

22.º Relatório Trimestral da Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça Abril a junho de 2015

INTRODUÇÃO

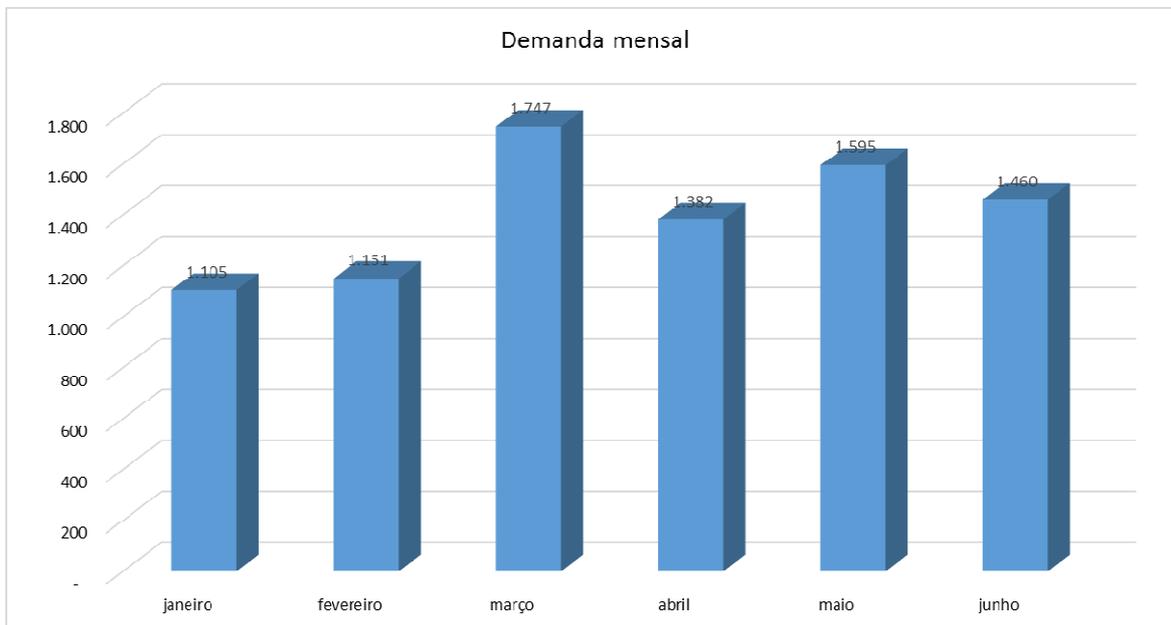
A Ouvidoria do CNJ foi criada pela Resolução n. 67, de 3 de março de 2009, que instituiu o novo Regimento Interno do Conselho, e tem suas atribuições fixadas na Resolução n. 103, de 24 de fevereiro de 2010.

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 formulado 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 abril a junho de 2015.

