

Maior parte dos tribunais cumpre resolução do CNJ e instalam ouvidorias

As reclamações, sugestões, consultas, críticas e elogios dos cidadãos para o Poder Judiciário agora têm destino certo. Em março do ano passado, o Conselho Nacional de Justiça publicou a Resolução 103, que determina a instalação de Ouvidorias nos tribunais, no prazo de sessenta dias. Dos 91 tribunais do país, 77 já possuem o serviço. E a principal reclamação que as ouvidorias têm escutado é, ainda, sobre a morosidade na tramitação dos processos na Justiça.

Além do Supremo Tribunal Federal, todos os tribunais superiores — de Justiça, do Trabalho, Eleitoral e militar — cumpriram a determinação do CNJ e conseguiram abrir o canal de comunicação com o usuário do serviço público. Em segunda instância, os tribunais regionais federais e tribunais regionais do

TRIBUNAIS REGIONAIS ELEITORAIS	
Estados	OBSERVAÇÕES
AC	Dispõe do serviço "Fale com o TRE".
AP	Informa que foi criada comissão encarregada pela preparação do projeto de criação da Ouvidoria, Boletim Interno TRE/AP, nº 20, de 18/06/2010 e DOE nº 4759, de 15/06/2010.
PB	Há estudo para implantação da Ouvidoria, faltando apenas a finalização e a aprovação do ato normativo próprio.
PI	Informa que esforços serão envidados no sentido de instalar Ouvidoria.
PR	Informa que possui o Departamento de Qualidade, que recebe reclamações, informações, sugestões, etc. Responsável pelo setor: Ellen Izansy
RN	Informa que há Processo Administrativo nº. 656/2009 em trâmite, em que o Corregedor Regional Eleitoral solicita a criação de Ouvidoria.
RO	A Ouvidoria encontra-se em fase de implantação.
RS	Dispõe do serviço "Fale com o TRE" e "Fale com a Corregedoria". Informa que a ouvidoria está em fase de implantação e será instituída em março/ abril de 2011.
SP	O Tribunal decidiu pela implementação do projeto "Desenvolver um novo modelo de atendimento ao público", alinhado ao Planejamento Estratégico 2010-2014.

De acordo com o conselheiro do CNJ **José Adonis**, os TREs que ainda não possuem o serviço têm um bom motivo: as eleições nacionais do ano passado. "Na relação dos tribunais que não criaram ainda suas Ouvidorias figuram em maior número os Tribunais Regionais Eleitorais. Não temos uma informação precisa acerca dos motivos para o não cumprimento do prazo fixado na Resolução 103/2010, mas é importante lembrar que os Tribunais Eleitorais estiveram mobilizados para a organização e realização de eleições nacionais", reforça.



Os TRE do Acre, Amapá, Paraíba, Piauí, Paraná, Rio Grande do Norte, Rondônia, Rio Grande do Sul e São Paulo ainda não têm o serviço. Além destes, quatro tribunais de Justiça não possuem Ouvidoria, são eles: Acre, Minas Gerais, Pará e Paraná. O Tribunal de Justiça Militar de São Paulo também não criou

TRIBUNAIS DE JUSTIÇA	
Estados	OBSERVAÇÕES
AC	Dispõe do serviço "fale conosco". Informaram que irão providenciar o ato constitutivo a partir do mês de janeiro/2011.
MG	No intuito de dar cumprimento à Resolução do CNJ n. 103/2010, introduziu-se o projeto de criação de sua Ouvidoria no Planejamento Estratégico analisado e aprovado pela Corte Superior em 19.05.2010.
PA	Foi encaminhada minuta de Resolução que dispõe sobre a criação da Ouvidoria à Comissão de Organização Judiciária, Regimento, Assuntos Administrativos e Legislativos.
PR	Há proposta de transformação da Central de Atendimento da Corregedoria-Geral em Ouvidoria aguardando manifestação da Comissão de Regimento Interno e Procedimento.

