

21.º Relatório Trimestral da Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça Janeiro a março de 2015

INTRODUÇÃO

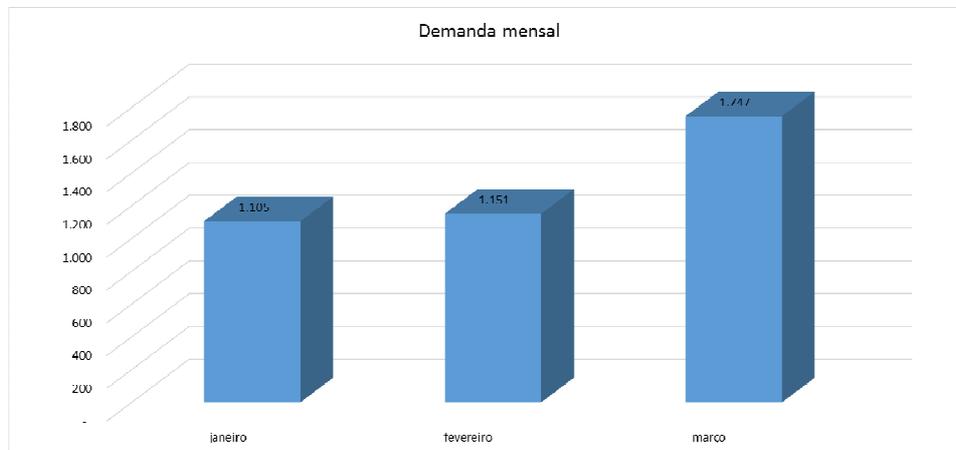
A Ouvidoria do CNJ foi criada pela Resolução n. 67, de 3 de março de 2009, que instituiu o novo Regimento Interno do Conselho, e tem suas atribuições fixadas na Resolução n. 103, de 24 de fevereiro de 2010.

A função atualmente é exercida pelo Conselheiro FABIANO SILVEIRA, eleito em 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 janeiro a março de 2015.

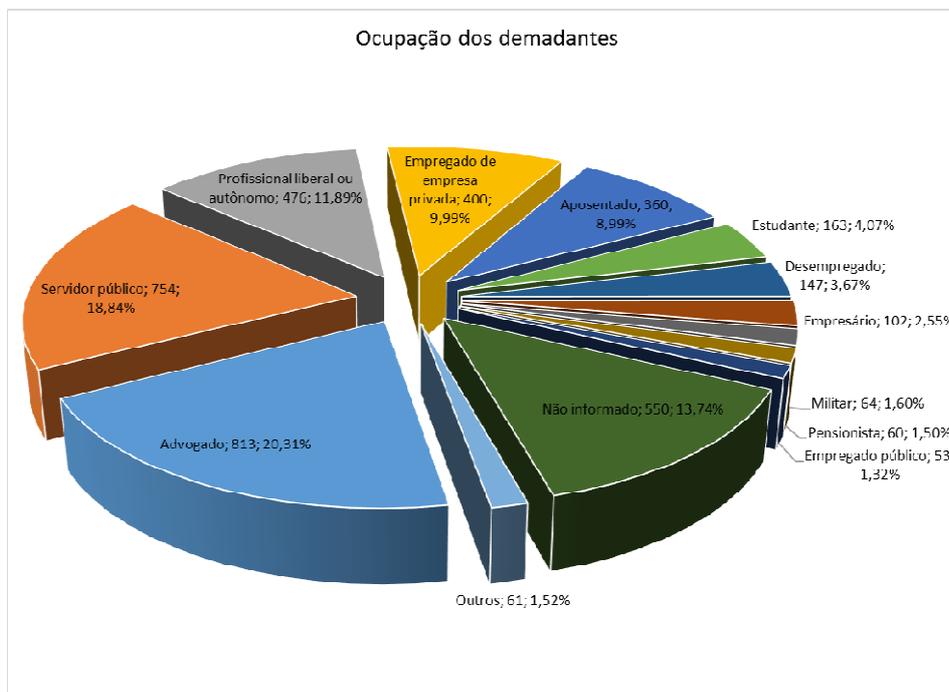
1. AS DEMANDAS RECEBIDAS

No primeiro trimestre de 2015, a Ouvidoria recebeu 4.003 demandas, o que implica em uma média mensal de 1.334 relatos. O gráfico a seguir apresenta a demanda por mês.

