

18.º Relatório Trimestral da Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça Abril a junho de 2014

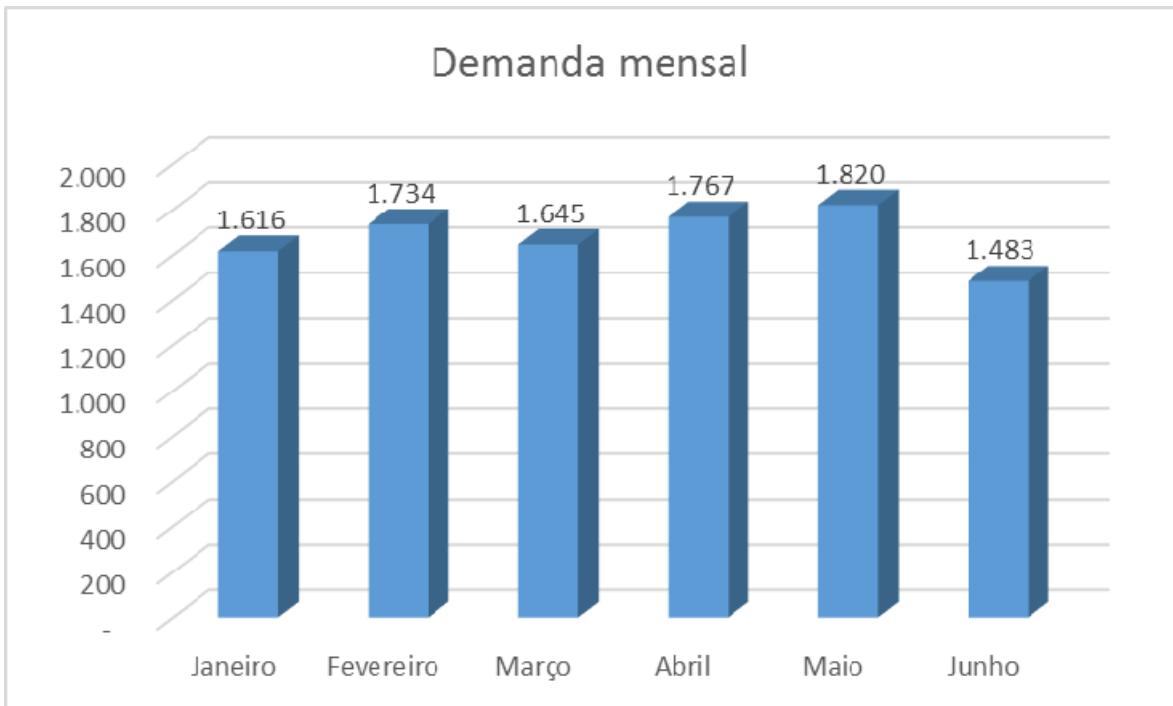
INTRODUÇÃO

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. A função atualmente é exercida pelo Conselheiro Gilberto Valente Martins e pela Conselheira Deborah Ciocci, como Ouvidora-substituta, ambos eleitos na 174ª Sessão Plenário Ordinária, em 10 de setembro de 2013.