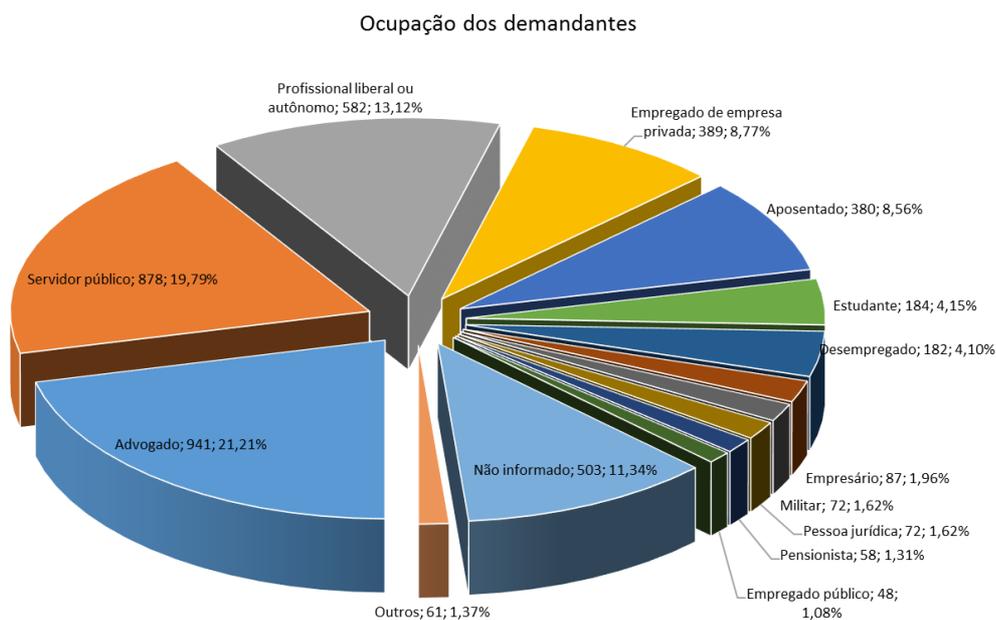
1. AS DEMANDAS RECEBIDAS

No segundo trimestre de 2015, a Ouvidoria recebeu 4.437 demandas, o que implica em uma média mensal de 1.479 relatos. O gráfico a seguir apresenta a demanda mensal deste ano.

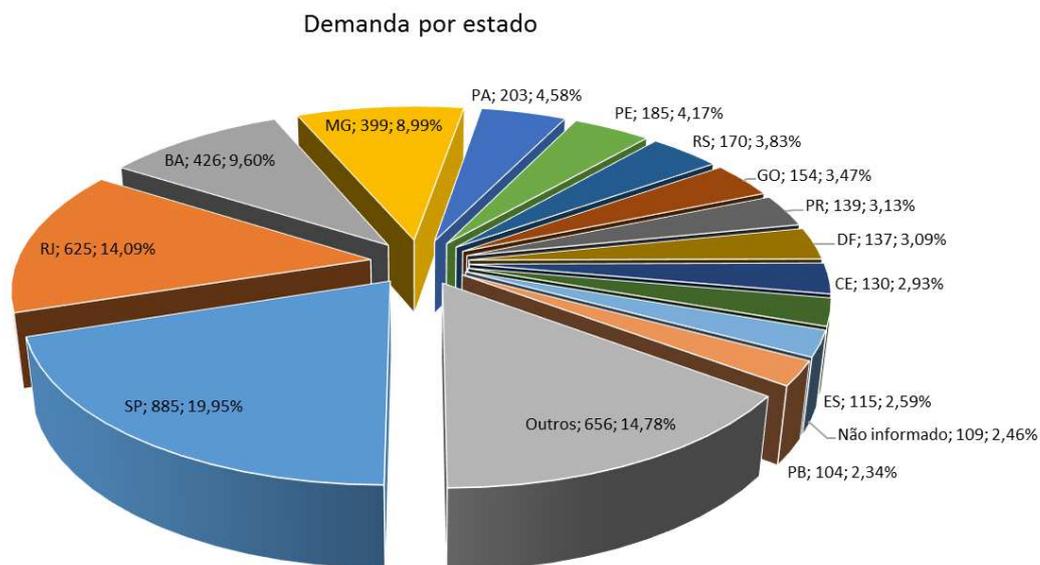


A forma de comunicação mais comum com a Ouvidoria é a virtual, com 4.197 (94,59%) manifestações recebidas pelo sistema eletrônico de atendimento na internet e 64 (1,44%) por correio eletrônico; as demais manifestações foram recebidas por atendimento telefônico (145 - 3,27%), pessoal (23 - 0,52%), por ofício (6 - 0,14%) e por correspondência (2 - 0,05%).

Há predominância de manifestações enviadas por advogados, servidores públicos e profissionais liberais ou autônomos, 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, notadamente os estados mais populosos do país. Importante observar ainda que, em consideração aos dados do Relatório *Justiça em Números – 2014*¹, nas esferas estadual e trabalhista, os tribunais de São Paulo, Rio de Janeiro e Minas Gerais obtiveram classificação de grande porte, e os tribunais da Bahia na primeira colocação de médio porte; na justiça eleitoral, São Paulo, Rio de Janeiro e Minas Gerais e Bahia foram classificados como grande porte:



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 49,42% das manifestações recebidas.

