



OUVIDORIA
PODER JUDICIÁRIO DO
ESTADO DE SANTA CATARINA
RELATÓRIO ESTATÍSTICO
ANO 2019

EQUIPE DA OUVIDORIA

Ouvidor do Poder Judiciário

Desembargador Vilson Fontana

Juíza Auxiliar da Presidência

Juíza de Direito Carolina Ranzolin Nerbass

Coordenador

Rodrigo de Aguiar Damiani

Servidores

Bárbara Rodrigues de Freitas Lazzari

Bernardo Vieira Emerick

Márcio Atila dos Santos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
de Santa Catarina

Gabinete da Presidência
Ouvidoria

APRESENTAÇÃO

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. Cabe ao ouvidor receber, encaminhar e responder reclamações, solicitações, sugestões, denúncias, elogios e pedidos de informações relacionados às esferas judicial e administrativa.

O exercício dessas tarefas pressupõe a existência de método claro de atendimento, de maneira a assegurar ao interessado a percepção de que há instrumentos de gestão e de controle ligados à proteção dos seus direitos e, desse modo, legitimar materialmente a atuação do órgão na busca da efetivação das pretensões de caráter jurisdicional e administrativo. É possível conferir no sítio da Ouvidoria informações relevantes a respeito da forma de atuação como canal de comunicação.

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. Tal medida contribui para a evolução das pessoas, dos processos de trabalhos e da instituição.

A divulgação de informativo anual é um passo no caminho da transparência, 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 ano que passou.

O Relatório Estatístico tem por base as demandas recebidas na Ouvidoria entre o período de 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2019. Para melhor didática, dividiu-se em dois tópicos, o primeiro tratando das demandas em geral e o último cuidado dos dados específicos de cada categoria.

SUMÁRIO

I DEMANDAS POR CATEGORIA.....	5
1. DEMANDAS RECEBIDAS POR MÊS	5
1.1 DEMANDAS EM GERAL.....	5
1.2 DEMANDAS POR CATEGORIA RECEBIDAS POR Mês.....	6
2. CANAL DE CONTATO	6
3. PERFIL DOS DEMANDANTES	7
4. TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO NA OUVIDORIA	7
4.1 TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO GERAL	7
4.2 COMPARATIVO DE TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO POR CATEGORIA.....	8
5. DEMANDAS NÃO ADMITIDAS	9
6. TIPOS DE DEMANDAS.....	10
7. DEMANDAS SEGUNDO REFERÊNCIA A PROCESSO JUDICIAL.....	11
II DEMANDAS POR CATEGORIA.....	12
8. SERVIÇO JUDICIÁRIO – SJU	12
9. RECLAMAÇÃO POR EXCESSO DE PRAZO	12
9.1 DEMANDAS POR SUBSEÇÃO.....	13
9.2 DEMANDAS POR REGIÃO	13
9.3 DEMANDAS POR ÁREA JUDICIAL.....	14
9.4 DEMANDAS POR INSTÂNCIA	15
9.5 DEMANDAS POR TIPO DE ATO PROCESSUAL	15
9.6 PROCESSOS EM MEIOS FÍSICO E ELETRÔNICO	16
9.7 CLASSES PROCESSUAIS MAIS FREQUENTES	16
9.8 ASSUNTOS PROCESSUAIS MAIS FREQUENTES.....	17
10. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC	17
10.1 TEMAS ABORDADOS NOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	18
10.2 PEDIDOS DE INFORMAÇÃO ATENDIDOS, Não ATENDIDOS OU NEGADOS	18
10.3 PEDIDOS ATENDIDOS INTEGRALMENTE.....	19
10.4 MOTIVO DO Não ATENDIMENTO	19
10.4 MOTIVO DA NEGATIVA DE ACESSO AOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO.....	20
III DEMANDAS PROVENIENTES DO CNJ.....	21

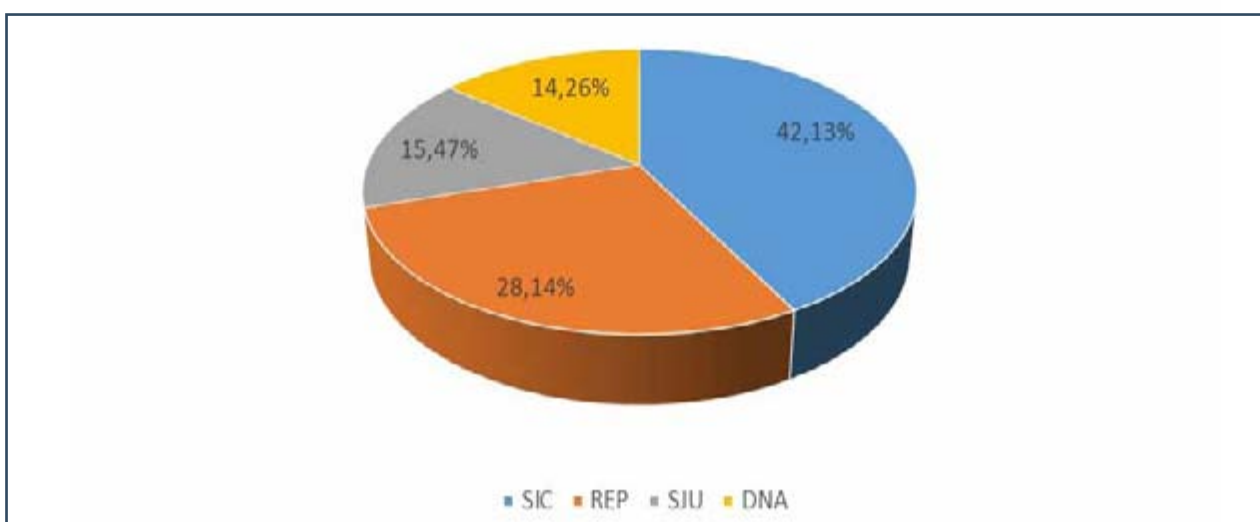
Todos os dados deste relatório se referem aos meses de janeiro a dezembro.

1. DEMANDAS POR CATEGORIA

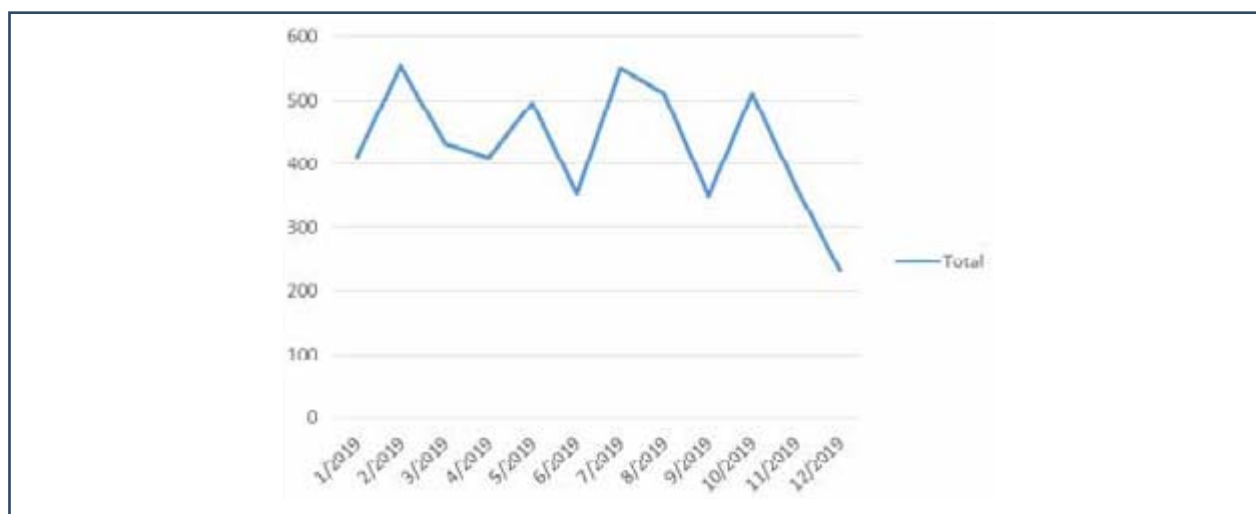
A Ouvidoria recebeu 5.177 demandas, as quais foram categorizadas em: a) Demandas Não Admitidas (DNA); b) Serviço Judiciário (SJU); c) Reclamação de Excesso de Prazo (REP); d) Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

A categoria SIC representou 42% do total de demandas recebidas pelo órgão.