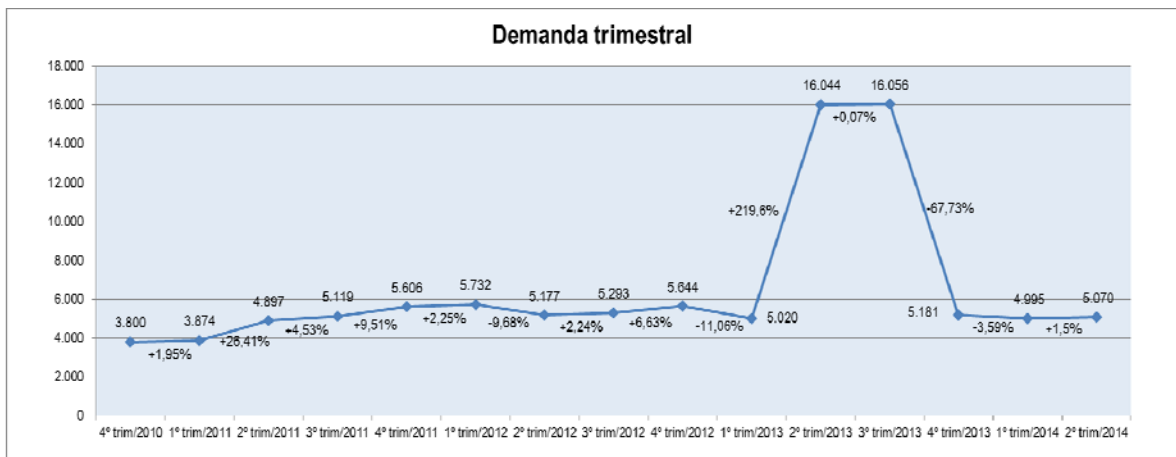
Este relatório é apresentado em Plenário em cumprimento ao disposto no artigo 4º, VII, da resolução e contém dados quantitativos e qualitativos relativos às atividades desenvolvidas nos meses de abril a junho de 2014.

1. AS DEMANDAS RECEBIDAS

No segundo trimestre de 2014, a Ouvidoria recebeu 5.070 demandas, o que implica em uma média mensal de 1.690 relatos.

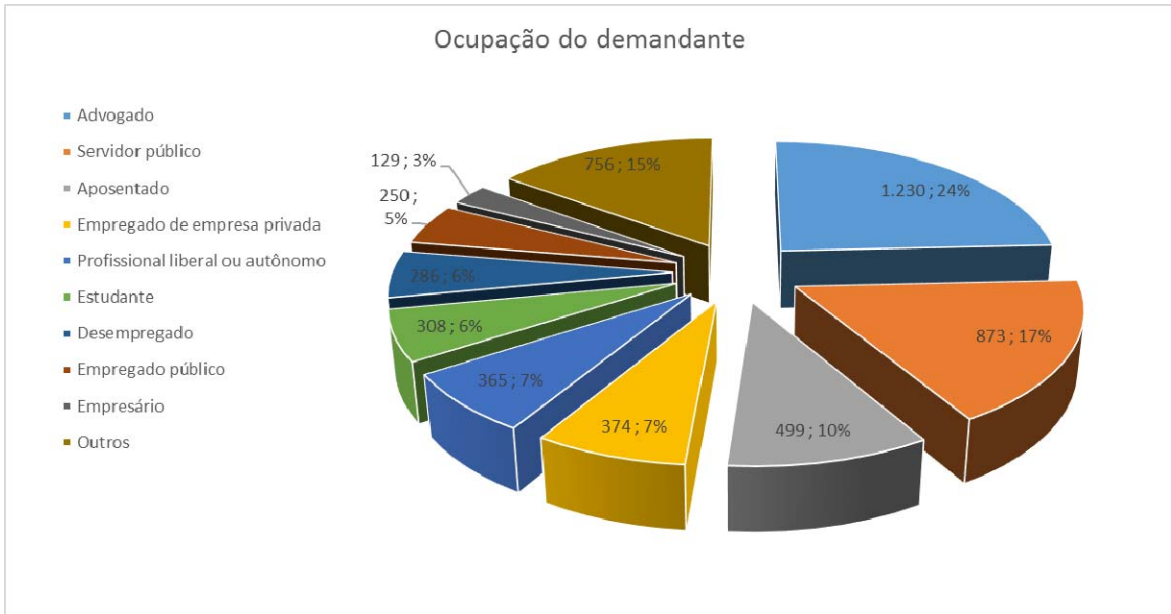


O gráfico adiante permite observar a evolução entre o último trimestre de 2010 e o segundo trimestre de 2014, e revela constância da demanda trimestral com suave crescimento, ressalvado o período entre o 2º e 3º trimestre de 2013 que mostrou crescimento superior a 200%.