Apesar de o prazo dado pelo CNJ ter expirado em 18 de maio de 2010, o conselheiro afirma que o órgão está atento ao cumprimento da obrigação. "O CNJ, atento à importância do tema e considerando também os muitos projetos e metas para cumprimento, adotará as diligências que forem necessárias para que sejam instaladas Ouvidorias em todos os tribunais, com a maior brevidade possível", destaca.

Com o objetivo de aperfeiçoar o atendimento à população, as Ouvidorias recebem e encaminham as reclamações e sugestões para os responsáveis do setor citado. Além disso, ela tem o dever de manter o cidadão informado sobre as providências que foram tomadas em consequência de sua dúvida ou reclamação. A ideia, segundo explica Adonis, é obter as informações necessárias ao atendimento do cidadão ou para promover a solução do problema apontado.

"A Resolução 103, que regulamenta as atividades da Ouvidoria do CNJ, determina a criação de ouvidorias nos tribunais submetidos à jurisdição do Conselho e estabelece um padrão mínimo para sua estrutura e funcionamento", explica. O recebimento das reclamações é feito através de um sistema eletrônico para recebimento e registro de todas as demandas recebidas, e que permite também o seu encaminhamento a outros setores que detenham a informação necessária ao atendimento do usuário.

Os tribunais são responsáveis pela escolha do ouvidor-geral, que deverá ser necessariamente um desembargador. Segundo José Adonis, o Órgão Especial e o Tribunal Pleno devem eleger o ouvidor, que terá um mandato de um ano, com a possibilidade de recondução por mais um. Adonis destaca que o escolhido precisa de impessoalidade para lidar com reclamação que dizem respeito a outros magistrados.

O conselheiro diz também que o CNJ pretende fazer com que as informações das Ouvidorias espalhadas pelo país cheguem ao órgão para melhorar o serviço prestado pelo Judiciário. "Para o cumprimento dessa tarefa, entretanto, é necessário ainda o aperfeiçoamento na troca de informações e relatórios",



avisa.

As reclamações mais frequentes na Ouvidoria do CNJ dizem respeito ao tema da morosidade na tramitação de processos nos mais diversos órgãos do Poder Judiciário. "Não temos ainda levantamento de dados das demandas recebidas nas ouvidorias de outros órgãos do Poder Judiciário, mas é possível dizer que a maior quantidade de demandas relatam possível atraso no andamento de processos judiciais", finaliza.

Outras ouvidorias

Embalado por iniciativas do CNJ, o procurador-geral da República e presidente do Conselho Nacional do Ministério Público, Roberto Gurgel, baixou resolução determinando que os Ministérios Públicos dos estados e da União que ainda não instituíram ouvidorias deverão criá-las no prazo de 120 dias. A resolução foi publicada no Diário Oficial da União, no dia 17 de janeiro de 2011.

Leia a Resolução 103 do CNJ e, em seguida, a Resolução 64 do CNMP:

(Publicada no DOU seção 01, em 19/03/2010, p. 165, e no DJ-e nº 52/2010, em 19/03/2010, p. 2-3).

RESOLUÇÃO Nº 103, DE 24 DE FEVEREIRO DE 2010

Dispõe sobre as atribuições da Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça, determina a criação de ouvidorias no âmbito dos Tribunais e dá outras providências.

O PRESIDENTE DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, no uso de suas atribuições conferidas pela Constituição Federal e pelo Regimento Interno;

CONSIDERANDO a necessidade de regulamentar as atribuições da Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça, instituída pelo artigo 41 do Regimento Interno;

CONSIDERANDO as informações levantadas sobre a inexistência de Ouvidorias no âmbito de diversos Tribunais e a necessidade de criação desse mecanismo de comunicação entre os cidadãos e os órgãos do Poder Judiciário;

CONSIDERANDO a necessidade de integração das Ouvidorias Judiciais para permuta de informações necessárias ao atendimento das demandas dos usuários e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo Poder Judiciário;

CONSIDERANDO o deliberado pelo Plenário do Conselho Nacional de Justiça na 99ª Sessão, realizada em 24 de fevereiro de 2010, nos autos ATO 0001122-29.2010.2.00.0000

RESOLVE:

Art. 1º Esta Resolução regulamenta as atribuições da Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça e a sua articulação com as demais ouvidorias do Poder Judiciário.