1.1 Demandas Recebidas por Mês

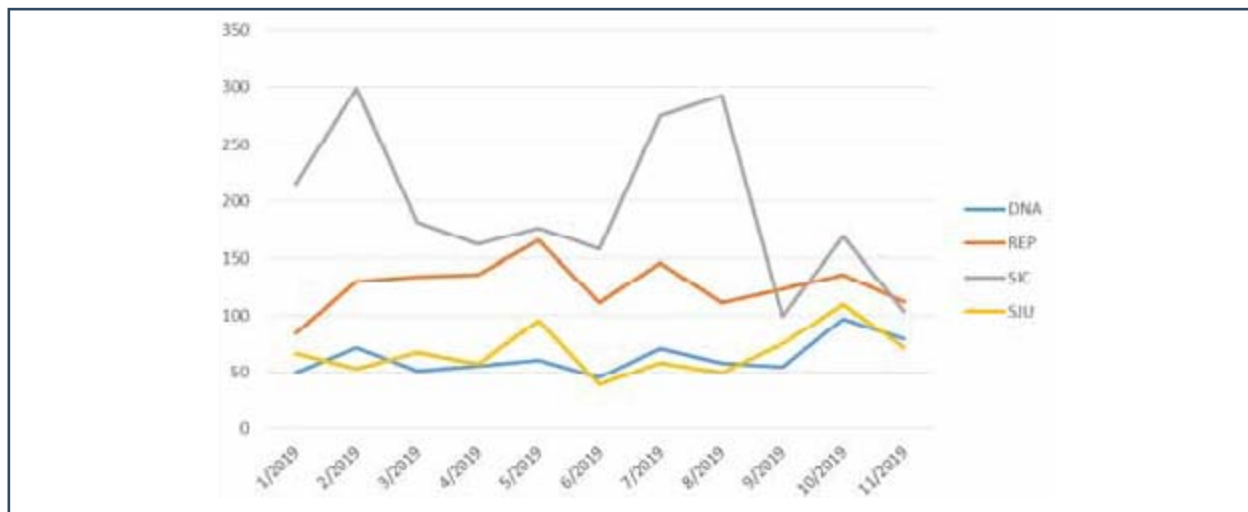


A Ouvidoria recebeu, em média, 431 demandas por mês. O gráfico mostra a evolução da quantidade total de demandas recebidas ao longo do ano.



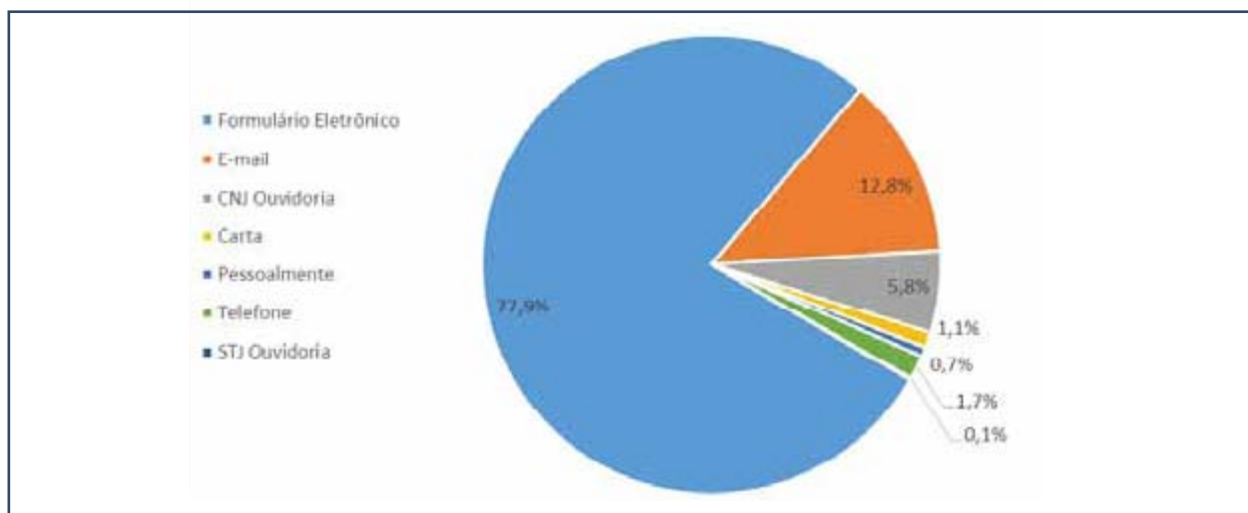
1.2 Demandas por Categoria Recebidas por Mês

O gráfico a seguir ilustra a evolução do quantitativo de demandas recebidas por categoria ao longo do ano. A média mensal de demandas recebidas por categoria foi de 62 de DNA, 121 de REP, 182 de SIC e 67 de SJU.



2. CANAL DE CONTATO

O meio de comunicação preferido pelos usuários foi o formulário eletrônico, que representou 78% dos atendimentos.



3. PERFIL DOS DEMANDANTES

A imensa maioria dos demandantes são pessoas físicas, e, entre elas, a maioria é composta de homens. De fato, 95,5% das manifestações foram realizadas por pessoas físicas, das quais 59,2% eram homens.

4. TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO NA OUVIDORIA

Os relatos recebidos são analisados e respondidos individualmente pela Ouvidoria ou mediados pelas unidades que detêm a informação ou que são objeto da manifestação.

Cada etapa do fluxo de trabalho é medida com o objetivo de mensurar o tempo médio do atendimento das demandas e o tempo médio de retorno das unidades jurisdicionais e administrativas, quando a Ouvidoria não consegue ela mesma responder a manifestação.

4.1 Tempo Médio de Atendimento Geral

O tempo médio de atendimento na Ouvidoria nas demandas em que responde diretamente ao interessado, sem necessidade de contato com outra unidade, é de 0,5 dia.

Nas situações em que é essencial a solicitação de esclarecimentos, o atendimento da resposta mediada pela Ouvidoria ocorre em 7,5 dias. O tempo médio para o direcionamento da demanda é de 0,5 dia, do retorno da unidade de 6,8 dias, e do envio da resposta à parte interessada de 0,3 dia.

ATENDIMENTO	DIAS		Variação
	2018	2019	
Demandas respondidas diretamente pela Ouvidoria	1,4	0,5	-66%
Demandas com respostas mediadas pelas unidades	14,3	7,5	-47%
Direcionamento da demanda à unidade para manifestação	1,0	0,5	-51%
Retorno da unidade às demandas direcionadas	13,0	6,8	-48%
Encaminhamento da resposta da unidade ao demandante	0,3	0,3	-23%

O tempo médio de atendimento na Ouvidoria, quando considerados os tempos médios de atendimentos das demandas respondidas diretamente e com respostas mediadas pelas unidades, é de 4 dias.

4.2 Comparativo de Tempo Médio de Atendimento por Categoria

A Ouvidoria, adotando os mesmos critérios para a medição do tempo de atendimento, separou os pedidos de esclarecimentos solicitados às unidades segundo as categorias especificadas no item 2.

O tempo médio de atendimento por categoria, desconsiderando a diferença dos fluxos das demandas respondidas diretamente e com respostas mediadas por outras unidades, é apresentado na tabela a seguir.

