

19.º Relatório Trimestral da Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça Julho a setembro de 2014

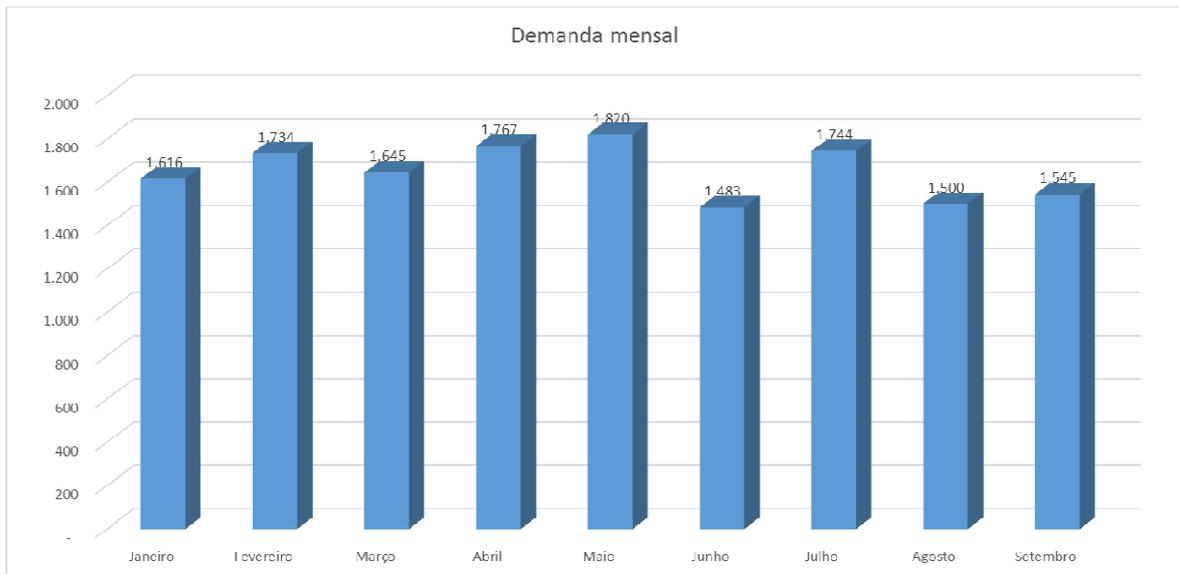
INTRODUÇÃO

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 Plenária Ordinária, em 10 de setembro de 2013.

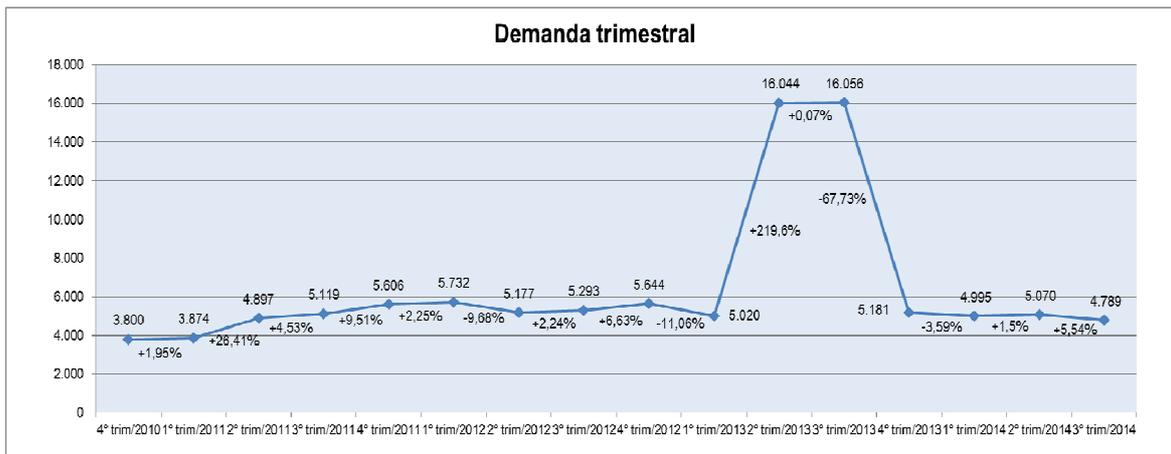
Este relatório é apresentado em Plenário em cumprimento ao disposto no artigo 4º, VII, da resolução e contém dados quantitativos e qualitativos relativos às atividades desenvolvidas nos meses de julho a setembro de 2014.

