



**OUVIDORIA**  
**PODER JUDICIÁRIO DO**  
**ESTADO DE SANTA CATARINA**  
**RELATÓRIOS BIÊNIO 2016-2018**

# Composição da Administração do Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina

## **Presidência**

Desembargador José Antônio Torres Marques

## **Primeira Vice-Presidência**

Desembargador Alexandre d'Ivanenko

## **Segunda Vice-Presidência**

Desembargador Sérgio Izidoro Heil

## **Terceira Vice-Presidência**

Desembargador Jaime Ramos

## **Corregedoria-Geral da Justiça**

Desembargador Ricardo Orofino da Luz Fontes

## **Secretaria da Corregedoria-Geral da Justiça**

Anderson Bächtold

## **Vice-Corregedoria-Geral da Justiça**

Desembargador Salim Schead dos Santos

## **Coordenadoria de Magistrados**

Juíza Sônia Eunice Odwazny

## **Juízes Auxiliares da Presidência**

Juiz de Direito Luís Felipe Canever

Juiz de Direito Alexandre Morais da Rosa

## **Secretaria-Geral do Tribunal de Justiça**

Juiz de Direito Jefferson Zanini

## **Chefe de Gabinete da Presidência**

Michele Hortz



**Casa Militar do Tribunal de Justiça**  
Tenente-Coronel Marcos A. C. Dutra

**Diretoria-Geral Administrativa**  
Cleverson Oliveira

**Diretoria-Geral Judiciária**  
Ricardo Albino França

**Diretoria de Cadastro e Distribuição Processual**  
Renato José Uliano Bertoldi

**Diretoria de Documentação e Informações**  
Mauricio Walendowsky Spricigo

**Diretoria de Engenharia e Arquitetura**  
Débora Carolina Piazza

**Diretoria de Infraestrutura**  
Rafael Giorgio Ferri

**Diretoria de Material e Patrimônio**  
Graziela Cristina Zanon Meyer Juliani

**Diretoria de Orçamento e Finanças**  
Ricardo Lentz

**Diretoria de Gestão de Pessoas**  
Raphael Jaques de Souza

**Diretoria de Recursos e Incidentes**  
Boris Leonel Kruger

**Diretoria de Saúde**  
Renato Grillo Flach

**Diretoria de Tecnologia da Informação**  
Cassiano Reis

## **Equipe da Ouvidoria**

**Ouvidor do Poder Judiciário**  
Desembargador Robson Luz Varella

**Juiz Auxiliar da Presidência**  
Juiz de Direito Alexandre Morais da Rosa

**Coordenador da Ouvidoria**  
Rodrigo de Aguiar Damiani

**Servidores**  
Bárbara Rodrigues de Freitas  
Bernardo Vieira Emerick  
Márcio Atila dos Santos

**Apoio**  
Cássia Torres de Oliveira  
Chayenne Reich da Silva

**Elaboração do Relatório**  
Rodrigo de Aguiar Damiani

## Sumário

Agradecimentos.....	9
Relatório.....	11
<b>OUVIDORIA DO PODER JUDICIÁRIO.....</b>	<b>13</b>
1 APRESENTAÇÃO.....	15
2 BREVE HISTÓRICO DA OUVIDORIA NO PODER JUDICIÁRIO.....	15
2.1 Ouvidoria Judicial.....	15
2.2 Ouvidoria dos Servidores.....	15
3 GESTÃO E ESTATÍSTICAS DAS OUVIDORIAS JUDICIAL E DOS SERVIDORES.....	16
3.1 Ouvidoria Judicial.....	16
3.2 Ouvidoria dos Servidores.....	16
4 OUVIDORIA DO PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE SANTA CATARINA.....	17
4.1 Resolução TJ n. 5 de 3 de fevereiro de 2016.....	18
4.1.1 Estrutura.....	18
4.1.2 Objetivos.....	18
4.1.3 Ouvidor.....	18
4.1.4 Substituição em casos de afastamentos.....	18
4.1.5 Juiz Auxiliar da Presidência.....	18
4.1.6 Mandato.....	19
4.1.7 Remuneração.....	19
4.1.8 Atribuições e limitações.....	19
4.1.9 Demandas não admitidas.....	20
4.1.10 Secretaria.....	20
4.1.11 Coordenador.....	20
4.1.12 Canais de acesso ao usuário.....	21
5 SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO.....	21
5.1 Horário de atendimento.....	21
5.2 Demandas.....	21
<b>RELATÓRIO DE ATIVIDADES.....</b>	<b>23</b>
1 PORTAL DA OUVIDORIA.....	25
2 PORTAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO E TRANSPARÊNCIA.....	25
3 FORMULÁRIOS ELETRÔNICOS.....	25
4 PERGUNTAS FREQUENTES – FAQ.....	25
5 COMUNICAÇÃO VISUAL.....	26
6 CONVÊNIOS.....	26
6.1 Conselho Nacional de Justiça.....	26

6.2 Termo de Cooperação Técnica.....	27
7 COLÉGIO NACIONAL DE OUVIDORES JUDICIAIS.....	27
7.1 II Encontro do Colégio de Ouvidores Judiciais.....	27
7.2 III Encontro do Colégio de Ouvidores Judiciais.....	28
8 GRAVAÇÃO E ARMAZENAMENTO DOS CONTATOS TELEFÔNICOS.....	28
9 SISTEMA INFORMATIZADO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO.....	29
9.1 Central de Atendimento.....	29
9.2 Sistema de Registro e de Controle Informatizado da Ouvidoria.....	29
9.3 Chatbot.....	29
9.4 Control Desk.....	29
10 DADOS ESTATÍSTICOS.....	30
10.1 Priorização do tratamento dos dados analítico e estatísticos relacionados à reclamação de excesso de prazo para a prática de ato processual.....	31
11 REGIMENTO INTERNO.....	32
<b>RELATÓRIO DE GESTÃO.....</b>	<b>33</b>
1 GESTÃO SOCIOAMBIENTAL.....	35
2 GESTÃO DA INFORMAÇÃO.....	35
3 GESTÃO DOCUMENTAL.....	38
4 GESTÃO DE PESSOAS.....	38
5 GESTÃO DE PROCESSOS.....	39
5.1 Demanda iniciada pelo usuário – atuação passiva (art. 3º, I, II, III, VI e VII).....	40
5.2 Demanda derivada do contato do usuário – Atuação Ativa (art. 3º, IV, V e VIII).....	40
5.3 Indício de irregularidade durante às diligências (art. 3º, IX).....	41
6 GESTÃO DAS DEMANDAS.....	41
6.1 Demandas Não Admitidas.....	41
6.2 Serviço Judiciário.....	42
6.3 Serviço de Informação do Cidadão.....	43
6.4 Reclamação de Excesso de Prazo.....	44
6.4.1 Algoritmo para tomada de decisão por parte da Ouvidoria.....	47
6.4.2 Cálculo de eficiência.....	48
6.4.3 Acesso diário ao banco de dados do Poder Judiciário.....	49
6.4.4 Análise dados para identificar padrões.....	49
6.5 Impactos da Lei n. 13.460/2017 na Ouvidoria.....	49
7 DESAFIOS IMPOSTOS AO PRÓXIMO BIÊNIO.....	58

## Agradecimentos

Ao Desembargador Robson Luz Varella, pela confiança no trabalho, pelo suporte nas horas em que foi preciso, pela dedicação e paciência com as questões afetas à Ouvidoria e por sempre escutar os anseios da sociedade por um Judiciário melhor.

Ao Desembargador Salim Schead dos Santos, antigo Ouvidor Judicial, que tanto contribuiu para o engrandecimento da Ouvidoria no cenário nacional, a nossa admiração e o nosso respeito.

Cabe um especial agradecimento ao Desembargador José Antônio Torres Marques, digno Presidente desta Corte de Justiça, merecedor de todo o nosso reconhecimento e da nossa gratidão por sempre apoiar a Ouvidoria e acreditar no nosso trabalho.

Ao ilustre Juiz Auxiliar Alexandre Morais da Rosa, pelo incansável bom combate de melhorar o Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina, um verdadeiro parceiro e incentivador de novos desafios profissionais.

Ao insigne Juiz Auxiliar Luis Felipe Canever, a nossa gratidão e o nosso reconhecimento pela colaboração em projetos decisivos para o futuro da Ouvidoria.

Aos Juizes-Auxiliares Jefferson Zanini e Sônia Eunice Odwazny, pela compreensão e pela gentileza quando instados pela Ouvidoria.

Nossos respeitos ao Desembargador Alexandre d'Ivanenko, digno 1º Vice-Presidente deste Tribunal de Justiça, e ao Juiz Auxiliar Marcelo Pons Meirelles, por entender o papel da Ouvidoria e sempre serem solícitos nos contatos.

Ao Desembargador Ricardo Orofino da Luz Fontes, digno Corregedor-Geral da Justiça, pelo constante auxílio do órgão ao exercício das nossas funções, a nossa estima e agradecimento.

Aos Juizes Corregedores Cyd Carlos da Silveira, Maria Paula Kern, Simone Boing Guimarães, Luiz Henrique Bonatelli e Lillian Telles de Sá Vieira, o nosso muito obrigado pelo suporte.

Aos Diretores e Coordenadores, obrigado pelo engajamento para prestar o serviço ao cidadão de modo célere e eficiente.

A todos os Magistrados e Magistradas, assim como a todos os Servidores e Servidoras, exemplos de devoção ao ideal de Justiça, que diante de tanto volume de trabalho e afazeres reservavam um pouco do seu precioso tempo para responder, por meio da interlocução da Ouvidoria, às manifestações dos cidadãos, os nossos mais sinceros agradecimentos.

À valorosa equipe da Ouvidora, Bárbara Rodrigues de Freitas, Bernardo Vieira Emerick, Cássia Torres de Oliveira, Chayenne Reich da Silva e Márcio Atila dos Santos, que, com dedicação e altivez, tornam leve o trabalho diário de ouvir as manifestações das pessoas e de atendê-las com educação e simpatia.

## Relatório

A 1ª edição do Relatório da Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina retrata a transformação do órgão após a unificação das atribuições da Ouvidoria Judicial e da Ouvidoria dos Servidores e cumpre os deveres de prestar contas à sociedade sobre as atividades realizadas, de ser transparente sobre as informações e de produzir dados estatísticos relevantes para a instituição.

O Relatório está estruturado em quatro tópicos. O primeiro trata da Ouvidoria; o segundo cuida das atividades realizadas ao longo do biênio 2016-2018; o terceiro examina a gestão; e o quarto descortina as estatísticas.

A apresentação do que é a **Ouvidoria** e um breve contexto histórico até a transformação da Ouvidoria Judicial em Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina preparam o terreno para a compreensão das ações estruturantes que foram tomadas para implementar um processo permanente de divulgação das nossas atividades e dos nossos serviços, e padronizar a nossa atuação.

O **Relatório de Atividades** destaca as medidas que foram executadas para ampliar e melhorar o acesso à informação e, conseqüentemente, a transparência da instituição, assim como para organizar e padronizar o atendimento prestado ao usuário.

O **Relatório de Gestão** explora, de passagem, o que foi feito para melhorar a administração da Ouvidoria, notadamente quanto ao tratamento das informações colhidas durante as diligências realizadas para a análise da demanda.

O **Relatório Estatístico** é mais um passo no caminho do acesso à informação, a evidenciar aos interessados, à administração do Poder Judiciário e à sociedade as providências adotadas pela Ouvidoria na busca de respostas às inquietações e às indagações dos cidadãos ao longo do período estudado. Os dados estatísticos, quando estiverem consolidados, passarão a integrar este documento.



# **OUVIDORIA DO PODER JUDICIÁRIO**

## 1 APRESENTAÇÃO

A Resolução TJ n. 5 de 3 de fevereiro de 2016, publicada no Diário da Justiça eletrônico n. 2290, de 17 de fevereiro de 2016, é o instrumento que define os contornos gerais da Ouvidoria e a vincula ao Gabinete da Presidência.

A Ouvidoria representa o cidadão perante os órgãos do Poder Judiciário, acompanha a tramitação de pedidos judiciais e administrativos, medeia a solução consensual de conflitos e participa dos processos de deliberação que envolvam interesses coletivos e de gestão.