Os relatos a respeito de *matéria alheia a competência constitucionalmente definida ao CNJ* figuraram em segundo lugar, com o percentual de 3,84%. Em geral, são manifestações pertinentes aos demais poderes, e, sempre que é possível identificar o órgão adequado para tratar a questão, a Ouvidoria presta essa orientação ou mesmo encaminha o registro diretamente.

Os relatos cujo conteúdo não era suficiente para resposta figurou em terceiro lugar, com 3,43% dos registros. Em relação a essas manifestações, a Ouvidoria solicita ao cidadão o envio das informações complementares para a continuidade da demanda.

¹ Fonte: Relatório *Justiça em Números 2014* – Conselho Nacional de Justiça. <<http://www.cnj.jus.br/programas-e-aco-es/pj-justica-em-numeros>>.

Assunto	Reclamação	Informação	Solicitação	Pedido de acesso à informação	Sugestão	Elogio	Denúncia	Total Geral
Morosidade processual no Poder Judiciário	2.186	9	8					2.203
Demanda fora da competência do CNJ	125	18	18	1	6	1	2	171
Demanda insuficiente para classificação	113	21	14	2	1		2	153
Como peticionar ao CNJ	90	40	11		1		1	143
Decisão judicial	130	3						133
Andamento/situação de processo judicial	62	41	17	7				127
Atuação de magistrado	100	8	2			7	2	119
Administração de tribunal	101	8	5	2		1		117
Matéria de cunho jurisdicional	88	2	11					101
Funcionamento/procedimento de vara/comarca	97		1					98
Consulta jurídica	31	53	8					92
Melhorias para o Poder Judiciário	3				42	3		48
Consulta de mérito	3	34	11					48
Serventia extrajudicial/cartório	34	9	2	1				46
Atuação de servidor/funcionário do Poder Judiciário	40					5	1	46
Atos normativos do CNJ	5	29	8	2	1			45
Andamento/situação processual no CNJ (sem sigilo)	10	21	7	3				41
Outros assuntos	7	21	8	1			1	38
Pesquisa	1	24	7	5	1			38
Processo Judicial Eletrônico (PJe)	29	4	1	3	1			38
Conciliação e mediação	3	20	2	2	2			29
Cadastro Nacional de Adoção - CNA (Res. 54/2008 e Res. 93/2009)	6	11	9	1	1			28
Acesso a sistemas do CNJ	13	11		3				27
Cumprimento de decisão judicial	25		1					26
Atividade jurídica (Res. 75/2009)	1	20	2	1				24
Pagamento e gestão de precatórios (Res. 115/2010, Res. 123/2010 e Res. 145/2012)	16	8						24
Atuação do Supremo Tribunal Federal	17	1	3	1		1		23
Concurso público para servidor do Poder Judiciário	19	2		1	1			23
Recebimento de documento no CNJ/protocolo/número de processo	3	15	3	1				22
Outros assuntos	150	140	50	27	6	9	5	387
Totais	3.508	573	209	64	63	27	14	4.458

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

A Ouvidoria foi incumbida pela prestação do *Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)* no âmbito do Conselho, em conformidade com a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Recebemos no segundo trimestre um total de sessenta (60) pedidos fundamentados na Lei de Acesso à Informação (LAI - Lei nº. 12.527/2011), que entrou em vigor em 16 de maio de 2012.

Dentre os pedidos pertinentes ao Conselho, a maioria tratava de estatísticas e dados para pesquisa, com oito (8) registros, seguido de pedidos de informação sobre processos em tramitação no CNJ, que somaram quatro (4) registros.

Recebemos, ainda, dois (2) pedidos de informação pertinentes a outros órgãos do Poder Judiciário e sete (7) pedidos a respeito da tramitação de processos judiciais. Como não cabe ao Conselho prestar tais informações, os relatos foram encaminhados às Ouvidorias dos respectivos tribunais, em conformidade com o art. 11, §1º, inciso III, da Lei de Acesso à Informação.

