

20.º Relatório Trimestral da Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça Outubro a dezembro de 2014

INTRODUÇÃO

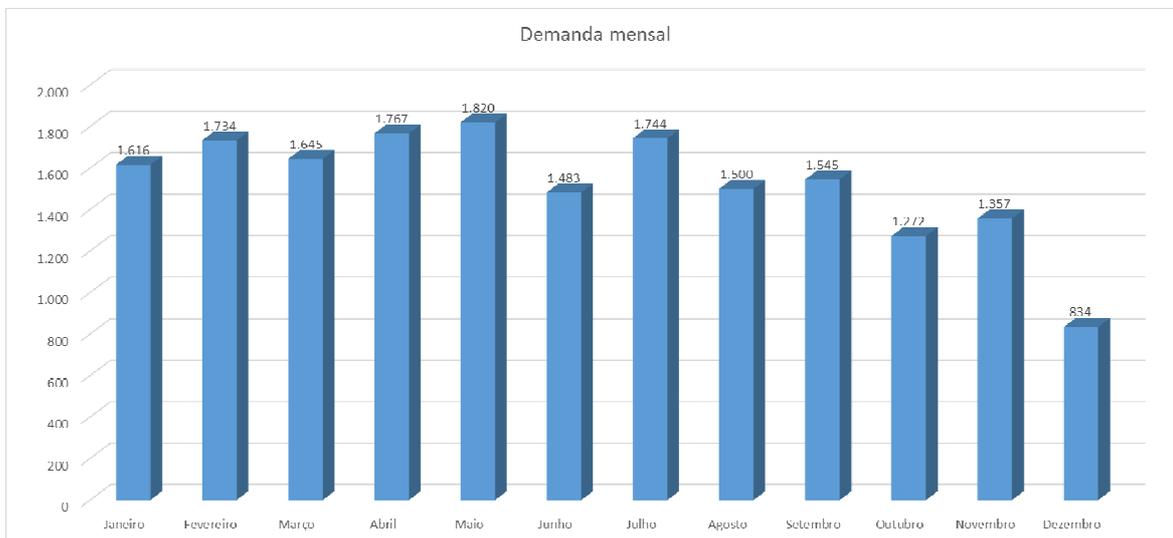
A Ouvidoria do CNJ foi criada pela Resolução n. 67, de 3 de março de 2009, que instituiu o novo Regimento Interno do Conselho, e tem suas atribuições fixadas na Resolução n. 103, de 24 de fevereiro de 2010.

No período compreendido neste relatório, exerceram a função de Ouvidor o Conselheiro GILBERTO VALENTE MARTINS, sucedido pelo Conselheiro FABIANO SILVEIRA, a partir de 2 de dezembro de 2014, o qual é substituído, em suas ausências e impedimentos pela Conselheira DEBORAH CIOCCI.

Este relatório é apresentado em Plenário em cumprimento ao disposto no artigo 4º, VII, da Resolução n. 103/2010 e contém dados quantitativos e qualitativos relativos às atividades desenvolvidas nos meses de outubro a dezembro de 2014.

