



OUVIDORIA
PODER JUDICIÁRIO DO
ESTADO DE SANTA CATARINA
RELATÓRIO ESTATÍSTICO
ANO 2020

EQUIPE DA OUVIDORIA

Ouvidor do Poder Judiciário

Desembargador Osmar Nunes Júnior

Juíza Auxiliar da Presidência

Juíza de Direito Carolina Ranzolin Nerbass

Coordenador

Rodrigo de Aguiar Damiani

Servidores

Bárbara Rodrigues de Freitas Lazzari

Bernardo Vieira Emerick



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, cabendo-lhe 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 fundamental 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 se passou.

O Relatório Estatístico tem por base as demandas recebidas na Ouvidoria entre o período de 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2020. Para melhor didática, dividiu-se em dois tópicos, o primeiro trata das demandas em geral e o último do cuidado dos dados específicos de cada categoria.

Destaca-se que o ano de 2020 foi bastante impactado pela pandemia do covid-19. Os efeitos dela foram apresentados em relatório estatístico próprio, que pode ser encontrado no [sítio eletrônico da Ouvidoria](#).

SUMÁRIO

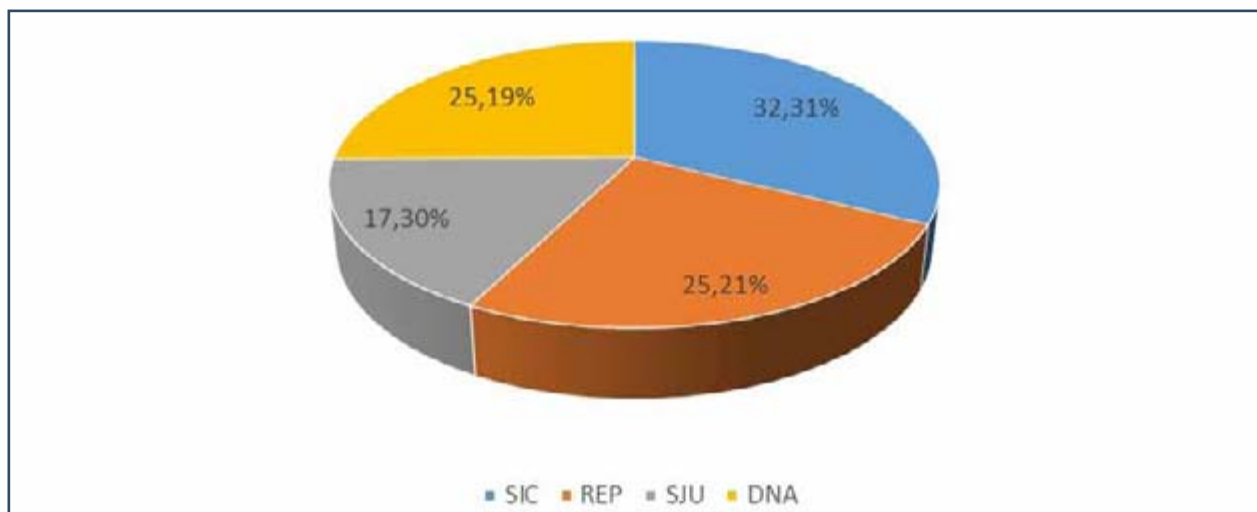
I DEMANDAS EM GERAL.....	5
1. DEMANDAS POR CATEGORIA.....	5
1.1 DEMANDAS RECEBIDAS POR Mês.....	5
1.2 DEMANDAS POR CATEGORIA RECEBIDAS POR Mês.....	6
2. CANAL DE CONTATO.....	7
3. PERFIL DOS DEMANDANTES.....	7
4. TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO NA OUVIDORIA.....	7
4.1 TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO GERAL.....	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
10. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC.....	15
10.1 TEMAS ABORDADOS NOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO.....	16
10.2 PEDIDOS DE INFORMAÇÃO ATENDIDOS, Não ATENDIDOS OU NEGADOS.....	17
10.3 PEDIDOS ATENDIDOS INTEGRALMENTE.....	17
10.4 MOTIVO DO Não ATENDIMENTO.....	18
10.5 MOTIVO DA NEGATIVA DE ACESSO AOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO.....	19
III DEMANDAS PROVENIENTES DO CNJ.....	20

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

1. DEMANDAS POR CATEGORIA

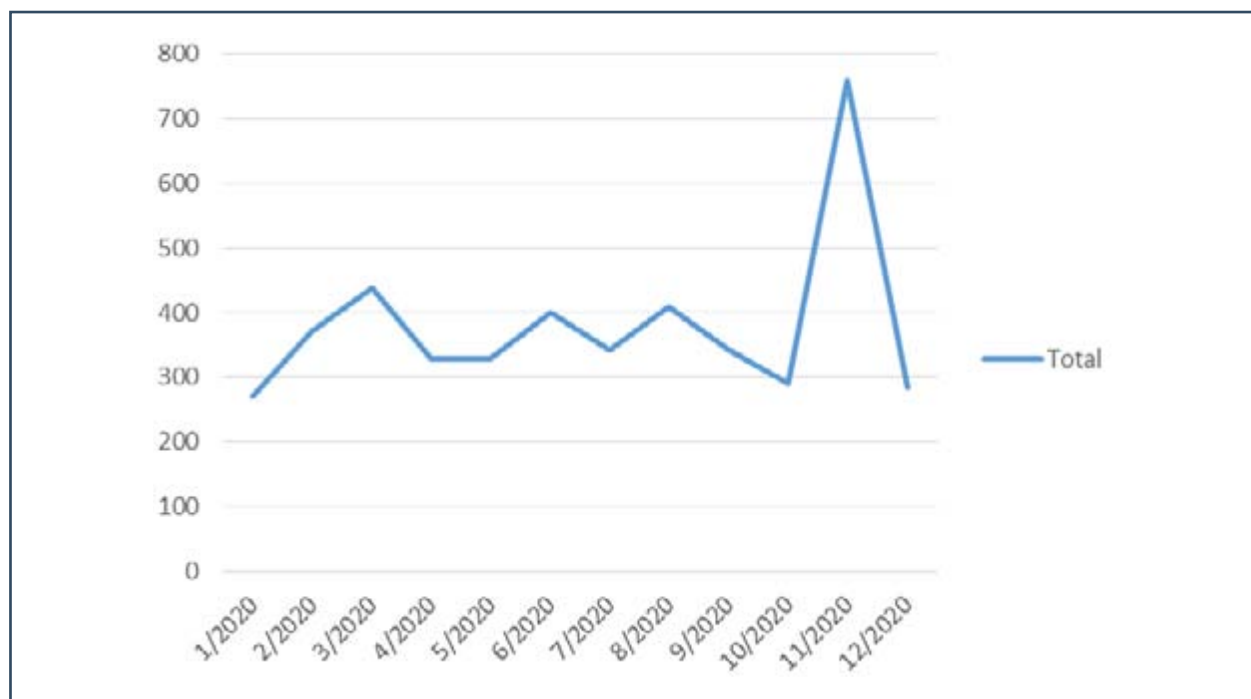
A Ouvidoria recebeu 4.5262 demandas, as quais foram categorizadas em: a) Demandas Não Admitidas (DNA); b) Serviço Judiciário (SJU); c) Reclamação de Excesso de Prazo (REP); e d) Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

A categoria SIC representou 32% do total de demandas recebidas pelo órgão.