CATEGORIA	DIAS		Variação
	2018	2019	
REP - Reclamação de Excesso de Prazo	4,8	2,8	-41%
SIC - Serviço de Informação ao Cidadão	6,0	3,1	-48%
SJU - Serviço Judiciário	6,6	3,1	-54%
DNA - Demandas Não Admitidas	0,8	0,5	-39%

O tempo médio de atendimento por categoria, agora considerando a diferença de fluxos das demandas respondidas diretamente e com respostas mediadas por outras unidades, excluindo aquelas da categoria DNA – que são sempre respondidas diretamente –, é mostrado na tabela abaixo.

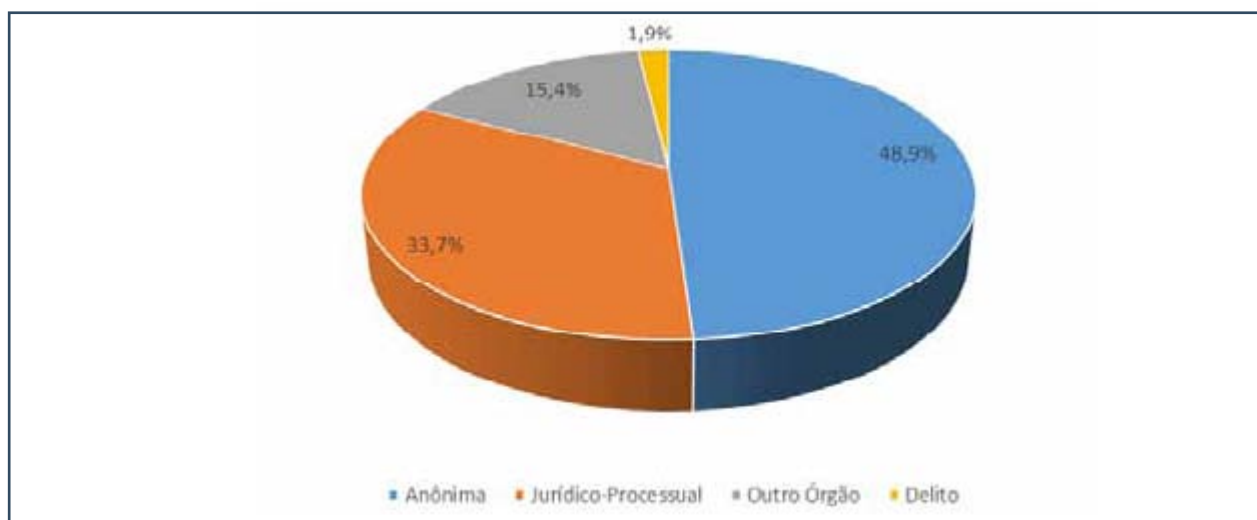
CATEGORIA	ATENDIMENTO	DIAS		Variação
		2018	2019	
REP	Demandas respondidas diretamente pela Ouvidoria	0,9	0,5	-49%
	Demandas com respostas mediadas por outras unidades	9,5	7,9	-17%
	Direcionamento da demanda à unidade para manifestação	0,7	0,5	-28%
	Retorno da unidade às demandas direcionadas	8,3	7,1	-15%
	Encaminhamento da resposta da unidade ao demandante	0,4	0,3	-38%
SIC	Demandas respondidas diretamente pela Ouvidoria	0,9	0,5	-51%
	Demandas com respostas mediadas por outras unidades	16,3	7,6	-53%
	Direcionamento da demanda à unidade para manifestação	0,9	0,5	-48%
	Retorno da unidade às demandas direcionadas	15,1	6,9	-54%
	Encaminhamento da resposta da unidade ao demandante	0,3	0,3	-1%

CATEGORIA	ATENDIMENTO	DIAS		Variação
		2018	2019	
SJU	Demandas respondidas diretamente pela Ouvidoria	2,9	0,6	-78%
	Demandas com respostas mediadas por outras unidades	19,3	6,8	-65%
	Direcionamento da demanda à unidade para manifestação	1,9	0,6	-69%
	Retorno da unidade às demandas direcionadas	17,2	6,1	-65%
	Encaminhamento da resposta da unidade ao demandante	0,3	0,2	-39%

5. DEMANDAS NÃO ADMITIDAS

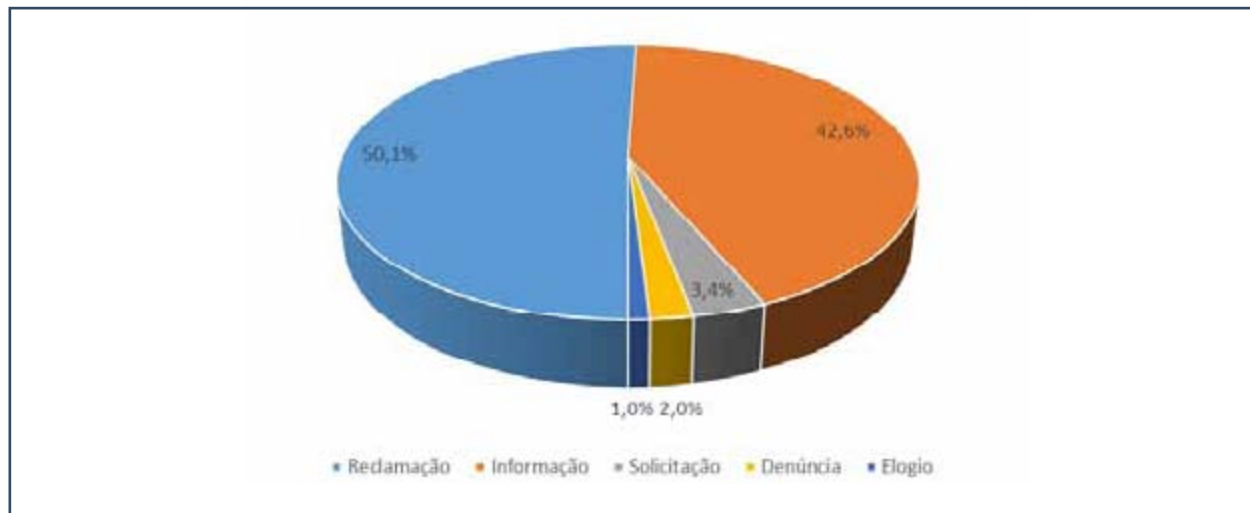
A Resolução TJ n. 5 de 3 de fevereiro de 2016 define as manifestações que não podem ser admitidas pela Ouvidoria. As demandas, embora fora da atribuição deste órgão, são analisadas e devolvidas ao usuário com a devida justificativa e orientação sobre o seu direcionamento. As manifestações anônimas são imediatamente descartadas, consoante preceitua o § 2º do referido ato normativo.

Destaca-se que, ressalvadas as manifestações que contatam a Ouvidoria para pedir informações, todos os tipos de demandas não admitidas são registrados em um módulo específico, assim representado graficamente.

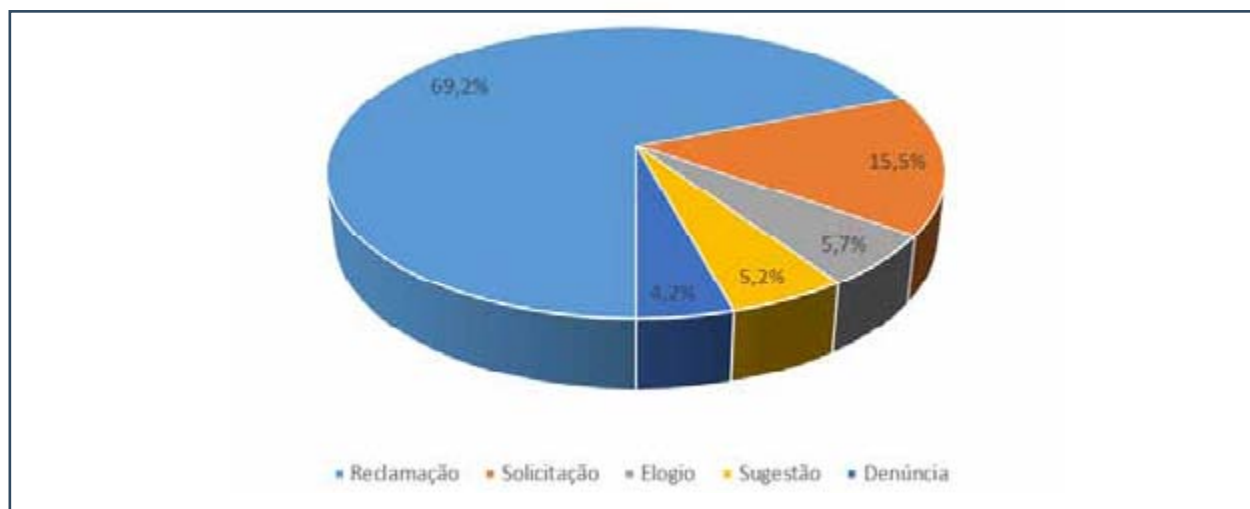


6. TIPOS DE DEMANDAS

Reclamação e pedido de informação são os tipos de demandas mais recorrentes na Ouvidoria, representando 93% da totalidade dos atendimentos.