Art. 2º A Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça tem por missão servir de canal de comunicação direta entre o cidadão e o Conselho Nacional de Justiça, com vistas a orientar, transmitir informações e



colaborar no aprimoramento das atividades desenvolvidas pelo Conselho, bem como promover a articulação com as demais Ouvidorias judiciais para o eficaz atendimento das demandas acerca dos serviços prestados pelos órgãos do Poder Judiciário.

Art. 3º A função de Ouvidor do Conselho Nacional de Justiça será exercida pelo Conselheiro eleito pela maioria do Plenário, juntamente com o seu substituto, para período de um ano, admitida a recondução.

Parágrafo único. O Ouvidor do Conselho Nacional de Justiça exercerá a direção das atividades da Ouvidoria, podendo baixar regras complementares acerca de procedimentos internos, observados os parâmetros fixados nesta Resolução e na Resolução n. 79, de 9 de junho de 2009, deste Conselho.

Art. 4º Compete à Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça:

I – receber consultas, diligenciar junto aos setores administrativos competentes e prestar informações e esclarecimentos sobre atos, programas e projetos do Conselho Nacional de Justiça;

II – receber informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios sobre as atividades do Conselho e encaminhar tais manifestações aos setores administrativos competentes, mantendo o interessado sempre informado sobre as providências adotadas;

III – promover a interação com os órgãos que integram o Conselho e com os demais órgãos do Poder Judiciário visando o atendimento das demandas recebidas e aperfeiçoamento dos serviços prestados;

IV – sugerir aos demais órgãos do Conselho a adoção de medidas administrativas tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base nas informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios recebidos;

V – promover a integração entre as Ouvidorias judiciais visando à implementação de um sistema nacional que viabilize a troca das informações necessárias ao atendimento das demandas sobre os serviços prestados pelos órgãos do Poder Judiciário.

VI – apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas;

VII – encaminhar ao Plenário do Conselho Nacional de Justiça relatório trimestral das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.

Art. 5º A Ouvidoria terá estrutura permanente e adequada ao cumprimento de suas finalidades e a coordenação das atividades será exercida por servidor indicado pelo Conselheiro Ouvidor.

Parágrafo único. À Coordenação da Ouvidoria compete organizar o atendimento aos usuários, acompanhar e orientar o atendimento das demandas recebidas, elaborar estatísticas e relatórios, sugerir providências e prestar auxílio ao Conselheiro Ouvidor no exercício de suas atribuições.



Art. 6º O acesso à Ouvidoria poderá ser realizado pessoalmente, na sede do Conselho, por carta, por ligação telefônica ou por meio de formulário eletrônico disponível na página do Conselho na internet.

Art. 7º Não serão admitidas pela Ouvidoria:

I – consultas, reclamações, denúncias e postulações que exijam providência ou manifestação da competência do Plenário ou da Corregedoria Nacional de Justiça;

II – notícias de fatos que constituam crimes, tendo em vista as competências institucionais do Ministério Público e das polícias, nos termos dos arts. 129, inciso I, e 144 da Constituição Federal;

III -reclamações, críticas ou denúncias anônimas;

§ 1º Nas hipóteses previstas nos incisos I e II, a manifestação será devolvida ao remetente com a devida justificação e orientação sobre o seu adequado direcionamento; na hipótese do inciso III a manifestação será arquivada.

§ 2º As reclamações, sugestões e críticas relativas a órgãos não integrantes do Poder Judiciário serão remetidas aos respectivos órgãos, comunicando-se essa providência ao interessado.

Art. 8º As unidades componentes da estrutura orgânica do Conselho Nacional de Justiça prestarão as informações e esclarecimentos solicitados pela Ouvidoria para atendimento às demandas recebidas.