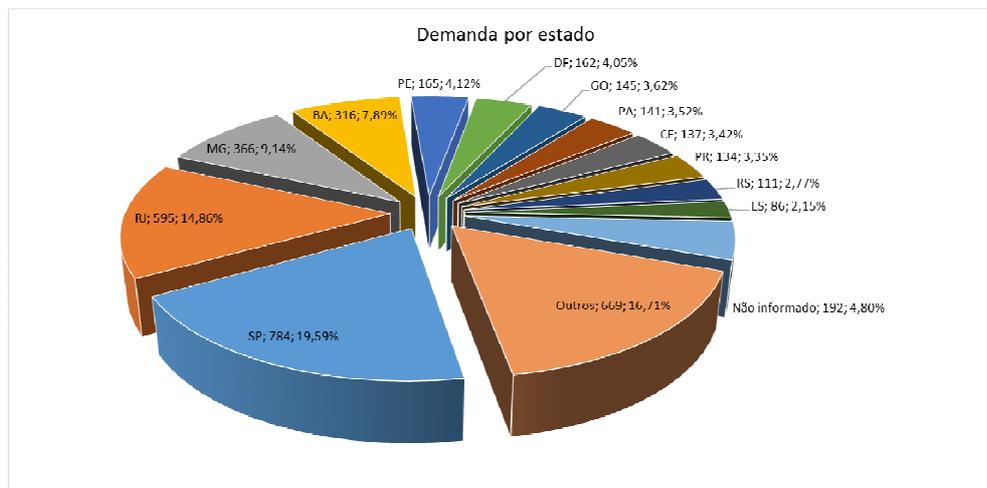


A forma de comunicação mais comum com a Ouvidoria é a virtual, com 3.667 (91,61%) manifestações recebidas pelo sistema eletrônico de atendimento na internet e 112 (2,8%) por correio eletrônico. As demais manifestações foram recebidas por atendimento telefônico (186 - 4,65%), pessoal (30 - 0,75%), por ofício (5 - 0,12%) e por correspondência (3 - 0,07%).

Há predominância de manifestações enviadas por advogados, servidores públicos e profissionais liberais, 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, Minas Gerais e Bahia:



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 48,84% das manifestações recebidas.

Os relatos cujo conteúdo não era suficiente para resposta figurou em segundo lugar, com 4,04% dos registros. Em relação a essas manifestações, a Ouvidoria solicita ao cidadão o envio das informações complementares para a continuidade da demanda.

Como terceira maior ocorrência, figurou o tema *Manifestações de Natureza Jurisdicional*, com 3,76%. Em resposta, a Ouvidoria orienta o interessado a procurar um advogado ou a Defensoria Pública, para auxiliá-lo na adoção de medidas processuais adequadas próprias.

Assunto	Reclamação	Informação	Solicitação	Sugestão	Pedido de acesso à informação	Elogio	Denúncia	Total Geral
Morosidade processual no Poder Judiciário	1.937	14	6		3			1.960
Demanda insuficiente para classificação	128	14	17	2	1			162
Matéria de cunho jurisdicional	111	9	31					151
Como peticionar ao CNJ	75	53	6	1				135
Demanda fora da competência do CNJ	103	12	13	1			1	130
Decisão judicial	113	3	3					119
Atuação de magistrado	80	11	1			3		95
Consulta jurídica	37	46	10		1			94
Administração de tribunal	79	3	4	3		1	1	91
Serventia extrajudicial/cartório	43	15	6		1			65
Andamento/situação de processo judicial	27	30	5		2			64
Atuação do Supremo Tribunal Federal	45		11					56

Assunto	Reclamação	Informação	Solicitação	Sugestão	Pedido de acesso à informação	Elogio	Denúncia	Total Geral
Funcionamento/procedimento de vara/comarca	54	1			1			56
Processo Judicial Eletrônico (PJe)	36	7	5	3	2			53
Resposta/atuação da Ouvidoria do CNJ	4	28	3		1	5		41
Melhorias para o Poder Judiciário	5	2	1	32		1		41
Andamento/situação processual no CNJ (sem sigilo)	7	20	9		1			37
Concurso público para servidor do Poder Judiciário	21	4	3	1			1	30
Atuação de servidor/funcionário do Poder Judiciário	24	2				1		27
Consulta de mérito	8	14	3					25
Atividade jurídica (Res. 75/2009)	3	14	4	1				22
Informações gerais sobre o CNJ	2	19						21
Pesquisa	1	11	8		1			21
Sistema carcerário e sistema de execução de medidas socioeducativas	12	6			2			20
Decisão do CNJ	15	4		1				20
Outros	197	173	71	7	20	5	4	477
Totais	3.167	515	220	52	36	16	7	4.013

