



OUVIDORIA
PODER JUDICIÁRIO DO
ESTADO DE SANTA CATARINA
RELATÓRIO DE GESTÃO,
DE ATIVIDADES E ESTATÍSTICO
ANO 2021

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 Resolução TJ n. 2 de 2 de fevereiro de 2022 é o instrumento que define os contornos gerais da Ouvidoria. Nos termos do art. 11, trata-se de "órgão autônomo, integrante da alta administração do Tribunal e essencial à administração da Justiça".

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 também o meio principal para o cidadão se manifestar acerca da prestação dos serviços públicos do Poder Judiciário, nos termos da Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017 (Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos).

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 Resolução TJ n. 2/2022 (art. 11, X) atribui à Ouvidoria a coordenação e a execução do 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), a qual é regulamentada no âmbito do Poder Judiciário pela Resolução n. 215, de 16 de dezembro de 2015, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

Art. 11. A Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina é órgão autônomo, integrante da alta administração do Tribunal e essencial à administração da Justiça, e tem por atribuições precípua, sem prejuízo de outras estabelecidas em normas específicas:

[...]

XIX - encaminhar anualmente ao Tribunal Pleno relatório das atividades desenvolvidas, o qual deverá indicar, ao menos:

[...]

Em observância ao disposto no inciso XIX do art. 11 da Resolução TJ n. 2/2022, cumpre à Ouvidoria apresentar anualmente ao Tribunal Pleno relatório de atividades, indicando ao menos:

- a) o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- b) os motivos das manifestações;
- c) a análise dos pontos recorrentes; e
- d) as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Portanto, este documento, composto de relatórios de atividades, de gestão e estatístico, atende às exigências da norma.

SUMÁRIO

1. RELATÓRIO DE ATIVIDADES	5
1.1 PORTAL DA OUVIDORIA E DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	5
1.2 CARTA DE SERVIÇOS.....	5
1.3 ATIVIDADES DO DESEMBARGADOR OUVIDOR.....	6
1.4 RELATÓRIOS ESTATÍSTICOS.....	6
1.4.1 RELATÓRIOS ESTATÍSTICOS ANUAIS DE 2019 E 2020.....	6
1.4.2. RELATÓRIO ESTATÍSTICO DO TRIÊNIO 2017-2019.....	7
1.4.3. RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE 2020.....	7
1.4.4. RELATÓRIO DE IMPACTO DA COVID-19.....	7
1.5 REGULAMENTAÇÃO DA OUVIDORIA	7
1.6 SISTEMAS DE REGISTRO E DE CONTROLE.....	8
2. RELATÓRIO DE GESTÃO	10
2.1 GESTÃO DA INFORMAÇÃO	10
2.2 GESTÃO DOCUMENTAL.....	11
2.3 GESTÃO DE PESSOAS	11
2.4 GESTÃO DE PROCESSOS	12
2.4.1 DEMANDA INICIADA PELO USUÁRIO – ATUAÇÃO PASSIVA (ART. 3º, I, II, III, VI E VII)	13
2.4.2. DEMANDA DERIVADA DO CONTATO DO USUÁRIO – ATUAÇÃO ATIVA (ART. 3º, IV, V E VIII).....	14
2.4.3. INDÍCIO DE IRREGULARIDADE DURANTE AS DILIGÊNCIAS (ART. 3º, IX)	14
2.5. GESTÃO DAS DEMANDAS.....	14
2.5.1 DEMANDAS NÃO ADMITIDAS – DNA.....	15
2.5.2. SERVIÇO JUDICIÁRIO	15
2.5.3. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO.....	16
2.5.4. RECLAMAÇÃO POR EXCESSO DE PRAZO.....	17
3. RELATÓRIO ESTATÍSTICO	19
3.1 PERFIL DO DEMANDANTE.....	19
3.2 DEMANDAS	20
3.2.1 DEMANDAS POR MÊS.....	21
3.2.2 DEMANDAS POR CATEGORIA.....	22
3.2.3 DEMANDAS POR TIPO	23
3.2.4 DEMANDAS ENCAMINHADAS PELO CNJ.....	24
3.3 DEMANDAS POR DECISÃO.....	24
3.4 DEMANDAS DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC.....	25
3.5 TEMPO DE ATENDIMENTO.....	27
CONCLUSÃO	30

Em que pese a atuação precípua da Ouvidoria estar relacionada aos atendimentos de manifestações do cidadão e dos usuários dos serviços judiciários, o órgão desempenha diversas atividades de iniciativa própria, buscando melhorar não apenas o desempenho de suas funções, mas também subsidiar a Administração com sugestões de melhorias. Neste front, destacam-se os papéis desempenhados na construção da página do Serviço de Informação ao Cidadão e na coordenação da Carta de Serviços.

Além disso, o desembargador ouvidor atua destacadamente no CNJ, no Colégio de Ouvidores Judiciais e nas demais ouvidorias judiciais.