É órgão auxiliar de planejamento estratégico, de articulação entre setores para governança, de inteligência da informação, de consolidação e de aumento do capital social (confiança do cidadão na instituição).

A Ouvidoria também é responsável por operacionalizar o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) no Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina, a fim de garantir o efetivo direito constitucional à informação e de interagir com as demais unidades do Poder Judiciário para que a transparência da instituição possa ser ampliada, em cumprimento à Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), e à Resolução n. 215, de 16 de dezembro de 2015, do Conselho Nacional de Justiça.

## 2 BREVE HISTÓRICO DA OUVIDORIA NO PODER JUDICIÁRIO

### 2.1 Ouvidoria Judicial

O Tribunal Pleno, por meio da Resolução TJ n. 12 de 19 de julho de 2006, criou a Ouvidoria Judicial para receber reclamações, críticas e sugestões relacionadas à prestação dos serviços jurisdicionais e às atividades administrativas do Poder Judiciário, encaminhando-as aos órgãos responsáveis e informando aos interessados as soluções adotadas.

O cargo de Ouvidor Judicial era exercido por desembargador escolhido pelo Tribunal Pleno, com mandato coincidente com o do corpo diretivo.

Em 24 de maio de 2012, o Presidente do Tribunal de Justiça instituiu, no âmbito do Poder Judiciário, o **Serviço de Atendimento ao Cidadão**, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011, vinculado à Ouvidoria Judicial.

O Tribunal Pleno, por meio da Resolução TJ n. 5 de 3 de fevereiro de 2016, transformou a Ouvidoria Judicial em **Ouvidoria do Poder Judiciário**.

### 2.2 Ouvidoria dos Servidores

A Presidência do Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina, por meio da



Resolução GP n. 6 de 22 de abril de 2003, instituiu a **Ouvidoria dos Servidores** com a função de servir como canal de comunicação entre os servidores e a Administração do Poder Judiciário.

O Ouvidor dos Servidores era designado pelo Presidente do Tribunal de Justiça dentre os servidores efetivos do Poder Judiciário.

A Ouvidoria dos Servidores foi extinta pela Resolução GP n. 9 de 15 fevereiro de 2016.

### 3 GESTÃO E ESTATÍSTICAS DAS OUVIDORIAS JUDICIAL E DOS SERVIDORES

#### 3.1 Ouvidoria Judicial

A **Ouvidoria Judicial** organizava o seu atendimento aos públicos interno e externo mediante o preenchimento de uma ficha na qual constavam os seguintes dados:

- ordem sequencial de registro do atendimento;
- data e horário do atendimento;
- nome do atendente;
- tipo de manifestação (sugestão, reclamação, informação, elogio, pedido de informação com base na Lei n. 12.527/2011, denúncia e outros);
- dados do manifestante (nome, e-mail, telefone, profissão, endereço); e
- canal de comunicação (e-mail, telefone, pessoalmente, formulário eletrônico, carta ou fax).

Os registros dos atendimentos respondidos no mês em referência eram arquivados em uma pasta A-Z. O controle das manifestações, portanto, era realizado em meio físico.

O **Relatório Estatístico** Anual da Ouvidoria Judicial retratava o número de atendimentos, o canal de comunicação utilizado, os tipos de manifestações recebidas, as demandas respondidas e pendentes, o perfil dos usuários e a lista com classificação genérica dos assuntos.

#### 3.2 Ouvidoria dos Servidores

A **Ouvidoria dos Servidores**, por sua vez, adotava método de organização distinto, em que toda manifestação recebida era registrada eletronicamente e cada demanda tinha um código de atendimento, composto pelas seguintes informações:

- classificação documental do objeto da demanda;
- canal de comunicação utilizado;
- matrícula ou código do manifestante;
- data do recebimento da manifestação;
- fluxo do atendimento;

- interesse da demanda (se individual ou potencialmente coletivo)
- possibilidade de o pedido ter caráter repetitivo; e
- data da resposta.

Os dados eram catalogados em uma planilha do Excel e continham, em termos gerais, os seguintes blocos e campos preenchíveis:

- dados do demandante (nome, matrícula, lotação, comarca, entrância, subseção, região, data do recebimento da manifestação, canal de comunicação e pedido de sigilo);
- dados da demanda (tipo de demanda, macrofunção, função, subfunção, classe, assunto, síntese da demanda);
- fluxo de atendimento da demanda, com a deliberação tomada e com a data da resposta dada diretamente pela Ouvidoria ou do direcionamento ao setor competente por prestar a resposta;
- monitoramento das demandas direcionadas, mediante o controle das datas de encaminhamento e do retorno dado pelo setor;
- registro da resposta e da data em que ela foi enviada ao manifestante; e
- controle dos indicadores de tempo e de satisfação em relação ao atendimento prestado pela Ouvidoria, inclusive quanto a qualidade, completude e teor da solução adotada.

O **Relatório Estatístico** Anual da Ouvidoria dos Servidores contemplava o total de manifestações recebidas e de distribuição dessas demandas por mês, as demandas distribuídas por região, o canal de comunicação utilizado, o perfil dos usuários, os tipos de demandas e a situação dos atendimentos.

### 4 OUVIDORIA DO PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE SANTA CATARINA

A Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina está vinculada ao Gabinete da Presidência, sendo o Desembargador Ouvidor escolhido pelo Tribunal Pleno mediante indicação do Presidente do Tribunal de Justiça, cabendo àquele receber, encaminhar e responder reclamações, solicitações, sugestões, denúncias, elogios e pedidos de informações relacionados às esferas judicial e administrativa.

Com a transformação da Ouvidoria Judicial em Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina e a consequente absorção das atribuições da extinta Ouvidoria dos Servidores, surgiu a necessidade de unificar e de padronizar rotinas e procedimentos.

#### **4.1 Resolução TJ n. 5 de 3 de fevereiro de 2016**

##### **4.1.1 Estrutura**

A estrutura da Ouvidoria Judicial, que compreende espaço físico, mobiliário, equipamentos e quadro de pessoal, foi aproveitada para dotar, em parte, o novo órgão de condições necessárias ao exercício das suas atribuições.

- Espaço físico: localizada no andar térreo da Torre I da sede do Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina, tem área aproximada de 30 m².
- Mobiliário: 2 armários, 5 mesas de trabalho, 13 cadeiras, 6 gaveteiros, 1 aparelho de ar condicionado.
- Equipamentos: 5 computadores fixos, cada um com 2 monitores, 1 impressora multifuncional.
- Pessoal: 1 coordenador, 2 servidores efetivos lotados na secretaria da Ouvidoria, 1 servidor lotado em caráter precário, 2 recepcionistas terceirizados.

##### **4.1.2 Objetivos**

A Ouvidoria do Poder Judiciário tem os seguintes objetivos:

- servir de canal de comunicação dos públicos interno e externo com a instituição;
- acompanhar o desenvolvimento das atividades administrativas;
- colaborar para o aprimoramento dos serviços prestados; e
- prestar informações.

##### **4.1.3 Ouvidor**

O cargo de Ouvidor do Poder Judiciário é exercido por desembargador escolhido pelo Tribunal Pleno, mediante indicação do Presidente do Tribunal de Justiça.

##### **4.1.4 Substituição em caso de afastamento**

O Desembargador Ouvidor será substituído por desembargador designado pelo Presidente do Tribunal de Justiça.

##### **4.1.5 Juiz Auxiliar da Presidência**

No desempenho de suas funções, o Desembargador Ouvidor será auxiliado por um Juiz Auxiliar da Presidência.

##### **4.1.6 Mandato**

O mandato do Desembargador Ouvidor é de dois anos, coincidente com o do corpo diretivo, com possibilidade de uma recondução.

##### **4.1.7 Remuneração**

O Desembargador Ouvidor e o Juiz Auxiliar não percebem remuneração pelo exercício das suas funções.

##### **4.1.8 Atribuições e limitações**

A Ouvidoria tem como atribuições:

- receber as manifestações e prestar esclarecimentos sobre atos, programas, projetos, contratos e convênios do Poder Judiciário, de modo que haja discricão e fidedignidade em todas as comunicações;
- encaminhar denúncias de irregularidades praticadas por autoridade judiciária, servidor e serventuário da justiça ao órgão competente para apurar os fatos;
- solicitar aos órgãos e aos setores administrativos do Poder Judiciário esclarecimentos sobre reclamação apresentada, informação requerida e providência solicitada relativas a processo judicial ou a procedimento administrativo;
- recomendar à autoridade competente a adoção de medidas para equacionar as circunstâncias que motivaram as reclamações e as críticas e comunicar aos demandantes os resultados das diligências;
- sugerir aos órgãos e aos setores administrativos do Poder Judiciário a adoção de medidas para aperfeiçoar as atividades desenvolvidas pela instituição a partir da análise do conjunto de demandas registradas;
- informar à autoridade competente todo e qualquer indicio de irregularidade constatado durante a realização de diligências;
- coordenar e executar as atividades relativas ao Serviço de Informações ao Cidadão;
- apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos relativos às demandas recebidas, às providências adotadas e às demais atividades desempenhadas, assim como divulgar as atividades desenvolvidas;
- enviar anualmente ao Presidente do Tribunal de Justiça relatório das atividades desenvolvidas;
- atender e orientar o público sobre acesso a informações;
- protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações (sempre que possível, o pedido deverá ser atendido de modo imediato); e

- encaminhar o pedido à unidade responsável pela produção ou custódia da informação, quando não for possível atender imediatamente.

As limitações impostas à atuação da Ouvidoria, em contrapartida, tornam incabíveis ações como:

- interferir no teor da manifestação;
- emitir juízo de valor;
- prestar orientação jurídica;
- atuar como instância decisória;
- alterar atos judiciais e administrativos;
- fazer ou desfazer atos de gestão;
- acelerar trâmite processual; e
- fiscalizar a atuação de agentes públicos.

#### 4.1.9 Demandas não admitidas

- Manifestação anônima
- Notícias de fatos criminosos, tendo em vista as competências institucionais do Ministério Público e das polícias, conforme disposto nos artigos 129, I, e 144 da Constituição Federal
- Pedidos referentes a outros órgãos públicos e privados
- Dúvidas sobre matéria processual.

#### 4.1.10 Secretaria

Compete à Secretaria da Ouvidoria:

- autuar e distribuir ao Desembargador Ouvidor e ao Juiz Auxiliar as demandas recebidas;
- expedir comunicações e requerimentos do órgão;
- reunir, controlar e gerenciar processos, documentos e informações referentes à Ouvidoria;
- organizar e manter atualizados os dados estatísticos relativos às manifestações recebidas, providências adotadas e demais atividades desenvolvidas; e
- cumprir outras determinações do Desembargador Ouvidor e do Juiz Auxiliar.

#### 4.1.11 Coordenador

O Desembargador Ouvidor designará, dentre os servidores lotados na Secretaria da Ouvidoria, um Coordenador, ao qual incumbe:

- coordenar as atividades da Secretaria;

- secretariar sessões e registrar a síntese dos debates e as deliberações para a lavratura da ata respectiva;
- organizar o atendimento aos usuários;
- acompanhar e orientar o atendimento das demandas recebidas;
- elaborar estatísticas e relatórios;
- sugerir providências; e
- auxiliar o Desembargador Ouvidor e o Juiz Auxiliar no exercício das suas atribuições.

#### 4.1.12 Canais de acesso ao usuário

O usuário pode preencher o formulário eletrônico ou comunicar-se por e-mail, por telefone, por correspondência convencional ou mesmo pessoalmente.

## 5 SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

A Ouvidoria do Poder Judiciário de Santa Catarina é o órgão responsável por coordenar e executar as atividades relativas ao Serviço de Atendimento ao Cidadão (Resolução GP n. 9 de 24 de maio de 2012) da instituição, nos termos do artigo 10 da **Resolução n. 215 do Conselho Nacional de Justiça**. Por meio de canais eletrônicos e presenciais, deve:

- atender e orientar o público sobre o acesso a informações;
- informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades;
- protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações (sempre que possível, o pedido deverá ser atendido de modo imediato); e
- encaminhar o pedido à unidade responsável pela produção ou custódia da informação quando não for possível atender imediatamente.