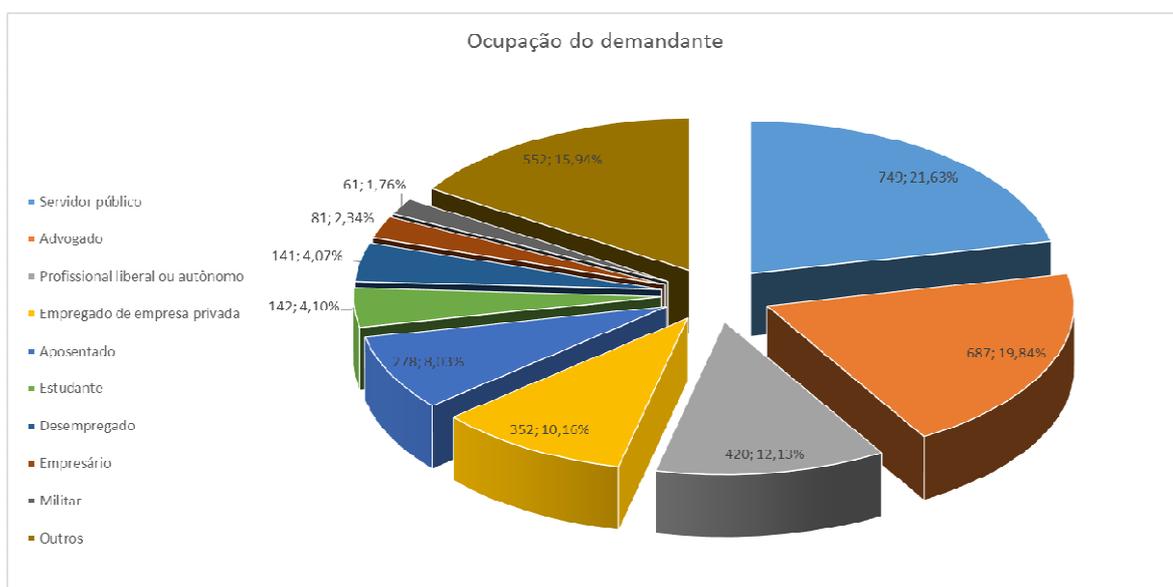
1. AS DEMANDAS RECEBIDAS

No quarto trimestre de 2014, a Ouvidoria recebeu 3.463 demandas, o que implica em uma média mensal de 1.154 relatos.

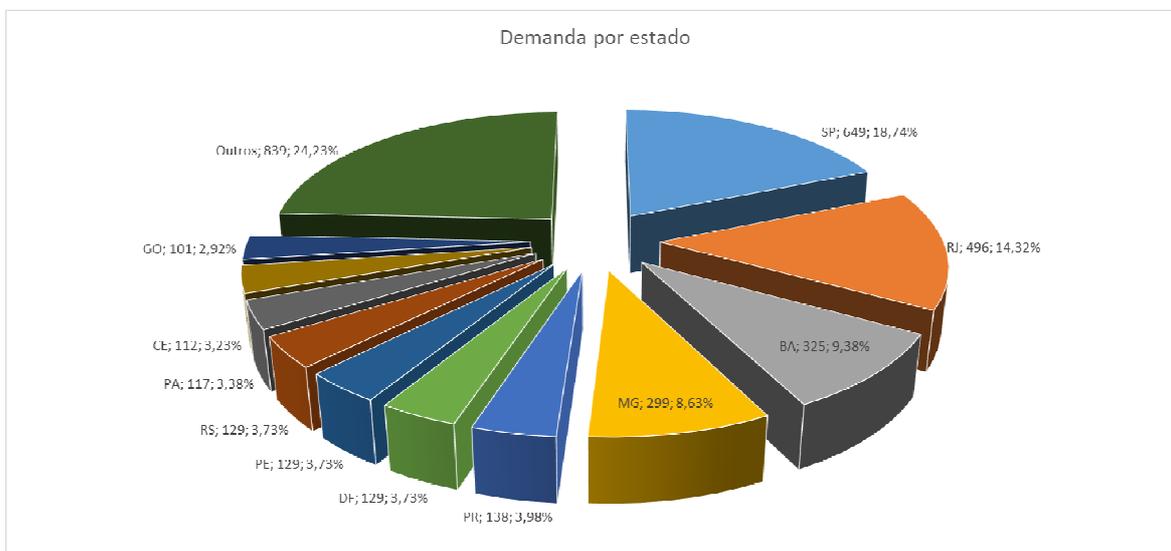


A forma de comunicação mais comum com a Ouvidoria é a virtual, com 3.241 (93,59%) manifestações recebidas pelo sistema eletrônico de atendimento na internet e 199 (5,75%) por correio eletrônico. As demais manifestações foram recebidas por atendimento pessoal (12), ligação telefônica (5), por ofício (4) e por correspondência (2). Esses números espelham apenas os atendimentos telefônicos e pessoais cadastrados no sistema da Ouvidoria.

Há predominância de manifestações enviadas por servidores públicos, advogados, profissionais liberais e empregados de empresas privadas, como 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 segundo tipos e temas. O tema *morosidade processual* figura em primeiro lugar, representando 47,56% das manifestações recebidas.

Os relatos que tratam de *decisão judicial* aparecem em segundo lugar, e, em terceiro, figuram as *demandas alheias à competência do Conselho Nacional de Justiça*.

Em resposta às manifestações a respeito de decisão judicial, a Ouvidoria orienta o interessado a procurar um advogado ou a Defensoria Pública, para auxiliá-lo na adoção de medidas processuais próprias.

Nos casos de manifestação alheia a competência do CNJ, a Ouvidoria orienta o interessado a procurar o órgão competente para o tratamento da demanda.