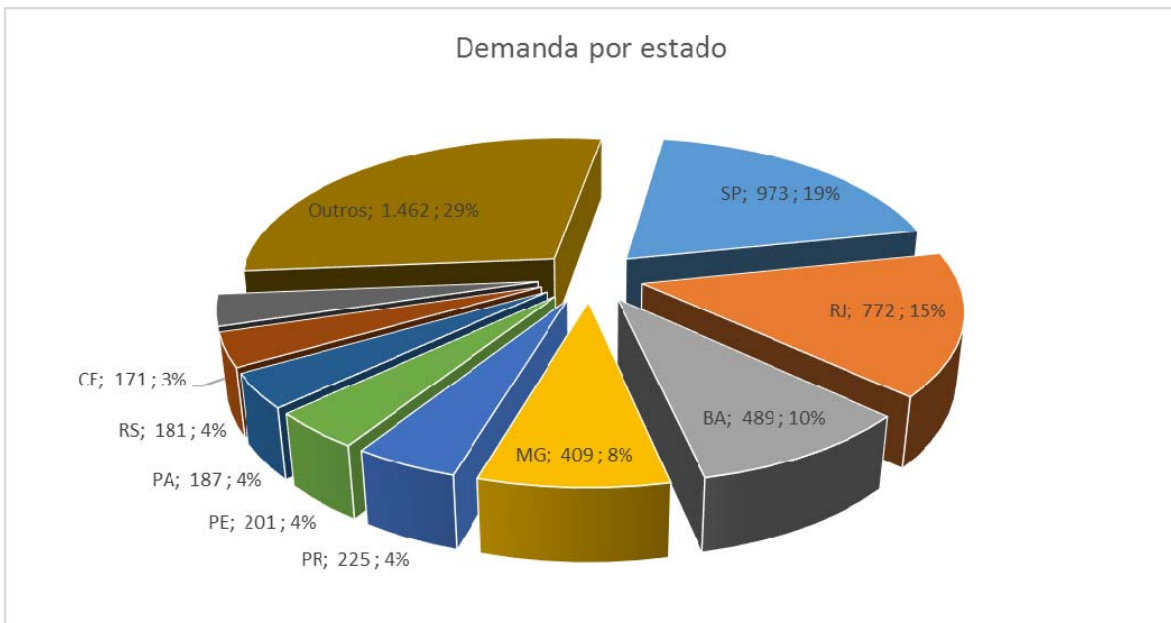


A forma de comunicação mais comum com a Ouvidoria é a virtual, com 4.870 (96,06%) manifestações recebidas pelo sistema eletrônico de atendimento na internet, e 160 (3,16%) por correio eletrônico. As demais manifestações foram recebidas por ligação telefônica (19), por correspondência (13), pessoalmente (6) e ofício (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 46,26% das manifestações recebidas.

Os relatos que tratam de *decisão judicial* aparecem em segundo lugar, e, em terceiro, figuram as demandas *alheias a competência do CNJ*. A Ouvidoria, nesses casos, orienta o interessado a procurar o órgão apto para o tratamento da demanda.

Assunto	Reclamação	Informação	Solicitação	Pedido de acesso à informação	Sugestão	Elogio	Denúncia	Total Geral
Morosidade processual no Poder Judiciário	2.257	21	26	1	1			2.306
Decisão judicial	196	2	12	2			2	214
Demanda fora da competência do CNJ	153	19	24	1	3		2	202
Matéria de cunho jurisdicional	153	12	31	2				198
Demanda insuficiente para classificação	96	26	27	5	2		1	157
Como peticionar ao CNJ	82	41	20		1		1	145
Consulta jurídica	19	81	25	5			1	131
Atuação de magistrado	102	3	1		1	7	8	122
Funcionamento/procedimento de vara/comarca	101	2	5	1		3		112
Administração de tribunal	95	8	6				2	111
Concurso público para servidor do Poder Judiciário	91	13	4	1				109
Andamento/situação de processo judicial	51	22	11	12				96
Serventia extrajudicial	54	19	7		1			81
Melhorias para o Poder Judiciário	4		5		50	2		61
Atos normativos do CNJ	3	14	34	1	2			54
Processo Judicial Eletrônico (PJe)	43	6	2	2				53
Atuação do Supremo Tribunal Federal	40	3	6		1			50
Outros	354	260	169	63	23	19	5	893
Totais	3.894	552	415	96	85	31	22	5.095

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.