2.2 DADOS DOS PROCESSOS

Dos relatos recebidos no trimestre, 2.590 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	760	1.101		726	1.135		1.861
Justiça Federal	118	162		102	178		280
Justiça do Trabalho	128	52		108	72		180
Conselho Nacional de Justiça			86			86	86
Superior Tribunal de Justiça	26	56		36	46		82
Tribunal Superior do Trabalho	19	36		17	38		55
Supremo Tribunal Federal	10	18		17	11		28

Localização	Julgado			Em execução			Totais
	Sim	Não	NA	Sim	Não	NA	
Tribunal Superior Eleitoral	1	12		8	5		13
Justiça Eleitoral	1	4		3	2		5
Total geral	1.063	1.441	86	1.017	1.487	86	2.590
	41,04%	55,64%	3,32%	39,27%	57,41%	3,32%	100,00%

NA: não se aplica.

Das manifestações que continham dados do processo, a maior parte, 1.888 (72,9%), era relativa à *morosidade processual*. Em seguida, figuram as demandas sobre o *andamento de processos judiciais*, com 91 (3,51%). Em terceiro, vieram demandas concernentes a *decisões judiciais*, com 80 (3,09%).

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 49,42% (2.203) dos registros recebidos entre abril e junho de 2015. Tomando em conta apenas as demandas com essa classificação temática, 99,23% (2.186) são reclamações.

Os quadros a seguir apresentam os perfis dos usuários que registram manifestações sobre demora processual, no que tange à deficiência/doença grave e à faixa etária, e quanto ao sexo. Os relatos não classificados (N/A) se referem às manifestações de pessoas jurídicas.

	Pessoa com deficiência ou doença grave		Idoso	
	Totais	%	Totais	%
Não	1.985	90,10%	1.854	84,16%
Sim	181	8,22%	312	14,16%
N/A	37	1,68%	37	1,68%
Total	2.203	100%	2.203	100%

	Sexo	
	Totais	%
Masculino	1.492	67,73%
Feminino	674	30,59%
N/A	37	1,68%
Total	2.203	100%

N/A: não se aplica; pessoa jurídica.

Relativamente à origem por estado, o Pará tem o maior percentual de demandas referentes à morosidade processual, com 83,25% do total ali originado, seguido da Bahia, com 62,06%, e do Ceará, com 61,54%.

UF	Morosidade processual	Total	%
PA	169	203	83,25%
BA	265	427	62,06%
CE	80	130	61,54%

UF	Morosidade processual	Total	%
MA	44	75	58,67%
RJ	367	628	58,44%
MT	42	73	57,53%
PB	59	104	56,73%
MS	42	77	54,55%
AL	21	42	50,00%
AP	6	12	50,00%
ES	57	116	49,14%
AM	28	58	48,28%
GO	74	154	48,05%
PE	87	185	47,03%
MG	185	400	46,25%
RN	36	81	44,44%
SP	380	888	42,79%
PI	20	47	42,55%
PR	58	141	41,13%
RS	66	170	38,82%
RR	5	13	38,46%
RO	14	37	37,84%
DF	51	137	37,23%
TO	10	33	30,30%
SE	12	42	28,57%
SC	14	68	20,59%
AC		6	0,00%
Não informado	11	111	9,91%
Total Geral	2.203	4.458	49,42%

Do total de manifestação classificadas como morosidade processual, analisamos a seguir as 1.888 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	96	131		108	119		227
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia	136	54		134	56		190
Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo	106	83		101	88		189
Tribunal de Justiça do Estado do Pará	139	16		134	21		155
Tribunal Regional Federal da 1ª Região	83	50		88	45		133
Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais	73	36		71	38		109