1. AS DEMANDAS RECEBIDAS

No terceiro trimestre de 2014, a Ouvidoria recebeu 4.789 demandas, o que implica em uma média mensal de 1.596 relatos.

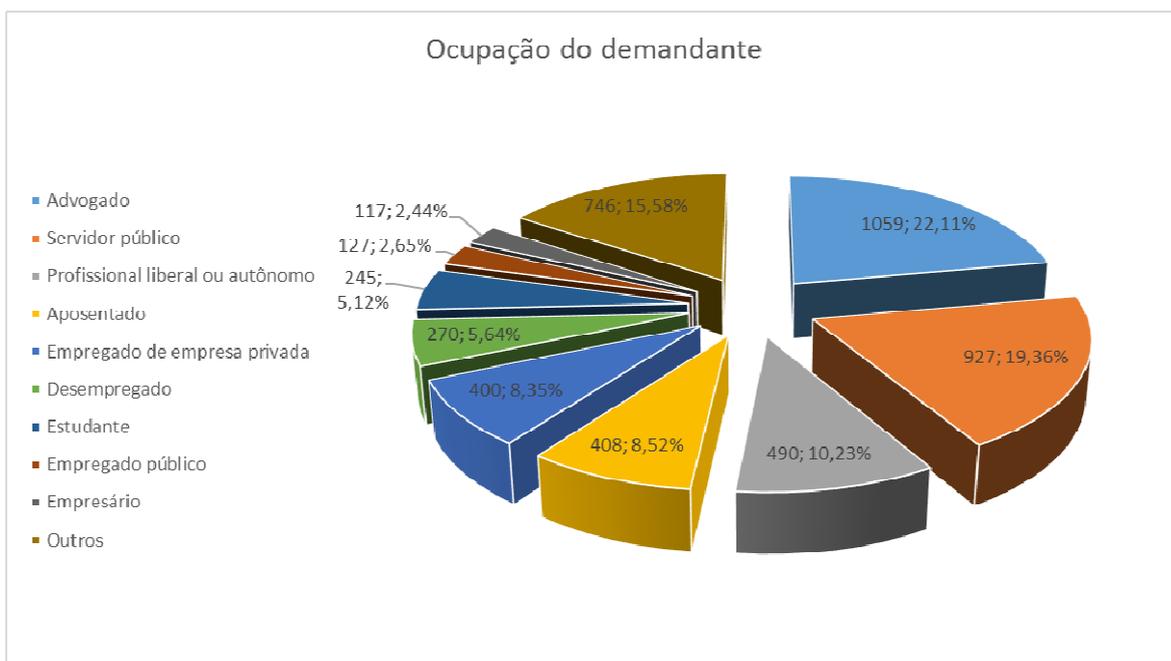


O gráfico adiante permite observar a evolução entre o último trimestre de 2010 e o terceiro trimestre de 2014, e revela constância da demanda trimestral com suave crescimento, ressalvado o período entre o 2º e 3º trimestre de 2013 que mostrou crescimento superior a 200%. A partir do último trimestre de 2013, observamos uma tendência de queda suave na demanda.