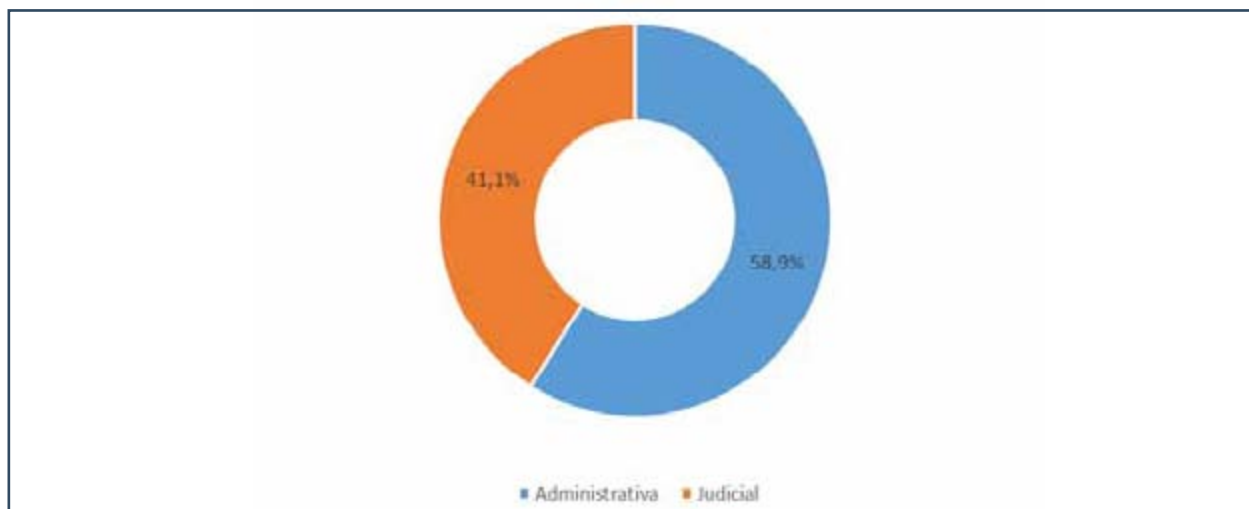


A categoria REP contém apenas manifestações desse tipo demanda, enquanto a de SIC é exclusiva para informação. A categoria SJU, porém, abrange mais tipos de demandas, conforme se verifica neste gráfico.



7. DEMANDAS SEGUNDO REFERÊNCIA A PROCESSO JUDICIAL

As demandas atendidas pela Ouvidoria também foram agrupadas conforme houvesse ou não referência a processo judicial pelo demandante.



As demandas recebidas são registradas via sistema desenvolvido pela Ouvidoria, que contempla os cadastros do manifestante e da demanda, a análise da demanda e a decisão tomada (responder diretamente ou solicitar esclarecimentos).

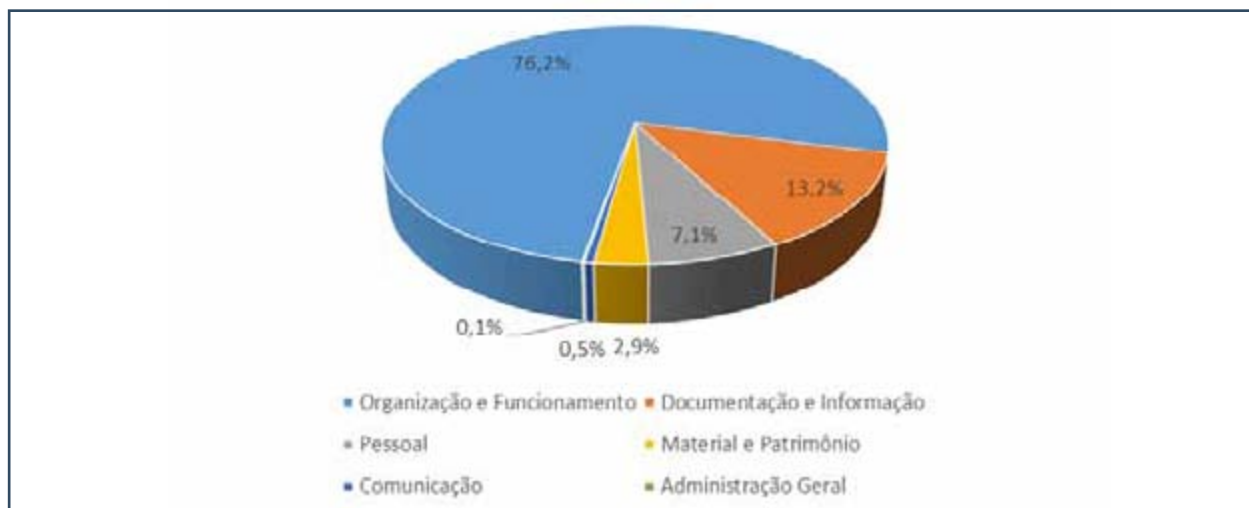
Cada demanda é categorizada e lançada em módulo próprio, que agrupa manifestações semelhantes pela natureza delas. Todos os atendimentos são registrados via formulário eletrônico, recebem um protocolo e são lançados nos módulos conforme foram recebidos pela Ouvidoria.

Serão abordadas as categorias: SJU, REP e SIC.

8. SERVIÇO JUDICIÁRIO – SJU

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.

Os principais temas abordados nessa categoria ficaram assim representados.



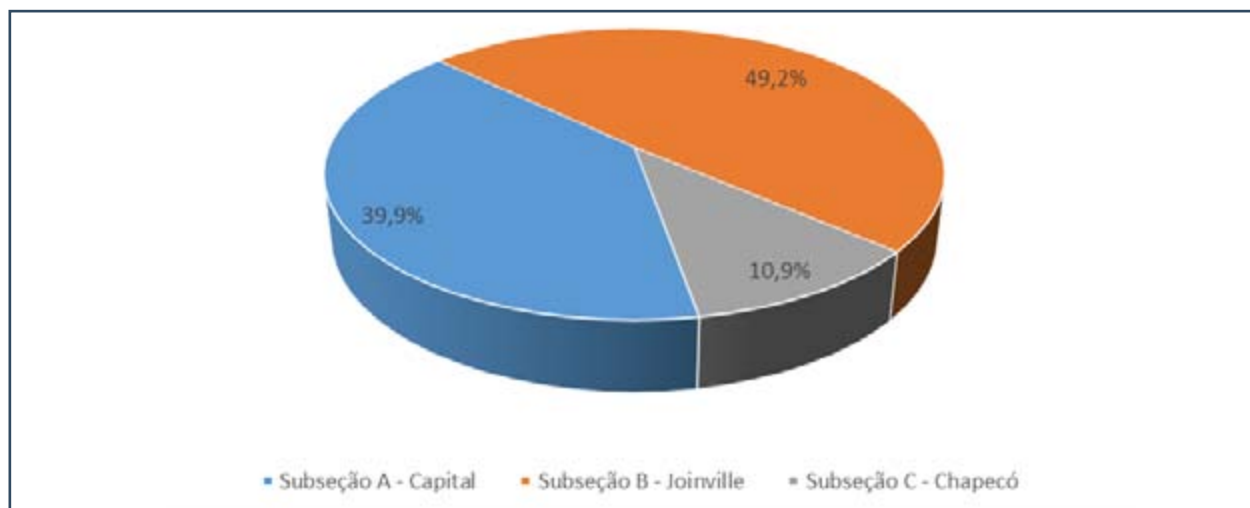
9. RECLAMAÇÃO POR EXCESSO DE PRAZO

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.