### 5.1 Horário de atendimento

Embora a Ouvidoria funcione nos dias de semana das 7h até às 19h, sugere-se que o atendimento presencial ao público ocorra entre 12h e 19h, horário do expediente do Poder Judiciário. Porém, o usuário pode manifestar-se perante o órgão pela internet em quaisquer dias e horários da semana.

### 5.2 Demandas

Como se depreende dos números da tabela a seguir, a quantidade de demandas tem sido estável entre 2010 e 2016, com média de 2.529 demandas por ano (desvio padrão de 123 demandas).

Área/Ano	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Judicial	1.674	1.648	1.866	1.766	1.867	2.123	2.537
Administrativa	814	706	821	797	516	569	
Total	2.488	2.354	2.687	2.563	2.383	2.692	2.537

Destaca-se que, apesar da estabilidade da curva de distribuição das demandas ao longo dos anos, o tratamento que lhes é dispensado passou a ser consideravelmente mais complexo a partir de 2016.

O Relatório de Atividades deve ser apresentado ao Presidente do Tribunal de Justiça com o rol de ações executadas para “implementar um processo permanente de divulgação de suas atividades e serviços”, consoante o explicitado nos incisos XII e XIII do art. 3º da Resolução TJ n. 5 de 3 de fevereiro de 2016.

## **1 PORTAL DA OUVIDORIA**

Criou-se uma nova página da Ouvidoria para divulgarmos quem somos, o que fazemos e como podemos auxiliar o usuário na busca por informações.

No ambiente virtual manteve-se o padrão de comunicação visual do Portal do Judiciário do Estado de Santa Catarina. A página é dividida em três colunas: a da esquerda traz informações gerais sobre o órgão; a do centro apresenta a Ouvidoria ao internauta; e a da direita divulga o formulário eletrônico, as perguntas frequentes e o Portal de Acesso à Informação e Transparência.

Todos os conteúdos do Portal foram produzidos pela Ouvidoria e podem ser consultados no endereço eletrônico <https://www.tjsc.jus.br/ouvidoria>.

## **2 PORTAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO E TRANSPARÊNCIA**

No Portal de Acesso à Informação e Transparência há uma área destinada a instruir como se solicitam informações com base na Lei n. 12.527/2011, inclusive com um link direto para o mapa da Lei Acesso à Informação na página do Governo Federal (<https://www.tjsc.jus.br/web/aceso-a-informacao-e-transparencia/lei-de-aceso-a-informacao>).

## **3 FORMULÁRIOS ELETRÔNICOS**

Os formulários eletrônicos para contatar a Ouvidoria e para solicitar dados com base na Lei de Acesso à Informação foram remodelados e agora permitem cadastros tanto de pessoa física quanto jurídica, respectivamente no Portal da Ouvidoria e no Portal de Acesso à Informação e Transparência.

## **4 PERGUNTAS FREQUENTES – FAQ**

As dúvidas frequentes relacionadas às atividades e às demandas da Ouvidoria e do Serviço de Atendimento ao Cidadão (Resolução GP n. 9 de 24 de maio de 2012) foram separadas pela Ouvidoria e estão publicadas no Portal e também no Acesso à Informação e Transparência.

## 5 COMUNICAÇÃO VISUAL

A Ouvidoria do Poder Judiciário solicitou à Divisão de Artes Gráficas proposta para a concepção da comunicação visual do órgão tendo em vista o dever de divulgar os seus serviços aos cidadãos e de ser facilmente reconhecida pelo usuário.

A ideia era criar uma comunicação visual que passasse aos públicos externo e interno uma imagem de acessibilidade, facilidade, simplicidade, objetividade, dinamismo, leveza, clareza, seriedade, transparência, acolhimento, conciliação, mediação e harmonia, por meio de cores, detalhes, composições e fontes sóbrias, neutras, limpas, diretas, leves e comunicativas, espelhando, assim, a personalidade do órgão.

Embora a proposta tenha sido aprovada pela Ouvidoria, aguarda-se uma definição da Administração sobre o interesse e a oportunidade de adotar-se a comunicação visual.

## 6 CONVÊNIOS

### 6.1 Conselho Nacional de Justiça

A Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça lançou em 23 de junho de 2016 o projeto **“Ouvidorias de Justiça: Agentes Potencializadores da Mediação e da Conciliação”**, oportunidade em que, com a presença dos Desembargadores Ouvidores, foram apresentados os objetivos e as ações de trabalho colaborativo para fomentar as soluções não adversárias de conflito, mediante a mera incorporação de atividades às rotinas do órgão.

Consultada, a Presidência desta Corte de Justiça autorizou a adesão ao convênio, ressaltando que, “diante da relevância do projeto, com a inserção da Ouvidoria catarinense no grupo nacional, é conveniente a adesão deste Tribunal – sem ônus, registre-se –, à oportuna iniciativa” (Processo Administrativo 15247/2016).

Firmado o convênio em 29 de julho de 2016 e realizada a capacitação pelo Conselho Nacional de Justiça, a Ouvidoria passou a incluir nas respostas relacionadas a processos judiciais a divulgação da possibilidade de o jurisdicionado promover a resolução consensual do conflito por meio da mediação e/ou da conciliação.

No dia 17 de outubro de 2017, a Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina foi mencionada em reportagem da agência CNJ de Notícias sobre o tema por ser considerada uma das mais ativas na adoção das rotinas presentes no convênio:

Para o desembargador Robson Varella, ouvidor do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, o Projeto “Ouvidorias de Justiça: agentes potencializadores da Mediação e da Conciliação” está sendo extremamente relevante para fomentar, a quem contata o tribunal, uma reflexão sobre a cultura da litigiosidade. Entre janeiro de 2016 a abril de

2017, a ouvidoria do tribunal catarinense listou 68 pessoas que receberam orientações de como utilizar meios consensuais de conflitos. “A avaliação do desenvolvimento do projeto está mais ligada à propagação gradual da mudança de perspectiva da resolução dos conflitos pela litigância inculcida para a cultura da solução consensual”, diz o desembargador Varella.

Da lista de usuários que procuraram a Ouvidoria e receberam informações sobre a possibilidade de utilizar meios consensuais de solução de conflitos, nenhum litigante efetivou proposta de conciliação ou de mediação.

As diligências para confirmação desses dados incluíram ligações realizadas à época pela secretaria do Conselho Gestor do Sistema de Juizados Especiais e Programas Alternativos de Solução de Conflitos às varas judiciais, a fim de verificar hipóteses em que as partes poderiam ter apresentado proposta de conciliação e de mediação sem que tivessem sido lançadas no Sistema de Automação do Judiciário (SAJ).

No que diz respeito ao levantamento dos dados estatísticos sobre a efetivação do destacado projeto, cumpre mencionar que 64 demandantes receberam orientações de como utilizar meios consensuais de conflitos, todavia sem que nenhuma proposta de conciliação e de mediação tenha sido aduzida.

Esclarece-se que dos 31 processos enumerados na lista enviada pelo Conselho Nacional de Justiça em 18 relatos também foram ofertados os serviços de solução consensual de conflitos pela Ouvidoria do Poder Judiciário.

### 6.2 Termo de Cooperação Técnica

Em 6 de outubro de 2016 celebrou-se com o Poder Judiciário do Estado do Paraná e com outras entidades termo de cooperação técnica que trata da conjugação de esforços para a criação de uma rede de ouvidorias denominada ESCUTA-CIDADÃ: MÃOS QUE SE UNEM.

A formalização do convênio aconteceu no Tribunal de Justiça do Estado do Paraná na cerimônia que celebrou o 5º aniversário de instalação de sua Ouvidoria, ocasião em que foi organizado o I Simpósio da Ouvidoria do Poder Judiciário do Paraná e em que o eminente **Desembargador Robson Luz Varella**, digno Ouvidor do Poder Judiciário, convidado a palestrar no evento, abordou o tema Gestão, Participação e Controle no âmbito das Ouvidorias.

## 7 COLÉGIO NACIONAL DE OUVIDORES JUDICIAIS

### 7.1 II Encontro do Colégio de Ouvidores Judiciais

O Desembargador Robson Luz Varella e o Coordenador da Ouvidoria fizeram-se presentes

no evento realizado pelo Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba entre 31 de agosto e 2 de setembro de 2016, quando o Colégio de Ouvidores Judiciais debateu o fortalecimento das Ouvidorias do Poder Judiciário.

## 7.2 III Encontro do Colégio de Ouvidores Judiciais

O III Encontro do Colégio de Ouvidores Judiciais aconteceu em Belo Horizonte entre 6 e 8 de julho de 2017 e foi organizado pelo Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais. O evento contou com a ilustre presença da Ministra Cármen Lúcia, Presidente do Supremo Tribunal de Justiça, e teve como objetivo difundir o instituto das ouvidorias como instrumento de promoção da cidadania e de aprimoramento democrático da gestão do Poder Judiciário, assim como incentivar a integração entre as ouvidorias judiciais e fomentar uma atuação transparente, ética e responsável.

Naquela oportunidade o **Desembargador Robson Luz Varella** foi escolhido para integrar comissão que debateu assunto ligado à Ouvidoria e encaminhou seus estudos aos membros do grupo, já que não pôde comparecer à Assembleia Geral Extraordinária do COJUD em 21 de setembro de 2017, realizada em Brasília, na sede do Superior Tribunal Militar, em razão de compromissos antes assumidos.

## 8 GRAVAÇÃO E ARMAZENAMENTO DOS CONTATOS TELEFÔNICOS

Em cumprimento ao disposto no § 1º do art. 7º da Resolução TJ n. 5/2016, que determina a gravação e o armazenamento dos contatos telefônicos pela Secretaria da Ouvidoria do Poder Judiciário, encaminhou-se o Ofício n. 8/2016-OPJ, de 6 de julho de 2016, à Presidência requerendo a aquisição dessa modalidade de solução tecnológica, segundo análise do juízo de oportunidade e de conveniência da medida, diante da diretriz de política de tecnologia da informação e dos contextos orçamentário, financeiro e fiscal.

Tal pretensão é objeto de apreciação no Processo Administrativo n. 14363/2016, no qual se deliberou a implementação imediata da solução técnica sugerida pela Diretoria de Tecnologia da Informação, que atende em parte aos anseios deste órgão, sem prejuízo de que permaneça válido o pedido de incluir-se o pacote completo de necessidades da Ouvidoria quando da aquisição de tecnologia compatível para atendimento em larga escala.

A Diretoria de Tecnologia da Informação indicou que o pleito poderá ser atendido por meio do sistema de gerenciamento de serviços IBM Control Desk, o qual se encontra em fase de implantação para o atendimento das Diretorias de Engenharia e Arquitetura, de Infraestrutura e de Tecnologia da Informação.

A Central de Serviços da IBM será objeto de relato na seção a seguir.

## 9 SISTEMA INFORMATIZADO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

### 9.1 Central de Atendimento

A Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina, ao iniciar suas ações, pediu à Corregedoria-Geral da Justiça autorização para utilizar o sistema de atendimento ao público, a fim de otimizar o gerenciamento, a análise e o controle das manifestações recebidas pelo órgão, todavia sem sucesso.

Embora o órgão correcional tivesse concordado em ceder a tecnologia, a necessidade de a Ouvidoria modelar a Central de Atendimento Eletrônico a suas atividades, além da exigência de que as alterações fossem realizadas por analista de sistema próprio, contribuíram para a deliberação de que o melhor seria aguardar a definição do Poder Judiciário a respeito da tecnologia que utilizaria para o atendimento ao público.

### 9.2 Sistema de Registro e de Controle Informatizado da Ouvidoria

Diante da ausência de um sistema informatizado, a Ouvidoria criou tecnologia que registra e controla as manifestações recebidas, direcionadas e respondidas. Além disso, à medida que os dados são lançados, a análise vai sendo efetivada e o próprio sistema gera documento com a decisão deliberada (responder diretamente ou solicitar esclarecimentos ao setor competente).