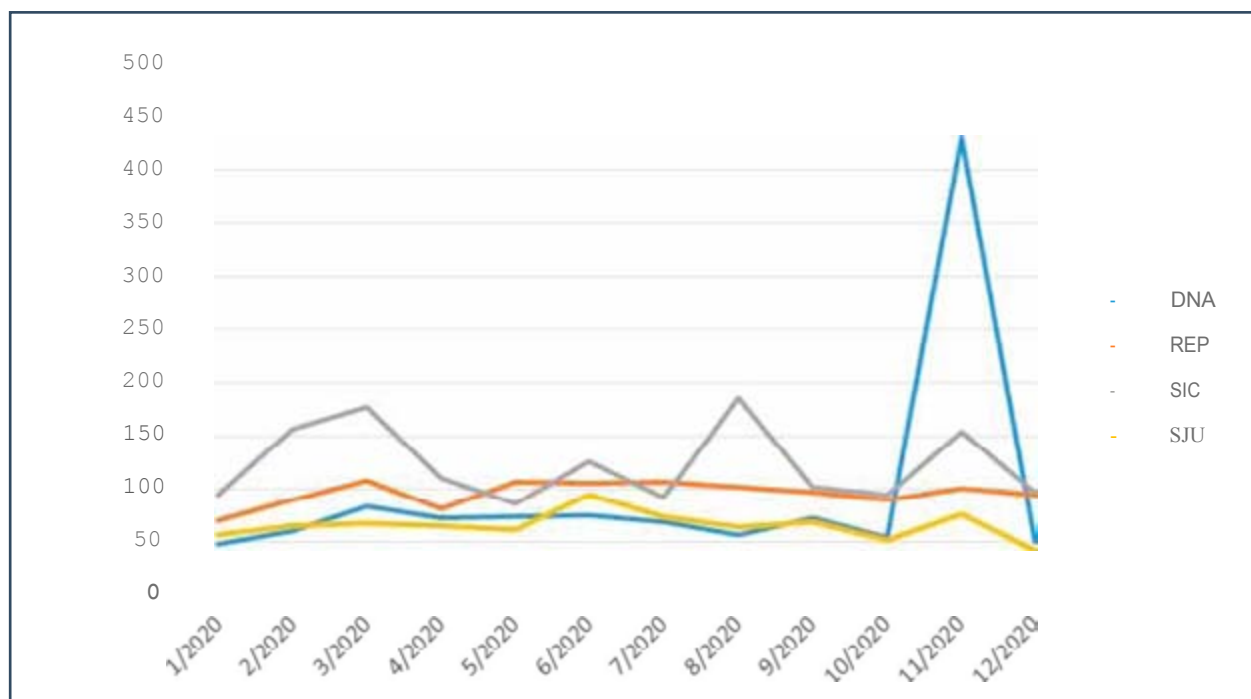
1.1 Demandas Recebidas por Mês

A Ouvidoria recebeu, em média, 380 demandas por mês. O gráfico mostra a evolução da quantidade total de demandas recebidas ao longo do ano. Observa-se um pico em novembro. Trata-se, em grande parte, de demandas relacionadas ao caso Mariana Ferrer, que ganhou grande repercussão nacional: eram reclamações acerca do comportamento do magistrado. Todas foram inadmitidas, pois eram jurídico- processuais.



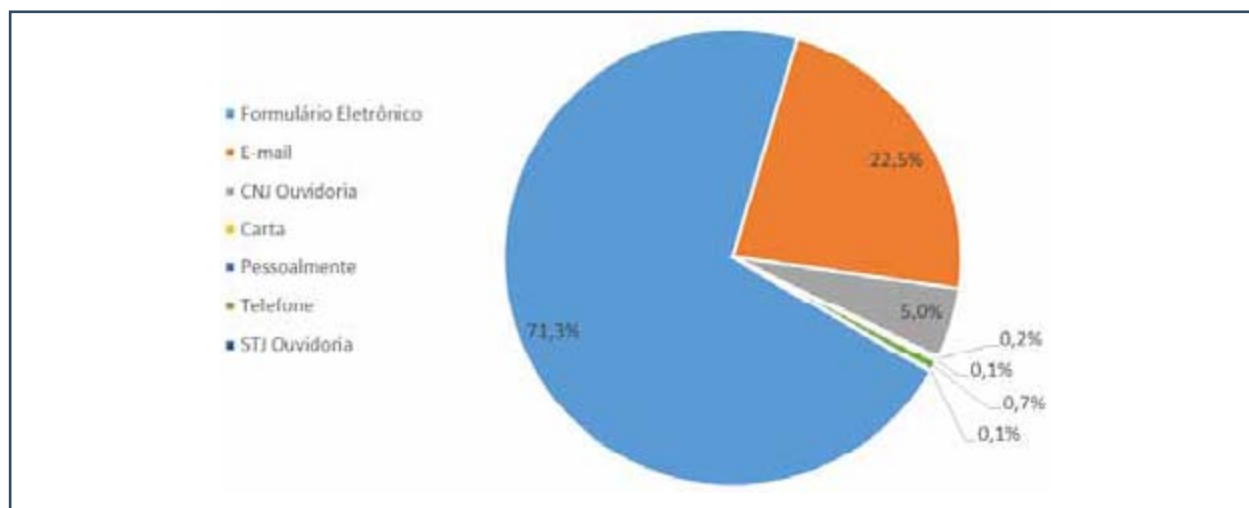
1.2 Demandas por Categoria Recebidas por Mês

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 96 de DNA, 96 de REP, 123 de SIC e 66 de SJU.



2. CANAL DE CONTATO

O meio de comunicação preferido pelos usuários foi o formulário eletrônico, que representou 71% dos atendimentos.



3. PERFIL DOS DEMANDANTES

A imensa maioria dos demandantes são pessoas físicas, 97% das manifestações, dos quais 55,7% são 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 0,4 dia.

Nas situações em que é essencial a solicitação de esclarecimentos, o atendimento da resposta mediada pela Ouvidoria ocorre em 10,2 dias. O tempo médio para o direcionamento da demanda é de 0,9 dia, do retorno da unidade de 8,8 dias, e do envio da resposta à parte interessada de 0,5 dia.

ATENDIMENTO	DIAS		Variação
	2019	2020	
Demandas respondidas diretamente pela Ouvidoria	0,5	0,4	-13%
Demandas com respostas mediadas por outras unidades	7,5	10,2	35%
Direcionamento da demanda à unidade para manifestação	0,5	0,9	70%
Retorno da unidade às demandas direcionadas	6,8	8,8	30%
Encaminhamento da resposta da unidade ao demandante	0,3	0,5	106%

O tempo médio de atendimento na Ouvidoria, quando considerados os tempos médios de atendimento das demandas respondidas diretamente e com respostas mediadas por outras unidades, é de 2,6 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, ficou conforme a tabela abaixo.