1.1 PORTAL DA OUVIDORIA E DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

O Portal da Ouvidoria conta agora com uma pesquisa de satisfação, para avaliar o atendimento da própria Ouvidoria às manifestações recebidas, a prestação de serviços em geral e os esclarecimentos prestados pelos setores do Poder Judiciário, quando for o caso. O formulário pode ser acessado em <https://www.tjsc.jus.br/web/ouvidoria/pesquisa-de-satisfacao>.

A Ouvidoria, em conjunto com outros órgãos administrativos do Tribunal, desenvolveu o novo portal do SIC, separando-o do Portal da Transparência.

O portal do SIC mantém o padrão de comunicação visual do portal do Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina e foi organizado de modo a permitir que o cidadão encontre as informações mais relevantes sobre os serviços prestados pela instituição. Além disso, o novo portal passou a disponibilizar a Carta de Serviços.

1.2 CARTA DE SERVIÇOS

O Código de Defesa do Usuário de Serviço Público (CDUSP) impôs o dever aos órgãos públicos de divulgarem cartas de serviços, com a previsão das características, padrões de qualidade e compromissos de atendimento. A Ouvidoria desenvolveu sua própria carta de serviços ainda em 2018.

Em 2021, a Ouvidoria liderou o desenvolvimento da carta de serviços do Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina: criou o modelo-padrão da carta, organizou reuniões e instruiu os diversos órgãos internos na elaboração da documentação de seus serviços.

A Carta de Serviços pode ser acessada em <https://www.tjsc.jus.br/web/carta-de-servicos>. A página conta atualmente com 53 serviços catalogados e possui ferramenta própria de busca restrita ao conteúdo da documentação, que facilita a busca das informações de interesse do usuário.

1.3 ATIVIDADES DO DESEMBARGADOR OUVIDOR

O desembargador ouvidor Osmar Nunes Júnior participou intensamente de atividades em conjunto com as ouvidorias dos demais tribunais do país e com a Ouvidoria do CNJ nos anos de 2020 e 2021.

Em 16 de dezembro de 2020, o ouvidor participou do 1º Encontro de Ouvidorias do Poder Judiciário, organizado pelo CNJ. Na ocasião, junto com o servidor Bernardo Vieira Emerick, apresentou a experiência desta Ouvidoria no desenvolvimento das novas soluções desenvolvidas pelo órgão, como a utilização de algoritmos matemáticos na análise de reclamações por excesso de prazo e automatizações de pré-análises dos pedidos e da reiteração de pedidos de esclarecimentos, e apontou desafios para o futuro da atuação do setor. Relatou a colaboração da Ouvidoria nas adequações à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais no Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina, em especial diante do fato de a Ouvidoria ser canal para recebimento de demandas envolvendo a Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).

Em 8 de setembro de 2021, o desembargador Osmar Nunes Júnior passou a integrar grupo de trabalho do CNJ com o objetivo de aperfeiçoar o desempenho da atividade de Ouvidoria e potencializar a participação dos usuários de serviços públicos judiciais, com vistas a melhorar a prestação jurisdicional.

Como um dos resultados do grupo de trabalho publicou-se a Resolução CNJ n. 432, de 27 de outubro de 2021, que regulamentou as ouvidorias judiciárias no país.

Por fim, destaca-se a participação do desembargador ouvidor no VI Encontro do Colégio Nacional dos Ouvidores Judiciais: Transparência e Integridade, nos dias 9 e 10 de dezembro de 2021, em Belo Horizonte, quando foram discutidos temas de relevância para a atuação das ouvidorias, especialmente quanto aos desafios relacionados à LAI e à LGPD. Na oportunidade, o desembargador Osmar Nunes Júnior foi eleito vice-presidente do Colégio Nacional dos Ouvidores Judiciais (Cojud).

1.4 RELATÓRIOS ESTATÍSTICOS

A Ouvidoria publicou diversos relatórios estatísticos nos anos de 2020 e 2021. O conjunto de publicações está disponível em <https://www.tjsc.jus.br/web/ouvidoria/dados-estatisticos-e-relatorios>.

1.4.1 RELATÓRIOS ESTATÍSTICOS ANUAIS DE 2019 E 2020

O relatório estatístico anual mostra as informações principais relativas às manifestações, que são divididas em demandas (pedidos) e classificadas segundo a categoria, tipo e decisão. Apresentam-se as quantidades de demandas em conjunto e

em sua distribuição mensal. O mesmo se dá em relação ao tempo de atendimento, que também é analisado, nos atendimentos com direcionamento aos setores competentes, em tempo de decisão, de resposta do setor e de encaminhamento ao demandante.

1.4.2. RELATÓRIO ESTATÍSTICO DO TRIÊNIO 2017-2019

A Ouvidoria também elaborou relatório do triênio 2017-2019, que tratou especialmente da evolução cronológica das quantidades de demandas e do tempo de atendimento.

1.4.3. RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE 2020

Durante o ano de 2019, a Ouvidoria desenvolveu pesquisa de satisfação que buscava aferir a qualidade de seu atendimento, a qualidade dos esclarecimentos dados pelo setor, nos casos em que houve direcionamento, e a qualidade do próprio serviço público prestado.