A solução tecnológica, desenvolvida em linguagem VBA, foi executada pelo Servidor Márcio Atila dos Santos, que se encontra lotado na Secretaria da Ouvidoria e a quem se agradece e se elogia pelo empenho e determinação.

### 9.3 Chatbot

A Ouvidoria está realizando prova de conceito de chatbot, que é um programa de computador que tenta simular um ser humano na conversação, da plataforma de inteligência artificial da IBM (Watson).

O escopo do projeto é para testar se a tecnologia possui a capacidade de responder a questionamentos padronizados, de reconhecer usuário interno e externo, de reconhecer voz e transcrever o conteúdo da conversa e de integrar-se ao SAJ.

### 9.4 Control Desk

Estuda-se no âmbito da Diretoria de Tecnologia da Informação a aplicação Central de Serviços da IBM, Control Desk, para ser o pilar do sistema informatizado da Ouvidoria, com as

finalidades de gerenciar e de controlar as manifestações recebidas, além de integrar as bases de dados analíticos e estatísticos.

## 10 DADOS ESTATÍSTICOS

Os relatórios da Ouvidoria com os dados estatísticos anuais estão disponíveis em <https://www.tjsc.jus.br/web/ouvidoria/nossos-numeros>.

A Ouvidoria apresentou e publicou dados estatísticos das manifestações recebidas, providências adotadas e demais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina relativas a 2016 e está a consolidar os dados de 2017.

Para o 2017 foram envidados esforços para a diversificação de dados coletados, especialmente no que atine às reclamações de excesso de prazo, e também no sentido de medir a variabilidade das estatísticas, pelo desvio padrão.

Em vista disso, todos os módulos que registram as demandas foram remodelados, circunstância que acarretou o relançamento de todo o acervo de manifestações recebidas e impactou fortemente a rotina de atividades do órgão. Contudo, a decisão foi tomada ponderando-se que o melhor tratamento estatístico das manifestações produziria maior impacto para a instituição, mesmo com retrabalho para a Ouvidoria e eventual atraso na divulgação dos dados.

A produção estatística, além do caráter empírico, buscou referências no Justiça em Números, relatório produzido pelo Conselho Nacional de Justiça, para as reclamações de excesso de prazo, e nos relatórios da Controladoria-Geral da União sobre a implementação da Lei n. 12.527/2011 para os pedidos de informação.

Com efeito, os dados produzidos a partir das reclamações de excesso de prazo são mais ricos, pois envolvem informações dos processos judiciais correspondentes, e o aumento da variação estatística pode auxiliar na identificação de gargalos ou das causas que levam às insatisfações.

Outra questão interessante a ser investigada é observar até que ponto estatísticas mais refinadas nessa área permitem avaliar os possíveis efeitos que a manifestação na Ouvidoria pode acarretar no andamento do processo.

Sob a perspectiva interna, o desenvolvimento das estatísticas tem sido estruturado também como ferramenta para auxiliar a organização da própria atividade da Ouvidoria, já que a produção de dados visa à geração de relatório que permita a adequação dos processos durante a execução do trabalho desempenhado diuturnamente.

Nessa linha de raciocínio, a pesquisa tem o escopo de avaliar a distribuição da atividade interna durante os dias da semana, de modo a buscar a redução do tempo entre a entrada da demanda e a resposta ao demandante, e de medir a criação de passivo de um

mês para o outro, a fim de avaliar o impacto das férias de servidores no desempenho da Ouvidoria.

### 10.1 Priorização dos tratamentos dos dados analíticos e estatísticos relacionados à reclamação de excesso de prazo para a prática de ato processual

A reorganização da Ouvidoria tendo como mote reunir, controlar e gerenciar processos, documentos e informações referentes às atividades que desempenha mediante a adoção de uma metodologia de trabalho coordenado e sistematizado levou à escolha de priorizar o tratamento dos dados analíticos e estatísticos relacionados à reclamação de excesso de prazo para prática de ato processual, porque tal modalidade de demanda representa parcela significativa dos atendimentos realizados e porque se considerou apropriado assumir um papel de protagonismo na tarefa de comunicar ao reclamante que o processo deve durar o tempo necessário e adequado à solução do conflito.

Entretanto, remanesce a dificuldade de definir quais critérios deviam ser adotados objetivamente pela Ouvidoria no caso concreto e individualizado quando se deliberava sobre a necessidade de solicitar esclarecimentos à unidade jurisdicional ou quando se tratava de hipótese em que era possível responder diretamente à demanda recebida.

A solução desse problema passava forçosamente pela superação do paradigma de que existe um lapso temporal único para todas as varas e para todos os atos processuais, como, por exemplo, 100 dias sem movimentação, a fim de possibilitar que a Ouvidoria deliberasse se era o caso de direcionar a reclamação ao juízo de direito.

Na pesquisa para a resolução desse obstáculo, ponderou-se que o melhor seria aferir o tempo necessário e adequado ao impulso processual mediante comparação entre processos semelhantes, na mesma condição, que tramitam na vara judicial reclamada e em outras unidades pertencentes a seu grupo de equivalência.

Note-se que essa tarefa pode ser feita por um algoritmo, ou seja, uma sequência ordenada e bem definida executada mecânica ou eletronicamente. Idealizado isso e diante do alto volume de trabalho de servidores e de magistrados, ainda com a falta ou a insuficiência de pessoal, identificou-se a essencialidade de expressar a eficiência das varas judiciais por meio do custo do processo com relação ao tempo de tramitação dos autos, atribuindo-se pesos diferentes às classes processuais.

Tais tópicos serão mais bem aprofundados no Relatório de Gestão, no ponto em que cuida das demandas relativas às reclamações de excesso de prazo.

## 11 REGIMENTO INTERNO

Não obstante a Ouvidoria tenha organizado suas atividades nos limites estabelecidos na legislação vigente, ainda não foi aprovado ato normativo interno sobre o desempenho delas em razão de que o regulamento será retrato das ações estruturantes que estão sendo tomadas para o presente e o futuro do órgão. A organização, gestão, fluxo de trabalho, dados estatísticos e analíticos necessitam estabilizar-se para que sejam consolidados no Regimento Interno.

Vale ressaltar que em 26 de junho de 2017 o Presidente da República sancionou a Lei n. 13.460, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública e afetarà o funcionamento da Ouvidoria quanto aos direitos básicos e deveres dos usuários dos serviços públicos, à atuação do órgão, ao prazo de resposta, à organização, à gestão e ao fluxo de trabalho.

A vigência dessa lei é condicionada para o Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina em trezentos e sessenta dias a contar da publicação.

Portanto, a próxima gestão deverá perquirir sobre os reflexos da Lei n. 13.460/2017 na Resolução TJ n. 5 de 3 de fevereiro de 2016, publicada no Diário da Justiça eletrônico n. 2290, de 17 de fevereiro de 2016, antes de a Ouvidoria editar seu Regimento Interno.

Além disso, é provável que o Conselho Nacional de Justiça resolva estabelecer regras e procedimentos uniformes para o cumprimento da Lei n. 13.460/2017 no âmbito do Poder Judiciário, a exemplo do que já ocorreu com a Resolução CNJ n. 215/2015 em relação Lei n. 12.527/2011, que regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal.

Aliás, instaurou-se o Procedimento Administrativo n. 29211/2017 justamente para avaliação do impacto da Lei n. 13.460/2017 no Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina, precisamente na Ouvidoria.

Dentro desse contexto, preferiu-se aguardar a estabilização normativa sobre Ouvidoria antes de se regulamentarem seus serviços internamente.

## 1 GESTÃO SOCIOAMBIENTAL

O passo inicial, em março de 2016, foi decidir que o registro, a análise, o controle e o tratamento dos dados do manifestante e da demanda seriam realizados eletronicamente, por meio de planilha do Excel. Abandonou-se, assim, a impressão das manifestações para controle interno. Logo, as gestões socioambiental e econômico-financeira foram priorizadas, notadamente pela redução significativa de consumo de papel e de toner, da fadiga da impressora multifuncional e de energia elétrica.

Unidade	Ouvidoria dos Servidores	Ouvidoria Judicial	Ouvidoria do Poder Judiciário
Período	02/ 2014 a 01/2016	02/2014 a 01/2016	02/2016 a 11/2017
Papel A4 <sup>1</sup>	10	20	10
Cartolina <sup>2</sup> A4 Amarela	0	0	0
Cartolina A4 Azul	0	8	0
Cartolina A4 Branca	0	3	0
Cartolina A4 Cinza	0	0	0
Cartolina A4 Palha	0	0	0
Cartolina A4 Rosa	0	44	0
Cartolina A4 Verde	0	40	0
Toner	2	2	0

## 2 GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Em 2016 deliberou-se que o registro, a classificação, o controle e o tratamento dos dados seriam espelho da dicotomia entre ouvidoria externa e interna, e que os pedidos de acesso à informação com base na Lei n. 12.527/2011 deveriam ser tratados em ambiente distinto, de modo a permitir uma transição suave entre passado e futuro do órgão.

A Ouvidoria passou a ter então três módulos em que as demandas eram assim registradas:

- Demandas judiciais, principalmente reclamações relativas ao excesso de prazo para a prática de ato processual
- Pedidos referentes à Lei de Acesso à Informação
- Demais tipos de demandas

Todas as demandas recebidas pela Ouvidoria tinham em comum os seguintes dados no registro:



- Protocolo, composto pelo ano de entrada e o número sequencial
- Dados do manifestante (nome, CPF, endereço físico e/ou eletrônico e cidade do demandante)
- Dados da demanda (tipo de demanda, data do recebimento da manifestação, canal de comunicação e pedido de sigilo)
- Fluxo de atendimento da demanda, com a deliberação tomada e com a data da resposta dada diretamente pela Ouvidoria ou do direcionamento ao setor competente por prestar a resposta
- Monitoramento das demandas direcionadas, mediante o controle das datas de encaminhamento e do retorno dado pelo setor
- Registro da resposta e da data essa foi enviada ao manifestante foi enviada
- Controle dos indicadores de tempo em relação ao atendimento prestado pela Ouvidoria

Os dados específicos eram catalogados nos seguintes campos:

- Demandas judiciais: número do processo, juízo de direito, área, classe, assunto, outros assuntos, localização dos autos, data da distribuição, autoridade judiciária responsável pela ação, partes e advogados do processo, última movimentação, data da última movimentação, tempo em dias entre a última movimentação e o contato com a Ouvidoria, tipo de ato processual que aguarda impulso, fase processual
- Pedidos referentes à Lei de Acesso à Informação: dados da pessoa jurídica, fluxo do atendimento conforme Resolução CNJ n. 215/2015, classificação da resposta (atendido, não atendido ou acesso negado), recurso à autoridade superior, recurso de segunda instância)
- Demais tipos de demandas: classificação do objeto da demanda por macrofunção, função, subfunção, classe e assunto

No início de 2017 deu-se passo decisivo rumo à melhoria da gestão de processos da Ouvidoria porque se adotou o raciocínio de que era essencial agrupar as demandas segundo suas semelhanças, de acordo com os dados a serem registrados, controlados e analisados, para a melhoria da classificação das demandas e, por consequência, da organização sistêmica do órgão.