CATEGORIA	DIAS		Variação
	2019	2020	
REP - Reclamação de Excesso de Prazo	2,8	3,3	15%
SIC - Serviço de Informação ao Cidadão	3,1	3,3	6%
SJU - Serviço Judiciário	3,1	4,0	29%
DNA - Demandas Não Admitidas	0,5	0,1	-82%

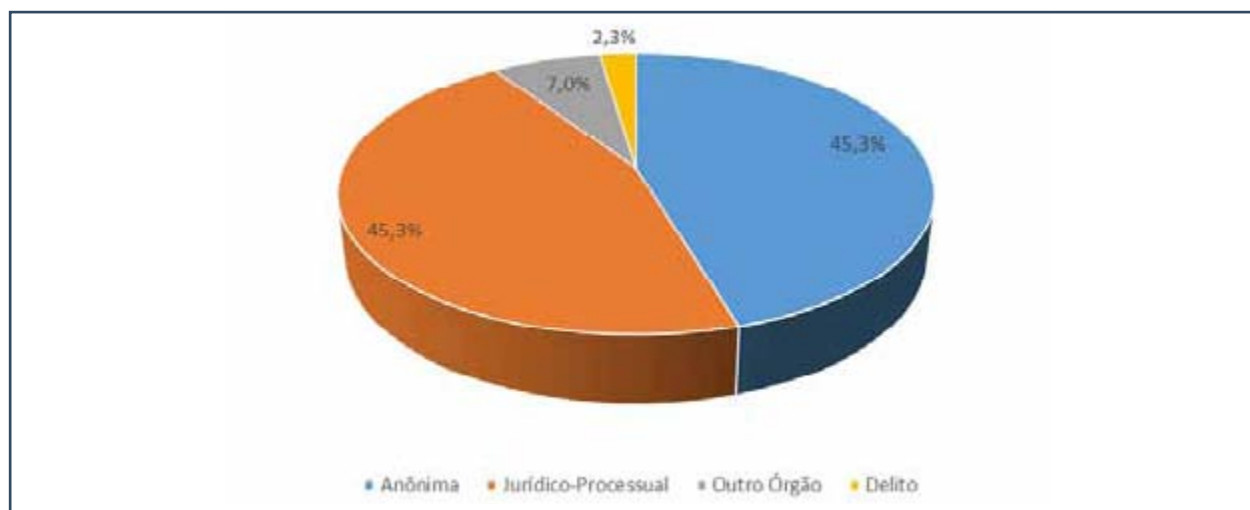
O tempo médio de atendimento por categoria, agora considerando a diferença de fluxos das demandas respondidas diretamente e com respostas mediadas por outras unidades, excluindo aquelas da categoria DNA – que são sempre respondidas diretamente –, é mostrado na tabela abaixo.

CATEGORIA	ATENDIMENTO	DIAS		Variação
		2019	2020	
REP	Demandas respondidas diretamente pela Ouvidoria	0,5	0,7	41%
	Demandas com respostas mediadas por outras unidades	7,9	10,2	30%
	Direcionamento da demanda à unidade para manifestação	0,5	0,4	-21%
	Retorno da unidade às demandas direcionadas	7,1	9,1	29%
	Encaminhamento da resposta da unidade ao demandante	0,3	0,6	149%
SIC	Demandas respondidas diretamente pela Ouvidoria	0,5	0,6	29%
	Demandas com respostas mediadas por outras unidades	7,6	11,5	51%
	Direcionamento da demanda à unidade para manifestação	0,5	1,3	188%
	Retorno da unidade às demandas direcionadas	6,9	10,0	44%
	Encaminhamento da resposta da unidade ao demandante	0,3	0,3	-3%
SJU	Demandas respondidas diretamente pela Ouvidoria	0,6	0,5	-26%
	Demandas com respostas mediadas por outras unidades	6,8	8,8	29%
	Direcionamento da demanda à unidade para manifestação	0,6	0,8	31%
	Retorno da unidade às demandas direcionadas	6,1	7,3	20%
	Encaminhamento da resposta da unidade ao demandante	0,2	0,7	334%

5. DEMANDAS NÃO ADMITIDAS

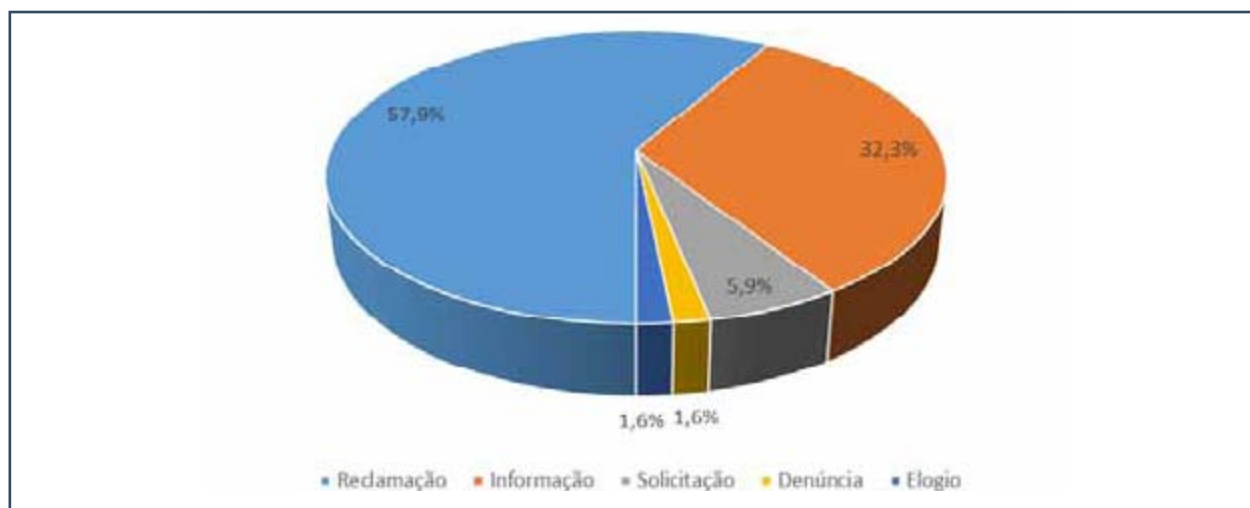
A Resolução TJ n. 5 de 3 de fevereiro de 2016 define as manifestações que não podem ser admitidas pela Ouvidoria. As demandas, embora fora da atribuição desse órgão, são analisadas e devolvidas ao usuário com a devida justificativa e orientação sobre o adequado encaminhamento. As manifestações anônimas são imediatamente descartadas, consoante preceitua o § 2º do mesmo 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, conforme o gráfico a seguir.