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

Em face a demanda de reclamações sobre a demora processual, a Ouvidoria tem promovido o envio das manifestações às 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 da atuação em conjunto 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, com destaque para a pesquisa de satisfação, disponível no item 4 deste relatório.

2.1 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Recebemos no primeiro trimestre um total de trinta e cinco (35) pedidos fundamentados na Lei de Acesso à Informação (LAI - Lei no 12.527/2011), que entrou em vigor em 16 de maio de 2012.

Cinco pedidos se referiam a informações sobre o Cadastro Nacional de Adoção e outros quatro pedidos tratavam de outros programas e projetos do Conselho Nacional de Justiça.

Em quatro manifestações, os requerentes solicitavam informações sobre processos em curso no Conselho Nacional de Justiça ou na Corregedoria Nacional de Justiça, e em dois relatos foram requeridas informações sobre processos judiciais.

2.2 DADOS DOS PROCESSOS

Dos relatos recebidos no trimestre, 2.314 (57,81%) continham os dados do processo a que se referiam, como número, unidade judiciária, 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	643	974		620	997		1.617
Justiça Federal	124	184		117	191		308
Justiça do Trabalho	135	50		119	66		185
Conselho Nacional de Justiça			56			56	56
Superior Tribunal de Justiça	10	35		21	24		45
Tribunal Superior do Trabalho	11	31		15	27		42
Supremo Tribunal Federal	17	24		23	18		41
Justiça Eleitoral	2	6		3	5		8
Tribunal Superior Eleitoral	0	8		3	5		8
Superior Tribunal Militar	0	2		2	0		2
Justiça Militar Estadual	2	0		1	1		2
Total geral	944	1314	56	924	1334	56	2.314
	40,80%	56,78%	2,42%	39,93%	57,65%	2,42%	100,00%

NA: não se aplica.

Das manifestações que continham dados do processo, a maior parte, 1.681 (72,64%), era relativa à *morosidade processual*. Em seguida, figuram as demandas a respeito de *matéria de natureza jurisdicional*, no total de 101 (4,36%). Em terceiro, vieram demandas concernentes a *decisões judiciais*, com 84 (3,63%).

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 48,84% (1.960) dos registros recebidos entre janeiro e março de 2015. Tomando em conta apenas as demandas com essa classificação temática, 98,83% (1.937) são reclamações.

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

	Pessoa com deficiência ou doença grave		Idoso	
	Totais	%	Totais	%
Não	1.807	92,19%	1.690	86,22%
Sim	153	7,81%	270	13,78%
Total	1.960	100%	1.960	100%

	Sexo	
	Totais	%
Masculino	1.389	70,87%
Feminino	571	29,13%
Total	1.960	100%

Relativamente à origem por estado, o Pará tem o maior percentual de demandas referentes à morosidade processual, com 78,01% do total ali originado, seguido de Rondônia, com 66,67%, e do Mato Grosso do Sul, com 60,94%.

UF	Morosidade Processual	Total	%
PA	110	141	78,01%
RO	22	33	66,67%
MS	39	64	60,94%
RJ	357	595	60,00%
CE	82	137	59,85%
BA	187	316	59,18%
AL	39	68	57,35%
MA	39	69	56,52%
RR	9	16	56,25%
PI	25	45	55,56%
PB	42	79	53,16%
RN	34	64	53,13%
GO	75	145	51,72%
PE	84	165	50,91%
SP	379	785	48,28%
MT	31	65	47,69%
TO	9	19	47,37%
AM	17	36	47,22%
SE	12	28	42,86%
MG	156	366	42,62%
RS	44	111	39,64%
ES	33	87	37,93%
DF	58	163	35,58%
SC	23	71	32,39%
AP	3	11	27,27%
AC	1	4	25,00%
PR	30	136	22,06%
Não informado	20	194	10,31%
Total Geral	1.960	4.013	48,84%

Do total de manifestação classificadas como morosidade processual, analisamos a seguir as 1.681 que continham informações sobre o processo, como número, unidade judiciária, classe e situação de julgamento, ou seja, se o processo fora julgado ou se se encontrava em fase de execução. Vide a tabela a seguir.