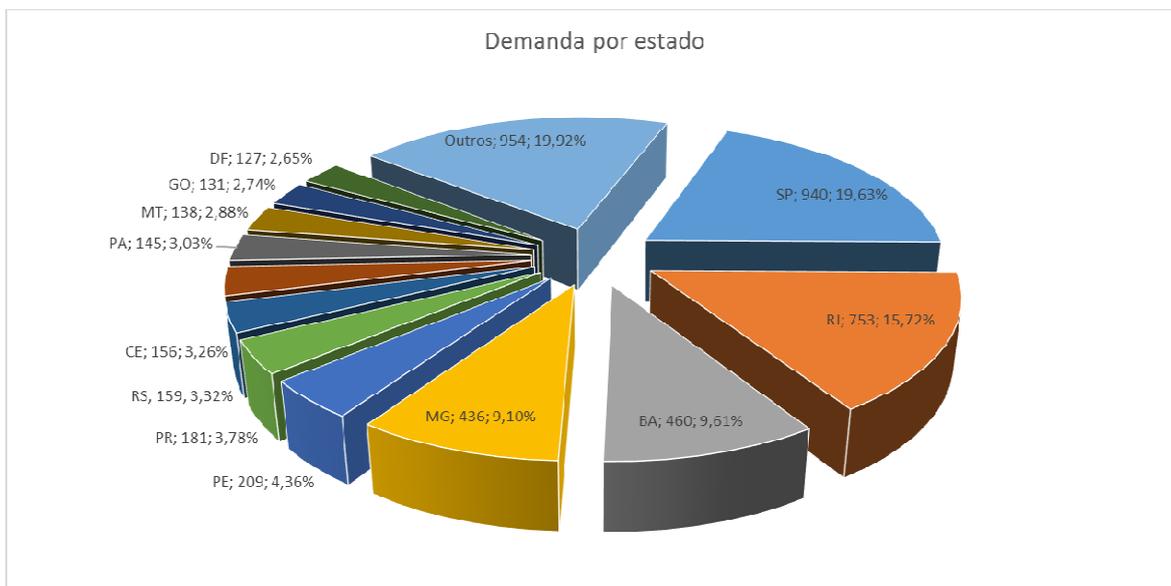


A forma de comunicação mais comum com a Ouvidoria é a virtual, com 4.622 (96,51%) manifestações recebidas pelo sistema eletrônico de atendimento na internet e 130 (2,71%) por correio eletrônico; no relatório anterior a demanda registrada pelo formulário virtual foi de 4.870, o que representou 96,06% das manifestações do período. As demais manifestações foram recebidas por ligação telefônica (26), por ofício (5), por correspondência (3) e pessoalmente (3). Esses números espelham apenas os atendimentos telefônicos e pessoais cadastrados no sistema da Ouvidoria.

Há predominância de manifestações enviadas por advogados, servidores públicos e profissionais liberais, 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 segundo tipos e temas. O tema *morosidade processual* figura em primeiro lugar, representando 49,32% das manifestações recebidas.

Os relatos que tratam de *demanda alheia à competência do Conselho Nacional de Justiça* aparecem em segundo lugar, e, em terceiro, figuram as demandas *matéria de natureza jurisdicional*. Nos casos de manifestação alheia a competência do CNJ, a Ouvidoria orienta o interessado a procurar o órgão competente para o tratamento da demanda. Nas manifestações de cunho jurisdicional, cumpre-nos orientar o interessado a contatar seu advogado ou a Defensoria Pública.

Assunto	Reclamação	Informação	Solicitação	Pedido de acesso à informação	Sugestão	Elogio	Denúncia	Totais
Morosidade processual no Poder Judiciário	2.336	14	16	2				2.368
Demanda fora da competência do CNJ	123	13	16	1	3		8	164
Matéria de cunho jurisdicional	122	8	32					162
Decisão judicial	125	4			1		2	132
Como peticionar ao CNJ	68	39	10		1	4	1	123
Demanda insuficiente para classificação	80	17	16	8				121
Atuação de magistrado	96	6	1	1		11	1	116
Consulta jurídica	30	56	14	2				102

Administração de tribunal	85	7	5	1	1		1	100
Andamento/situação de processo judicial	31	40	12	11				94
Serventia extrajudicial	61	16	8	1	1			87
Concurso público para servidor do Poder Judiciário	62	10	9	1	1			83
Funcionamento/procedimento de vara/comarca	75	2	2					79
Processo Judicial Eletrônico (PJe)	46	16	6	2	5			75
Andamento/situação processual no CNJ (sem sigilo)	11	17	19	6				53
Outros	398	288	120	46	60	21	9	942
Totais	3.749	553	286	82	73	36	22	4.801

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, 2.888 (60,3%) 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. Já no trimestre anterior, o número de relatos com esses dados foi de 3.030 (59,76%).

