

24.º Relatório Trimestral da Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça Outubro a dezembro de 2015

INTRODUÇÃO

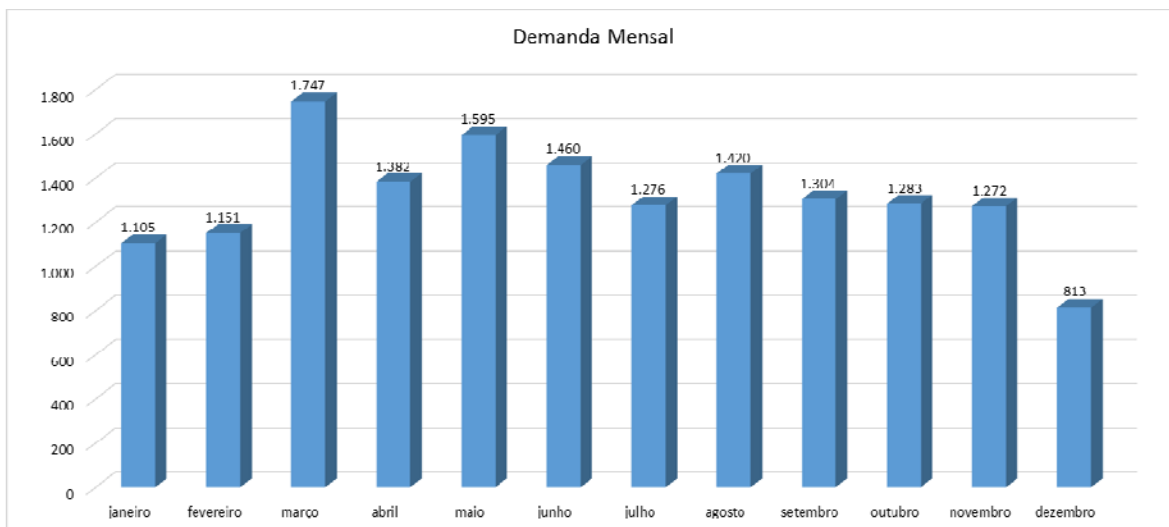
A Ouvidoria do CNJ foi criada pela Resolução n.º 67, de 3 de março de 2009, que instituiu o novo Regimento Interno do Conselho, e tem suas atribuições fixadas por meio da Resolução n.º 103, de 24 de fevereiro de 2010.

A função atualmente é exercida pelo Conselheiro FABIANO SILVEIRA, eleito na 200.ª Sessão Plenária Ordinária, em 2 de dezembro de 2014.

Este relatório é formulado em cumprimento ao disposto no artigo 4.º, VII, da Resolução n.º 103/2010 e contém dados quantitativos e qualitativos relativos às atividades desenvolvidas nos meses de outubro a dezembro de 2015.