Localização	Julgado			Execução			Totais
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
Tribunal de Justiça do Estado do Ceará	50	15		51	14		65
Superior Tribunal de Justiça	51	12		41	22		63
Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco	44	14		38	20		58
Tribunal Superior do Trabalho	33	14		34	13		47
Tribunal de Justiça do Estado de Goiás	31	14		36	9		45
Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba	27	16		30	13		43
Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso	17	22		24	15		39
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul	22	16		26	12		38
Tribunal Regional Federal da 3ª Região	27	9		27	9		36
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região	11	23		15	19		34
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte	15	18		18	15		33
Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo	24	9		19	14		33
Tribunal Regional Federal da 2ª Região	19	13		20	12		32
Tribunal de Justiça do Estado do Paraná	18	14		21	11		32
Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão	20	9		22	7		29
Conselho Nacional de Justiça			26			26	26
Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região	5	19		6	18		24
Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas	15	6		10	11		21
Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso do Sul	12	5		7	10		17
Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas	8	8		9	7		16
Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região	1	12		4	9		13
Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina	9	3		8	4		12
Tribunal de Justiça do Estado do Piauí	10	1		8	3		11
Tribunal Regional Federal da 4ª Região	5	5		5	5		10
Tribunal Regional Federal da 5ª Região	4	4		5	3		8
Tribunal de Justiça do Distrito Federal	6	2		5	3		8

Localização	Julgado			Execução			Totais
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região	3	5		5	3		8
Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região	2	5		1	6		7
Tribunal de Justiça do Estado de Sergipe	7			5	2		7
Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia	6			6			6
Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região	1	4			5		5
Tribunal Superior Eleitoral	4	1		3	2		5
Tribunal de Justiça do Estado do Amapá	4	1		4	1		5
Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região	2	3		1	4		5
Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região	2	1		2	1		3
Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região		3		2	1		3
Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região	1	2		2	1		3
Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região	3			3			3
Tribunal de Justiça do Estado de Tocantins	3			2	1		3
Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região	2	1		3			3
Tribunal de Justiça do Estado de Roraima	2	1		3			3
Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região	1	1		1	1		2
Tribunal Regional do Trabalho da 20ª Região		2		1	1		2
Tribunal Regional Eleitoral da Bahia	2			1	1		2
Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região	1	1		1	1		2
Tribunal Regional do Trabalho da 23ª Região		2		1	1		2
Tribunal Regional do Trabalho da 22ª Região		1			1		1
Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região		1			1		1
Tribunal Regional do Trabalho da 21ª Região		1			1		1
Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região		1			1		1
Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba		1			1		1

Localização	Julgado			Execução			Totais
	Não	Sim	NA	Não	Sim	NA	
Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região		1			1		1
Total Geral	1.163	692	26	1.172	683	26	1.881
	61,83%	36,79%	1,38%	62,31%	36,31%	1,38%	100,00%

NA: não se aplica.

Não foram computados os processos em tramitação no STF.

2.4. UTILIZAÇÃO INDEVIDA DO NOME DO CNJ

No segundo trimestre de 2015, foram recebidas oito (8) manifestações, bem como ligações telefônicas, sobre a utilização do nome do CNJ ou de outro órgão do Poder Judiciário em tentativas de estelionato contra pessoas que são parte em processos judiciais.

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, e em consonância com os art. 2º e 4º, incisos I a IV, da Resolução CNJ nº 103/2010:

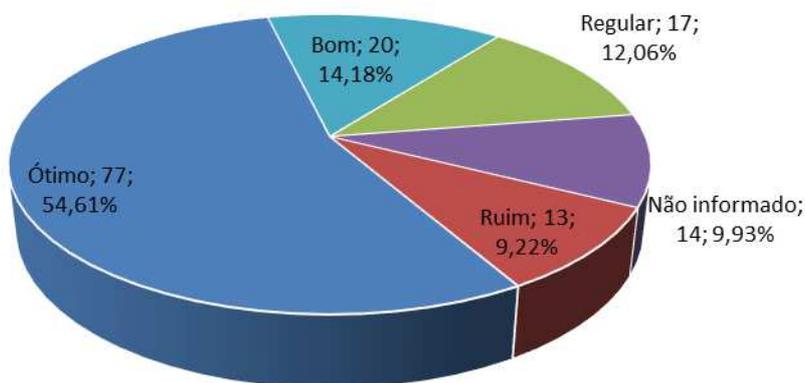
Setor	Concluído	Em aberto	Total Geral
Corregedoria Nacional de Justiça	49	4	53
Departamento de Monitoramento e Fiscalização do Sistema Carcerário	36		36
Secretaria Processual	33		33
Departamento de Pesquisas Judiciárias	20		20
Gabinete do Conselheiro Emmanoel Campelo	19		19
Secretaria-Geral	18		18
Seção de Protocolo e Digitalização	17		17
Secretaria de Comunicação Social	10		10
Gabinete da Conselheira Deborah Ciocci	7		7
Seção de Acompanhamento das Resoluções e Recomendações	6		6