Assunto	Reclamação	Informação	Solicitação	Pedido de acesso à informação	Sugestão	Elogio	Denúncia	Totais
Morosidade processual no Poder Judiciário	1.634	6	7	1			1	1.649
Decisão judicial	144	1	5					150
Demanda fora da competência do CNJ	124	10	7	1	2		2	146
Atuação de magistrado	117	4	1	3		7	3	135
Matéria de cunho jurisdicional	82	4	14	2				102

Assunto	Reclamação	Informação	Solicitação	Pedido de acesso à informação	Sugestão	Elogio	Denúncia	Totais
Consulta jurídica	31	45	14	5				95
Demanda insuficiente para classificação	62	17	9	1				89
Andamento/situação de processo judicial	47	19	5	14				85
Como peticionar ao CNJ	53	16	2	1	2			74
Andamento/situação processual no CNJ (sem sigilo)	24	17	16	7				64
Decisão do CNJ	55	2	1	1				59
Administração de tribunal	50	1	3		1			55
Serventia extrajudicial	38	6	4	1	1			50
Outros	347	193	76	43	40	14	1	714
Totais	2.808	341	164	80	46	21	7	3.467

O relato pode ser classificado com mais de um tipo e assunto.

Em face a grande demanda de reclamações sobre a demora processual, a Ouvidoria tem promovido trabalho com as ouvidorias dos tribunais, a fim de efetivar a constante melhoria 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, 1.953 (56,4%) 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	516	877		561	832		1.393
Justiça Federal	72	130		63	139		202
Justiça do Trabalho	114	36		95	55		150
Conselho Nacional de Justiça			82			82	82
Superior Tribunal de Justiça	16	35		25	26		51
Tribunal Superior do Trabalho	10	22		14	18		32
Supremo Tribunal Federal	10	18		15	13		28
Justiça Eleitoral	3	6		3	6		9
Tribunal Superior Eleitoral	3			3			3
Superior Tribunal Militar	1			1			1
Justiça Militar Estadual	1			1			1

Justiça Militar da União		1			1		1
Total geral	746	1.125	82	781	1.090	82	1.953
	38,20%	57,60%	4,20%	39,99%	55,81%	4,20%	100,00%

NA: não se aplica.

Das manifestações que continham dados do processo, a maior parte, 1.400 (71,68%), tratava de *morosidade processual*. Em seguida, figuram as demandas a respeito de *decisões judiciais*, no total de 81 (4,15%). Em terceiro, vieram demandas concernentes a *matéria de natureza jurisdicional*, com 61 (3,12%).

2.2 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Recebemos no quarto trimestre um total de setenta e nove (79) 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, com quatorze (14) registros. Recebemos, ainda, dez (10) pedidos de informação sobre processos em curso no Conselho Nacional de Justiça ou na Corregedoria Nacional de Justiça.

Cinco manifestações consistiam em consultas jurídicas, não cabendo portanto à Ouvidoria ou ao SIC do CNJ responder aos questionamentos.

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 47,56% (1.649) dos registros recebidos entre outubro a dezembro de 2014. Tomando em conta apenas as demandas com essa classificação temática, 99,09% (1.634) 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	1.530	92,78%	1.399	84,84%	Feminino	531	32,20%
Sim	119	7,22%	250	15,16%	Masculino	1.118	67,80%
Totais	1.649	100%	1.649	100%	Totais	1.649	100%

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

UF	Morosidade processual	Total	%
PA	89	117	76,07%
AM	37	51	72,55%
RO	21	29	72,41%
RN	34	47	72,34%
CE	73	112	65,18%
BA	203	325	62,46%
MS	38	65	58,46%
GO	59	101	58,42%
PI	18	31	58,06%
MT	31	54	57,41%
MA	35	61	57,38%
SE	14	25	56,00%
TO	10	18	55,56%
Outros	987	2.431	40,60%
Totais	1.649	3.467	47,56%

Das 1.953 manifestações recebidas com dados do processo, 1.400 foram classificadas com o tema *morosidade processual*.

Considerando este universo de dados, o maior percentual de demandas é afeta à Justiça estadual e federal; desses, a maioria se referia a processos sem julgamento. A terceira maior demanda versa sobre processos trabalhistas, e, diversamente da Justiça comum, se refere em maior parte a processos julgados. Vide a tabela a seguir.