2.1 DADOS DOS PROCESSOS

Dos relatos recebidos no trimestre, 3.030 (59,76%) 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
	Sim	Não	NA	Sim	Não	NA	
Justiça Estadual	926	1.183		625	1.484		2.109
Justiça Federal	153	200		95	258		353
Justiça do Trabalho	191	48		140	99		239
Conselho Nacional de Justiça			107			107	107
Supremo Tribunal Federal	39	48		26	61		87
Superior Tribunal de Justiça	32	46		20	58		78

Localização	Julgado			Em execução			Totais
	Sim	Não	NA	Sim	Não	NA	
Tribunal Superior do Trabalho	12	15		8	19		27
Justiça Eleitoral	2	17		2	17		19
Tribunal Superior Eleitoral		6			6		6
Justiça Militar Estadual	2			2			2
Superior Tribunal Militar	1				1		1
Justiça Militar da União	1			1			1
Não informado		1			1		1
Total geral	1.359	1.564	107	919	2.004	107	3.030
	44,85%	51,62%	3,53%	30,33%	66,14%	3,53%	100,00%

NA: não se aplica.

Das manifestações que continham dados do processo, a maior parte, 2.042 (67,39%), tratava de morosidade processual, seguidas das demandas a respeito de questões jurisdicionais, no total de 151 (4,98%). Em terceiro, vieram demandas concernentes a decisões judiciais, isto é, as que questionam o conteúdo de decisões, sentenças e acórdãos, com 144 (4,75%).

2.2 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Recebemos no terceiro trimestre um total de 96 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 (12), informações sobre o recebimento de documentos pelo CNJ (7), informações gerais sobre o funcionamento do CNJ (6), ou, ainda, solicitava dados de pesquisas (6).

Outros 9 pedidos de informações se referiam a dados de cadastros do CNJ, como o Banco de Dados de Mandados de Prisão (BNMP), o Cadastro Nacional de Adolescentes em Conflito com a Lei (CNADL) e o Justiça Aberta, e de projetos como o Conciliar é Legal e o Pai Presente.

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 45,26% (2.306) dos registros recebidos entre abril a junho de 2014. Tomando em conta apenas as demandas com essa classificação temática, 97,88% (2.257) 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	2.117	91,80%	1.942	84,22%	Feminino	713	30,92%
Sim	189	8,20%	364	15,78%	Masculino	1.593	69,08%
Total geral	2.306	100%	2.306	100%	Total geral	2.306	100%

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	137	187	73,26%
AC	7	10	70,00%
PB	69	124	55,65%
PI	33	60	55,00%
GO	84	154	54,55%
BA	265	492	53,86%
RN	26	49	53,06%
RJ	400	773	51,75%
MA	45	89	50,56%
Outros	1.240	3.157	39,28%
Total Geral	2.306	5.095	45,26%

Das 3.030 manifestações recebidas com dados do processo, 2.042 foram classificadas com o tema *morosidade processual*.

Considerando este universo de dados, o maior percentual de demandas de processos na Justiça estadual e trabalhista tramitavam no 1ª grau. Na Justiça federal e eleitoral, 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	1.035	443				1.478	73,13%
Justiça Federal	95	170				265	13,11%
Justiça do Trabalho	86	67			1	154	7,62%
Superior Tribunal de Justiça			58			58	2,87%
Tribunal Superior do Trabalho			25			25	1,24%
Conselho Nacional de Justiça				14	6	20	0,99%
Justiça Eleitoral	2	12				14	0,69%
Tribunal Superior Eleitoral			4			4	0,20%
Superior Tribunal Militar			1			1	0,05%
Justiça Militar da União		1				1	0,05%

Localização	1ª instância	2ª instância	3ª instância	N/A	DI	Totais	%
Não informado				1		1	0,05%
Total geral	1.218	693	88	15	7	2.021	100,00%

Não foram computados os processos em tramitação no STF.