Assim, as demandas foram reunidas nos seguintes módulos:

- Demandas Não Admitidas: manifestações anônimas, notícias de fatos criminosos, tendo em vista as competências institucionais do Ministério Público e das polícias, conforme disposto nos artigos 129, I, e 144 da Constituição Federal, pedidos referentes a outros órgãos públicos ou privados e dúvidas acerca de matéria jurídico-processual

- Serviço Judiciário: demandas que tratam do catálogo de serviços prestados pelo Poder Judiciário, desde que não sejam pedidos de informações e reclamações de excesso de prazo para a prática de ato processual
- Serviço de Informação ao Cidadão: ordena as demandas em que o usuário solicita informação para o Poder Judiciário
- Reclamações de Excesso de Prazo: demandas que o usuário reclama de excesso de prazo para a prática de ato processual

A estrutura de cada módulo é composta pela soma de grupos de dados, denominados blocos, que, por sua vez, são formados pela união de campos específicos sobre cada informação catalogada a respeito da demanda analisada, de modo geral, nestes moldes:

- Cadastro do manifestante: se pessoa física, CPF, nome completo, documento de identidade, órgão emissor, ocupação, gênero, endereço eletrônico e/ou convencional, telefone; se pessoa jurídica, CNPJ, razão social, tipo de instituição, área de atuação, nome do representante, CPF do representante, cargo do representante, gênero do representante
- Cadastro da manifestação: protocolo da manifestação, código de identificação da demanda, número sequencial da demanda; canal de comunicação, data e hora de recebimento
- Análise da demanda: categoria da demanda, subcategoria da demanda, tipo de demanda, classificação da demanda (macrofunção, função, subfunção, classe, assunto), dados do processo judicial de 1º ou de 2º grau, dados do processo administrativo físico ou eletrônico, setor demandado, síntese da demanda
- Controle do fluxo de trabalho: data da distribuição da demanda internamente, data da devolução da demanda à coordenação, data da resposta direta dada pela Ouvidoria ou do direcionamento ao setor competente para prestar os esclarecimentos, data do redirecionamento, se houver, e sua quantidade, datas de ciências dos demandante e do demandado, datas da 1ª e da 2ª reiterações solicitando o envio de resposta à unidade demandada, caso haja necessidade dessas medidas, data de pedido de dilação do prazo de resposta, data de ciência da prorrogação do prazo de resposta ao usuário, data da resposta do demandado à Ouvidoria, data do envio de resposta ao manifestante
- Análise da resposta: síntese da resposta, classificação da resposta, na hipótese de a demanda versar sobre processo judicial verificar se é caso de oferecer serviços de mediação e/ou de conciliação
- Análise quantitativa e qualitativa: algoritmo de decisão por medida de posição, análise de Chebyshev, relatórios estatísticos, tratamento das demandas como oportunidades

de melhoria, identificação das demandas pela política de investimentos (estrutura, infraestrutura, pessoal, capacitação e/ou treinamento, gestão, organização judiciária, volume de trabalho, sistema de automação)

• Situação do atendimento: status da demanda (em atendimento, respondida, encerrada)

Esse ciclo de catálogo de informações – aquisição, custódia, organização, distribuição e guarda – compõe a gestão da informação das manifestações, pela qual, de modo estruturado, são processadas, controladas e avaliadas as demandas atendidas pela Ouvidoria.

### 3 GESTÃO DOCUMENTAL

A Ouvidoria aplica em sua gestão documental para atividade-meio estudo publicado pelo Conselho Nacional de Arquivos denominado "Classificação, Temporalidade e Destinação de Documentos de Arquivos Relativos às Atividades-Meio da Administração Pública" como guia para a política de classificação de documentos.

O objetivo, no caso da Ouvidoria, é concentrar informações em nível macro e micro sobre os assuntos abordados perante o órgão.

No que concerne aos processos judiciais, a Ouvidoria aplica o "Sistema de Gestão de Tabelas Processuais Unificadas" do Conselho Nacional de Justiça, que classifica as ações conforme as classes, os assuntos e seus movimentos processuais.

### 4 GESTÃO DE PESSOAS

A Secretaria da Ouvidoria começou com três servidores estáveis, um deles designado para exercer o cargo de Coordenador do Órgão, mais duas colaboradas terceirizadas, em que a distribuição de tarefas preservou a dicotomia entre atividade-meio e atividade-fim.

O Servidor Márcio Atila dos Santos, matrícula 20937, foi escolhido para analisar as demandas iniciais relacionadas às atividades-meio, assim como para cuidar das planilhas de dados, para extrair os dados estatísticos e para consolidar os números da pesquisa de satisfação.

A Servidora Bárbara Rodrigues de Freitas, matrícula 27894, foi destinada para analisar as demandas iniciais relativas às reclamações de excesso de prazo para a prática de ato processual, inclusive cartas de presidiários, para monitorar os direcionamentos sem respostas e fazer os e-mails reiterando a solicitação de esclarecimentos, assim como para verificar periodicamente o malote digital

As terceirizadas Cássia Torres de Oliveira e Chayenne Reich da Silva foram destacadas

para recepcionar o usuário pessoalmente ou por telefone e preencher o atendimento em formulário eletrônico.

Além de sistematizar as atividades, de organizar o atendimento aos usuários, de acompanhar e orientar o fluxo de trabalho das demandas recebidas, de elaborar estatísticas e relatórios e de auxiliar o Desembargador Ouvidor e o Juiz Auxiliar da Presidência nos exercícios de suas funções, o Coordenador recebe e distribui as manifestações, revisa as análises antes de responder ou de direcionar a demanda, analisa as demandas iniciais das duas áreas, cuida dos pedidos de Lei de Acesso à Informação, envia as respostas de todas as demandas mediadas junto às unidades judiciais e administrativas, realiza os atendimentos aos usuários, diligencia junto aos setores judiciais e administrativos em busca de informações, representa a Ouvidoria em reuniões e secretaria o órgão quanto à responsabilidades de pessoal, de mobiliários, de equipamentos e de contratos.

Em 2017, com a reorganização interna, o Servidor Márcio Atila dos Santos foi designado para a execução do sistema informatizado criado pela própria Ouvidoria, deixando as demais tarefas.

Durante o período de 10 de abril e 2 de maio de 2017, o Servidor Bernardo Vieira Emerick, matrícula 37593, lotado na DDI/DPI – Seção de Aquisição e Baixa, que tem graduação em Matemática, substituiu o Servidor Márcio Atila dos Santos, e foram estudadas possibilidades de algoritmos para auxiliar a Ouvidoria na tomada de decisão e também para auxiliar a gestão de gabinetes e cartórios.

Os resultados dos estudos foram apresentados no dia 3 de maio, às 16 horas, na sala de reuniões da Presidência, para o eminente Desembargador Ouvidor Robson Luz Varella e para os ilustres Juizes Auxiliares Alexandre Moraes da Rosa e Luis Felipe Canever, e culminaram com lotação, em caráter precário, do Servidor Bernardo Vieira Emerick na Ouvidoria do Poder Judiciário, para cuidar da estruturação dos dados com o escopo de aumentar a variabilidade dos relatórios estatísticos.

### 5 GESTÃO DE PROCESSOS

A Resolução TJ n. 5 de 3 de fevereiro de 2016, publicada no Diário da Justiça eletrônico n. 2290, de 17 de fevereiro de 2016, em seu artigo 3º, no ponto em que interessa ao tópico, estabelece os macroprocessos que competem à Ouvidoria.

Essas medidas de padronização têm por finalidade definir métodos claros de atendimento, de maneira a assegurar ao usuário a fundamental percepção de que há instrumentos de gestão e de controle ligados à proteção de seus direitos e, desse modo, legitimar procedimentalmente a atuação da Ouvidoria na busca da efetivação das pretensões de caráter jurisdicional e administrativo.

A confiança de que o procedimento adotado é seguro e atende às expectativas incentiva

a participação dos interessados e, por consequência, fortalece o papel da Ouvidoria no âmbito do Poder Judiciário, e tal medida contribui para a evolução das pessoas, dos processos de trabalhos e da instituição.

### **5.1 Demanda iniciada pelo usuário – atuação passiva (art. 3º, I, II, III, VI e VII)**

O atendimento aos manifestantes compreende receber as manifestações – pedidos de informação, solicitações, reclamações, denúncias, sugestões e/ou elogios –, resguardando-se um caráter de discrição e fidedignidade quanto ao que foi transmitido, e, se for o caso, solicitar aos servidores e às autoridades competentes esclarecimentos sobre a demanda e repassar as informações aos postulantes.

O fluxo da manifestação iniciada pelo usuário observa, então, o seguinte caminho lógico:

- Recebimento da manifestação: a manifestação pode ser recebida por telefone, formulário eletrônico e físico, correio eletrônico, carta e comunicação pessoal
- Análise: verifica-se o tipo de manifestação (informação, solicitação, reclamação, denúncia, sugestão ou elogio), quantifica-se o número de demandas, identifica-se objeto de cada demanda, avalia-se qual é o setor responsável pela produção ou custódia da informação, analisa-se a demanda
- Decisão: caso a manifestação tenha dados mínimos de identificação do manifestante e da demanda, delibera-se se é caso de responder diretamente ou de solicitar esclarecimentos
- Monitoramento: direcionada a demanda a outro setor, a Ouvidoria intermedeia a busca por uma resposta tempestiva e célere, em que o prazo é de 10 dias, podendo ser prorrogado por igual período
- Resposta: os esclarecimentos prestados pelo setor responsável são enviados ao demandante como resposta a demanda aduzida na Ouvidoria

### **5.2 Demanda derivada do contato do usuário – Atuação Ativa (art. 3º, IV, V e VIII)**

A Ouvidoria pode, a partir dos esclarecimentos prestados pelos setores competentes, recomendar aos servidores e às autoridades competentes a adoção de medidas tendentes ao equacionamento das circunstâncias que motivaram a demanda.

Nessa modalidade de atuação, cabe ainda à Ouvidoria acompanhar a execução das providências propostas apresentadas, caso oportunas, convenientes, viáveis, e reportar ao manifestante os resultados das diligências.

Ilustra-se a respeito desse tipo de atuação o case em que se procurou entender o

motivo pelo qual as listas de consultas da ordem cronológica de julgamento do 1º grau não traziam corretamente os processos que efetivamente estavam conclusos para sentença.

Ordem cronológica de atendimento: a Ouvidoria percebeu que a lista pública disponibilizada na rede mundial de computadores poderia apresentar inconsistências, razão pela qual reportou os problemas à Diretoria de Tecnologia da Informação, que, por sua vez, contactou a empresa Softplan para esclarecimentos e providências. Sem o resultado esperado, a Ouvidoria solicitou reunião com os envolvidos, a qual ocorreu na sala de reuniões do 8º andar da Torre I da sede do Tribunal de Justiça, no dia 7 de junho de 2017, das 16h:00min até às 18h:15min., sobre a alteração ou revisão da regra problemática. Na ocasião, além desse item, pediu-se a aferição do SAJ Estatística, a fim de verificar se a inconsistência repetir-se-ia nesse sistema e solicitou-se que fossem mais bem definidas as regras a respeito da inclusão e da exclusão de autos da destacada lista de atendimento por ordem cronológica. Embora a proposta de solução ainda não tenha sido ainda implementada, tal fato evidencia como o Órgão atua nas demandas derivadas do contato do usuário

### **5.3 Indício de irregularidade durante às diligências (art. 3º, IX)**

Na hipótese de evidência de qualquer indício de irregularidade recolhido durante a realização de diligências, cumpre à Ouvidoria remeter o fato ou a circunstância à autoridade competente. O fluxo desse macroprocesso é encerrado no momento em que se dá a devida ciência.

## **6 GESTÃO DAS DEMANDAS**

As demandas recebidas são registradas via sistema próprio desenvolvido pela Ouvidoria, que contempla o cadastro do manifestante, o cadastro da demanda, a análise da demanda e a decisão tomada (responder diretamente ou solicitar esclarecimentos). Cada demanda é categorizada e lançada em módulo próprio, que agrupa manifestações semelhantes pela natureza delas.

Todos os atendimentos são registrados via formulário eletrônico para que recebam um protocolo eletrônico e são lançadas nos módulos conforme foram recebidas pela Ouvidoria.

### **6.1 DEMANDAS NÃO ADMITIDAS**

As manifestações anônimas, ou que contenham notícias de fatos criminosos, tendo

em vista as competências institucionais do Ministério Público e das polícias, conforme disposto nos artigos 129, I, e 144 da Constituição Federal, ou que façam pedidos referentes a outros órgãos públicos ou privados, ou que tratem de dúvidas acerca de matéria jurídico-processuais não são admitidas na Ouvidoria.

Essa categoria de demanda foi assim subdividida:

- DNA-DNI: demandante não identificado
- DNA-DDD: denúncia de delito penal
- DNA-DOO: demanda pertencente a outro órgão
- DNA-DPJ: demanda jurídico-processual

Embora não ocorra um exame sobre o mérito do assunto abordado, a manifestação é devolvida ao remetente com a devida justificação e orientação sobre o adequado direcionamento, nos moldes preconizados no § 1º do artigo 4º da Resolução TJ n. 5 de 3 de fevereiro de 2016.