Do total desse tipo de demanda recebido pela Ouvidoria, 18,5% são provenientes da Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça.

9.1 Demandas por Subseção

O Estado de Santa Catarina possui três subseções: Subseção A – Capital, Subseção B – Joinville e Subseção C – Chapecó. O menor índice de reclamação se encontra na Subseção C – Chapecó.

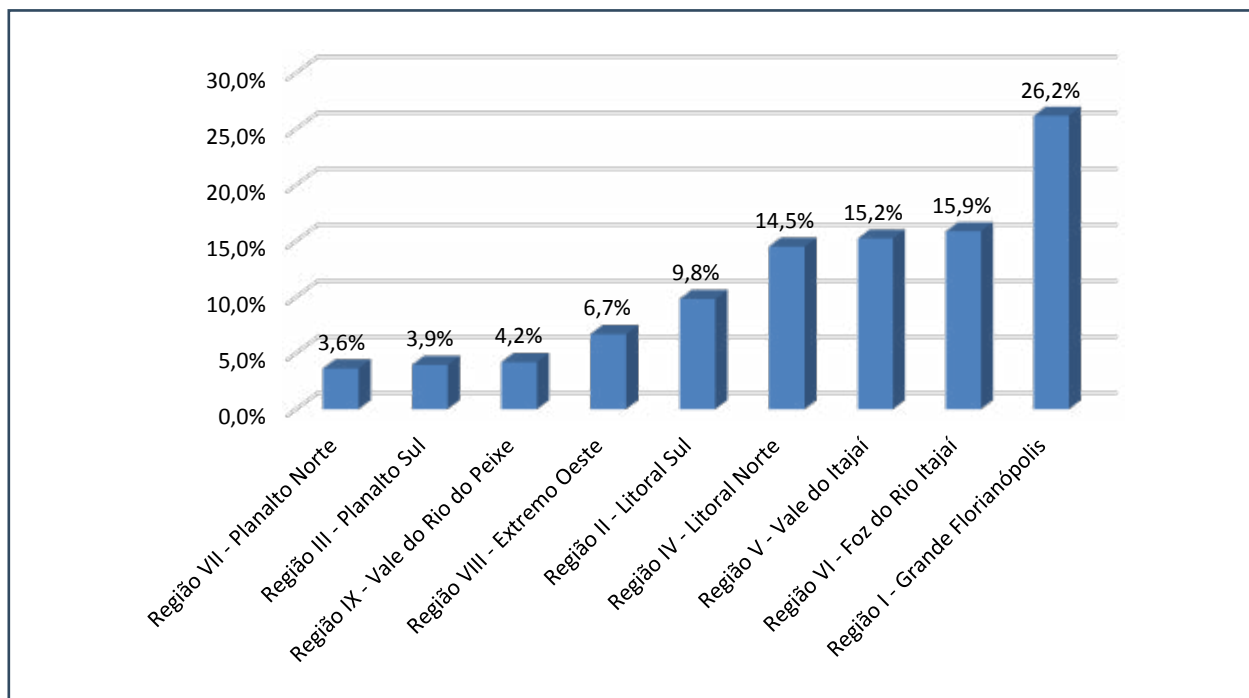


9.2 Demandas por Região

O Estado de Santa Catarina é dividido em oito regiões. Conjuntos de regiões formam as subseções.

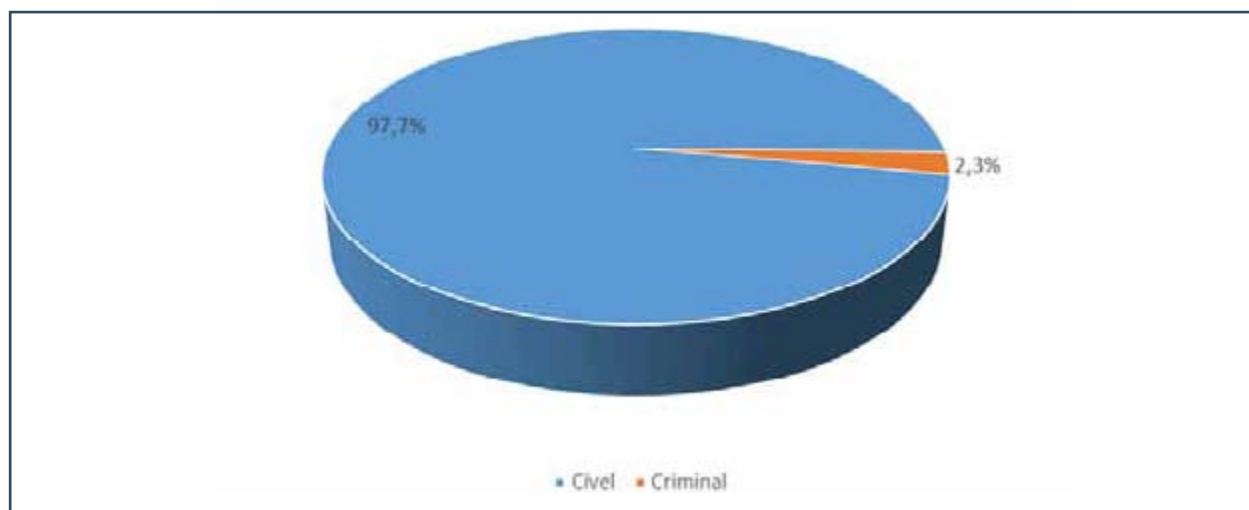
SUBSEÇÃO	REGIÃO
A - Capital	I - Grande Florianópolis
	II - Litoral Sul
	III - Planalto Sul
B - Joinville	IV - Litoral Norte
	V - Vale do Itajaí
	VI - Foz do Rio Itajaí
	VII - Planalto Norte
C - Chapecó	VIII - Extremo Oeste
	IX - Vale do Rio do Peixe

A Região I - Capital foi a que teve o maior percentual de demanda, 26,2%. Na outra ponta, a Região VII - Planalto Norte foi a responsável pelo menor percentual de demandas, 3,6% do total.