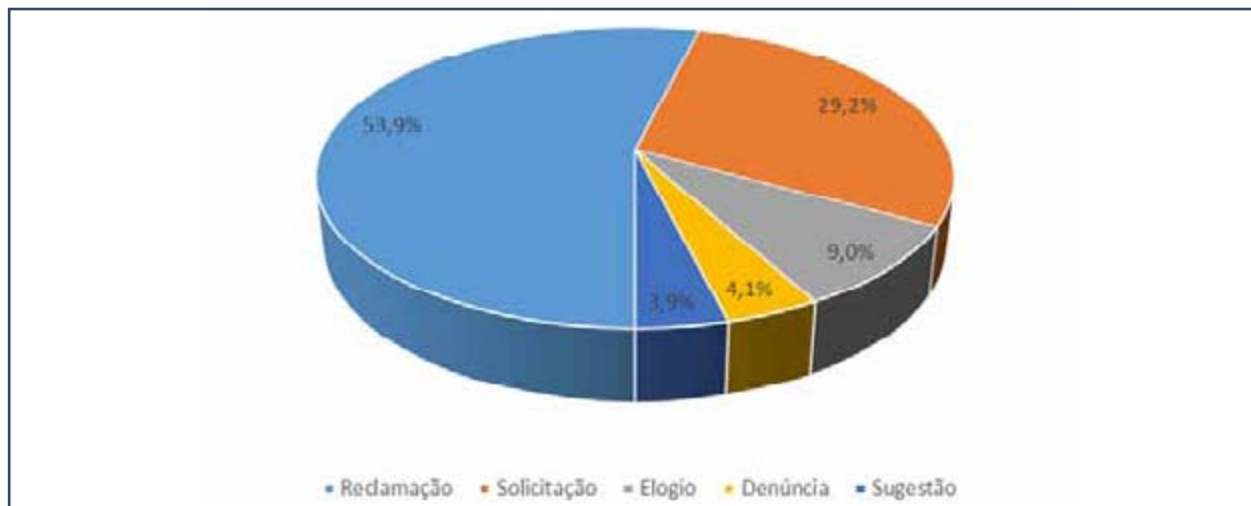


6. TIPOS DE DEMANDAS

A reclamação e o pedido de informação são os tipos de demandas mais recorrentes na Ouvidoria, 90% da totalidade dos atendimentos.

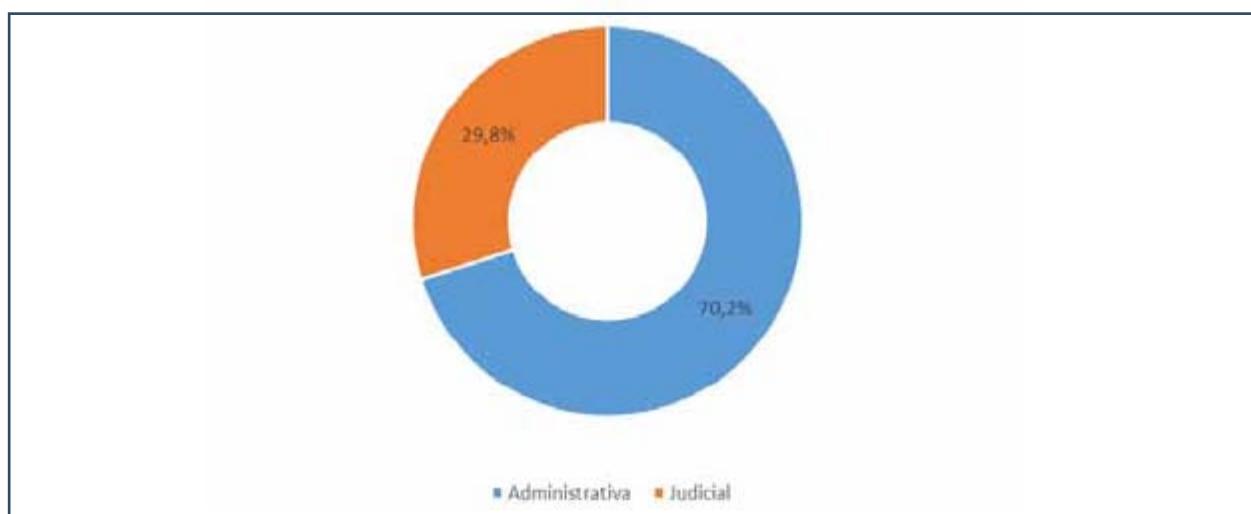


A categoria Reclamação por Excesso de Prazo (REP) contém apenas manifestações desse tipo demanda, enquanto a de Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) é exclusiva para informação. A categoria Serviço Judiciário (SJU), porém, abrange mais tipos de demandas, conforme se verifica no gráfico a seguir.



7. DEMANDAS SEGUNDO REFERÊNCIA A PROCESSO JUDICIAL

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



As demandas recebidas são registradas em 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 em formulário eletrônico para que recebam um protocolo e são lançadas nos módulos conforme foram recebidas pela Ouvidoria.

São 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 estão representados na ilustração a seguir.



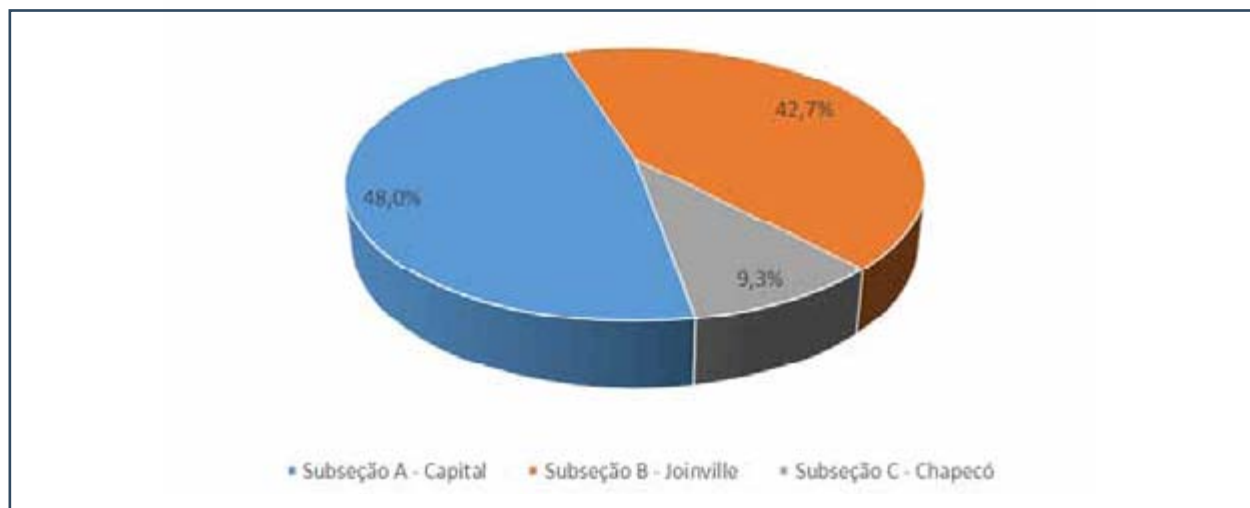
9. RECLAMAÇÃO POR EXCESSO DE PRAZO

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, 18,2% 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 é registrado na Subseção C – Chapecó.