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	876	1.134		752	1.258		2.010
Justiça Federal	149	175		102	222		324
Justiça do Trabalho	174	58		141	91		232
Conselho Nacional de Justiça			119			119	119
Superior Tribunal de Justiça	30	66		30	66		96
Supremo Tribunal Federal	22	29		22	29		51
Tribunal Superior do Trabalho	5	28		9	24		33
Justiça Eleitoral	6	12		4	14		18
Tribunal Superior Eleitoral		2			2		2
Superior Tribunal Militar	2			2			2
Justiça Militar Estadual	1			1			1
Total geral	1.265	1.504	119	1.063	1.706	119	2.888
	43,80%	52,08%	4,12%	36,81%	59,07%	4,12%	100,00%

NA: não se aplica.

Das manifestações que continham dados do processo, a maior parte, 2.032 (70,36%), tratava de morosidade processual; no trimestre anterior 67,39% (2.042) se referiam à demora processual. Em seguida, figuram as demandas a respeito de questões jurisdicionais, no total de 118 (4,09%). Em terceiro, vieram demandas concernentes a decisões judiciais, isto é, as que questionam o conteúdo de decisões, sentenças e acórdãos, com 104 (3,6%).

2.2 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Recebemos no terceiro trimestre um total de 80 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 e informações sobre o andamento de processos no Conselho Nacional de Justiça (ambos com 11 registros). Recebemos, ainda, três pedidos de informações pertinentes aos bancos de dados sob a gestão do Conselho - Cadastro Nacional de Adoção (CNA) e Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade -, e cinco sobre sistemas do CNJ - Justiça Aberta, Processo Judicial Eletrônico (PJe) e Projudi.

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 49,32% (2.368) dos registros recebidos entre julho a setembro de 2014. Tomando em conta apenas as demandas com essa classificação temática, 98,65% (2.336) 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	2.192	92,57%	1.998	84,38%
Sim	176	7,43%	370	15,63%
Totais	2.368	100,00%	2.368	100,00%

	Sexo	
	Totais	%
Feminino	807	34,08%
Masculino	1.561	65,92%
Totais	2.368	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.

UF	Morosidade processual	Total	%
AP	6	8	75,00%
PA	101	145	69,66%
PE	139	209	66,51%
BA	293	461	63,56%
MS	55	92	59,78%
MA	52	91	57,14%
RN	35	63	55,56%
RJ	411	756	54,37%
TO	15	28	53,57%
AM	38	71	53,52%
GO	70	131	53,44%
CE	83	156	53,21%
PI	38	72	52,78%
AL	26	51	50,98%
Outros	1.006	2.467	40,78%
Totais	2.368	4.801	49,32%

Das 2.888 manifestações recebidas com dados do processo, 2.032 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.

Localização	Julgado			Em execução			Totais
	Sim	Não	NA	Sim	Não	NA	
Justiça Estadual	567	910		515	962		1.477
Justiça Federal	96	154		63	187		250
Justiça do Trabalho	106	36		91	51		142
Superior Tribunal de Justiça	14	52		15	51		66
Conselho Nacional de Justiça			36			36	36
Tribunal Superior do Trabalho	3	26		7	22		29
Justiça Eleitoral	4	10		3	11		14
Tribunal Superior Eleitoral		1			1		1
Superior Tribunal Militar	1			1			1
Total geral	791	1.189	36	695	1.285	36	2.016
	39,24%	58,98%	1,79%	34,47%	63,74%	1,79%	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 terceiro trimestre de 2014, foram recebidas oito manifestações em que foi utilizado o nome do CNJ e uma outra utilizou o nome de outro órgão do Poder Judiciário. 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.

