidor
Rebeca Pereira de Oliveira - recepcionista