Os dados da pesquisa de 2020 foram coletados, analisados e publicados no Relatório da Pesquisa de Satisfação. Este e os demais relatórios citados neste documento estão disponíveis em <https://www.tjsc.jus.br/web/ouvidoria/dados-estatisticos-e-relatorios>.

1.4.4. RELATÓRIO DE IMPACTO DA COVID-19

Diante da evolução da pandemia de covid-19, o Tribunal de Justiça adotou diversas medidas para combater a expansão do contágio do vírus na sociedade e, em particular, entre seus agentes públicos. Entre as medidas adotadas, destaca-se a restrição de acesso às dependências do Poder Judiciário, imposta pela Resolução Conjunta GP/CGJ n. 5 de 23 de março de 2020. A partir de então, as atividades passaram a se dar quase que integralmente por via remota.

A normalidade foi parcialmente restabelecida com a Resolução Conjunta GP/CGJ n. 23 de 16 de setembro de 2020, que manteve a maioria das restrições até 22 de setembro daquele ano.

Assim, a Ouvidoria buscou medir o impacto em suas atividades ocasionado pela pandemia, por meio de comparação das estatísticas das manifestações dos períodos de 23/03/2019 a 22/09/2019 e de 23/03/2020 a 22/09/2020. Os resultados foram publicados no Relatório Estatístico – Pandemia de Covid-19.

1.5 REGULAMENTAÇÃO DA OUVIDORIA

Ao final de outubro de 2021, o CNJ editou a Resolução n. 432, que regulamentou as atribuições, a organização e o funcionamento das ouvidorias judiciárias. O art. 20 da norma estabeleceu: "Os tribunais deverão providenciar a adequação de seus atos aos parâmetros fixados nesta Resolução, no prazo de 90 (noventa) dias".

À luz desse dispositivo, a Ouvidoria trabalhou na edição de nova resolução para a regulamentação de suas atividades. Em particular, a nova norma buscou não apenas adequar a atuação do órgão ao disposto na Resolução CNJ n. 432/2021, como também melhor adequou todas as suas atividades ao disposto na LAI, no CDUSP, na LGPD e na Resolução CNJ n. 215/2015.

Em cumprimento ao art. 20 da norma, editou-se a [Resolução TJ n.2](#), de 2 de fevereiro de 2022, que passou a disciplinar a atuação do órgão.

1.6 SISTEMAS DE REGISTRO E DE CONTROLE

No início do biênio 2020-2021, a Ouvidoria utilizava um sistema de registro desenvolvido internamente pelo servidor Márcio Átila dos Santos, que se encontrava lotado no órgão. O sistema, chamado Sistema OPJSC, apresentou desempenho satisfatório no registro de dados. Contudo, sentiu-se a necessidade de aprimorar a classificação dos registros e dotar o sistema de mais funcionalidades. Sem que pudesse contratar um sistema que se adequasse às necessidades do órgão, a Ouvidoria enfrentou o desafio de desenvolver novo sistema, que foi chamado de SisOuv.

O Sistema OPJSC utilizava a tabela de classificação documental produzida pelo Conselho Nacional de Arquivos (Conarq), intitulado "Classificação, Temporalidade e Destinação de Documentos de Arquivos Relativos às Atividades-Meio da Administração Pública". Foram encontradas duas dificuldades na utilização da classificação. De um lado, muitas vezes não era possível encontrar algum elemento que servisse para enquadrar o pedido do demandante, sendo necessário recorrer a termos genéricos. Assim, muitas vezes o assunto de um pedido de informação era classificado genericamente como "Informação". Dessa forma, ao preparar os relatórios estatísticos, percebia-se que não se conseguia compreender bem a distribuição dos assuntos das demandas pela classificação.

Para contornar o problema, a Ouvidoria desenvolveu uma nova forma de classificação dos pedidos, de modo empírico e indutivo, conforme o histórico dos pedidos recebidos. Destarte, como a classificação passou a ser mais significativa, feita com base nas próprias demandas, sem denominações muito genéricas. Por outro, por seu caráter indutivo, a classificação passou a contar com a opção "Outros". Com base nos registros, analisavam-se as demandas classificadas como "Outros" em busca de assuntos com grande incidência, que pudessem ser reunidos como um novo enquadramento na classificação.

Essa nova maneira de classificar os registros também permitiu que a Ouvidoria aprimorasse o desempenho de suas funções. Uma vez que a nova classificação era mais assertiva, tornou-se possível utilizá-la para criar pré-análises relacionadas a cada elemento. Com base nisso se poderia passar de um mero sistema de registro, como o Sistema OPJSC, para um sistema operativo. Eis a origem e o objetivo do SisOuv.

O SisOuv, idealizado pelo coordenador da Ouvidoria, Rodrigo de Aguiar Damiani, foi programado também pelo servidor Márcio Átila do Santos. Baseia-se em nova classificação, permite pré-análises e contém textos padronizados para cada combinação de decisão e assunto. Também foi programado para automatizar reiterações nas demandas direcionadas e, ainda, dispor de integração com o Outlook Express, para envio dos e-mails. Essa última funcionalidade permite o registro preciso e automatizado das datas das diversas atividades da Ouvidoria no tratamento das demandas.