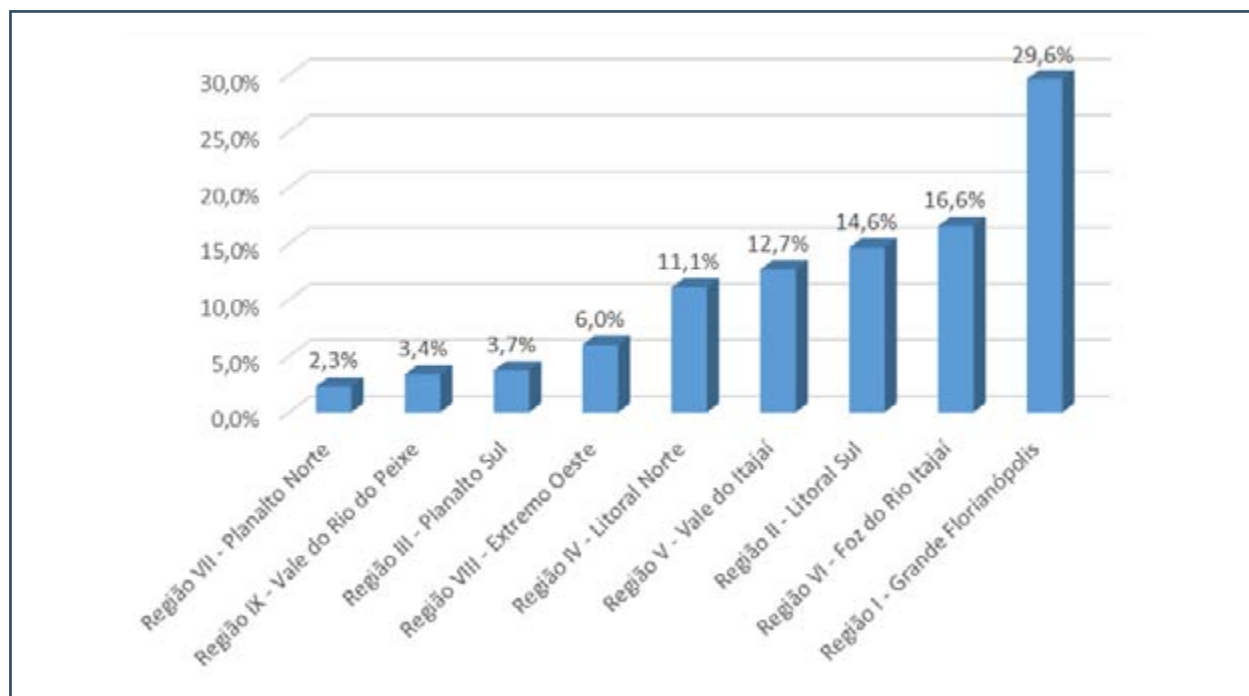


9.2 Demandas por Região

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

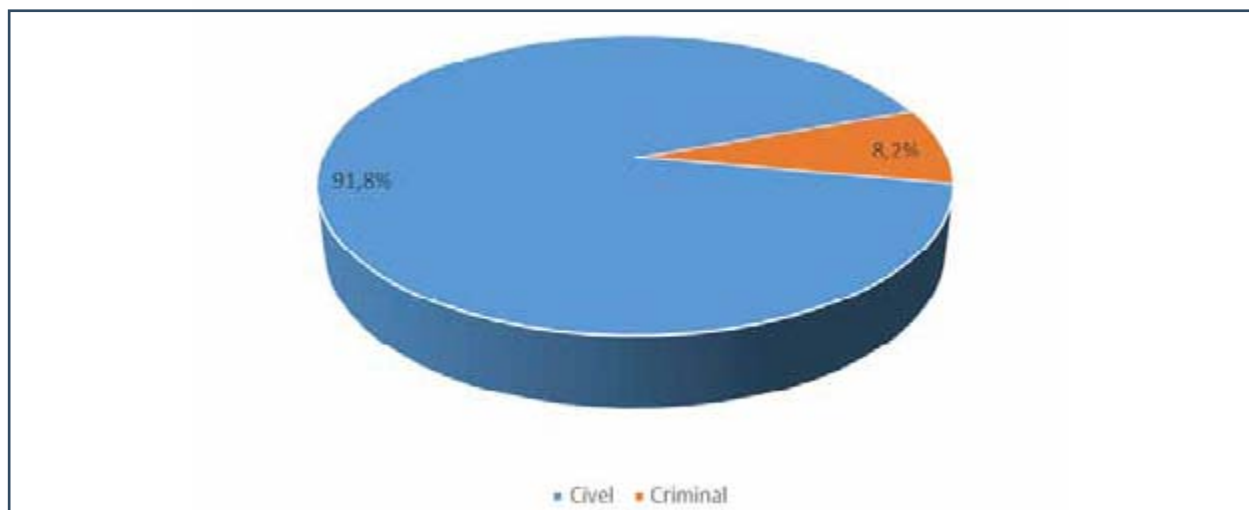
SUBSEÇÃO	REGIÃO
A - Capital	I - Grande Florianópolis
	II - Litoral Sul
	III - Planalto Sul
B - Joinville	IV - Litoral Norte
	V - Vale do Itajaí
	VI - Foz do Rio Itajaí
	VII - Planalto Norte
C - Chapecó	VIII - Extremo Oeste
	IX - Vale do Rio do Peixe

A Região I – Capital foi a que teve o maior percentual de demandas, 29,6%. Na outra ponta, a Região VII – Planalto Norte foi a responsável pelo menor percentual de demandas, 3,6% do total.



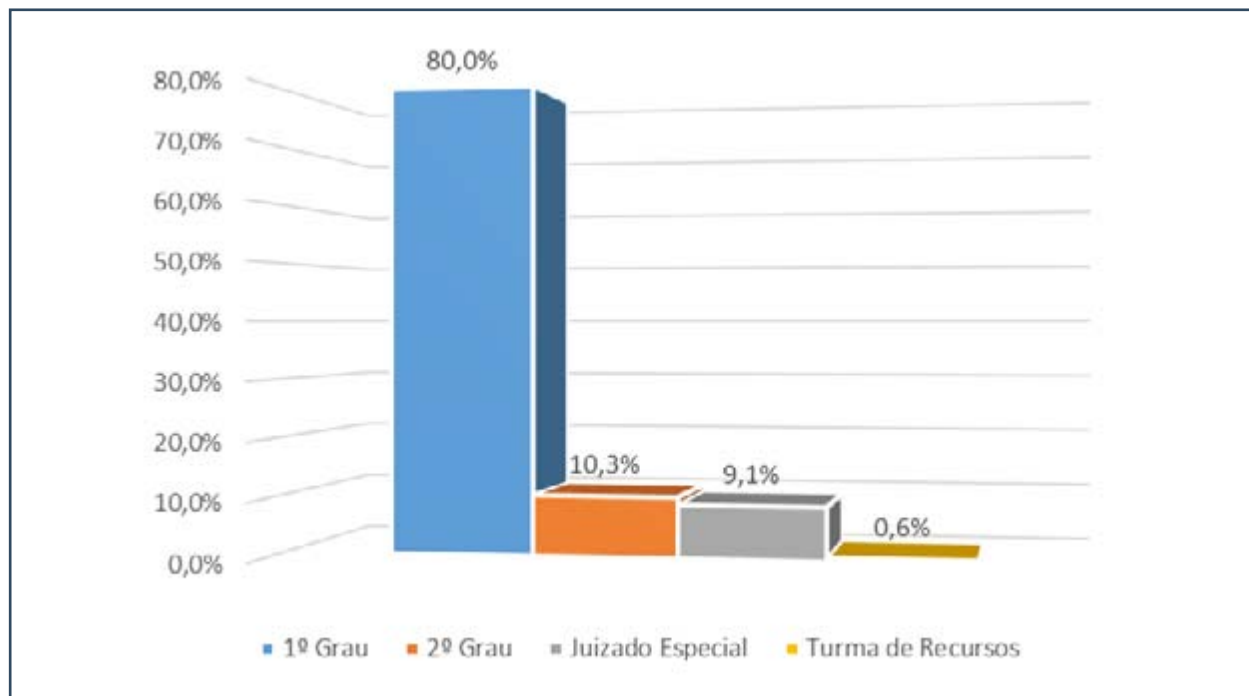
9.3 Demandas por Área Judicial

A área judicial que mais sofre reclamação por excesso de prazo é a cível, com 91,8% 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 90% do total. Por questão metodológica, preferiu-se separar juizado especial do 1º grau.



10. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

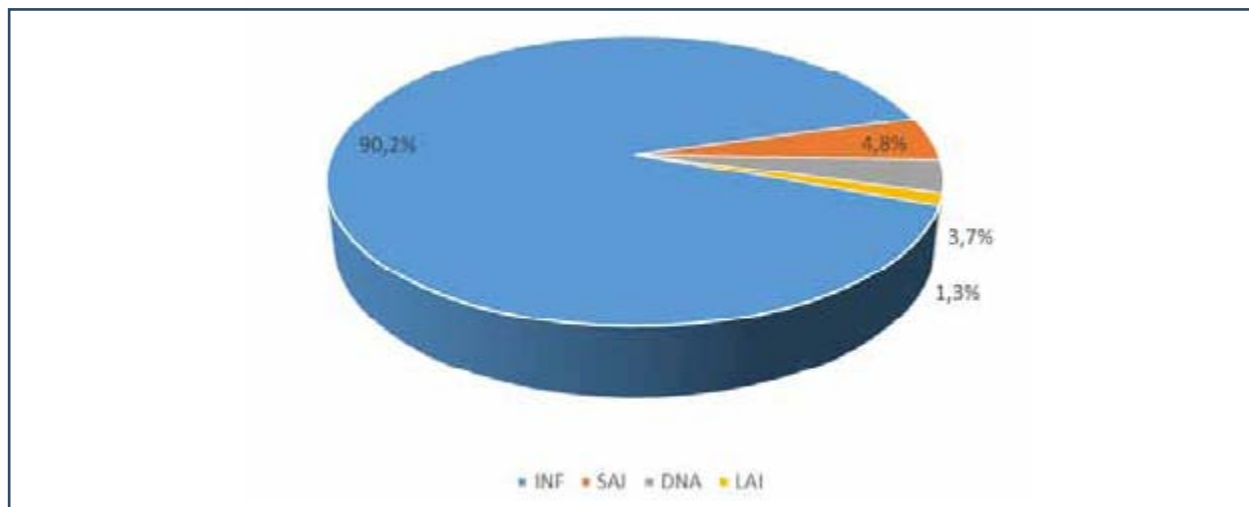
Trata-se da categoria que coleciona os pedidos de informação, ainda que a demanda contemple pretensão que não seja admitida na Ouvidoria.

Foram recebidos 1.474 pedidos de informação, representando 32% do total de demandas.

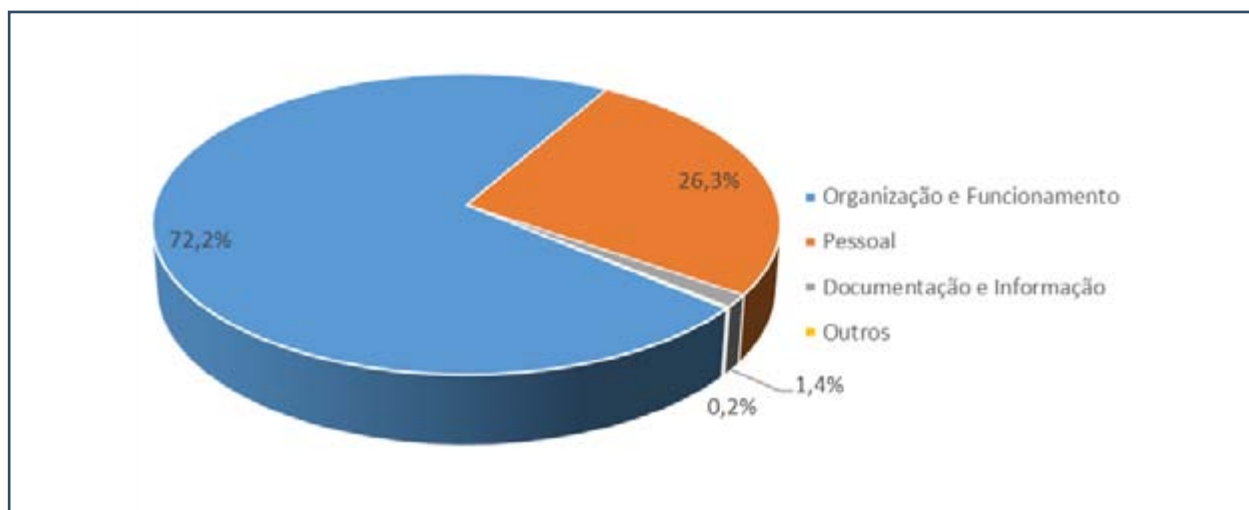
Nesse módulo há uma subcategorização para melhor classificar o tipo de dado que se está requerendo. Assim, os pedidos de informações podem ser subdivididos em:

- 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; e
- SIC-DNA: informação em demandas não admitidas.

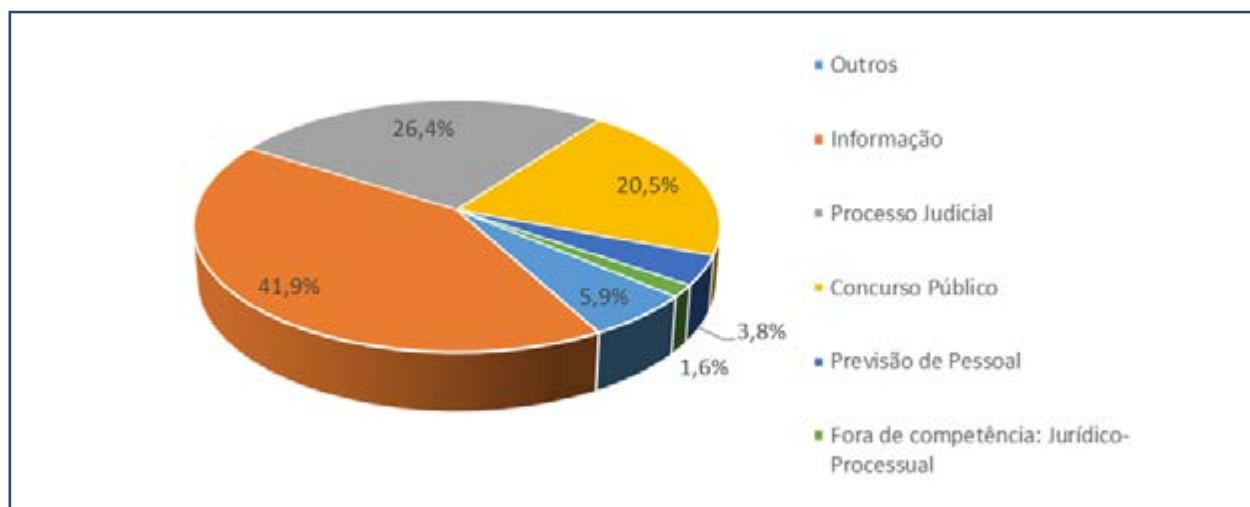
A subcategoria mais significativa é a que abrange informações de caráter geral, com 90% dos pedidos.