Localização	Julgado			Execução			Totais
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro	111	134		127	118		245

Localização	Julgado			Execução			Totais
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo	114	74		102	86		188
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia	83	45		84	44		128
Tribunal Regional Federal da 1ª Região	93	35		80	48		128
Tribunal de Justiça do Estado do Pará	97	7		92	12		104
Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais	59	20		55	24		79
Tribunal Regional Federal da 3ª Região	43	26		51	18		69
Tribunal de Justiça do Estado do Ceará	50	13		38	25		63
Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco	40	13		40	13		53
Tribunal de Justiça do Estado de Goiás	32	13		36	9		45
Tribunal Superior do Trabalho	28	10		26	12		38
Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba	22	13		24	11		35
Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região	5	29		10	24		34
Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão	26	6		20	12		32
Superior Tribunal de Justiça	22	10		17	15		32
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte	20	10		22	8		30
Tribunal Regional Federal da 2ª Região	20	9		17	12		29
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul	19	6		20	5		25
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região	8	16		9	15		24
Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas	17	6		17	6		23
Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso do Sul	14	8		11	11		22
Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo	12	9		13	8		21
Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso	10	9		11	8		19
Conselho Nacional de Justiça			19			19	19
Tribunal de Justiça do Estado do Paraná	16	3		14	5		19
Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia	7	8		9	6		15
Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina	10	3		9	4		13
Tribunal de Justiça do Estado do Piauí	7	6		13			13
Tribunal de Justiça do Distrito Federal	8	4		10	2		12
Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas	8	2		6	4		10

Localização	Julgado			Execução			Totais
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
Tribunal Regional Federal da 5ª Região	5	4		3	6		9
Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região	1	8		1	8		9
Tribunal Superior Eleitoral	8			5	3		8
Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região	4	3		3	4		7
Tribunal de Justiça do Estado de Tocantins	5	2		6	1		7
Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região		6		1	5		6
Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região	3	2		3	2		5
Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região	3	2		3	2		5
Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região	2	3		3	2		5
Tribunal Regional Federal da 4ª Região	1	3		2	2		4
Tribunal de Justiça do Estado de Sergipe	3	1		3	1		4
Tribunal de Justiça do Estado do Amapá	2	2		2	2		4
Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região		3			3		3
Tribunal Regional do Trabalho da 20ª Região	2	1			3		3
Tribunal Regional do Trabalho da 21ª Região	1	1		1	1		2
Tribunal Regional do Trabalho da 23ª Região		2			2		2
Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região	1	1		2			2
Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região	1	1			2		2
Superior Tribunal Militar	2				2		2
Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro	2			1	1		2
Tribunal de Justiça do Estado de Roraima	2			2			2
Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região		2			2		2
Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região		1			1		1
Tribunal Regional Eleitoral de Roraima	1				1		1
Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região	1				1		1
Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região	1			1			1
Tribunal Regional Eleitoral do Piauí	1			1			1
Tribunal Regional do Trabalho da 22ª Região		1		1			1
Tribunal de Justiça do Estado do Acre		1			1		1

Localização	Julgado			Execução			Totais
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região		1			1		1
Total Geral	1.053	598	19	1.027	624	19	1.670
	63,05%	35,81%	1,14%	61,50%	37,37%	1,14%	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 primeiro trimestre de 2015, foram recebidas treze (13) 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.