Localização	Julgado			Em execução			Totais
	Sim	Não	NA	Sim	Não	NA	
Justiça Estadual	330	701		384	647		1.031
Justiça Federal	44	112		37	119		156
Justiça do Trabalho	76	27		70	33		103
Superior Tribunal de Justiça	12	31		21	22		43
Tribunal Superior do Trabalho	9	19		13	15		28
Conselho Nacional de Justiça			26			26	26
Justiça Eleitoral	2	6		3	5		8
Tribunal Superior Eleitoral	1			1			1
Superior Tribunal Militar	1			1			1
Total geral	475	896	26	530	841	26	1.397
	34,00%	64,14%	1,86%	37,94%	60,20%	1,86%	100,00%

NA: não se aplica.

Não foram computados os processos em tramitação no STF.

2.4. 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 quarto trimestre de 2014, foram recebidas quatro (4) 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.

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	Em aberto	Concluído	Total Geral
Secretaria Processual		26	26
Corregedoria Nacional de Justiça	2	23	25
Departamento de Monitoramento e Fiscalização do Sistema Carcerário e do Sistema de Execução de Medidas Socioeducativas		20	20
Gabinete do Conselheiro Emmanoel Campelo		19	19
Departamento de Pesquisas Judiciárias		13	13
Seção de Protocolo e Digitalização		10	10
Seção de Seleção e Gestão de Desempenho		6	6
Departamento de Gestão Estratégica		4	4
Gabinete da Conselheira Deborah Ciocci		4	4
Outros	1	26	27
Total	3	151	154
%	1,95%	98,05%	100,00%

4. 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, 1.469 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 onze órgãos do Poder Judiciário mais demandados:

Órgão de Destino	Acompanhamento com solução	Em acompanhamento	Enviado sem acompanhamento	Acompanhamento sem solução	Totais
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJRJ)	168		6		174

Órgão de Destino	Acompanhamento com solução	Em acompanhamento	Enviado sem acompanhamento	Acompanhamento sem solução	Totais
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia (TJBA)	39	106	4	13	162
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (TJSP)	139	3	12	1	155
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais (TJMG)	90	2	8	1	101
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Pará (TJPA)	65	2			67
Ouvidoria Judiciária do Tribunal Regional Federal da 1ª Região (TRF1)	63	1	2		66
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE)	49	7	2		58
Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 3ª Região (TRF3)	53	2	2		57
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul (TJRS)	43	3	2		48
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco (TJPE)	29	8	9		46
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJGO)	41	1	3		45
Outros	392	68	23	7	490
Totais	1.171	203	73	22	1.469
%	79,71%	13,82%	4,97%	1,50%	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, 1.171 (79,71%) obtiveram solução, enquanto que 203 (13,82%) permaneciam em acompanhamento e 22 (1,5%) foram finalizadas sem solução.

Uma manifestação foi encaminhada para a Ouvidoria do Conselho Nacional do Ministério Público e uma para o Ministério da Justiça.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No período tratado neste relatório, observou-se redução na demanda de 27,68% em comparação ao trimestre anterior. O mês de dezembro apresentou maior

redução, o que se explica em razão do recesso forense, iniciado no dia 20 de dezembro.

Quando ao perfil dos cidadãos que procuram a Ouvidoria, há constância em relação ao padrão observado nos relatórios anteriores, em especial quanto à unidade da federação de onde se originam o maior número de manifestações (São Paulo, Rio de Janeiro, Bahia e Minas Gerais).

Os pedidos de acesso à informação registrados com base na Lei de Acesso à Informação (LAI - Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011) totalizaram 79 registros e tratavam, em sua maioria sobre processos em tramitação no Poder Judiciário ou no Conselho Nacional de Justiça.

Os relatos referentes a morosidade processual permanecem como o tema de maior incidência dentre os relatos recebidos com 47,56% do total, 1,76% a menos que o trimestre anterior.

A Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça tem continuamente aprimorado seus processos com vistas ao cumprimento de sua missão institucional de servir como canal de comunicação entre o cidadão e o Conselho, e com o objeto de tratar de maneira articulada com as demais Ouvidorias e órgãos judiciais, para o adequado atendimento das demandas acerca dos serviços prestados pelos órgãos do Poder Judiciário.

Brasília, 11 de fevereiro de 2015.

FABIANO SILVEIRA
Conselheiro Ouvidor