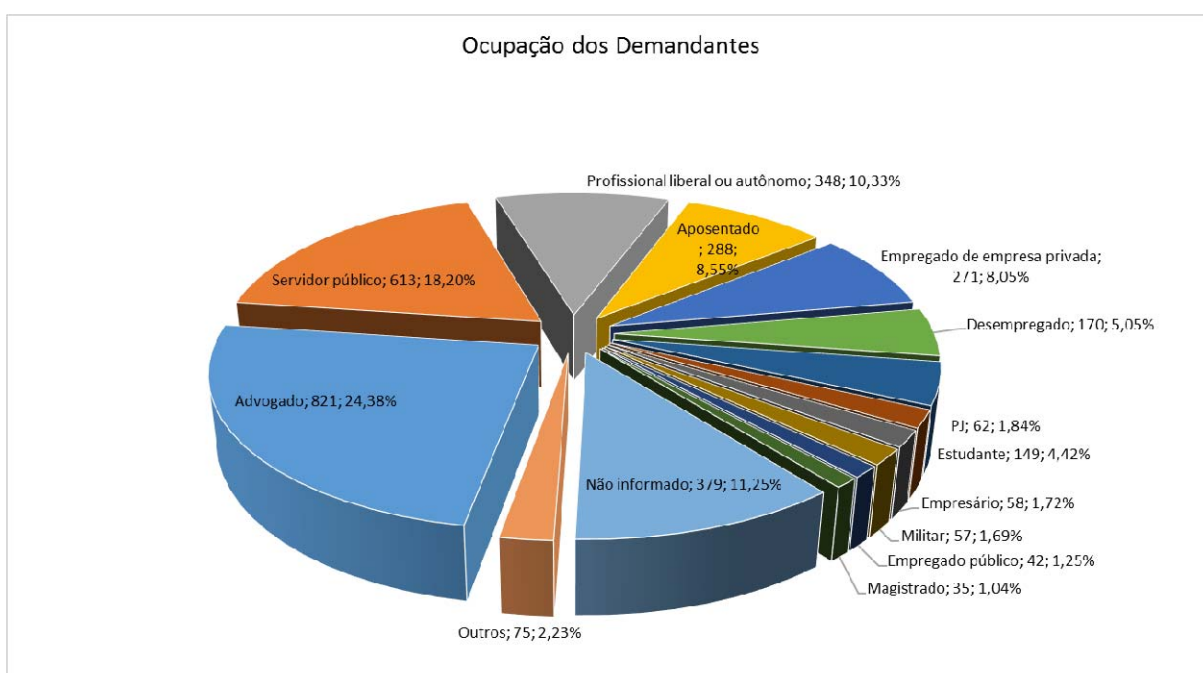
1. AS DEMANDAS RECEBIDAS

No quarto trimestre de 2015, a Ouvidoria recebeu 3.368 demandas, o que implica em uma média mensal de 1.123 relatos. O gráfico a seguir apresenta a demanda mensal deste ano.

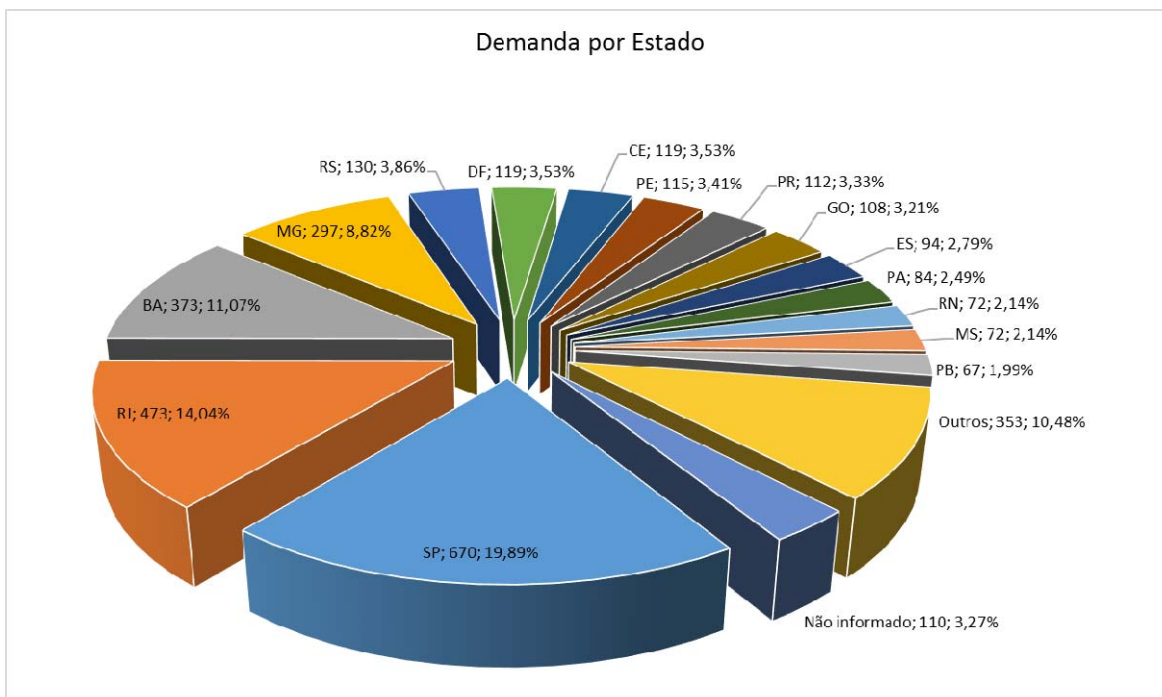


A forma de comunicação mais comum com a Ouvidoria é a virtual, com 3.072 (91,21%) manifestações recebidas pelo sistema eletrônico de atendimento na internet e 57 (1,69%) por correio eletrônico; as demais manifestações foram recebidas por atendimento telefônico (142 - 4,22%), pessoal (96 - 2,85%), por correspondência (1 - 0,03%).

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 conforme os dados do Relatório *Justiça em Números 2015*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, Minas Gerais, Bahia e Rio de Janeiro foram classificados como grande porte.



