

# 1º Relatório Mensal da Ouvidoria Julho de 2009

A Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça é o canal de comunicação entre a sociedade e o CNJ. No cumprimento de sua missão, cabe à Ouvidoria prestar esclarecimentos sobre o funcionamento do Conselho, receber reclamações, críticas, elogios ou sugestões sobre os serviços prestados pelo CNJ.

A Ouvidoria do CNJ foi criada pela Resolução nº 67, de 03.03.2009, que instituiu o novo Regimento Interno do CNJ, e é atualmente coordenada pelo Conselheiro José Adonis Callou de Araújo Sá, eleito pelo Plenário na 81ª Sessão Ordinária, em 31 de março de 2009.

Neste 1º Relatório Mensal, a Ouvidoria apresenta dados quantitativos e qualitativos referentes às atividades do mês de julho de 2009.

## **AS DEMANDAS RECEBIDAS/ MEIO DE ATENDIMENTO.**

A Ouvidoria do CNJ atualmente disponibiliza aos cidadãos as seguintes formas de atendimento:

- Formulário eletrônico, disponível no sítio eletrônico do Conselho Nacional de Justiça<sup>1</sup>
- Correio eletrônico<sup>2</sup>
- Atendimento telefônico: Fale com a Ouvidoria<sup>3</sup>
- Recebimento de correspondências via Correios e fac-símile

---

<sup>1</sup> Disponível em [http://www.cnj.jus.br/index.php?option=com\\_qcontacts&view=contact&id=1](http://www.cnj.jus.br/index.php?option=com_qcontacts&view=contact&id=1)

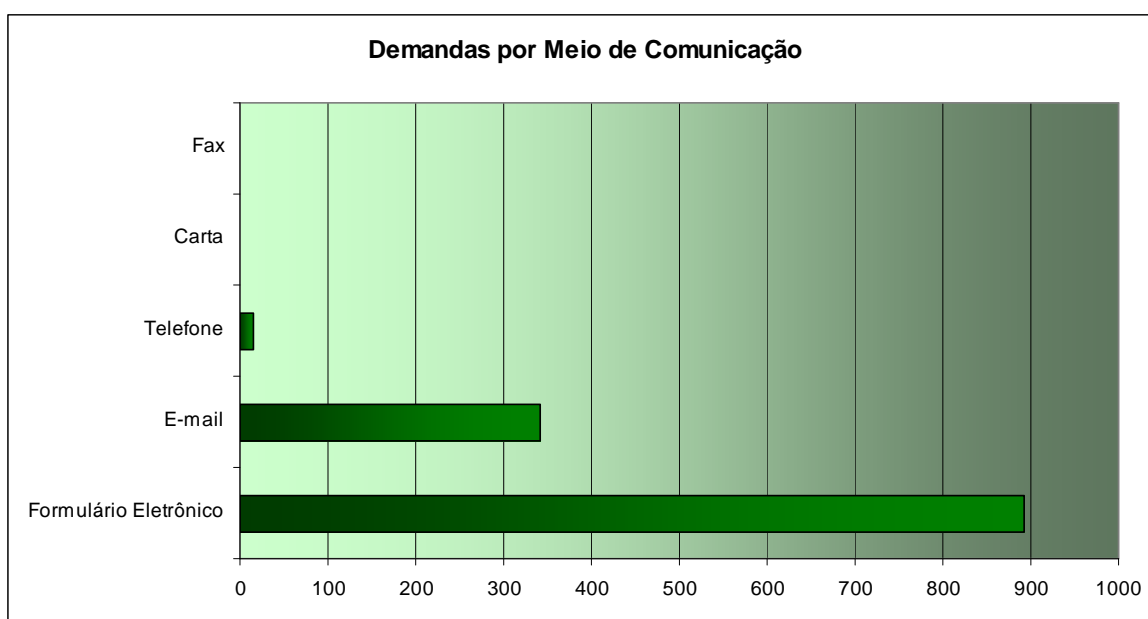
<sup>2</sup> [ouvidoria@cnj.jus.br](mailto:ouvidoria@cnj.jus.br)

<sup>3</sup> (61) 3217-4862

Em julho, a Ouvidoria respondeu a 1254 demandas, quantitativo relativamente pequeno, considerados os números dos meses anteriores. Desse montante, 893 manifestações foram recebidas por formulário eletrônico, 342 recebidas por correio eletrônico, 2 cartas, 1 fax e 16 atendimentos telefônicos<sup>4</sup>.