Art. 9º Os Tribunais mencionados no artigo 92, incisos II a VII, da Constituição Federal, deverão criar suas Ouvidorias judiciais, no prazo de sessenta dias, com estrutura permanente e adequada ao atendimento das demandas dos usuários, atribuindo-lhes as seguintes competências dentre outras que entenderem compatíveis com a sua finalidade:

I – receber consultas, diligenciar junto aos setores administrativos competentes e prestar informações e esclarecimentos sobre os atos praticados no âmbito do respectivo tribunal;

II – receber informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios sobre as atividades do tribunal e encaminhar tais manifestações aos setores administrativos competentes, mantendo o interessado sempre informado sobre as providências adotadas;

III – promover a apuração das reclamações acerca de deficiências na prestação dos serviços, abusos e erros cometidos por servidores e magistrados, observada a competência da respectiva Corregedoria;

IV – sugerir aos demais órgãos do Tribunal a adoção de medidas administrativas tendentes à melhoria e ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base nas informações, sugestões, reclamações, denúncias críticas e elogios recebidos;

V – apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas;



VI – encaminhar ao Presidente do Tribunal relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, com a periodicidade fixada pelo respectivo tribunal.

§ 1º As Ouvidorias judiciais deverão ser dirigidas por magistrados escolhidos pelo Órgão Especial ou Tribunal Pleno, para período mínimo de um ano, permitida a recondução.

§ 2º Os Tribunais que já tenham instituído suas Ouvidorias deverão providenciar a adequação de seus atos aos parâmetros fixados nesta Resolução, no prazo de sessenta dias.

Art. 10. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Ministro GILMAR MENDES

Leia a Resolução 64 do CNMP:

RESOLUÇÃO No- 64, DE 1o- DE DEZEMBRO DE 2010

Determina a implantação das Ouvidorias no Ministério Público dos Estados, da União e no âmbito do Conselho Nacional do Ministério Público.

O CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO, no exercício das atribuições conferidas pelo artigo 130-A, § 2º, inciso I, da Constituição da República e no artigo 19 do seu Regimento Interno;

CONSIDERANDO a RECOMENDAÇÃO N.º 03, de 5 de março de 2007, que dispõe sobre a criação de Ouvidorias do Ministério Público da União e dos Estados por meio da apresentação do devido projeto de lei, de acordo com o que estabelece o art. 130-A, § 5º da CR;

CONSIDERANDO as informações levantadas sobre a inexistência de Ouvidorias no âmbito de algumas unidades ministeriais e a necessidade da criação desse mecanismo de comunicação entre os cidadãos e os órgãos do Ministério Público, em conformidade com o que dispõe o artigo 37, § 3º da CR;

CONSIDERANDO a necessidade de integração das Ouvidorias Ministeriais para troca de informações necessárias ao atendimento das demandas dos usuários e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo Ministério Público, resolve:

Art. 1º As Ouvidorias constituem um canal direto e desburocratizado estabelecido entre os cidadãos e a instituição, com o objetivo de manter e aprimorar o padrão de excelência nos serviços e atividades realizadas pelo Ministério Público.

Art. 2º As Ouvidorias são competentes para receber reclamações, críticas, comentários, elogios, pedidos de providências, sugestões e quaisquer outros expedientes que lhes sejam encaminhados, exclusivamente acerca dos serviços e das atividades desenvolvidas pelo Ministério Público e, se for o caso, representar diretamente ao Conselho Nacional do Ministério Público, além de outras atribuições estabelecidas nos respectivos atos constitutivos.



Art. 3º. Os Ministérios Públicos dos Estados e da União que ainda não instituíram por lei suas ouvidorias deverão, por ato próprio, criá-las no prazo de 120 (cento e vinte) dias.

Art. 4º. O Conselho Nacional do Ministério Público, por ato próprio, implantará, no prazo estabelecido no artigo anterior, sua Ouvidoria e promoverá a integração de todas as Ouvidorias ministeriais visando a implementação de um sistema nacional que viabilize a obtenção de informações necessárias ao atendimento das demandas do Ministério Público.

Art. 5º. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

ROBERTO MONTEIRO GURGEL SANTOS

Presidente do Conselho

Date Created

31/01/2011