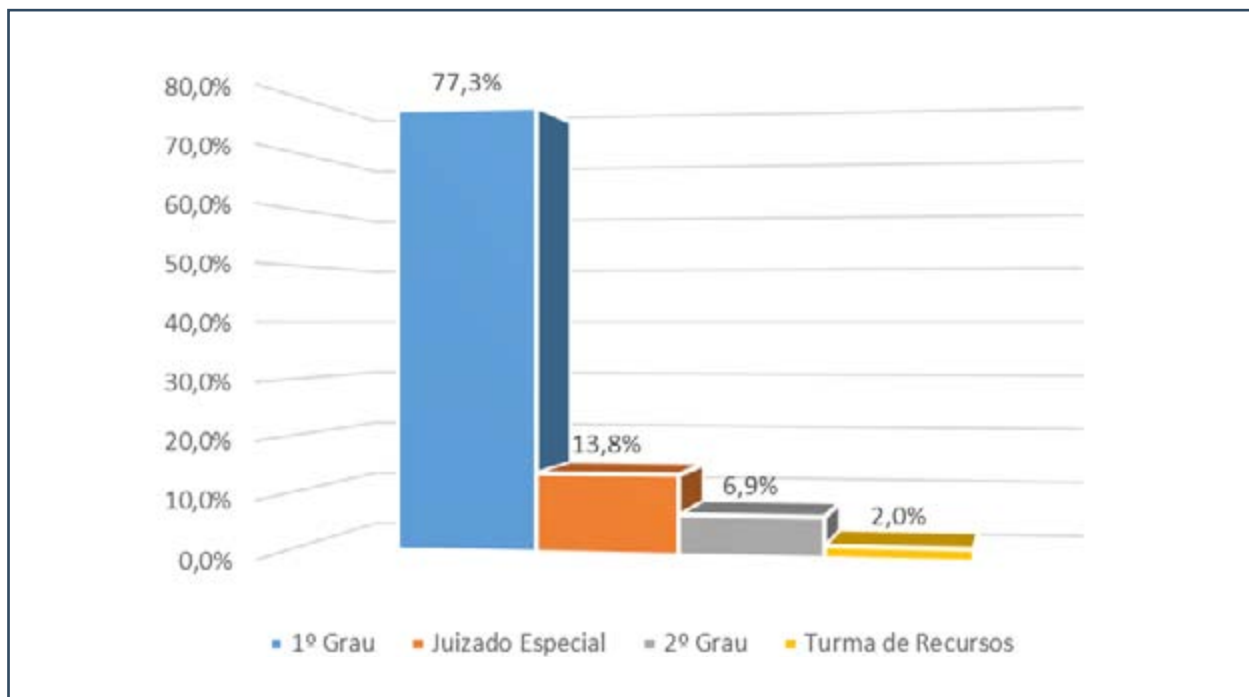
9.3 Demandas por Área Judicial

A área judicial que mais sofre reclamações por excesso de prazo é a cível, com 97,7% das manifestações.



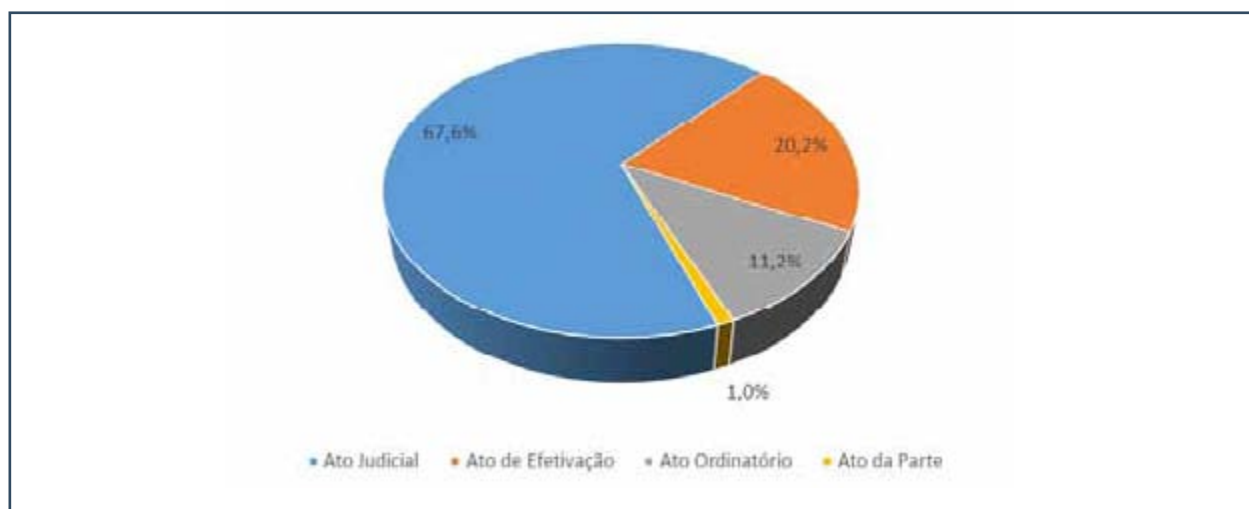
9.4 Demandas por Instância

A maioria expressiva das demandas que chegaram à Ouvidoria diz respeito a processos que tramitavam no 1º grau de jurisdição, representando 91% do total. Por questão metodológica, preferiu-se separar juizado especial do 1º grau.



9.5 Demandas por Tipo de Ato Processual

O principal foco de reclamação por excesso de prazo é o ato judicial, que representa praticamente dois terços desse tipo de manifestação.



9.6 Processos em Meios Físico e Eletrônico

A grande maioria dos processos relacionados às reclamações por excesso de prazo está em meio digital.



9.7 Classes Processuais Mais Frequentes

Houve reclamações de excesso de prazo de 79 classes processuais. As cinco mais frequentes – procedimento comum, procedimento do juizado especial cível, cumprimento de sentença, execução de título extrajudicial e cumprimento de sentença contra a Fazenda Pública representam 51,7% do total.



9.8 Assuntos Processuais Mais Frequentes

Houve reclamações de excesso de prazo de 209 assuntos. Os dez mais frequentes liquidação/cumprimento/execução, inventário e partilha, seguro, indenização por dano moral, alimentos, inclusão indevida em cadastro de inadimplentes, perdas e danos,

indenização por dano material, obrigação de fazer/não fazer e espécies de contratos – representam 31% do total.

Também é significativo que os cinco assuntos mais comuns, que equivalem a 2,4% do total de assuntos, representem 21,5% das demandas.

10. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

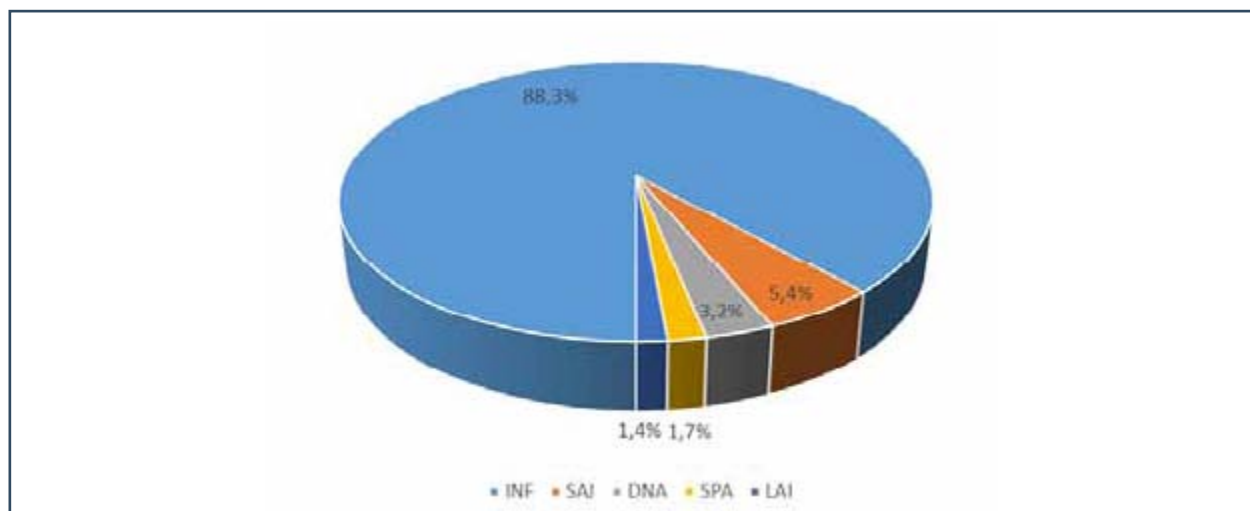
Trata-se da categoria que coleciona os pedidos de informações, ainda que a demanda contemple pretensão que não seja admitida na Ouvidoria.

Foram recebidos 2.181 pedidos de informação, representando 42% do total de demandas.