Ambos os sistemas têm em comum a linguagem de programação Visual Basic (VBA), a base de dados em planilhas de Excel e a utilização da rede interna para salvamento dos registros. A experiência tem mostrado que tal combinação apresenta uma série de inconvenientes. Em primeiro lugar, a instabilidade da rede faz com que haja problemas de salvamento das demandas. Em segundo, as planilhas em Excel não se mostram muito adequadas para utilização simultânea. Por fim, a linguagem não parece satisfatória para realizar operações complexas.

Tais problemas acabaram por impactar o SisOuv de maneira muito mais significativa que o Sistema OPJSC.

Por prudência, a Ouvidoria registrava as demandas em ambos os sistemas, para verificar qual se revelaria o mais adequado. Em que pese o SisOuv utilizar classificação mais adequada e ter funcionalidades operacionais, o Sistema OPJSC mostrou-se mais confiável ao longo do tempo.

No começo de 2022, após mais de um ano de testes, o SisOuv deixou de ser utilizado, e a Ouvidoria voltou a usar exclusivamente o Sistema OPJSC. No entanto, atualmente o órgão está na lista de espera para aplicar a Central de Serviços, já utilizada por outros setores do Tribunal. De fato, a Ouvidoria já pede a implementação da Central de Serviços desde sua criação.

O relatório de atividades mostrou os pontos mais destacados da atuação. A perspectiva do relatório de gestão é menos pontual e mais global. Visa mostrar o padrão de atuação e organização, como os recursos são geridos e como são desenhados os processos internos em seus vários aspectos.

2.1 GESTÃO DA INFORMAÇÃO

As manifestações recebidas pela Ouvidoria seguem as seguintes etapas: i) registro no formulário eletrônico, ii) registro em sistema informatizado próprio, iii) análise, iv) decisão sobre a necessidade ou não de pedir esclarecimentos, v) encaminhamento ao setor responsável e resposta dele, se for o caso, e vi) resposta final ao demandante.

O registro no formulário eletrônico é realizado pelo próprio demandante, ao apresentar um pedido, ou pela Ouvidoria, no caso em que a manifestação seja recebida por outro canal de atendimento (telefone, carta, e-mail ou presencialmente).

O manifestante deve informar alguns dados pessoais, parte deles obrigatórios por lei, e outros facultativos, que servem para delinear o perfil básico do demandante. Além disso, deve apresentar algumas informações objetivas: o tipo de pedido, o assunto e seu complemento e, se for o caso, o número do processo judicial ou administrativo a que se refere. Por fim, o pedido é instruído com o relato do autor.

Uma vez registrado o formulário, os dados são vertidos para o sistema de registro da Ouvidoria.

Além dos dados trazidos do formulário, o sistema também registra a data e a hora do pedido.

Se o pedido fizer referência a processo judicial, os dados básicos deste também são registrados: foro, vara, competência, classe, assunto, entre outros.

Cabe então ao analista verificar a classificação apresentada pelo demandante (tipo de demanda, assunto e complemento), analisar o caso e decidir sobre a necessidade ou não de enviar pedido de esclarecimentos.

Os dados da análise e da decisão são registrados, assim como a data e a hora da decisão. Se for o caso de resposta imediata, essas informações também são registradas na resposta.

Sendo necessário realizar pedido de esclarecimentos, o setor para o qual foi direcionado é indicado no sistema, além da data e da hora do envio do pedido. Quando da resposta, são registradas as mesmas informações.

Verifica-se, pois, a correspondência entre registro e atividade, de modo a permitir a avaliação da frequência de cada atividade e medidas de tempo, o que facilita a identificação de pontos de melhoria na gestão de processos.

2.2 GESTÃO DOCUMENTAL

A Ouvidoria desenvolveu internamente dois sistemas de registro. O primeiro, em 2017-18, o Sistema OPJSC; e o segundo, em 2019-20, o SisOuv.

O primeiro sistema utilizava em sua gestão documental para atividade-meio o estudo publicado pelo Conarq 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.

Verificou-se durante a implementação que grande parte das demandas não se encaixava bem nessa classificação. Em uma quantidade muito significativa de casos, a classificação era muito genérica e não permitia a compreensão dos pedidos por meio dela, de tal modo que não se conseguia utilizá-la a contento.

Esse fato motivou o desenvolvimento do novo sistema, que buscou melhor integração entre registro e operação. Para tanto, foi necessário reformular a classificação das demandas. Em vez de utilizar classificação geral preestabelecida, a Ouvidoria passou a classificar os pedidos de modo próprio, de forma a melhor refletir a realidade do pedido.

A nova classificação é aberta. Na determinação dela, primeiro foi feita análise empírica para identificação dos assuntos e complementos mais frequentes. Foram acrescentados também elementos em que a análise geral já estava pronta. Por fim, foi criada a opção "Outro" no campo "Assunto" do formulário eletrônico. Conforme a quantidade de seleção de "Outro" cresça nos registros, é realizada análise empírica dos casos, para identificar a necessidade de criar novo elemento da classificação.