2. OS TEMAS DAS DEMANDAS

As manifestações recebidas na Ouvidoria são classificadas conforme tipos e temas. O tema *morosidade processual* figura em primeiro lugar, com 1.755 relatos, representando 52,05% das manifestações recebidas.

As demandas que necessitavam ser apresentadas formalmente ao CNJ ou que traziam dúvidas sobre o procedimento para *peticionar ao Conselho* constaram na segunda posição, com 146 relatos (4,33%).

Os relatos a respeito de *matéria de natureza jurisdicional* figuraram na terceira posição, com 117 relatos (3,47%). Em resposta, a Ouvidoria orienta o interessado a procurar um advogado ou a Defensoria Pública, para auxiliá-lo na adoção de medidas processuais próprias.

¹Fonte: Relatório *Justiça em Números 2015* (ano-base 2014) – Conselho Nacional de Justiça. <<http://www.cnj.jus.br/programas-e-acoess/pj-justica-em-numeros>>.

Assunto	Reclamação	Informação	Solicitação	Pedido de acesso à informação	Sugestão	Elogio	Denúncia	Total Geral
Morosidade processual no Poder Judiciário	1.736	13	6					1.755
Como peticionar ao CNJ	100	31	9			2	4	146
Matéria de cunho jurisdicional	88	11	18					117
Demanda fora da competência do CNJ	97	11	2			1	2	113
Administração de tribunal	93	4	5		1			103
Demanda insuficiente para classificação	81	10	9	1	1		1	103
Atuação de magistrado	63	6				9	1	79
Decisão judicial	72	2	1					75
Andamento/situação de processo judicial	23	35	11	1			1	71
Consulta jurídica	18	33	11	2				64
Serventia extrajudicial/cartório	37	11	2					50
Conciliação e mediação	4	29	15					48
Funcionamento/procedimento de vara/comarca	44	2				1		47
Outros assuntos	4	15	19	3				41
Processo Judicial Eletrônico (PJe)	23	9	1	1	2	1		37
Atos normativos do CNJ	2	18	6	5	3			34
Outros	195	150	80	26	23	11	4	489
Total Geral	2.680	390	195	39	30	25	13	3.372

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 n.º 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 n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Recebemos no último trimestre de 2015 um total de trinta e oito (38) pedidos fundamentados na Lei de Acesso à Informação (LAI - Lei n.º 12.527/2011), que entrou em vigor em 16 de maio de 2012.

A maioria dos pedidos versou sobre dados e informações contidas em pesquisas e levantamentos estatísticos realizados pelo CNJ e sobre dados de

produtividades dos magistrados, contabilizando 10 registros. Recebemos ainda 5 pedidos de informações sobre os atos normativos editados pelo Conselho Nacional de Justiça, como resoluções, recomendações, etc.

Foram encaminhados 5 pedidos de informação para os órgãos competentes, geralmente por meio da Ouvidoria do Tribunal, 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, 2.010 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			Execução			Totais
	Sim	Não	NA	Sim	Não	NA	
Justiça Estadual	594	853		585	862		1.447
Justiça Federal	77	120		67	130		197
Justiça do Trabalho	139	47		126	60		186
Conselho Nacional de Justiça			56			56	56
Superior Tribunal de Justiça	13	34		18	29		47
Supremo Tribunal Federal	32	14		29	17		46
Tribunal Superior do Trabalho	11	17		7	21		28
Justiça Eleitoral	1	1		1	1		2
Justiça Militar Estadual	1			1			1
Total geral	868	1.086	56	834	1.120	56	2.010
	43,18%	54,03%	2,79%	41,49%	55,72%	2,79%	100,00%

NA: não se aplica.

Das manifestações que continham dados do processo, a maior parte, 1.517 (75,47%), era relativa à *morosidade processual*. Em seguida, figuram as demandas sobre *matéria de cunho jurisdicional*, com 81 (4,03%). Em terceiro, vieram demandas concernentes ao procedimento para *peticionar ao CNJ*, com 51 (2,54%).

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 52,05% (1.755) dos registros recebidos entre outubro a dezembro de 2015. Tomando em conta apenas as demandas com essa classificação temática, 98,82% (1.736) 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		Sexo		
	Totais	%	Totais	%	Totais	%	
Não	1.577	89,86%	1.475	84,05%	Masculino	1.115	63,53%
Sim	140	7,98%	242	13,79%	Feminino	602	34,30%
N/A	38	2,17%	38	2,17%	N/A	38	2,17%
Total	1.755	100%	1.755	100%	Total	1.755	100%

N/A: não se aplica (pessoa jurídica).