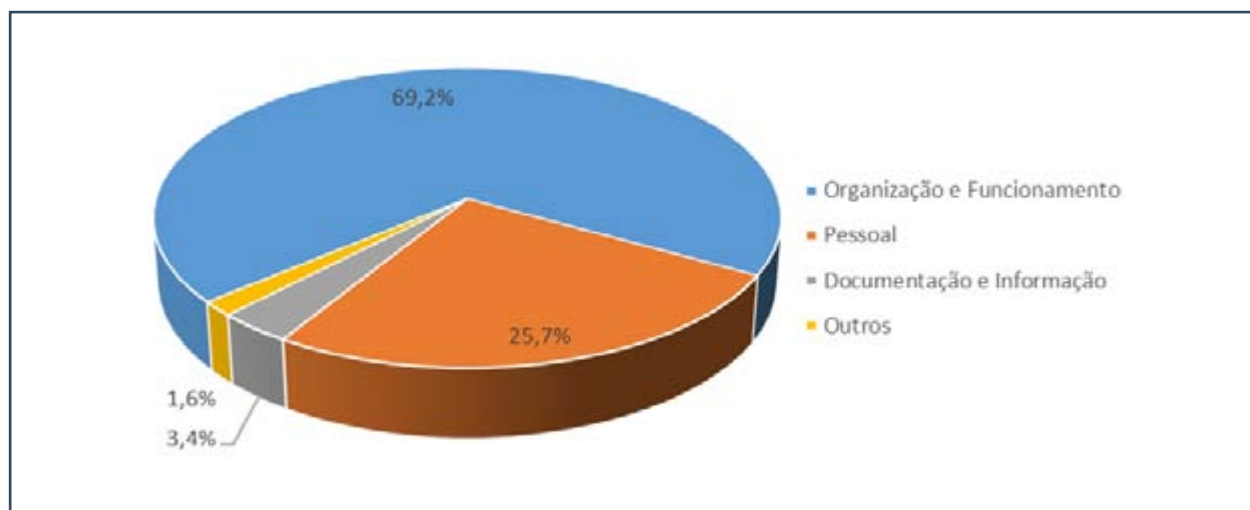
Dentro desse módulo há uma subcategorização para melhor classificar o tipo de dado que se está requerendo. Assim, os pedidos de informações podem ser subdivididos em:

- 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

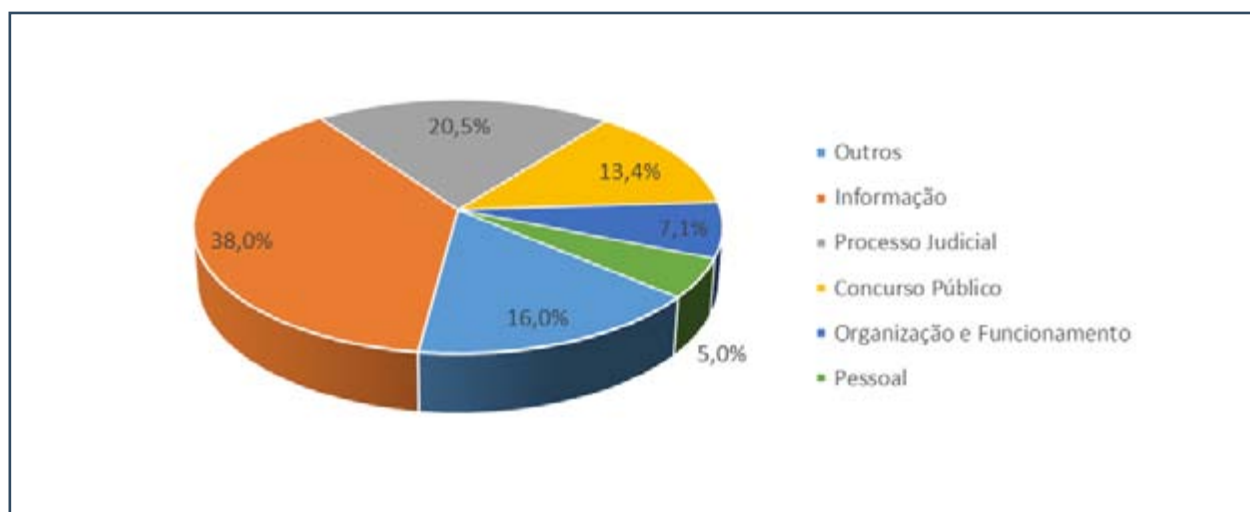
A subcategoria mais significativa foi a que abrange informações de caráter geral, com 88% dos pedidos.



10.1 Temas Abordados nos Pedidos de Informação



Os cinco principais assuntos abordados na Ouvidoria foram os registrados do gráfico a seguir.



10.2 Pedidos de Informação Atendidos, Não Atendidos ou Negados

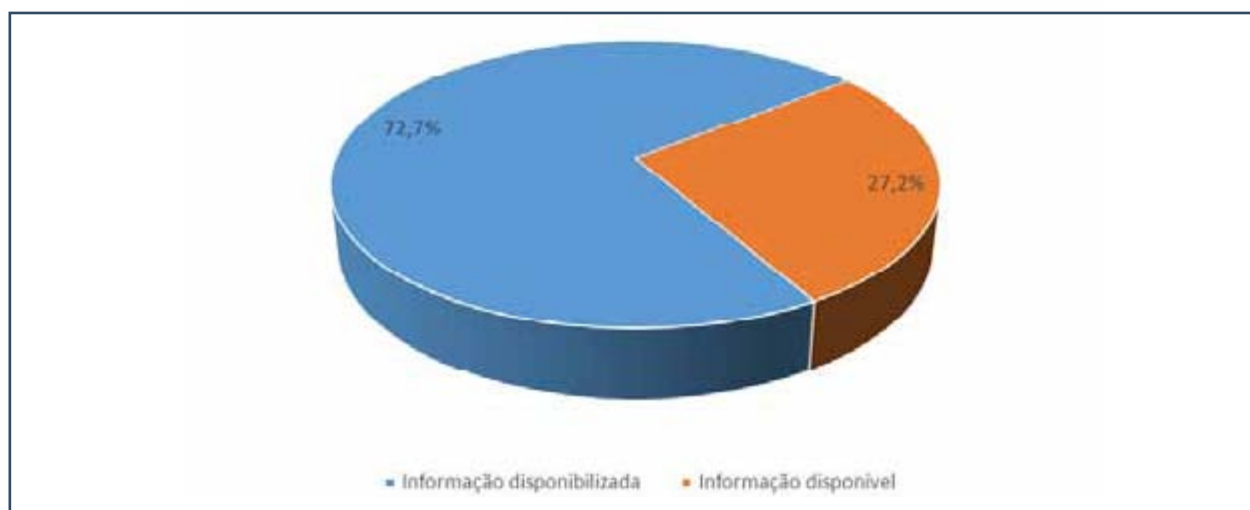
A Ouvidoria trata todos os pedidos de acordo com a Lei n. 12.527/2011 e com a Resolução CNJ n. 215/2015 para efeitos dos tipos de respostas, como eventos atendidos, não atendidos ou negados.

O gráfico a seguir ilustra a representatividade de cada evento dentro do total dos pedidos de informação.