As comunicações recebidas por carta e fax no mês de julho tratavam de demandas estranhas às funções à Ouvidoria, razão porque foram encaminhadas à autuação para distribuição à Corregedoria Nacional de Justiça e aos Conselheiros do CNJ.

O gráfico abaixo serve para ilustrar a classificação das demandas segundo o meio de comunicação utilizado:

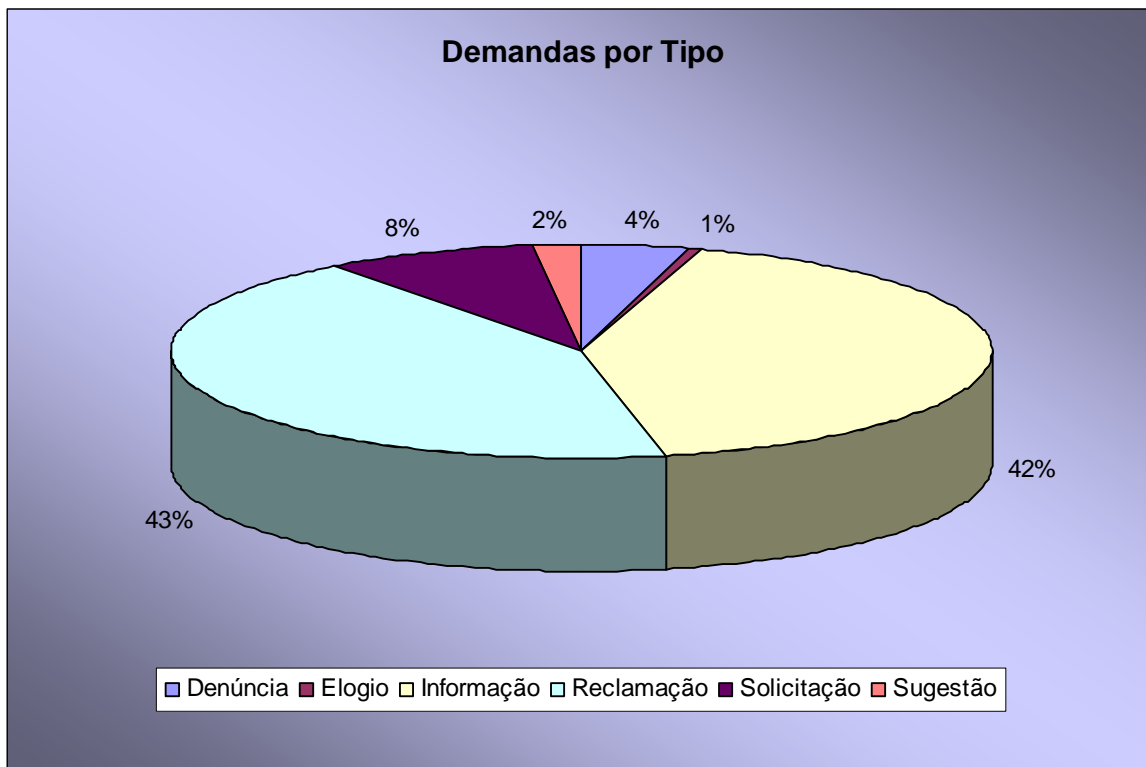


## TIPOS DE DEMANDAS.

A análise dos dados revela que grande número de manifestações dirigidas à Ouvidoria são de iniciativa das partes (27,9%) e de advogados (14,3%) que figuram em processos em tramitação no Poder Judiciário ou no CNJ. Verificou-se também um percentual de 10,1% de manifestações de servidores do Judiciário que acompanham os atos normativos e decisões deste Conselho.