Setor	Concluído	Em aberto	Total Geral
Centro de Formação e Aperfeiçoamento de Servidores do Poder Judiciário	6		6
Outros	14	2	16
Total	235	6	241
%	97,51%	2,49%	100,00%

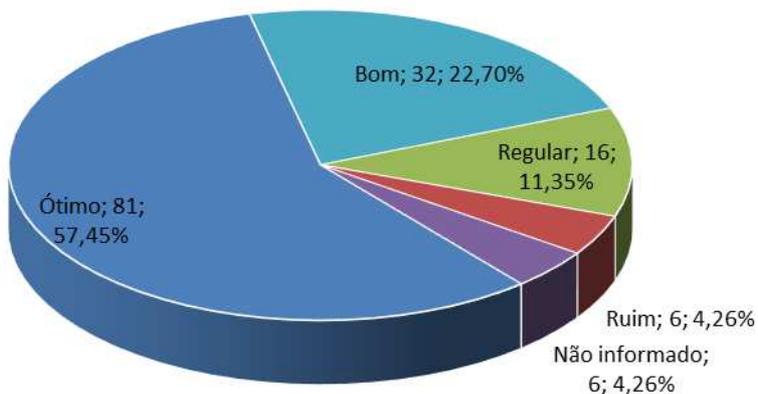
4. AVALIAÇÃO DA RESPOSTA

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 141 respostas, e os resultados obtidos estão detalhados nos gráficos e tabela a seguir:

Atendimento



Tempo de resposta



	Clareza		Satisfação quanto ao desfecho	
	Totais	%	Totais	%
Sim	98	69,50%	64	45,39%
Não	43	30,50%	77	54,61%
Total	141	100,00%	141	100,00%

A avaliação da resposta é um espaço importante para monitorar a qualidade do serviço da Ouvidoria, não obstante não representar uma pesquisa estatística de satisfação. Os dados demonstram satisfação dos demandantes quanto ao atendimento, tempo para envio da resposta e clareza das informações prestadas. A satisfação quanto ao desfecho do tratamento das manifestações ficou em 45,39%, inferior ao percentual de 54,61% de insatisfeitos para o período.

5. ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS A OUTROS ÓRGÃOS

No período, houve 1.832 encaminhamentos às ouvidorias e corregedorias dos tribunais e a outros órgãos judiciais, em conformidade com os arts. 2.º e 4.º, III, da Resolução 103/2010, do CNJ. 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	Total Geral
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJRJ)	211		10		221
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia (TJBA)	70	124	9	12	215
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (TJSP)	174	17	17		208
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais (TJMG)	108	11	5		124
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Pará (TJPA)	59	14	1		74
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE)	52	16	4	1	73
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco (TJPE)	43	16	3		62
Ouvidoria Judiciária do Tribunal Regional Federal da 1ª Região (TRF1)	55	2	2		59
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJGO)	48	1	5		54
Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 3ª Região (TRF3)	45	2	3		50
Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça (STJ)	45	2	1		48
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba (TJPB)	35	3	4		42