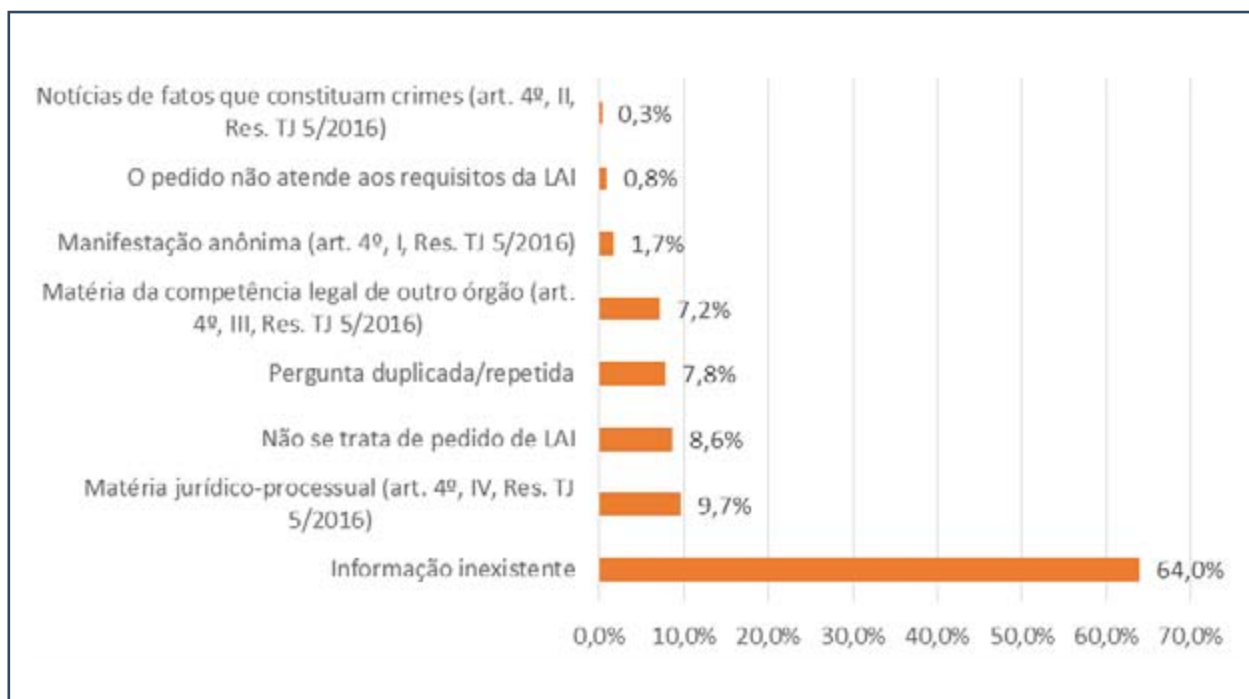
10.3 Pedidos Atendidos Integralmente

Entre os pedidos atendidos integralmente, a grande maioria teve informação disponibilizada pela Ouvidoria. O dado é considerado disponível quando está divulgado no site do Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina.



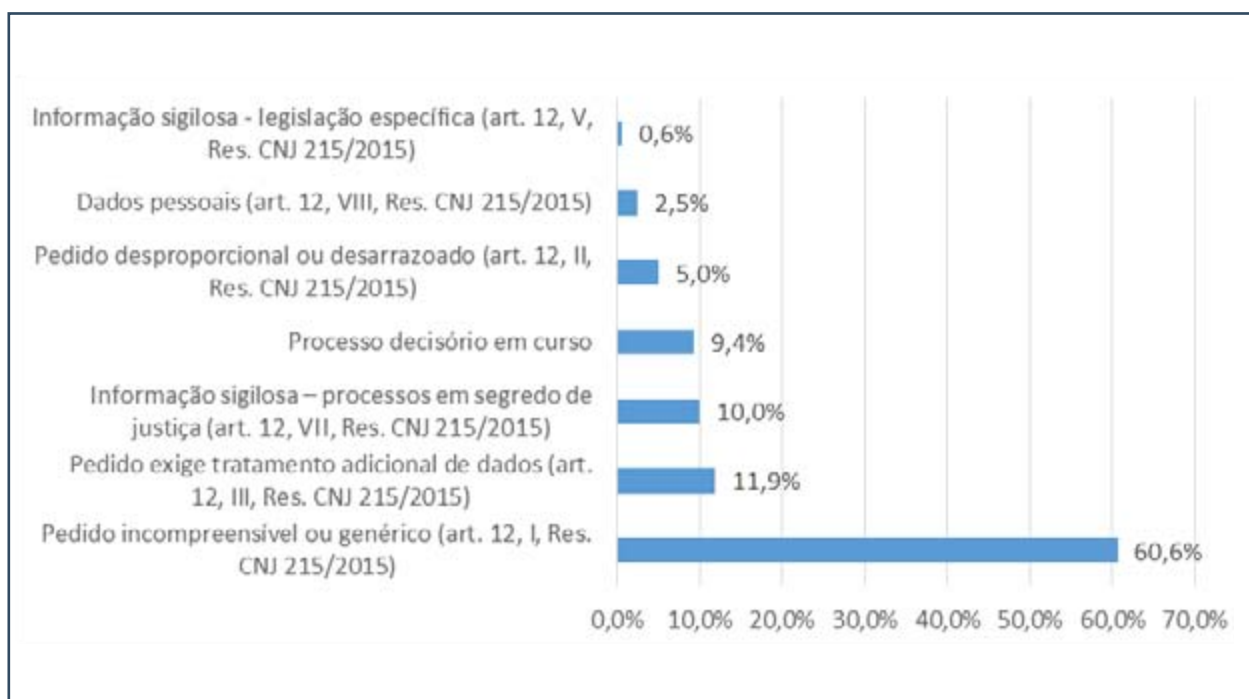
10.4 Motivo do Não Atendimento

Também foram catalogados os motivos que levaram ao não atendimento.



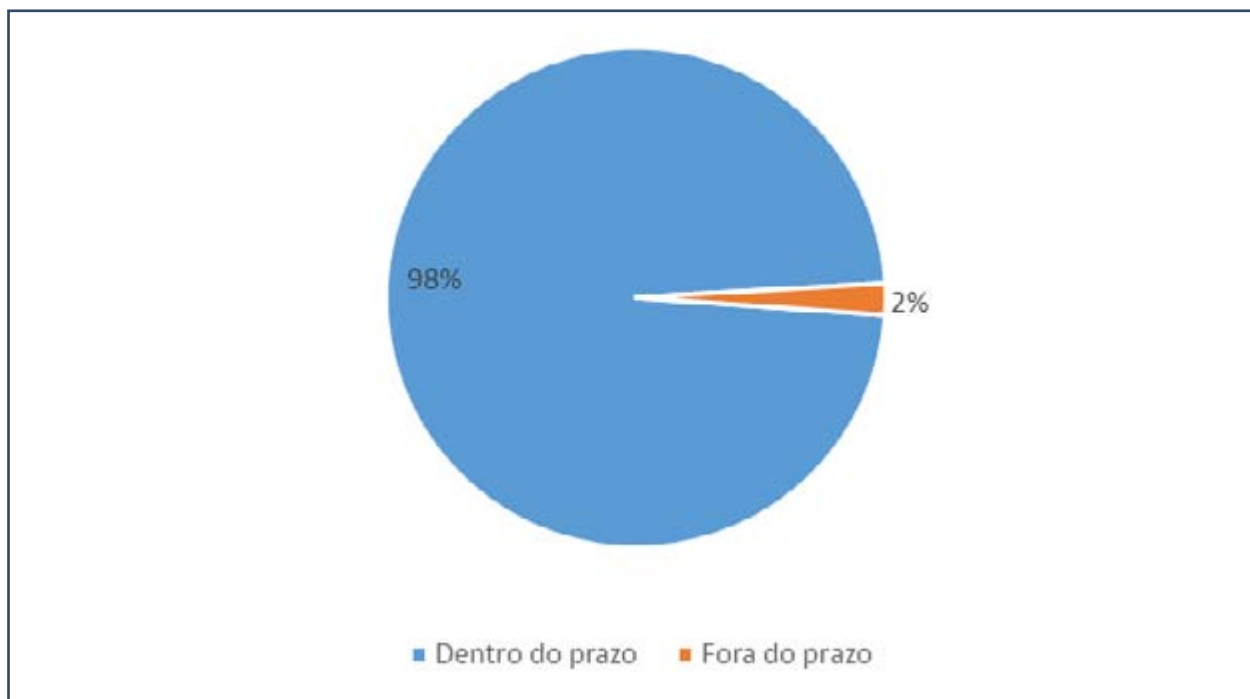
10.4 Motivo da Negativa de Acesso aos Pedidos de Informação

Foram avaliados os motivos que levaram à negativa de acesso, em conformidade com as hipóteses previstas no art. 12 da Resolução CNJ n. 215, de 16 de dezembro de 2015, que dispõe sobre a aplicação da Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011, no âmbito do Poder Judiciário.



DEMANDAS PROVENIENTES DO CNJ

Foram recebidas 298 demandas através do Conselho Nacional de Justiça. Dessas, 292 foram respondidas dentro do prazo, e 6 fora.





PODER JUDICIÁRIO
de Santa Catarina