No biênio 2020-21, a Ouvidoria utilizou ambos os sistemas de registro e, portanto, as duas classificações mencionadas. No início de 2022, porém, a utilização do SisOuv foi descontinuada.

Além dos registros nos sistemas, a Ouvidoria também guarda a gravação dos atendimentos prestados por telefone, os e-mails e as cartas recebidos, segundo o período determinado pela Tabela de Temporalidade do Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina.

2.3 GESTÃO DE PESSOAS

A Secretaria da Ouvidoria opera atualmente com três servidores efetivos, um deles designado para exercer o cargo de coordenador do órgão, mais duas colaboradoras terceirizadas.

A servidora Bárbara Rodrigues de Freitas Lazzari, matrícula 27894, é a responsável pela análise inicial das demandas, com especial atenção às reclamações por excesso de prazo.

O servidor Bernardo Vieira Emerick, matrícula 37593, atua no desenvolvimento de soluções tecnológicas e matemáticas. É responsável pelos relatórios produzidos pelo órgão e monitora os dados relativos à atuação do órgão. Por fim, atua na análise de processos administrativos e nas demandas que dizem respeito às estatísticas do órgão e do Poder Judiciário, em geral.

As duas terceirizadas foram destacadas para recepcionar o usuário presencialmente 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 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, cuida dos pedidos relacionados à LAI, envia as respostas de todas as demandas mediadas pelas 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 às responsabilidades de pessoal, de mobiliários, de equipamentos e de contratos. Também desempenha a atividade de monitorar os direcionamentos e as respostas.

O cargo de coordenador é desempenhado pelo servidor Rodrigo de Aguiar Damiani, matrícula 27526.

2.4 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 art. 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 partir de 2022, a atuação da Ouvidoria está regulamentada pela Resolução TJ n. 2/2022. A forma de atuação não sofrerá alteração significativa, uma vez que as diversas complementações inseridas pela norma já estão absorvidas na prática do órgão. Na exposição da gestão de processos, porém, este relatório ainda fará uso dos dispositivos da Resolução TJ n. 5/2016, pois que vigente no período de referência.

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

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.

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 observa, então, o caminho a seguir.

- Recebimento da manifestação: a manifestação pode ser recebida por telefone, formulário eletrônico e físico, e-mail, 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 nos pedidos de informação e de 20 dias nas demais manifestações, podendo ser prorrogado por igual período.
- Resposta: os esclarecimentos prestados pelo setor responsável são enviados ao demandante como resposta à demanda aduzida na Ouvidoria.

Em acordo com o Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais (CGPDP), a Ouvidoria passou a ser o canal de recebimento das manifestações previstas no art. 18 da LGPD. Tais demandas são sempre direcionadas à Encarregada pelo Tratamento de Dados Pessoais – atualmente, a desembargadora Denise de Souza Luiz Francoski.

Também em cooperação com a Encarregada, quando pedidos envolvem dados pessoais, o tratamento é precedido pela avaliação do cabimento da disponibilização da informação pelo CGPDP.

2.4.2. 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.

2.4.3. Indício de irregularidade durante as 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.

2.5. GESTÃO DAS DEMANDAS

As demandas recebidas eram registradas nos dois sistemas desenvolvidos pela Ouvidoria, o Sistema OPJSC e o SisOuv. Ambos contemplavam 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, geram um protocolo eletrônico e são lançados nos módulos conforme foram recebidos pela Ouvidoria.

As classificações das demandas eram diferentes nos dois sistemas, embora haja diversas similaridades. Em ambos, o elemento principal é o tipo de demanda, que pode ser pedido de informação, reclamação, sugestão, denúncia, elogio e solicitação. No Sistema OPJSC, o tipo "reclamação" era genérico; no SisOuv, foi criado o tipo "reclamação por excesso de prazo", reservando-se o título de "reclamação" às demais.

No SisOuv, agora descontinuado, as demandas podiam ser de três categorias: Serviço de informação ao Cidadão (SIC), Serviço Judiciário (SJU) e Reclamação de Excesso de Prazo (REP), conforme o tipo de demanda. Definida a categoria, a demanda era alocada a uma macrofunção e ao assunto. Eventualmente, poderia haver um complemento do assunto. A admissibilidade da demanda era vista como um atributo da demanda.

O Sistema OPJSC trabalha com quatro categorias: SIC, SJU, REP – como no SisOuv – e Demandas Não Admitidas (DNA). Além disso, as demandas são classificadas ainda segundo a subcategoria.

Como o Sistema OPJSC é o que continua em operação e que serve de base para os relatórios estatísticos, a exposição da gestão das demandas será realizada conforme a classificação feita nesse sistema.

Finalmente, destaca-se que a nova norma que regula a atuação da Ouvidoria, a Resolução TJ n. 2/2022, não terá impacto significativo na gestão das demandas, na medida em que as práticas regulamentadas já foram implementadas pelo órgão.