10.1 Temas Abordados nos Pedidos de Informação



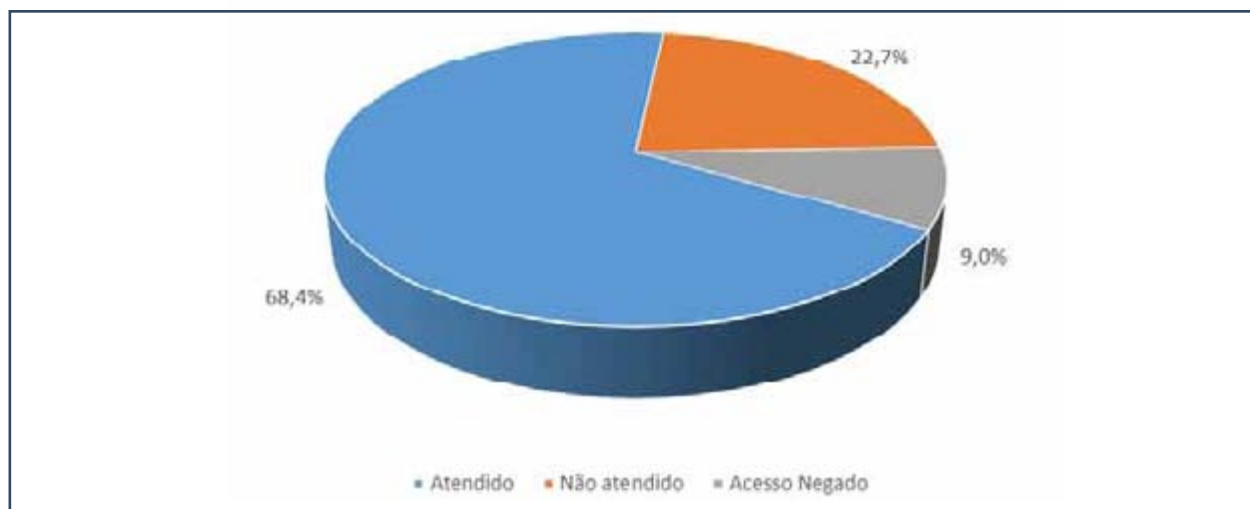
Os cinco principais assuntos abordados na Ouvidoria estão ilustrados no gráfico a seguir.



10.2 Pedidos de Informação Atendidos, Não Atendidos ou Negados

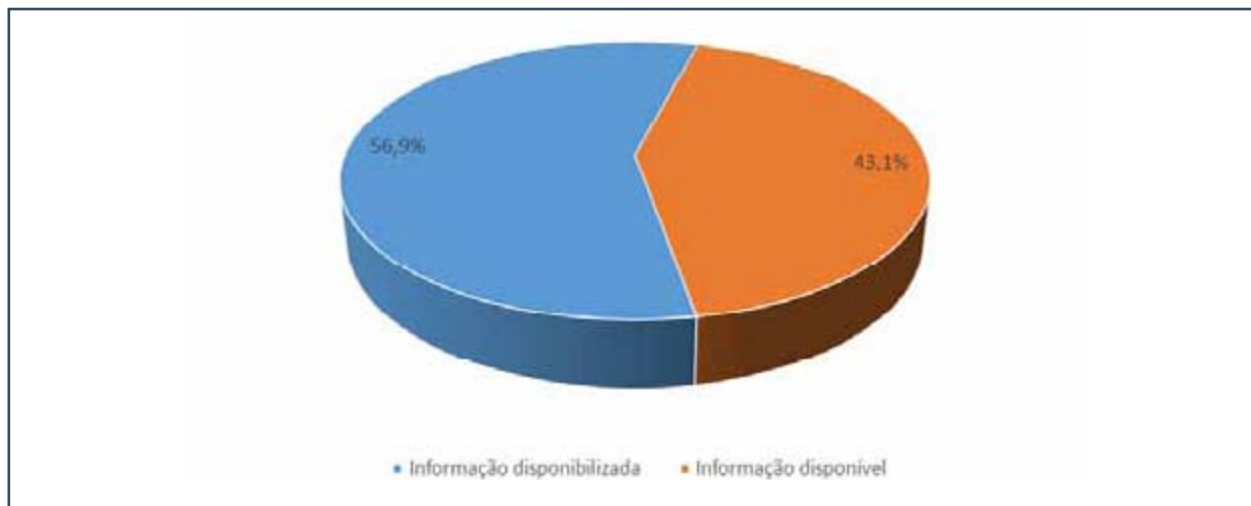
A Ouvidoria trata todos os pedidos de acordo com a Lei n. 12.527/2011 e com a Resolução CNJ n. 215/2015 para efeitos dos tipos de respostas, como eventos atendidos, não atendidos ou negados.