Logo, os dados relativos a essas demandas são minimamente tratados para que sejam contabilizados o número de manifestações dessa modalidade, o perfil dos remetentes, a justificativa da devolução da demanda e o tempo de atendimento.

As manifestações anônimas, entretanto, devem ser descartadas, a teor do disposto no § 2º do artigo 4º da mesma resolução.

É importante destacar que, ressalvadas as manifestações que contatam a Ouvidoria para pedir informações, todos os tipos de demandas não admitidas são mantidos registrados nesse módulo.

## 6.2 Serviço Judiciário

As demandas admitidas que tratam do catálogo de serviços prestados pelo Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina, desde que não sejam pedidos de informação e reclamações de excesso de prazo para a prática de ato processual, são registradas nesse módulo. Logo, solicitações, reclamações diversas, denúncias, sugestões e elogios são lançados agrupados no mesmo ambiente.

A subcategorização fica desse modo:

- SJU-SLT: solicitação sobre serviço judiciário
- SJU-RCL: reclamação sobre serviço judiciário
- SJU-DNC: denúncia sobre serviço judiciário
- SJU-SGT: sugestão sobre serviço judiciário
- SJU-ELO: elogio sobre serviço judiciário
- SJU-CRP: carta de presidiário

Destaca-se que denúncias, sugestões e elogios são encerrados na Ouvidoria no momento em que a demanda é encaminhada à autoridade com atribuição para investigar os fatos apontados como ilícitos administrativos, para ponderar acerca da oportunidade e da conveniência da proposta e para receber e divulgar o elogio.

As cartas de presidiários geralmente são enviadas por correspondência convencional ao Supremo Tribunal Federal e ao Superior Tribunal de Justiça, que nos remetem também por meio físico. A Ouvidoria digitaliza toda carta com o ofício recebido, depois cadastra via formulário eletrônico e direciona as manifestações à Corregedoria-Geral da Justiça e comunica os tribunais superiores sobre as providências adotadas e sobre o retorno do órgão correicional.

O destaque fica por conta da tentativa de alinhamento da demanda por meio da gestão documental à política de investimento da instituição, em organização e funcionamento, pessoal (políticas de contratação, capacitação, treinamento, política de desligamento, movimentação na carreira, remuneração e deveres funcionais), estrutura, infraestrutura, tecnologia da informação, comunicação institucional, contratos, orçamento.

## 6.3 Serviço de Informação do Cidadão

Trata-se da categoria que coleciona os pedidos de informação, ainda que a demanda contemple pretensão que não seja admitida na Ouvidoria. Dentro desse módulo há uma subcategorização para melhor classificar o tipo de dado que se está requerendo.

Assim, os pedidos de informações podem ser subdivididos em:

- SIC-LAI: pedidos aduzidos de qualquer subcategoria com base na Lei de Acesso à Informação
- SIC-INF: informação de caráter geral
- SIC-SAJ: informação processual judicial
- SIC-SPA: informação processual administrativa
- SIC-DNA: informação em demandas não admitidas

A Ouvidoria trata todos os pedidos de acordo com a Lei n. 12.527/2011 e com a Resolução CNJ n. 215/2015 para efeitos dos tipos de respostas:

- Atendido: acesso integral à informação ou parcial
- Não atendido: não se trata de pedido de LAI, matéria da competência legal de outro órgão (art. 4º, III, Res. TJ n 5/2016), informação inexistente, pergunta duplicata/repetida, o pedido não atende aos requisitos da LAI, matéria jurídico-processual (art. 4º, IV, Res. TJ n 5/2016), manifestação anônima (art. 4º, I, Res. TJ n 5/2016), notícias de fatos que constituam crimes (art. 4º, II, Res. TJ n 5/2016)

- Negado: pedido incompreensível ou genérico (art. 12, I, Res. CNJ 215/2015), pedido desproporcional ou desarrazoado (art. 12, II, Res. CNJ 215/2015), pedido exige tratamento adicional de dados (art. 12, III, Res. CNJ 215/2015), informação – descartada, nos termos previstos na tabela de temporalidade (art. 12, IV, Res. CNJ 215/2015), informação sigilosa – legislação específica (art. 12, V, Res. CNJ 215/2015), informação sigilosa – classificação conforme LAI (art. 12, VI, Res. CNJ 215/2015), informação sigilosa – processos em segredo de justiça (art. 12, VII, Res. CNJ 215/2015), dados pessoais (art. 12, VIII, Res. CNJ 215/2015), informação sigilosa – segurança da instituição ou de seus membros, servidores e familiares (art. 12, IX, Res. CNJ 215/2015)

A Lei n. 13.460/2017, que entrará em vigor em 21 de junho de 2018, prevê que o acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Na prática significa dizer que todo o fluxo de trabalho dos pedidos de informações observará, no âmbito do Poder Judiciário, o disposto na Resolução CNJ n. 215/2015:

- Verificado que o pedido atende aos requisitos da Lei n. 12.527/2011, o pedido deve ser atendido de imediato, pela Ouvidoria, quando a informação estiver disponível
- Caso não tenha sido possível atender imediatamente, a Ouvidoria, em 48 horas, deve encaminhar o pedido ao setor responsável pela produção ou pela custódia da informação
- O setor responsável deve comunicar à Ouvidoria caso não possua a informação em 48 horas, ou, caso a possua, em 15 dias encaminhar a informação requerida, caso esta possa ser divulgada, a contar do recebimento do pedido, ou, no mesmo prazo, comunicar a impossibilidade de divulgar a informação requerida mediante justificativa
- Antes de 15 dias, solicitar prorrogação do prazo para resposta mediante justificativa
- Havendo dúvida quanto à classificação do documento, o pedido poderá ser encaminhado à análise da autoridade que esteja incumbida da classificação das informações, a qual deverá se manifestar em 10 dias

A Ouvidoria já se encontra preparada para cuidar de todas as demandas por esse fluxo de trabalho e nos termos das exigências legais.

#### 6.4 Reclamação de Excesso de Prazo

Essa categoria reúne as demandas em que a reclamação é quanto ao tempo de atendimento para a prática de ato processual, popularmente denominada de morosidade processual.

A subcategorização desse módulo leva em consideração o remetente da demanda, se advinda de outro órgão como Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça, ou aduzida pelo reclamante neste órgão:

- REP-CNJ: reclamação advinda da Ouvidoria do CNJ
- REP-OUV: reclamação formulada diretamente na Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina

Os dados do processo reclamado são capturados de acordo com a instância:

- 1ª Instância: processos em trâmite no 1º grau, inclusive ações do juizado especial
- 2ª Instância: recursos e ações originárias em trâmite no 2º grau, inclusive turmas recursais

São extraídos do SAJ, ao menos, as seguintes informações:

- Código e número do processo
- Código e nome do foro
- Código e nome da vara
- Código e nome do cartório
- Autoridade judiciária responsável pelo processo
- Código e competência
- Código e classe processual
- Código e assunto
- Nome das partes e dos advogados
- Valor da ação
- Código, tipo de distribuição, data e hora da distribuição
- Meio de tramitação
- Recebimento
- Situação
- Hora, data e nome da última movimentação
- Fluxo, fila de trabalho e posição do processo na respectiva fila

A fase de análise da demanda é realizada por dois servidores com formação jurídica, sendo um deles o Coordenador. Nesse momento, o processamento das informações é realizado em dois níveis. Primeiro, observa-se o tempo aguardado desde a última movimentação, para se averiguar se efetivamente estão ocorrendo atrasos que possam exigir esclarecimentos – para facilitar esta análise, estão sendo desenvolvidos algoritmos de decisão automatizada. Segundo, a efetiva decisão da Ouvidoria de buscar informações com o responsável depende, às vezes, do que realmente aconteceu ao longo do processo,

requerendo, portanto, a perquirição dos autos. Só então ocorre a deliberação de responder diretamente ao demandante ou de solicitar esclarecimentos ao responsável.

Assim, verifica-se se a última movimentação examinada corresponde ao último impulso processual, se a demanda é uma das exceções à lista de ordem cronológica, se há prioridades legais, se há pedido de tutela de urgência pendente de apreciação, ou, seja caso que mereça tratamento de urgência, se há concessão de justiça gratuita, se admite proposta de mediação ou de conciliação e em que fase processual os autos se encontram, marcando-se a data de início e de final de cada etapa.

A análise a respeito do tempo de atendimento do processo também é feita com base na fila de trabalho da vara judicial por meio do SAJ Estatística e nas listas de ordem cronológica de julgamentos e de recebimento para publicação e efetivação dos pronunciamentos judiciais divulgadas na internet.

Se o que existe é o princípio da duração razoável do processo, remanesce dúvida sobre quais critérios devam ser adotados objetivamente pela Ouvidoria no caso concreto e individualizado para que se delibere sobre solicitar esclarecimentos à unidade jurisdicional ou administrativa, ou quando se trata de hipótese em que é possível ao órgão responder diretamente à demanda recebida.

É nesse ponto que reside a nossa grande dificuldade, porque não há indicadores que determinem o tempo médio para a prática de decisões judiciais, para a efetivação dos atos processuais, para o impulso ordinatório do feito, nem mesmo qual é o prazo razoável para a duração de certa fase processual, ou ainda do processo, dentro da respectiva competência. Essa complexa análise para a tomada da decisão da Ouvidoria é realizada principalmente pela Servidora Bárbara Rodrigues de Freitas, a quem se agradece pelo excelente trabalho.

Nesse panorama, faltam elementos cognitivos pelos quais seja possível aferir segura e concretamente, mediante comparação entre processos semelhantes, na mesma condição, que tramitam na unidade a razoável duração do processo, ou, ainda, por meio de parâmetros fixados para grupo de equivalência entre juízos.

É essencial, por outro lado, que a Ouvidoria tenha conhecimento das variáveis de cada unidade, como número de ações distribuídas, número de pedidos de tutela de urgência, número total de processos em tramitação, número de manifestações judiciais, dados sobre o percentual de movimentação processual, para verdadeiramente ser possível dimensionar os pontos fortes e os fracos dos órgãos jurisdicionais, a fim de que cada ouvidoria interceda pela melhoria das condições de trabalho ou pelo aprimoramento do serviço prestado.

Como se percebe, não existe um modelo matemático aplicável à tomada de decisão da Ouvidoria, quando, na realidade, é precisamente disso de que se necessita.

Hoje boa parte do acervo é eletrônico e, em tese, contém todas as informações que poderiam referenciar a concepção de regras objetivas para a análise comportamental das

demandas na Ouvidoria e, igualmente, para nortear o desenvolvimento de protocolos de ações para o gerenciamento de crises entre o usuário e o Judiciário.

A prevalecer esse modelo de Ouvidoria se estará perdendo a oportunidade de gradativamente objetivar interpretações quanto ao tempo de duração do processo e de tratar os iguais na medida de sua igualdade e os diferentes na medida de suas diferenças.

Por isso, defende-se que exista um algoritmo para auxiliar na tomada de decisão de direcionamento das demandas as varas judiciais, com aplicação do Teorema de Chebyshev ou com o uso de medidas de posição estática ou dinâmica.

O algoritmo dinâmico pode auxiliar nas gestões de gabinetes e de cartórios, cuja utilização pode gerar um Ótimo de Pareto na distribuição de tempo para classes e assuntos e a maximização dos processos sentenciados e baixados com o modelo de eficiência baseado na Função de Cobb-Douglas.

Os algoritmos de decisão antes mencionados buscam captar a situação real da vara judicial isoladamente e em seu grupo de equivalência para gerar a deliberação. Assim, em vez de partir de prazos definidos abstratamente, que seriam igualmente válidos para diversos atos e todas as unidades, eles analisariam os tempos de cada fila de trabalho da unidade e das varas judiciais dentro de seu grupo de equivalência e determinariam a criticidade do tempo decorrido desde a última movimentação analisada, considerando, inclusive, o grau de prioridade dos autos na situação específica.

A deliberação acerca da possibilidade de a Ouvidoria responder diretamente a reclamação de excesso de prazo para a prática de ato processual ou direcionar a demanda à vara judicial observaria, portanto, a igualdade de tramitação entre varas judiciais distintas, deixando-se de atribuir um lapso temporal fechado que valha para qualquer unidade judiciária.