2.5.1 Demandas não admitidas – DNA

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 arts. 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 matérias 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 art. 4º da Resolução TJ n. 5/2016. 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 art. 4º da mesma resolução.

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

2.5.2. 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 por 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 recebidas da Defensoria Pública do Estado são digitalizadas e arquivadas junto com o ofício recebido, depois cadastradas via formulário eletrônico e, por fim, remetidas ao juízo de direito ou à Diretoria de Cadastro e Distribuição Processual (DCDP), as quais passam a ser examinadas dentro do processo judicial. O atendimento, portanto, é encerrado com o direcionamento ao órgão competente.

2.5.3. Serviço de Informação ao Cidadão

Trata-se da categoria que coleciona os pedidos de informação, ainda que a demanda contemple pretensão que não seja admitida na Ouvidoria. Atualmente, a classificação é desdobrada em duas subcategorias:

- SIC-INF: informação de caráter geral
- SIC-DNA: informação em demandas não admitidas

A Ouvidoria trata todos os pedidos de acordo com a LAI 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 contemplado pela LAI, matéria da competência legal de outro órgão (art. 4º, III, Res. TJ n. 5/2016), informação inexistente, pergunta duplicada/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 n. 215/2015), pedido desproporcional ou desarrazoado (art. 12, II, Res. CNJ n. 215/2015), pedido que exige tratamento adicional de dados (art. 12, III, Res. CNJ n. 215/2015),

informação – descartada, nos termos previstos na tabela de temporalidade (art. 12, IV, Res. CNJ n. 215/2015), informação sigilosa – legislação específica (art. 12, V, Res. CNJ n. 215/2015), informação sigilosa – classificação conforme a LAI (art. 12, VI, Res. CNJ n. 215/2015), informação sigilosa – processos em segredo de justiça (art. 12, VII, Res. CNJ n. 215/2015), dados pessoais (art. 12, VIII, Res. CNJ n. 215/2015), informação sigilosa – segurança da instituição ou de seus membros, servidores e familiares (art. 12, IX, Res. CNJ n. 215/2015)

O seguinte fluxo de trabalho dos pedidos de informação segue as diretrizes e prazos especificados na Resolução CNJ n. 215/2015.

- Verificado que o pedido atende aos requisitos da LAI, deve ser atendido de imediato pela Ouvidoria quando a informação estiver disponível.
- Caso não tenha sido possível o imediato atendimento, 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 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, pode-se 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.

2.5.4. 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.

A subcategorização desse módulo leva em consideração o remetente da demanda, se advinda da 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

Durante o ano de 2020, ocorreu a migração dos processos judiciais do SAJ para o eproc, o que impactou severamente a atuação da Ouvidoria nas reclamações por excesso de prazo.

Para os processos registrados no SAJ, a Ouvidoria desenvolveu algoritmo que modelava a averiguação da ocorrência de morosidade fora do comum. O modelo comparava o tempo que o processo tinha ficado em cada fila com a distribuição de tempo dela. Depois, para diversos marcadores (percentis de referência), verificava-se se o tempo tinha sido superior ou não ao do percentil de referência. Em seguida, utilizando uma distribuição de pesos, era calculada a probabilidade de que o processo tivesse tramitação igual ou pior, com base em cada um dos percentis de referência. Depois, era feita análise combinada de todos os percentis de referência e, por fim, era calculado um índice de criticidade, que também levava em conta o ganho ou perda de tempo relativo total. O resultado era um número entre 0 e 1. Quanto maior, pior a tramitação. A Ouvidoria estabeleceu um índice de referência para separar os processos que seriam improcedentes daqueles que poderiam ser procedentes.

O próprio algoritmo também avaliava quais haviam sido as filas com maior impacto sobre a tramitação, segregava análise das filas de gabinete e aquelas do cartório, identificava possíveis sinais de alerta e, com base no conjunto das estatísticas, criava textos automáticos, tanto para a ciência ou direcionamento ao juízo de direito, quanto para resposta ou ciência do demandante.

Tudo, por fim, era submetido à análise de servidores com formação jurídica, para avaliar se havia algum elemento específico que excepcionasse a aplicação do algoritmo. Naqueles casos em que se considerava que a reclamação não era manifestamente improcedente – conforme o algoritmo ou avaliação do analista –, a questão era remetida, junto com a própria análise da Ouvidoria, ao crivo do juízo de direito.

Com a substituição do SAJ pelo eproc, o algoritmo caiu em desuso. A organização do processo judicial no eproc segue lógica completamente distinta do SAJ. Além disso, ainda não foram desenvolvidas métricas suficientes para avaliação do tempo de tramitação de modo similar ao que ocorria no outro sistema.

A Ouvidoria, desde 2020, conjuntamente com a Corregedoria-Geral da Justiça, da Diretoria de Suporte à Jurisdição de Primeiro Grau (DSJPG) e da Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI), emvidou esforços no desenvolvimento de soluções alternativas.

Atualmente, estão sendo analisadas soluções de Business Intelligence, sem, porém, ter sido desenvolvido nenhum mecanismo matemático concreto para avaliar o tempo de tramitação processual.