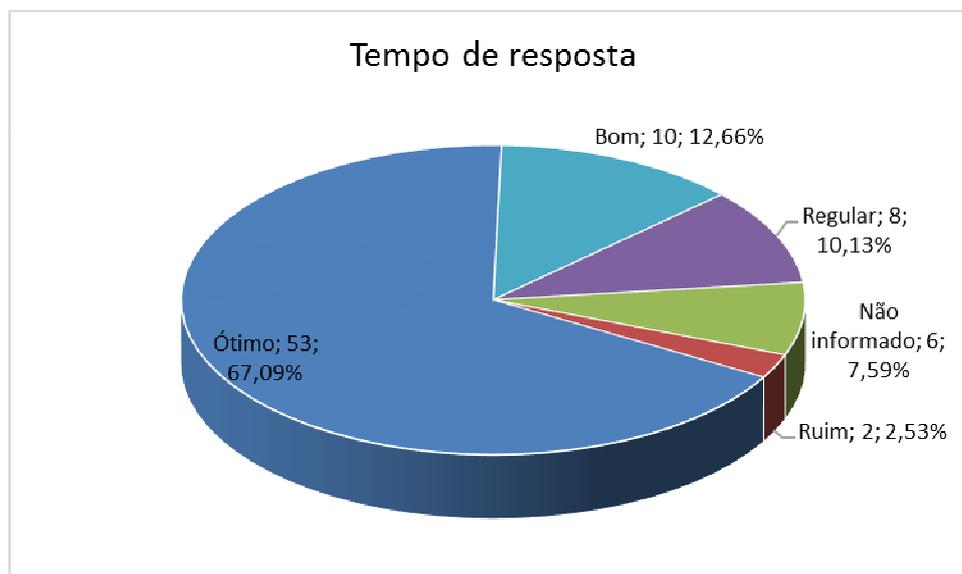
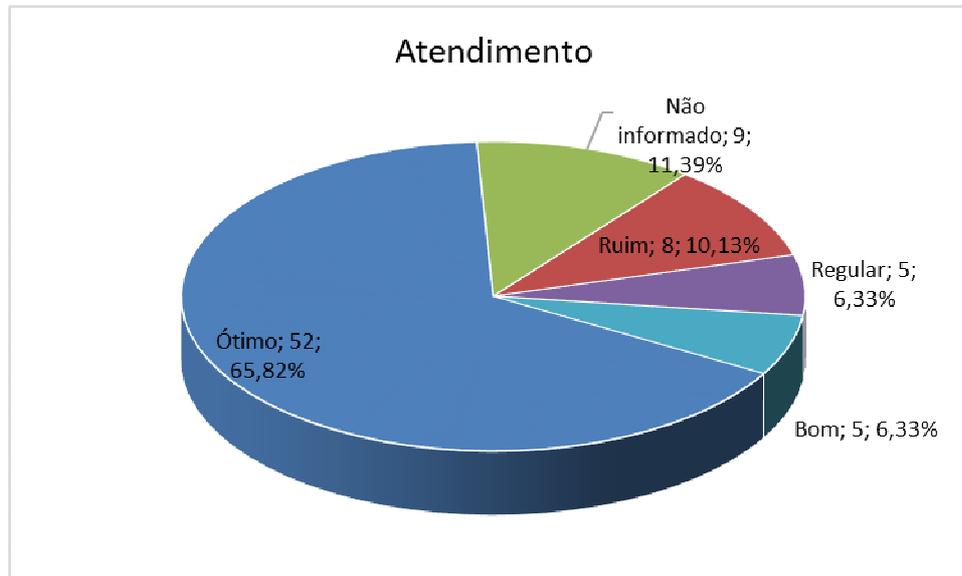
3. A PARTICIPAÇÃO DAS UNIDADES DO CNJ

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	Concluído	Em aberto	Total Geral
Corregedoria Nacional de Justiça	46	12	58
Secretaria Processual	31	1	32
Dep. de Monitoramento e Fiscalização do Sist. Carcerário e do Sist. de Exec. de Med. Socioeducativas	23		23
Departamento de Pesquisas Judiciárias	14	1	15
Seção de Protocolo e Digitalização	13		13
Centro de Formação e Aperfeiçoamento de Servidores do Poder Judiciário	10	1	11
Secretaria de Comunicação Social	8		8
Gabinete da Conselheira Deborah Ciocci	5	1	6
Gabinete do Conselheiro Emmanoel Campelo	5		5
Secretaria-Geral	4	1	5
Seção de Seleção e Gestão de Desempenho	4		4
Outros	14	7	21
Total	177	24	201
%	88,06%	11,94%	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. Foram avaliadas 79 respostas, e os resultados obtidos estão detalhados nos gráficos e tabela a seguir:



	Clareza		Satisfação quanto ao desfecho	
	Totais	%	Totais	%
Sim	58	73,42%	44	55,70%
Não	21	26,58%	35	44,30%
Total	79	100,00%	79	100,00%