Relativamente à origem por estado, o Mato Grosso do Sul tem o maior percentual de demandas referentes à morosidade processual, com 75% do total ali originado, seguido do Pará, com 72,62%, e do Pernambuco, com 66,67%.

UF	Morosidade processual	Total	%
MS	54	72	75,00%
PA	61	84	72,62%
PB	44	66	66,67%
RJ	303	472	64,19%
BA	238	373	63,81%
RN	45	72	62,50%
MA	38	62	61,29%
SE	14	23	60,87%
CE	71	119	59,66%
MT	25	42	59,52%
PE	69	116	59,48%
AC	2	4	50,00%
AM	19	38	50,00%
GO	53	108	49,07%
MG	143	299	47,83%
AL	12	26	46,15%
SP	299	670	44,63%
RS	58	130	44,62%
DF	50	119	42,02%
SC	26	62	41,94%
PI	23	55	41,82%
PR	43	113	38,05%
ES	36	95	37,89%
RR	3	8	37,50%
TO	3	9	33,33%
AP	2	8	25,00%
RO	4	16	25,00%
Não informado	17	111	15,32%
Total Geral	1.755	3.372	52,05%

Do total de manifestação classificadas como morosidade processual, analisamos a seguir as 1.517 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			Total Geral
	Sim	Não	NA	Sim	Não	NA	
Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro	132	96		112	116		228
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia	55	121		56	120		176
Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo	67	68		61	74		135
Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais	19	67		28	58		86
Tribunal Regional Federal da 1ª Região	21	58		20	59		79
Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco	24	34		19	39		58
Tribunal de Justiça do Estado do Ceará	12	45		21	36		57
Tribunal de Justiça do Estado do Pará	5	52		7	50		57
Tribunal de Justiça do Estado de Goiás	19	23		21	21		42
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul	6	31		9	28		37
Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba	11	26		8	29		37
Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso do Sul	10	27		9	28		37
Superior Tribunal de Justiça	8	25		11	22		33
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte	7	24		5	26		31
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região	18	10		20	8		28
Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região	26	2		25	3		28
Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão	9	18		6	21		27
Tribunal Regional Federal da 3ª Região	14	13		12	15		27
Conselho Nacional de Justiça			26			26	26
Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina	7	19		18	8		26
Tribunal Superior do Trabalho	9	15		5	19		24
Tribunal Regional Federal da 2ª Região	6	14		7	13		20
Tribunal de Justiça do Estado do Paraná	7	13		5	15		20
Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso	10	9		12	7		19
Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo	8	7		6	9		15
Tribunal de Justiça do Estado do Piauí	3	9		5	7		12
Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas	6	6		5	7		12
Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região	9	1		7	3		10
Tribunal de Justiça do Distrito Federal	6	4		7	3		10
Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região	5	4		7	2		9
Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região	9			9			9
Tribunal Regional Federal da 5ª Região	2	6		2	6		8
Tribunal de Justiça do Estado de Sergipe	5	3		4	4		8
Tribunal Regional Federal da 4ª Região	2	5		2	5		7
Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas	2	5		2	5		7
Tribunal Regional do Trabalho da 21ª Região	4	2		2	4		6
Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região	3	3		1	5		6
Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região	5	1		4	2		6
Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região	2	3		2	3		5
Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região	4			3	1		4

Localização	Julgado			Execução			Total Geral
	Sim	Não	NA	Sim	Não	NA	
Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região	3	1		3	1		4
Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia	3	1		2	2		4
Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região	2	1		2	1		3
Tribunal de Justiça do Estado de Tocantins	2	1		3			3
Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região	1	2		1	2		3
Tribunal Regional do Trabalho da 20ª Região	3			2	1		3
Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região	2			2			2
Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região	2			2			2
Tribunal de Justiça do Estado de Roraima	1	1		2			2
Tribunal de Justiça do Estado do Acre		1			1		1
Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região		1			1		1
Tribunal Regional Eleitoral da Bahia		1			1		1
Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região	1			1			1
Tribunal Regional do Trabalho da 23ª Região	1			1			1
Tribunal de Justiça Militar do Estado de São Paulo	1			1			1
Total Geral	599	879	26	587	891	26	1.504
%	39,83%	58,44%	1,73%	39,03%	59,24%	1,73%	100%

NA: não se aplica.