Além disso, computando-se média, mediana e desvio padrão do tempo na fila de trabalho da unidade, seria possível, mediante o emprego de teoremas gerais de estatística, determinar um intervalo de datas em que provavelmente o ato aguardado será realizado. Esse trabalho matemático está sendo desenvolvido com brilhantismo pelo Servidor Bernardo Vieira Emerick.

#### **6.4.1 Algoritmo para tomada de decisão por parte da Ouvidoria**

O algoritmo, como antes se disse, tem como escopo principal uniformizar o tratamento dispensado às demandas e, a partir disso, adequar a decisão da Ouvidoria à realidade das varas judiciais.

Para ilustrar, se o tempo médio para a realização de determinado ato judicial na unidade for de 120 dias e o processo está aguardando aquele ato há 110 dias, não seria

razoável pedir esclarecimentos. Porém, se fosse constatado que aquele mesmo ato fosse normalmente praticado nas unidades do grupo de equivalência em 30 dias, a decisão deveria ser em sentido oposto. Nesse caso, o pedido de esclarecimentos não se deveria tanto ao processo objeto da reclamação, mas à situação da unidade como um todo.

Foram criados dois algoritmos centrais, com variações na aplicação deles, o primeiro com base em um teorema geral de distribuição de probabilidades, o Teorema de Chebyshev, que determina um limite superior para a proporção de casos que estão distantes da média. Por exemplo, apenas 25% dos casos podem estar mais distantes da média do que dois desvios padrão. A aplicação desse algoritmo, portanto, é feita atribuindo-se a quantidade de desvios padrão que se permite de desvio em relação à média: o que passar desse limite gera pedido de esclarecimento. A regra é definida tanto para a unidade quanto para o grupo de equivalência.

O segundo tem como base medidas de posição. A ideia seria estabelecer a faixa dos casos mais graves, aqueles que devem resultar em pedidos de esclarecimento. Assim, poderia ser estabelecido que, se o tempo decorrido desde a última movimentação estivesse dentro da faixa dos 20% piores tempos para aquele ato na unidade ou dentro da faixa dos 5% piores tempos no grupo de equivalência, deveria ser feito pedido de esclarecimentos.

A efetiva implementação dos algoritmos depende da autorização de acesso à base de dados do SAJ, a qual aguarda apreciação no Processo Administrativo n. 13917/2017.

#### **6.4.2 Cálculo de eficiência**

Para o cálculo de eficiência, considerou-se a possibilidade de aplicação da função de produção de Cobb-Douglas, desenvolvida nos Estados Unidos na década de 1920 para estimar o Produto Nacional Bruto como resultados da combinação dos insumos capital e do trabalho, como agregados macroeconômicos.

A função de Cobb-Douglas também pode ser aplicada como uma função de utilidade, pois ela satisfaz duas propriedades essenciais: o aumento da quantidade de um bem leva ao aumento da utilidade (utilidade marginal positiva), mas o aumento da utilidade é cada vez menor (utilidade marginal decrescente).

A ideia do cálculo é considerar que o valor produzido pela atividade judiciária não é linear e que sentenças de diferentes complexidades devem resultar em valores adicionais diferentes.

A finalidade é corrigir uma distorção do cálculo do IPC-Jus que considera que processos de diferentes complexidades tenham o mesmo valor, de modo que se sobrevalorize a produção concentrada de sentenças repetitivas e de baixa complexidade.

#### **6.4.3 Acesso diário ao banco de dados do Poder Judiciário**

O acesso diário ao banco de dados públicos do Poder Judiciário é elemento conectivo essencial ao sucesso das aplicações dos algoritmos e da produção de relatórios em BI (Business Intelligence), com inferências pela análise automatizada de informações, principalmente oriundas do SAJ.

#### **6.4.4 Análise dados para identificar padrões**

Há interesse da Ouvidoria de analisar os dados para medir produtividade e para identificar padrões. Para que as inferências possam ser feitas sobre os dados do SAJ, é essencial que se tenha uma ferramenta de Business Intelligence (BI), talvez potencializada pela Computação Cognitiva (CC).

#### **6.5 Impactos da Lei n. 13.460/2017 na Ouvidoria**

A Lei n. 13.460/2017, com seus sete capítulos, dedica um exclusivamente às Ouvidorias:

- I – Disposições preliminares
- II – Dos direitos básicos e deveres dos usuários
- III – Das manifestações dos usuários de serviços públicos
- IV – Das ouvidorias
- V – Dos conselhos de usuários
- VI – Da avaliação continuada dos serviços públicos
- VII – Disposições finais e transitórias

Nas disposições preliminares, o artigo 2º, em seu inciso V, define que reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços são considerados manifestações, enquanto o parágrafo único desse dispositivo prevê que o acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei n. 12.527/2011 (LAI). Já o artigo 3º estabelece a obrigação de que, no ponto que interessa, o Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina publique com periodicidade mínima anual quadro geral dos serviços prestados, identificando os órgãos ou entidades responsáveis, assim como a autoridade administrativa a quem estejam subordinados ou vinculados.

Nos direitos básicos e deveres dos usuários, o artigo 5º, além de estabelecer que os agentes públicos e os prestadores de serviços públicos devem observar urbanidade,

respeito, acessibilidade, cortesia no atendimento e presumir a boa-fé do usuário, determina, entre outras, as seguintes diretrizes: o atendimento deve observar a ordem de chegada, ressalvados os casos urgentes e previamente agendados, asseguradas as prioridades legais; cumprimento de prazos e normas procedimentais; e aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar os processos e procedimentos de atendimento e que propiciem melhores condições para o compartilhamento de informações.

Ainda no capítulo que trata dos direitos básicos e deveres dos usuários, ressalta-se que o artigo 6º, no inciso IV, garante ao usuário proteção de suas informações pessoais nos termos da LAI, e que o artigo 7º atribui as responsabilidades de divulgar uma Carta de Serviços ao Usuário, com informações claras e precisas em relação a cada serviço prestado pelo Poder Judiciário, e de detalhar compromissos e padrões de qualidade do atendimento. A esse respeito, confira-se:

Art. 7º [...]

[...]

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

I – serviços oferecidos;

II – requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

III – principais etapas para processamento do serviço;

IV – previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

V – forma de prestação do serviço; e

VI – locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 3º [...]

I – prioridades de atendimento;

II – previsão de tempo de espera para atendimento;

III – mecanismos de comunicação com os usuários;

IV – procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e

V – mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

A Carta de Serviços ao Usuário deverá ser objeto de regulamento específico no âmbito deste Poder Judiciário.

Nas manifestações dos usuários de serviços públicos, o artigo 10 dispõe que elas serão dirigidas à ouvidoria e conterão identificação, podendo ser realizadas por meio eletrônico ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverão ser reduzidas a termo. Prevê-se, no caso de meio eletrônico, a possibilidade de a ouvidoria requerer a certificação da identidade do usuário. A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei n. 12.527/2011.

Nesse capítulo, a Lei finaliza definindo que os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a

sua efetiva resolução, que compreende, conforme o § 2º do artigo 12:

I – recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

II – emissão de comprovante de recebimento da manifestação;

III – análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV – decisão administrativa final; e

V – ciência ao usuário.

Ao tratar das ouvidorias, órgão que passa a centralizar as manifestações de usuários a respeito de cada serviço prestado pelo Poder Judiciário, a Lei definiu atribuições que vão muito além do papel de mero canal de comunicação. Vale conferir:

Art. 13 As ouvidorias terão como atribuições precípua, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I – promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II – acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir sua efetividade;

III – propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV – auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V – propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI – receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

VII – promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Com efeito, a lei de proteção e de defesa do usuário de serviços públicos estabelece a ouvidoria como porta de entrada e de saída das manifestações dos usuários sobre os serviços prestados pelo Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina e divulgados na Carta de Serviço do Usuário.

Com vistas à execução de seus escopos, cabe às ouvidorias:

I – receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II – elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

O artigo 15, que trata do relatório de gestão, assim dispõe:

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

I – o número de manifestações recebidas no ano anterior;

- II – os motivos das manifestações;
  - III – a análise dos pontos recorrentes; e
  - IV – as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.
- Parágrafo único. O relatório de gestão será:
- I – encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e
  - II – disponibilizado integralmente na internet.

Diante disso, pode-se fazer a devida comparação das competências e atribuições determinadas pela Resolução TJ n. 5, de 3 de fevereiro de 2016, e pela Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017.

Em relação às manifestações dos usuários dos serviços públicos, a atividade atual da Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina é resumida pelos verbos receber, atender, direcionar, acompanhar, encaminhar, responder e avaliar. Todas essas competências estão contempladas na nova lei. Dessa forma, não há, quanto a esse ponto, modificação da atividade.

Com base nas informações dos relatórios estatísticos de 2016 e em informações prestadas em consulta por telefone pela Diretoria de Tecnologia da Informação, pode-se estimar no quadro abaixo a quantidade de manifestações que seriam dirigidas à Ouvidoria caso ela recebesse as demandas que foram diretamente endereçadas aos órgãos listados.

ATIVIDADES CONCENTRADAS	DEMANDAS
Ouvidoria (atual)	2.537
Ouvidoria + CGJ	13.671
Ouvidoria + DTI	50.437
Ouvidoria + DEA	6.740
Ouvidoria + CGJ + DTI	61.571
Ouvidoria + CGJ + DEA	17.874
Ouvidoria + DTI + DEA	54.640
Ouvidoria + CGJ + DTI + DEA	65.774

Em relação aos serviços públicos, a Resolução TJ n. 5 de 3 de fevereiro de 2016 dispõe nos incisos IV, V e VIII do artigo 3º que cabe à Ouvidoria propor melhorias a partir das manifestações recebidas, acompanhar sua implementação e sugerir medidas de aperfeiçoamento na prestação dos serviços. Trata-se, pois, de atividades propositivas e corretivas, mas dependentes das manifestações recebidas e das diligências empreendidas.

Quanto a esse tema, a Lei n. 13.460 parece ampliar a natureza das atividades, porque as tarefas de fiscalizar, de propor medidas de aperfeiçoamento e de correção passam a não

ficar adstritas à reação às manifestações, mas a ser proativas. De modo genérico, pode-se dizer que, independentemente de prévia manifestação, cumpre à Ouvidoria "acompanhar a prestação de serviços, visando garantir a sua efetividade" (art. 13, II).

Em relação à produção de dados estatísticos, a Lei é mais específica que a Resolução, detalhando o mínimo de informações que o Relatório de Gestão deverá conter.

Para que possa se adequar à nova realidade criada pela Lei n. 13.460, a Ouvidoria precisará passar por processos de melhorias no uso de tecnologias, na divisão das atividades e no redimensionamento da mão de obra.

Quanto ao aperfeiçoamento tecnológico, não se trata apenas de medida conveniente ao aumento de eficiência e de eficácia na prestação do serviço, mas de adequação determinada de forma imperativa pelo inciso XIII do artigo 5º da Lei, que estabelece como diretriz a "aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento de informações".

Como antes referido, a Ouvidoria já desenvolveu método próprio e sistematizado de registro de demandas, buscando assinalar o maior número de informações relevantes a respeito da pessoa, do processo judicial vinculado, do tratamento da demanda e da resposta enviada ao usuário. Contudo, a ferramenta ainda está em construção pelo próprio órgão. A adequação à nova realidade exigirá a expansão do sistema para abranger os seguintes módulos: a) cadastro de usuários; b) registro das manifestações (é a parte que já vem sendo desenvolvida); c) processamento das manifestações; d) consulta às manifestações pelo usuário; e) resposta às manifestações; f) avaliação dos serviços (tanto pelo usuário, quanto pela Ouvidoria e pelos setores prestadores de serviços públicos); g) demandas de ofício e acompanhamento da prestação de serviços; e h) estatística.

O módulo de cadastro de usuários servirá a dupla finalidade: facilitar novas manifestações do mesmo usuário sem que precise registrar seus dados pessoais repetidamente; e gerar informações estatísticas relevantes.