A perda do algoritmo significou, pois, grande perda da capacidade de análise da Ouvidoria. A análise, portanto, voltou a ser feita sem os parâmetros estatísticos, dependendo do juízo subjetivo dos analistas da Ouvidoria ou de o processo se encontrar em situações específicas, como quando está concluso para sentença, caso em que a lista cronológica dos processos já está disponível.

As manifestações recebidas pela Ouvidoria podem conter uma ou mais demandas, que são categorizadas, analisadas e respondidas. Se necessário, o pedido é direcionado ao setor competente.

Os dados do relatório estatístico dividem-se em perfil do demandante, análise das demandas e do tempo de atendimento.

3.1 PERFIL DO DEMANDANTE

Em 2021 foram recebidas 3.709 manifestações. Em comparação, foram recebidas 3.872 manifestações em 2020. Houve, portanto, redução de 163 demandas (queda de 4,2%).

Do total das manifestações recebidas, 3.610 foram feitas por pessoas físicas e 99 por pessoas jurídicas.

Entre as pessoas físicas houve identificação do sexo de 2.831 pessoas, das quais 1.596 eram homens (56,4%) e 1.235 mulheres (43,6%).

Em 2.047 manifestações o demandante declarou escolaridade, discriminada na tabela a seguir.

Escolaridade	Quantidade	%
Fundamental - Incompleto	66	3,2%
Fundamental - Completo	56	2,7%
Médio - Incompleto	50	2,4%
Médio - Completo	227	11,1%
Superior - Incompleto	235	11,5%
Superior - Completo	1.238	60,5%
Mestrado	136	6,6%
Doutorado	39	1,9%

Os números mostram como a utilização da Ouvidoria concentra-se nos estratos de maior escolaridade. De fato, mais de 80% dos manifestantes tinham pelo menos o grau superior incompleto.

Em 2.085 manifestações houve identificação da profissão do demandante, abaixo especificada.

Profissão	Quantidade	%
Advogado	727	34,9%
Aposentado	251	12,0%
Empregado de Empresa Privada	171	8,2%
Desempregado	154	7,4%
Estudante	147	7,1%
Servidor Público Estadual	102	4,9%
Servidor Público Municipal	89	4,3%
Profissional Liberal ou Autônomo	86	4,1%
Servidor Público Federal	85	4,1%
Empresário	84	4,0%
Empregado Público	65	3,1%
Servidor do PJSC	45	2,2%
Presidiário	25	1,2%
Militar	16	0,8%
Jornalista	15	0,7%
Pensionista	10	0,5%
Procurador/Advogado Público	5	0,2%
Magistrado	5	0,2%
Defensor Público	2	0,1%
Membro do Ministério Público	1	0,05%

3.2 DEMANDAS

As 3.709 manifestações continham 4.517 demandas. A maior quantidade de demandas em uma manifestação foi 90. A tabela discrimina o número de demandas por manifestação.

Número de demandas	Quantidade
1	3.407
2	186
3	48
Mais de 3	68
Máximo	90

Doravante, a análise está focada nas demandas, e não nas manifestações.

3.2.1 DEMANDAS POR MÊS

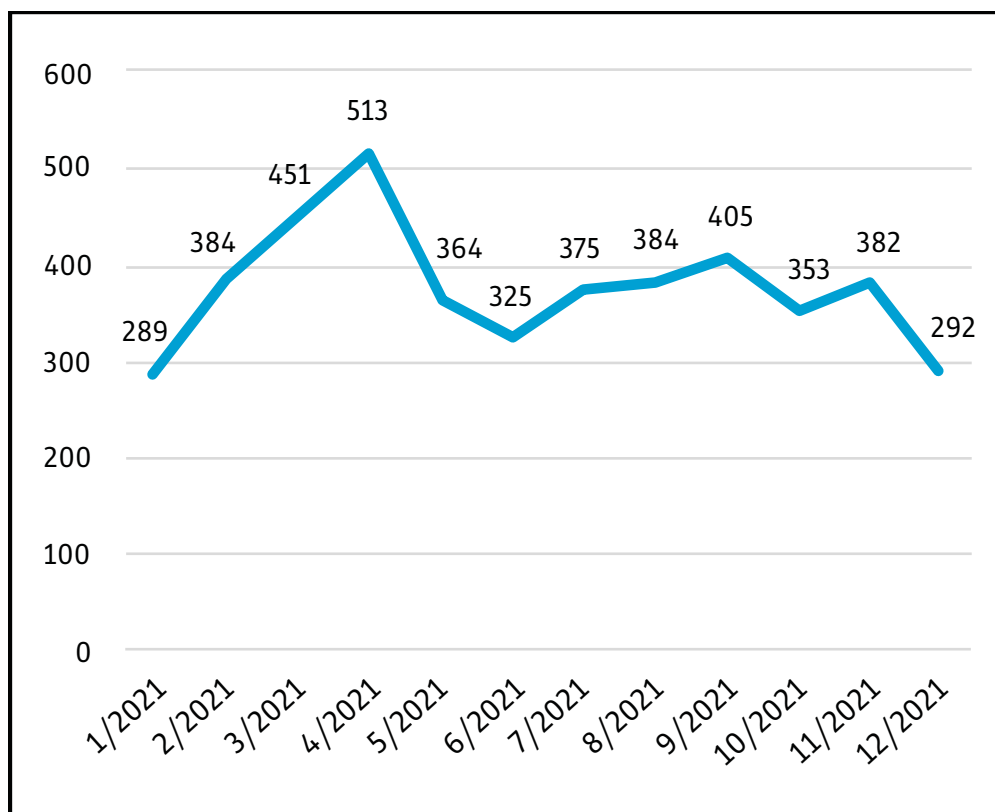
Em média, a Ouvidoria recebeu 376 demandas por mês. Os meses de janeiro e dezembro são os que tiveram a menor quantidade de pedidos: 289 e 292 respectivamente. Por outro lado, a maior quantidade de demandas foi recebida em abril, 513. A amplitude, portanto, foi de 224.