Não foram computados os processos em tramitação no STF.

2.4. UTILIZAÇÃO INDEVIDA DO NOME DO CNJ

No quarto trimestre de 2015, foram recebidas 5 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.

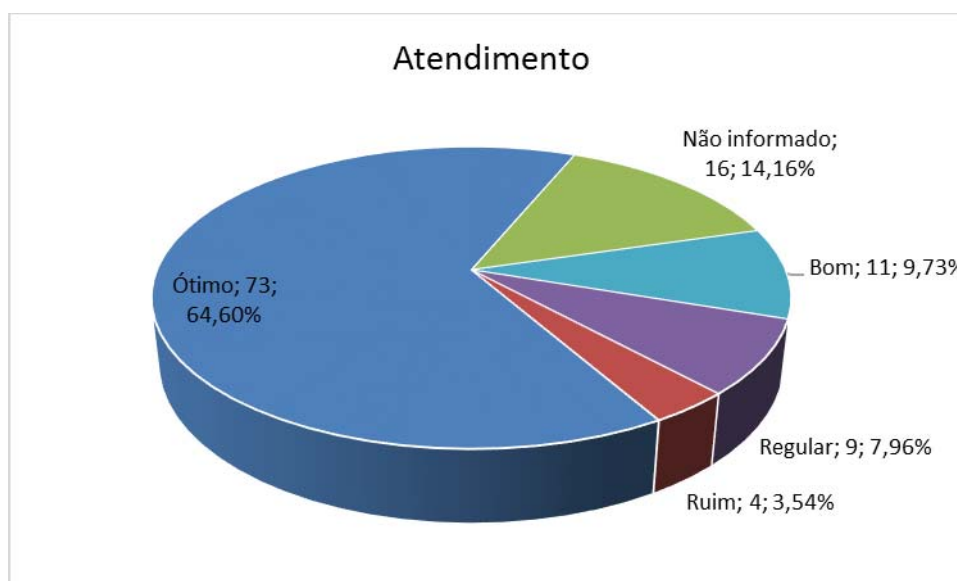
3. A PARTICIPAÇÃO DAS UNIDADES DO CNJ

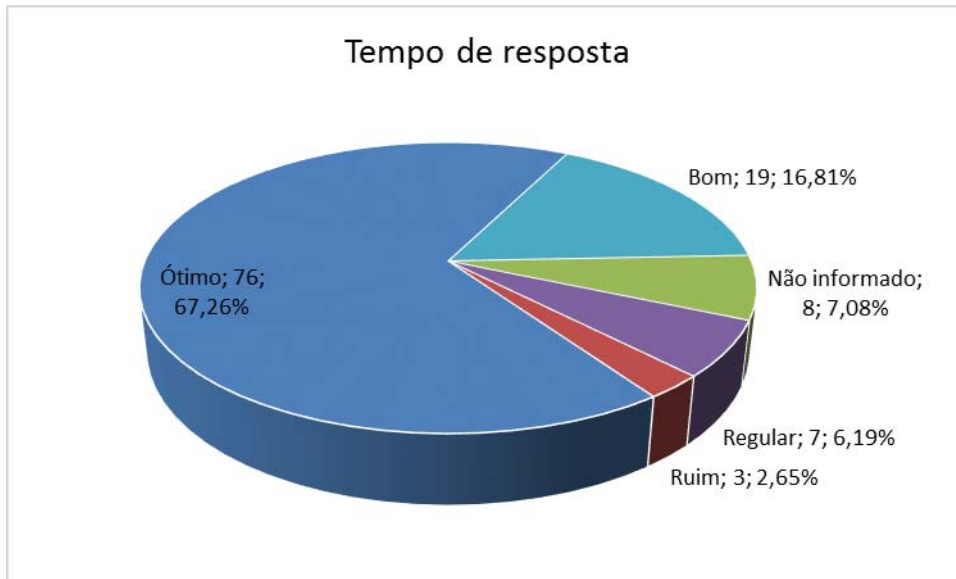
A tabela abaixo explicita a participação das unidades do CNJ que mais são demandadas pelos cidadãos, demonstrando a importância do auxílio das unidades para o adequado desfecho das solicitações iniciadas na Ouvidoria, e em consonância com os art. 2º e 4º, incisos I a IV, da Resolução CNJ nº 103/2010:

Setor	Concluído	Em aberto	Total Geral
Secretaria Processual	33		33
Corregedoria Nacional de Justiça	18	13	31
Departamento de Monitoramento e Fiscalização do Sistema Carcerário	26	3	29
Departamento de Pesquisas Judiciárias	18		18
Secretaria de Comunicação Social	13	2	15
Gabinete do Conselheiro Emmanoel Campelo	15		15
Centro de Formação e Aperfeiçoamento de Servidores do Poder Judiciário	12	1	13
Seção de Protocolo e Digitalização	8		8
Departamento de Acompanhamento Orçamentário	5		5
Secretaria-Geral	4		4
Departamento de Gestão Estratégica	3		3
Seção de Acompanhamento das Resoluções e Recomendações	3		3
Gabinete do Conselheiro Carlos Augusto Levenhagen		1	1
Seção de Seleção e Gestão de Desempenho	1		1
Total Geral	159	20	179
%	88,83%	11,17%	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 113 respostas, e os resultados obtidos estão detalhados nos gráficos e tabela a seguir:





	Clareza		Satisfação quanto ao desfecho	
	Totais	%	Totais	%
Sim	89	78,76%	54	47,79%
Não	24	21,24%	59	52,21%
Total	113	100,00%	113	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, ao tempo para envio da resposta, à clareza das informações prestadas, com queda percentual da satisfação quanto ao desfecho, quando comparado ao relatório trimestral anterior (54,03%).

5. ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS A OUTROS ÓRGÃOS

No período, houve 1.535 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)	224	5	10		239
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia (TJBA)	159	30	11		200
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (TJSP)	126	34	4	1	165
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais (TJMG)	66	31	2		99
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco (TJPE)	38	18	1		57
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE)	29	23	4		56
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJGO)	41	4			45
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul (TJRS)	23	19	2		44
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso do Sul (TJMS)	31	7	2		40
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba (TJPB)	28	8			36
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (TRT2)	22	11	1		34
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte (TJRN)	23	10			33
Ouvidoria Judiciária do Tribunal Regional Federal da 1ª Região (TRF1)	15	13	4		32
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Pará (TJPA)	8	23	1		32
Ouvidoria do Tribunal Superior do Trabalho e do Conselho Superior da Justiça do Trabalho (TST e CSJT)	26	3			29
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão (TJMA)	25	3	1		29
Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 3ª Região (TRF3)	24	2	1		27
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo (TJES)	16	10			26

Órgão de Destino	Acompanhamento com solução	Em acompanhamento	Enviado sem acompanhamento	Acompanhamento sem solução	Total Geral
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná (TJPR)		22	3		25
Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 2ª Região (TRF2)	6	16			22
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso (TJMT)	18	4			22
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina (TJSC)	20	2			22
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT1)	17	5			22
Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça (STJ)	19	2			21
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Piauí (TJPI)	2	15	1		18
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região (TRT15)	10	4	1		15
Outros	90	42	13		145
Totais	1.106	366	62	1	1.535
	72,05%	23,84%	4,04%	0,07%	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 com acompanhamento, 1.106 obtiveram solução, enquanto que 366 permaneciam em acompanhamento e 1 foi finalizada sem solução. Houve ainda 62 registros encaminhados sem acompanhamento.

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. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os dados do período tratado neste relatório apresentam uma queda na demanda quando comparado ao trimestre anterior, em 15,8%. A redução foi mais acentuada no mês de dezembro, de forma similar ao ocorrido nos anos anteriores.

Os dados pertinentes ao perfil dos cidadãos que procuram a Ouvidoria apresentaram a mesma tendência dos trimestres anteriores, em especial quanto à ocupação dos requerentes e à origem do maior número de relatos, que provêm dos estados mais populosos do país.

Os pedidos de acesso à informação formulados com fundamento na Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011, totalizaram 38 registros e tratavam, em sua maioria sobre pesquisas realizadas pelo Conselho, como o relatório Justiça em Números e dados sobre a produtividade dos magistrados.

A maior demanda da Ouvidoria é pertinente ao excesso de prazo nos processos judiciais, e alcançaram o percentual de 52,05% do total de demandas recebidas. Em regra, a Ouvidoria do CNJ tem promovido o tratamento dessas manifestações com o contato com as Ouvidorias dos Tribunais, o que tem apresentado bons resultados.

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*, ação que será retomada no ano de 2016.

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, 12 de janeiro de 2016.

FABIANO SILVEIRA
Conselheiro Ouvidor