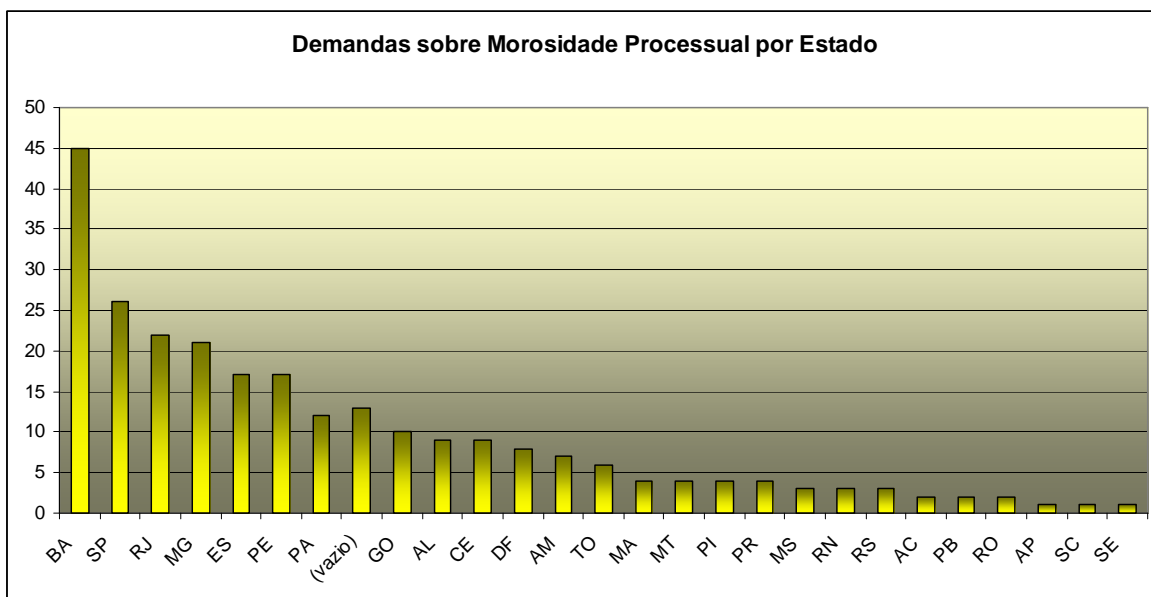
<sup>4</sup> Foram contabilizados somente os atendimentos que foram complementados por e-mail ou carta, não representando a real demanda mensal da Ouvidoria.

Tais demandas trataram, em sua maioria, de pedidos de informações ou reclamações. Confira-se o gráfico:



Quanto aos pedidos de informações, os questionamentos mais recorrentes dizem respeito ao andamento de processos no CNJ, recebimento de documentos, protocolo e autuação, consultas jurídicas e Inspeções realizadas pela Corregedoria Nacional de Justiça. Os questionamentos sobre as inspeções são em regra respondidos pela própria Corregedoria.

As reclamações mais frequentes referem-se à morosidade na tramitação de processos judiciais. Neste particular, salientamos a separação das demandas por Estado, conforme o seguinte gráfico:



Ainda a respeito das reclamações recebidas, constatou-se que a maioria delas refere-se à atuação de Magistrados, ao conteúdo de decisões judiciais e à atuação administrativa e financeira dos órgãos do Poder Judiciário.

Quanto aos elogios, das 07 (sete) manifestações recebidas, 06 (seis) delas referem-se a providências recentemente determinadas pelo Plenário do CNJ.

## OS TEMAS DAS DEMANDAS

As demandas recebidas na Ouvidoria, no mês de julho de 2009, estão classificadas por assunto no quadro abaixo, com as respectivas quantidades:

Assunto	Total
Morosidade Processual no Poder Judiciário	256
Andamento/Situação Processual no CNJ	104
Demanda fora da Competência do CNJ	93
Atuação Funcional de Magistrado – reclamações e informações	70
Atuação Administrativa dos Tribunais	66
Decisão Judicial	64
Concurso Público do Poder Judiciário	39
Inspeções no Judiciário	34
Competência do CNJ – questionamentos	32
Andamento/Situação Processual - processos judiciais	31
Consulta Jurídica	31