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



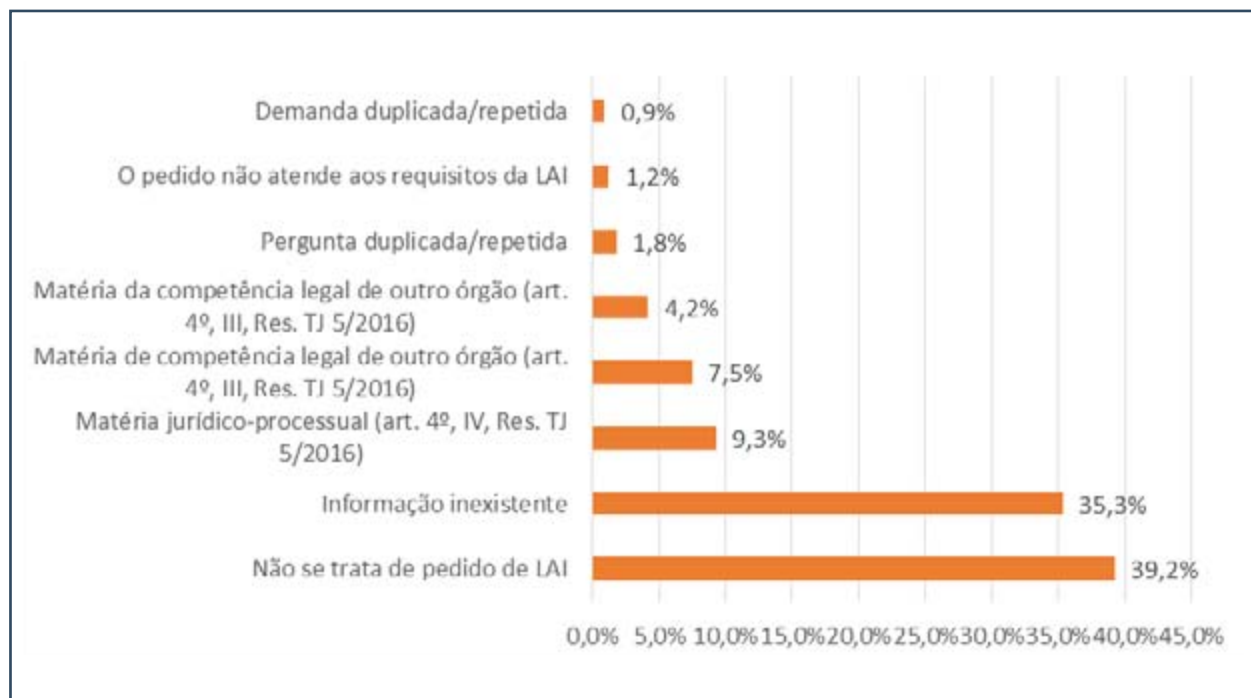
10.3 Pedidos Atendidos Integralmente

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.



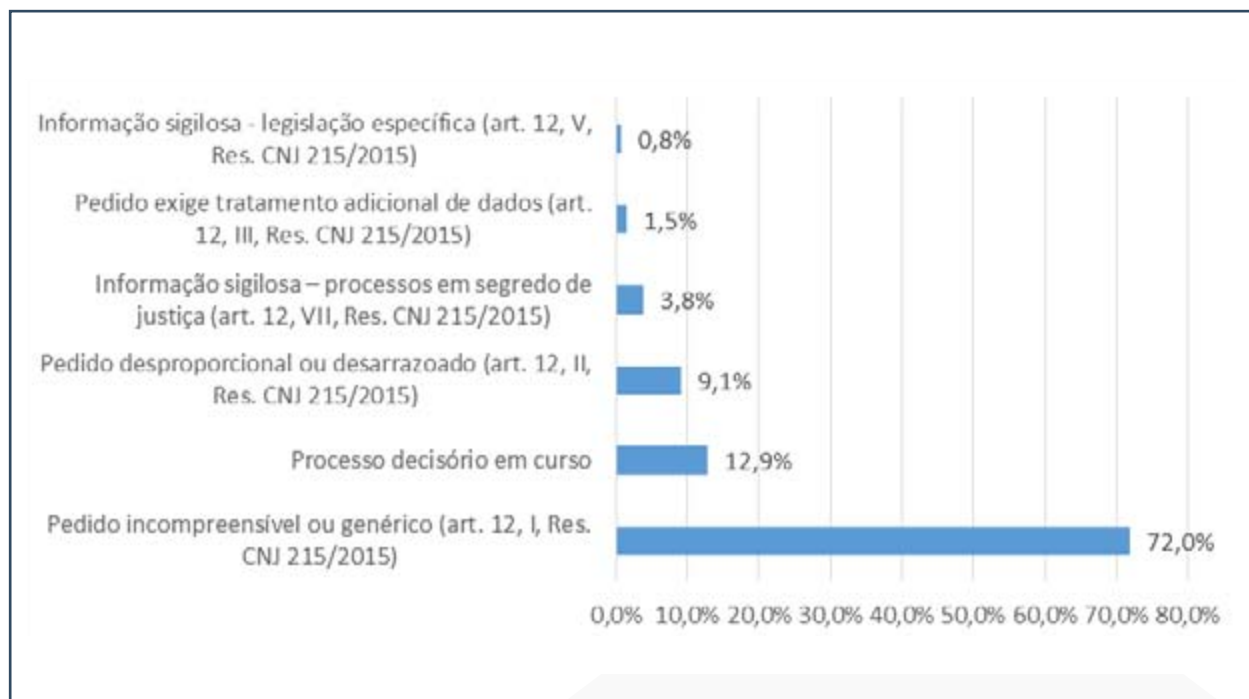
10.4 Motivo do Não Atendimento

Também foram catalogados os motivos que levaram ao não atendimento.



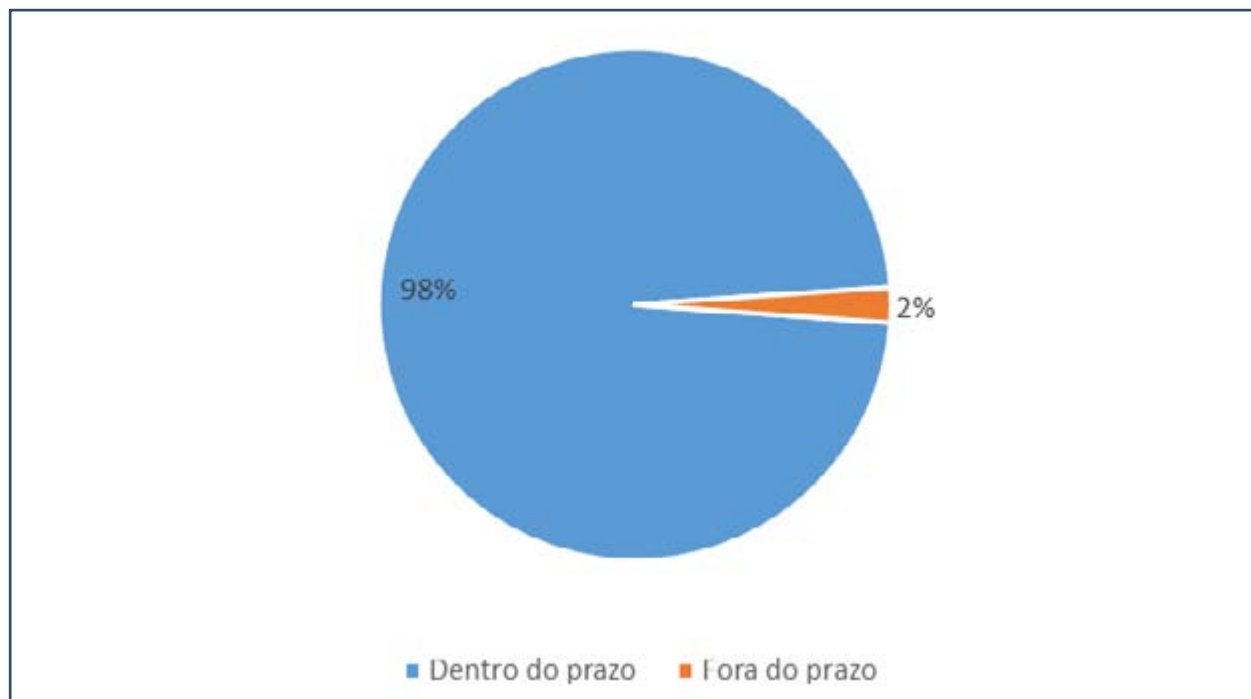
10.5 Motivo da Negativa de Acesso aos Pedidos de Informação

Foram classificados 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 229 demandas através do Conselho Nacional de Justiça. Dessas, 224 foram respondidas dentro do prazo e 5 fora.





PODER JUDICIÁRIO
de Santa Catarina