A Lei determina que a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar as prioridades de atendimento (art. 7º, § 3º, I). O cadastro de usuários deverá prever informações pessoais suficientes para determinar para cada serviço a existência ou não de prioridade. Essa determinação, evidentemente, deverá ser realizada por meio de um algoritmo, de modo que, ao realizar a manifestação, o sistema automaticamente identifique a situação.

O módulo de registro de manifestações deverá ser a parte de integração de todo o sistema, na medida em que toda demanda deverá ser catalogada e registrada, permitindo o acompanhamento tanto interno (pelo módulo de processamento de manifestações), quanto externo (pelo módulo de consulta às manifestações). Isto é, tudo que for relevante em relação à demanda – desde sua categorização até as informações relativas aos procedimentos

adotados – deverá ser registrado e passível de acompanhamento, de modo que o módulo de registro de manifestações poderá ser entendido como a base que unifica todo o sistema.

O módulo de processamento de manifestações diz respeito à atividade realizada pela Ouvidoria no tratamento dispensado às manifestações. Assim, algoritmos de decisão e usos de inteligência artificial no auxílio da análise deverão estar integrados a esse ambiente virtual, o qual deverá estar conectado forçosamente ao SAJ.

Pedidos de esclarecimentos e respostas às demandas deverão ser registrados e processados nesse módulo. Diante disso, o acompanhamento de manifestações também deverá estar integrado com esse ambiente virtual e com os módulos de resposta e de consultas.

O módulo de processamento deverá conter ferramenta "Push", que faz envios automáticos aos setores quando a demanda for movimentada. Já o módulo de consulta de manifestações é especialmente direcionado ao usuário. Feito o cadastro, após o login, ele poderá conferir o histórico de suas demandas e o processamento de cada uma delas. O ambiente virtual também deverá conter ferramenta "Push", de modo a comunicar ao usuário as movimentações no processamento da demanda.

O módulo de resposta às manifestações visa padronizar e automatizar, na medida do possível, as respostas da Ouvidoria mediante a criação de modelos de respostas com campos plásticos para cada situação prevista, aumentando a efetividade da atividade e uniformizando o tratamento dispensado aos usuários.

As respostas deverão ser encaminhadas com questionário acerca da prestação de serviço da Ouvidoria e também do setor que motivou a reclamação, de modo a medir a satisfação do usuário.

O módulo de resposta estará naturalmente vinculado ao módulo de avaliação dos serviços. São cinco as avaliações que podem ser realizadas, três pelos usuários dos serviços públicos, de caráter subjetivo, uma pela própria Ouvidoria, de caráter objetivo, e uma pelos prestadores de serviços públicos, medindo a adequação entre os meios disponibilizados pela Administração e suas atribuições.

Diante de uma manifestação, os usuários podem fazer as seguintes avaliações: do serviço público prestado; da resposta dada pelo setor demandado; e, finalmente, do atendimento que a Ouvidoria dispensou à manifestação. Observe-se que a primeira dessas avaliações não depende de prévia manifestação, de modo que o sistema deverá proporcionar a possibilidade de realizar avaliações subjetivas de todos os serviços públicos a qualquer momento.

A avaliação realizada pela Ouvidoria, porém, deverá ser realizada por meio de critérios objetivos determinados na Carta de Serviços ao Usuário, conforme disposto especialmente nos incisos do parágrafo 2º do artigo 7º da Lei n. 13.460.

De modo a promover o aperfeiçoamento contínuo da prestação de serviços da administração pública, o sistema de avaliação deverá informar os setores acerca das avaliações realizadas pelos usuários imediatamente, para que o próprio setor possa adiantar-se e buscar a prevenção de novas ocorrências.

O sistema de avaliação também deverá registrar as medidas tomadas pelos setores reclamados para a solução dos problemas que ocasionaram a manifestação, a fim de permitir o essencial feedback aos usuários. Também deverá gerar o acompanhamento na implementação das medidas corretivas.

Por experiência, sabe-se que, durante a análise das reclamações feitas pelos usuários dos serviços públicos, muitas vezes são descobertos problemas outros que geram demandas derivadas ou satélites. Para o registro e o controle dessas demandas derivadas, deverá existir o módulo de demandas de ofício e de acompanhamento da prestação de serviços, integrado com o módulo de avaliação dos serviços. A diferença entre esses dois módulos é que o de avaliação está mais relacionado com as próprias demandas dos usuários, ao passo que o módulo de demandas de ofício e de acompanhamento da prestação de serviços está ligado às diligências genéricas realizadas pela Ouvidoria, tendo efeito sobre conjuntos de demandas e sobre a prevenção de novas ocorrências.

O sistema deverá contar com um módulo de estatísticas, que não deverá se restringir à mera produção de dados mínimos exigidos pela Lei, mas servir como instrumento efetivo de diagnóstico de deficiências e de gargalos na oferta dos serviços públicos, auxiliando na prevenção e na correção de problemas. A geração dos dados deve ser feita constantemente, conforme ocorram os registros das demandas no sistema, em tempo real, auxiliando a atividade da administração à medida em que as reclamações ocorram, sem precisar aguardar a divulgação anual do Relatório de Gestão.

Além disso, o módulo de estatística deverá permitir consultas dos dados pelos usuários, sendo um instrumento de transparência da administração do Poder Judiciário. O módulo de estatística servirá também para determinar o ranking dos órgãos mais reclamados, conforme determinado pelo § 2º do artigo 23 da Lei.

Como instrumento fundamental no desenvolvimento do sistema, foi mencionada a implantação de mecanismos de inteligência artificial. Entre as soluções já vislumbradas nesse sentido está a criação de um chatbot, um atendente virtual com inteligência artificial e com compreensão de linguagem natural que seja capaz de esclarecer dúvidas dos usuários a qualquer tempo, elevando a transparência do órgão.

Por ser capaz de compreender linguagem natural, o chatbot seria um instrumento bastante útil na solução de dúvidas que surgem no momento da análise da demanda pelos servidores. Um exemplo serve para ilustrar bem a situação: há ocasiões em que é preciso saber se houve pedido de gratuidade de justiça e se houve indeferimento pelo magistrado. A

experiência mostra que a busca dessa informação nos autos do processo pode ser bastante exaustiva, ao requerer a leitura de várias peças. Com breve treinamento de máquina, seria possível transformar o robô em eficiente pesquisador, resolvendo a dúvida do analista em poucos segundos. Mais do que isso: os analistas poderiam desenvolver um conjunto de perguntas frequentes, e o sistema já traria imediatamente as respostas, sem que se precisasse requerer a informação.

Diante da possibilidade de treino de máquina para prestação de informações, o mesmo chatbot poderia ser utilizado com maior eficiência no processo de centralização das demandas na Ouvidoria. Nesse aspecto, é essencial que o treinamento seja feito de modo colaborativo com servidores das diversas áreas do Poder Judiciário, que já teriam experiência quanto às manifestações geralmente recebidas e saberiam quais são as perguntas feitas com maior frequência.

Outra funcionalidade que deveria ser integrada ao chatbot é a realização de atendimento por telefone, já que, além da compreensão de linguagem natural escrita, o programa é capaz de traduzir a fala em texto e vice-versa. Dessa forma, o atendimento pessoal por telefone só seria necessário naqueles pontos de dúvida em que o sistema não pudesse resolver por conta própria. É muito importante que a Ouvidoria possa contar com tal ferramenta diante do número esperado de novas demandas.

Além das necessidades tecnológicas, é fundamental determinar a divisão de tarefas que deverá ocorrer dentro da Ouvidoria. Embora não se tenha, nesse momento, a pretensão de dividir a Ouvidoria, pode-se pensá-la, para fins didáticos, de acordo com as funções desempenhadas: atendimento, processamento de demandas, controle e respostas das demandas, acompanhamento da prestação de serviços, estatística e coordenação.

Dentro do atendimento, incluem-se as atividades de atendimento propriamente dito (pessoalmente ou por telefone) e de registro das demandas, como já ocorre atualmente. No núcleo de processamento de demandas estariam concentradas as atividades de analisar, encaminhar, responder e controlar as demandas, de avaliar os serviços públicos e gerar demandas de ofício. A parte de estatística ficaria responsável pela geração de dados, dos relatórios estatísticos, pela avaliação estatística dos serviços prestados e, com base nela, pela criação de demandas de ofício. Ademais, deverá auxiliar no treinamento do chatbot. Finalmente, incumbiria à coordenação a atividade de controlar a totalidade das funções, harmonizando o trabalho e orientando a Ouvidoria à produção dos serviços que lhe incumbem.

Diante da quantidade de manifestações que se pode esperar com base nos dados de 2016, pode ser traçada a distribuição mínima de pessoal conforme as funções. O atendimento e registro das demandas deverá ser feito por quatro pessoas, que, como hoje, poderão ser terceirizados. Já as atividades de análise e processamento das demandas requererão, no mínimo, quatro servidores com conhecimentos jurídicos. As respostas deverão ser analisadas

por três servidores com formação jurídica. O controle deverá ser exercido por dois servidores. A avaliação de serviços públicos e instauração de demandas de ofício deverá ser exercida por pelo menos quatro servidores, dos quais três deverão ter formação jurídica e um deverá ter formação em análise de sistemas – este último especificamente voltado ao tratamento de manifestações relativas aos sistemas de informática do Poder Judiciário. A análise de dados e estatística e treinamento de máquina deverá ser feita por três servidores com conhecimento específico nas áreas de matemática, de estatística ou de ciências da computação.

Dessa forma, com o Coordenador, a Ouvidoria deverá contar com um quadro de pessoal de, no mínimo, vinte e uma pessoas, conforme tabela abaixo.

NÚCLEO	SERVIDORES	FORMAÇÃO
Atendimento e registro	4	Terceirizados
Análise e processamento	4	Jurídica
Resposta	3	Jurídica
Controle	2	Não requer formação específica
Avaliação de serviços públicos e instauração de demandas de ofício	4	Jurídica: 3 Análise de sistema: 1
Análise de dados, estatística e treinamento de máquina	3	Matemática, estatística ou ciência da computação
Coordenação	1	Jurídica

Deve-se ressaltar que as necessidades de pessoal antes descritas pressupõem a disponibilização do sistema informatizado e de todos os seus módulos, e do uso da ferramenta chatbot, que devem ser encarados como mecanismos de economia de pessoal.

De fato, se considerarmos apenas as demandas judiciais, a média de 2010 a 2016 foi de 1.795 por ano, com desvio padrão de 162, o que mostra que a variação é baixa ao longo do tempo em relação à média, ou seja, há estabilidade. Ora, considerando apenas o acréscimo de 11.134 demandas hoje processadas diretamente pela Corregedoria-Geral da Justiça, pode-se estimar o aumento de 520% de demandas judiciais que passarão a ser registradas, analisadas, processadas e respondidas pela Ouvidoria a partir das atribuições estatuidas pela Lei n. 13.460.

Essa é a análise preliminar das adequações necessárias à Ouvidoria do Poder Judiciário para atender ao determinado pela Lei n. 13.460/2017.

## 7 DESAFIOS IMPOSTOS AO PRÓXIMO BIÊNIO

Elencam-se neste tópico desafios que a Ouvidoria espera vencer nos próximos dois anos:

- Gestão do conhecimento
- Implementar as modificações previstas na Lei n. 13.460/2017
- Colocar em funcionamento os algorítmicos de tomada da decisão da Ouvidoria e de eficiência
- Colocar em funcionamento o acesso da Ouvidoria ao banco de dados do SAJ
- Colocar em funcionamento a Central de Serviços – serviço informatizado da Ouvidoria
- Colocar em funcionamento o chatbot
- Definir todos os fluxos de processos da Ouvidoria
- Melhorar a pesquisa de satisfação
- Criar meios objetivos de avaliação pela Ouvidoria dos serviços prestados
- Criar meios de que as reclamações das varas judiciais por melhores condições de trabalho tenham canal de comunicação direta com a administração
- Criar questionário padrão para os esclarecimentos prestados pelas varas judiciais à Ouvidoria
- Sistematizar as demandas derivadas do contato do usuário
- Melhorar o tratamento dos dados analíticos e estatísticos