Resoluções do CNJ	25
Informações Gerais sobre o CNJ	24
Res. 75/2009 Atividade Jurídica – consultas e reclamações	24
Justiça Aberta (Sist. de Informações da Corregedoria)	22
Funcionamento/Procedimento de Vara/Comarca/Tribunal	20
Como peticionar ao CNJ	19
Providência do CNJ	17
E-CNJ	15
Projeto Começar de Novo	15
Projetos/Programas do CNJ	15
Atuação do CNJ – medidas já efetivadas	13
Mutirão Carcerário	13
Sistemas de Informação do CNJ (13)	13
Informações Gerais sobre o Judiciário	12
Atuação Financeira dos Tribunais (14)	11
Serventia Extrajudicial	11
Outros Assuntos (3)	52

## **PARTICIPAÇÃO DAS UNIDADES QUE INTEGRAM O CNJ**

A Ouvidoria recebe frequentemente demandas sobre temas relacionados às atribuições de outras unidades do CNJ. Nesses casos, as demandas são enviadas por e-mail às respectivas unidades, para obtenção de subsídio para a resposta. Quando as consultas ou reclamações dizem respeito a providências da competência do Plenário do Conselho, o cidadão é informado sobre a necessidade de formular o seu pedido com observância do RICNJ. Vejamos o quantitativo de demandas encaminhadas no mês de julho:

<b>Unidade/Autoridade Competente</b>	<b>Quantidade</b>
Assessores dos Conselheiros	10
Assessores dos Juízes Auxiliares	18
Conselheiros	1
Corregedoria Nacional de Justiça	80
DGE	6
DPJ	2
Eventos	2
Atendimento em Informática	31
Gestão de Pessoas	3
Imprensa	8
Ouvidor	1
Secretaria Geral	17
Secretaria Processual	12

A Ouvidoria registra a efetiva colaboração das diversas unidades do CNJ, prestando as informações necessárias ao atendimento das demandas dos usuários. Essa integração da Ouvidoria com as demais unidades do CNJ será aprimorada com a instalação do sistema eletrônico de atendimento aos cidadãos.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça tem por missão ser a via de comunicação entre a sociedade e o CNJ, com a finalidade de prestar esclarecimentos sobre o funcionamento do Conselho, receber reclamações, críticas, elogios ou sugestões sobre os serviços prestados pelo CNJ. As atribuições da Ouvidoria serão ainda regulamentadas por ato do Plenário, conforme previsto no artigo 41 do RICNJ. A proposta de regulamento será apresentada aos Conselheiros para possível apreciação na Sessão do dia 15 de setembro de 2009.

Na análise dos dados para composição deste Relatório observou-se ser grande o número de demandas sobre temas estranhos à competência do CNJ, além de questionamentos sobre a própria competência do Conselho. São muitas as postulações de reforma de decisões judiciais ou de intervenção em processos em curso nos órgãos jurisdicionais. Esses dados revelam certo grau de desconhecimento das atribuições do Conselho Nacional de Justiça, por cidadãos e até por profissionais do direito.

A Ouvidoria, nos limites de suas atribuições, tem procurado informar sobre as funções institucionais do CNJ, em atenção ao objetivo estratégico de *“aprimorar a comunicação com públicos externos disponibilizando, com uma linguagem clara e acessível, informações sobre: papel, ações e iniciativas do CNJ, andamento processual, atos judiciais e administrativos, dados orçamentários”* (A Estratégia do Conselho Nacional de Justiça).

Encontra-se em fase de adaptação para implantação na Ouvidoria, o sistema eletrônico de atendimento atualmente utilizado na Central do Cidadão do Supremo Tribunal Federal. A instalação desse sistema facilitará a organização do trabalho e permitirá a comunicação entre a Ouvidoria e outros setores do CNJ, propiciando agilidade na resposta aos usuários.

A Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça, embora ainda se encontre em fase de estruturação, vem exercendo regularmente as atividades necessárias ao cumprimento de sua missão de comunicação com o público externo, recebendo reclamações, críticas, elogios, sugestões e prestando informando sobre o papel, ações e iniciativas do CNJ.

Brasília, 08 de setembro de 2009.

*Conselheiro José Adonis Callou de Araújo Sá*  
Conselheiro Ouvidor

*Cristiana Gontijo Bastos*  
Coordenadora

*Inaldo do Nascimento*  
*Lídia Maria Ferreira Lima*  
*Mariana Feltrini Turibio*  
*Martielle Prates Gomes*  
*Susiane Gomes de Araújo*