Os dados demonstram considerável satisfação dos demandantes quanto ao atendimento, tempo para envio da resposta, clareza das informações prestadas e desfecho do tratamento das manifestações enviadas 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, 1.657 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 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)	224		7		231
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (TJSP)	177	12	9		198
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia (TJBA)	85	49	5	1	140
Ouvidoria Judiciária do Tribunal Regional Federal da 1ª Região (TRF1)	97	1	1		99
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais (TJMG)	76	12	3		91
Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 3ª Região (TRF3)	60	20	2		82
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE)	47	12	3		62
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Pará (TJPA)	46	9	2		57
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco (TJPE)	30	24	2		56
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJGO)	48	6			54
Ouvidoria do Tribunal Superior do Trabalho e do Conselho Superior da Justiça do Trabalho (TST e CSJT)	34	6			40
Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 2ª Região (TRF2)	2	31			33
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba (TJPB)	29	4			33
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão (TJMA)	23	8			31
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul	22	8			30

Órgão de Destino	Acompanhamento com solução	Em acompanhamento	Enviado sem acompanhamento	Acompanhamento sem solução	Totais
(TJRS)					
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte (TJRN)	24	4			28
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas (TJAL)	3	24			27
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (TRT2)	16	10	1		27
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo (TJES)	17	6	2		25
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso do Sul (TJMS)	20	5			25
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT1)	19	3	1		23
Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça (STJ)	22				22
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná (TJPR)	3	16	1		20
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT)	15	1	3		19
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso (TJMT)	16	2			18
Seção de Informação ao Sistema Prisional do Estado de São Paulo (TJSP)	13	1	1		15
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia (TJRO)	6	8			14
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região (TRT15)	8	1	4		13
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas (TJAM)	6	6			12
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Piauí (TJPI)	8	4			12
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina (TJSC)	10	2			12
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Tocantins (TJTO)	7	2			9
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região (TRT5)	7	1	1		9
Central do Eleitor - Tribunal Superior Eleitoral (TSE)	7		1		8
Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 5ª Região (TRF5)	5		3		8
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região (TRT6)	7				7
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região (TRT3)	7				7
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região (TRT10)	4	2	1		7

Órgão de Destino	Acompanhamento com solução	Em acompanhamento	Enviado sem acompanhamento	Acompanhamento sem solução	Totais
Presidência do Tribunal Regional Federal da 1ª Região (TRF1)	1	5			6
Ouvidoria Administrativa do Tribunal Regional Federal da 1ª Região (TRF1)	4				4
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Sergipe (TJSE)	3	1			4
Outros	25	10	6		42
Totais	1.283	316	57	1	1.657
%	77,43%	19,07%	3,44%	0,06%	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 com acompanhamento, 1.283 (77,43%) obtiveram solução, enquanto que 316 (19,07%) permaneciam em acompanhamento e 1 (0,06%) foi finalizada sem solução.

Três manifestações foram encaminhadas a órgãos não pertencentes ao Poder Judiciário, quais sejam: Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais, Ouvidoria do Conselho Nacional do Ministério Público e Ouvidoria Geral do Distrito Federal.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No período tratado neste relatório, observou-se aumento na demanda em 15,59% em comparação ao último trimestre de 2014.

Quando ao perfil dos cidadãos que procuram a Ouvidoria, há constância em relação ao padrão observado nos relatórios anteriores, em especial quanto à ocupação dos requerentes e ao estado de origem do maior número de relatos, que notadamente provêm dos estados mais populosos do país.

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 35 registros e tratavam, em sua maioria sobre projetos do Conselho ou 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 48,84% do total, 1,28% a mais 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.

Destaque-se que, a fim de se comunicar de forma mais direta, efetiva e proativa com a sociedade, a Ouvidoria do CNJ está presente, a partir de março, no perfil do Conselho no *Facebook*. Mesmo não sendo um canal formal para o recebimento de questionamentos, o trabalho será baseado no monitoramento de demandas, na identificação de oportunidades de interação e na resposta às perguntas publicadas nos comentários dos posts e no *inbox* do *Facebook*. Ainda será executada uma campanha de esclarecimento a partir dos questionamentos mais comuns recebidos pelo Ouvidoria.

Brasília, 14 de abril de 2015.

FABIANO SILVEIRA
Conselheiro Ouvidor