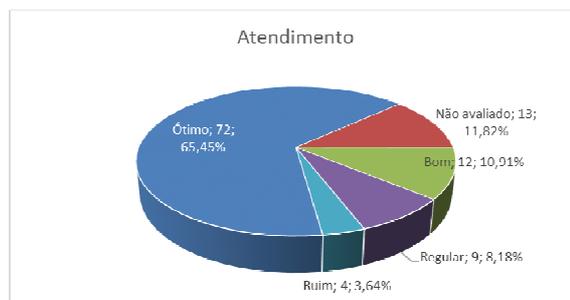
3. A PARTICIPAÇÃO DAS UNIDADES DO CNJ

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	Em aberto	Concluído	Totais
Corregedoria Nacional de Justiça	33	131	164
Departamento de Monitoramento e Fiscalização do Sistema Carcerário e do Sistema de Execução de Medidas Socioeducativas		87	87
Secretaria Processual		52	52
Seção de Protocolo e Digitalização		33	33
Departamento de Pesquisas Judiciárias		21	21
Centro de Formação e Aperfeiçoamento de Servidores do Poder Judiciário		19	19
Gabinete do Conselheiro Emmanoel Campelo de Souza		14	14
Departamento de Gestão Estratégica		10	10
Secretaria de Comunicação Social		10	10
Outros	3	27	30
Total Geral	36	404	440
%	8,18%	91,82%	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	85	77,27%	64	58,18%
Não	25	22,73%	46	41,82%
Total	110	100,00%	110	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, 2.125 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	Totais
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJRJ)	284	2	9		295
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia (TJBA)	195	39	6	2	242
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (TJSP)	190	14	12	1	217
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais (TJMG)	137	3	8		148
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco (TJPE)	77	29	3	3	112
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE)	61	8	2		71
Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 3ª Região (TRF3)	60	6	3		69

Ouvidoria Judiciária do Tribunal Regional Federal da 1ª Região (TRF1)	49	13	6		68
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Pará (TJPA)	50	16	1		67
Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça (STJ)	54	1	3		58
Outros	582	133	53	10	778
Totais	1.739	264	106	16	2.125
%	81,84%	12,42%	4,99%	0,75%	100%

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, 1.739 (81,84%) obtiveram solução, enquanto que 264 (12,42%) permaneciam em acompanhamento e 106 (4,99%) foram finalizadas sem solução. No trimestre anterior, 1.694 (82,27%) demandas encaminhadas obtiveram solução.

Uma manifestação foi encaminhada para a Ouvidoria do Conselho Nacional do Ministério Público, e duas para a Defensoria Pública, do Distrito Federal e de São Paulo.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

Com relação ao relatório anterior, houve uma redução de 94 relatos recebidos.

Foram recebidos na Ouvidoria do CNJ, neste trimestre, 80 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. 16 relatos a menos em comparação ao trimestre anterior.

Ocorreu uma pequena mudança na predominância dos demandantes. No último relatório, preponderaram-se os relatos de advogados, servidores Públicos e aposentados. Neste trimestre, as manifestações dos profissionais liberais ultrapassaram as dos aposentados em 82 demandas, 1,71%.

Os relatos referentes a morosidade processual permanecem como o tema de maior incidência dentre os relatos recebidos com 45,26% do total, apenas 1% a menos que o trimestre anterior.

Registram-se, ainda, modificações no quantitativo dos temas de demandas: morosidade processual figura em primeiro, demanda alheia à competência do Conselho Nacional de Justiça aparece em segundo lugar, e, em terceiro, figuram as demandas matéria de natureza jurisdicional. Diferentemente do último relatório em que morosidade processual aparecia em primeiro, decisão judicial, em segundo, e em terceiro demandas alheias a competência do CNJ.

Brasília, 26 de novembro de 2014.

GILBERTO VALENTE MARTINS
Conselheiro Ouvidor

Cristiana Gontijo Bastos
Chefe do Gabinete da Ouvidoria

Flávia Somorovski Torres
Chefe de Seção

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
Rebeca Pereira de Oliveira - recepcionista