Órgão de Destino	Acompanhamento com solução	Em acompanhamento	Enviado sem acompanhamento	Acompanhamento sem solução	Total Geral
Ouvidoria do Tribunal Superior do Trabalho e do Conselho Superior da Justiça do Trabalho (TST e CSJT)	24	13	2	3	42
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso (TJMT)	38		2		40
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo (TJES)	34		5		39
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte (TJRN)	32	3	2		37
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul (TJRS)	27	6	3		36
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná (TJPR)		33		2	35
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão (TJMA)	25	1	5		31
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT1)	18	6	4		28
Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 2ª Região (TRF2)	9	15		4	28
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas (TJAM)	18	5	4		27
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (TRT2)	22	2	1		25
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso do Sul (TJMS)	19	2	1		22
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região (TRT5)	13	3	3		19
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas (TJAL)	6	9			15
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina (TJSC)	12	1	1		14
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT)	8	2	3		13
Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 5ª Região (TRF5)	10		3		13
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Sergipe (TJSE)	7		5		12
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região (TRT15)	10		2		12
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Piauí (TJPI)	6	4			10
Outros	68	15	21		104
Totais	1.351	328	131	22	1.832
%	73,74%	17,90%	7,15%	1,20%	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, 1.351 obtiveram solução, enquanto que 131 permaneciam em acompanhamento e 22 foram finalizadas sem solução.

Uma manifestação foi encaminhada à Ouvidoria da Defensoria Pública do Distrito Federal, por tratar de matéria pertinente ao órgão.

6. REDES SOCIAIS

Em março deste ano, a Ouvidoria passou a interagir proativamente com a população por meio do *Facebook*, no perfil do Conselho na rede social. Mesmo não sendo um canal formal para o recebimento de questionamentos, o trabalho é 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*.

7. AUDIÊNCIAS PÚBLICAS

A Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça participou no período de audiências públicas intituladas “*Advocacia e o acesso à justiça*”, realizadas em Manaus, no estado do Amazonas em 19 de junho, às 9h, no Auditório da OAB/AM; e Cuiabá, no estado do Mato Grosso do Sul, no dia 29 de julho de 2015. Os eventos deram-se por iniciativa da Ordem dos Advogados das respectivas regionais da Ordem dos estados.

- Amazonas - Audiência Pública intitulada “*Advocacia e o Acesso à Justiça*” em Manaus/AM, em 19 de junho, às 9h, no Auditório da OAB/AM.

Nesse evento, houve a participação de aproximadamente 80 pessoas, dentre advogados, operadores do direito, servidores e população em geral. Os principais temas apresentados foram questões de infraestrutura do Estado e do Poder Judiciário, situação do quadro de pessoal dos tribunais, reclamações sobre a estrutura e procedimentos burocráticos nos presídios, precatórios, sistemas processuais eletrônicos (Projudi e PJe), procedimentos de segurança para acesso aos prédios do Judiciário, conduta de magistrados e outras questões pontuais. Encaminhamos em anexo a ata lavrada na audiência pública.

- Mato Grosso do Sul - Audiência Pública intitulada “*Advocacia, Ouvidorias dos Tribunais e o Acesso à Justiça*”, em 29 de julho, às 9h, Campo Grande/MS.

Os eventos foram abertos à participação do público em geral, e contaram com a participação de representantes de diversos órgãos do sistema de Justiça, dentre Tribunais de Justiça Estaduais, Federais, Eleitorais e do Trabalho, bem como o Ministério Público, a Defensoria Pública, além de associações de Magistrados, Promotores e Defensores Público. O objetivo do evento foi aproximar-se da população, para discutir a qualidade dos serviços prestados por todo sistema de Justiça.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A demanda mensal do segundo trimestre apresentou crescimento de pouco mais de 10% em relação ao primeiro trimestre de 2015.

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 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 60 registros e tratavam, em sua maioria sobre projetos do Conselho ou processos em tramitação no Poder Judiciário ou no Conselho Nacional de Justiça.

As manifestações a respeito de excesso de prazo nos processos judiciais alcançaram 49,42% do total de demandas recebidas. A atuação da Ouvidoria nesses casos tem sido, em sua maioria, por meio de contato com as Ouvidorias dos tribunais, sistemática essa que tem apresentado resultados favoráveis.

Destacam-se a ampliação dos meios de diálogo com a sociedade, por meio de interação pelo *Facebook*, através de divulgações na rede social e de orientação em resposta aos comentários e mensagens *inbox*, e ainda pela participação na Audiência Pública do estado do Mato Grosso do Sul, iniciativa que será realizada em outros estados no próximo trimestre.

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, 15 de setembro de 2015.

FABIANO SILVEIRA
Conselheiro Ouvidor