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

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 segundo trimestre de 2014, foram recebidas 3 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.

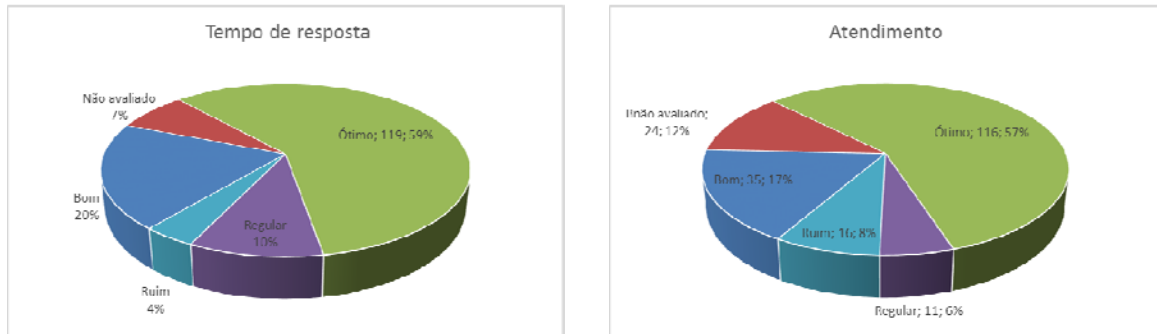
3. A PARTICIPAÇÃO DAS UNIDADES DO CNJ

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	Total	%
Corregedoria Nacional de Justiça	155	34,99%
Departamento de Monitoramento e Fiscalização do Sistema Carcerário e do Sistema de Execução de Medidas Socioeducativas	100	22,57%
Secretaria Processual	48	10,84%
Departamento de Pesquisas Judiciárias	24	5,42%
Seção de Protocolo e Digitalização	22	4,97%
Secretaria de Comunicação Social	18	4,06%
Gabinete do Conselheiro Emmanoel Campelo	18	4,06%
Centro de Formação e Aperfeiçoamento de Servidores do Poder Judiciário	11	2,48%
Outros	47	10,61%
Total Geral	443	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	146	72,28%	107	52,97%
Não	56	27,72%	95	47,03%
Total	202	100,00%	202	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, 2.059 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)	283	1	9		293
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (TJSP)	243	7	8		258
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia (TJBA)	118	59	10	7	194

Órgão de Destino	Acompanhamento com solução	Em acompanhamento	Enviado sem acompanhamento	Acompanhamento sem solução	Total Geral
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais (TJMG)	104		5		109
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Pará (TJPA)	94	2	1		97
Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 3ª Região (TRF3)	57	2	7		66
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE)	58	2	2		62
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná (TJPR)	1	47	3	10	61
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba (TJPB)	56	1	3		60
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJGO)	52		3		55
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco (TJPE)	35	9	6	2	52
Outros	593	77	69	13	752
Total geral	1.694	207	126	32	2.059
%	82,27%	10,05%	6,12%	1,55%	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, 1.694 (82,27%) obtiveram solução, enquanto que 207 (10,05%) permaneciam em acompanhamento e 32 (1,55%) foram finalizadas sem solução.

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, 96 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. Apenas 1 a mais em comparação ao trimestre anterior.

Os relatos referentes a *morosidade processual* permanecem como o tema de maior incidência dentre os relatos recebidos com 46,26% do total, apenas 0,14% a mais que o trimestre anterior. A segunda posição permanece igual ao 1º trimestre de

2014, decisão judicial e em terceiro lugar, as demandas que fogem à competência do CNJ.

Brasília, 3 de setembro de 2014.

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 Greco Silva - servidor
Rebeca Pereira de Oliveira - recepcionista