Em que pese a alta amplitude, o desvio padrão foi de 60 demandas, e, assim, o coeficiente de variação foi de 16%, o que indica que a variabilidade da quantidade mensal de demandas não foi consideravelmente alta. Isso fica ainda mais evidenciado quando se analisa a distribuição de demandas por trimestre e semestre.

Foram recebidas 2.326 demandas no primeiro semestre e 2.191 no segundo, 51,5% e 48,5% do total respectivamente. A distribuição por trimestre aparece discriminada na tabela a seguir.

Trimestre	Percentual
Jan-Mar	24,9%
Abr-Jun	26,6%
Jul-Set	25,8%
Out-Dez	22,7%

A distribuição mensal é apresentada no gráfico abaixo.

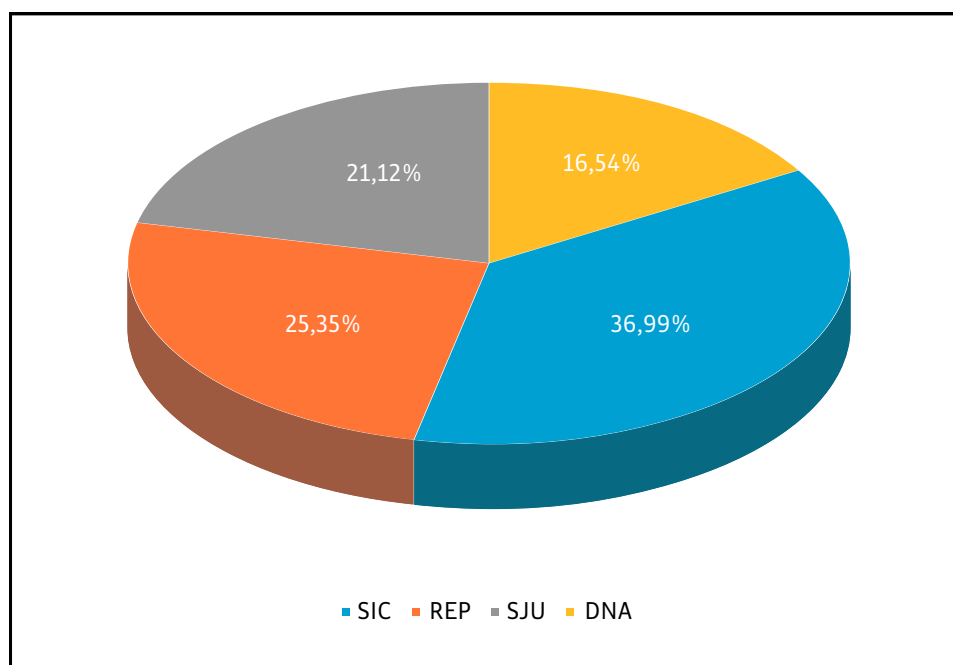


3.2.2 DEMANDAS POR CATEGORIA

As demandas são classificadas em quatro categorias: Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), Serviço Judiciário (SJU), Reclamação de Excesso de Prazo (REP) e Demanda Não Admitida (DNA).

Todos os pedidos de informação, admitidos ou não, são da categoria SIC, que possui regramento específico da LAI. Quanto às demais demandas, a classificação depende de sua admissão. Todas não admitidas entram na categoria DNA. Quanto às admitidas, ocorre uma bifurcação. A categoria SJU é o grande guarda-chuva, que poderia englobar todas as demandas que não são pedidos de informação. Entram nela reclamações, sugestões, solicitações, denúncias e elogios. Contudo, a Ouvidoria segregava aquelas reclamações que dizem respeito à morosidade processual em uma categoria própria, REP, pelo tratamento que dispensa a elas e pela relação mais íntima de seu objeto com a área-fim do Poder Judiciário.

A distribuição percentual das demandas por categorias aparece no gráfico a seguir.



Em 2017, a categoria predominante era REP. De 2018 em diante, em todos os anos os pedidos mais frequentes foram de informação, SIC.

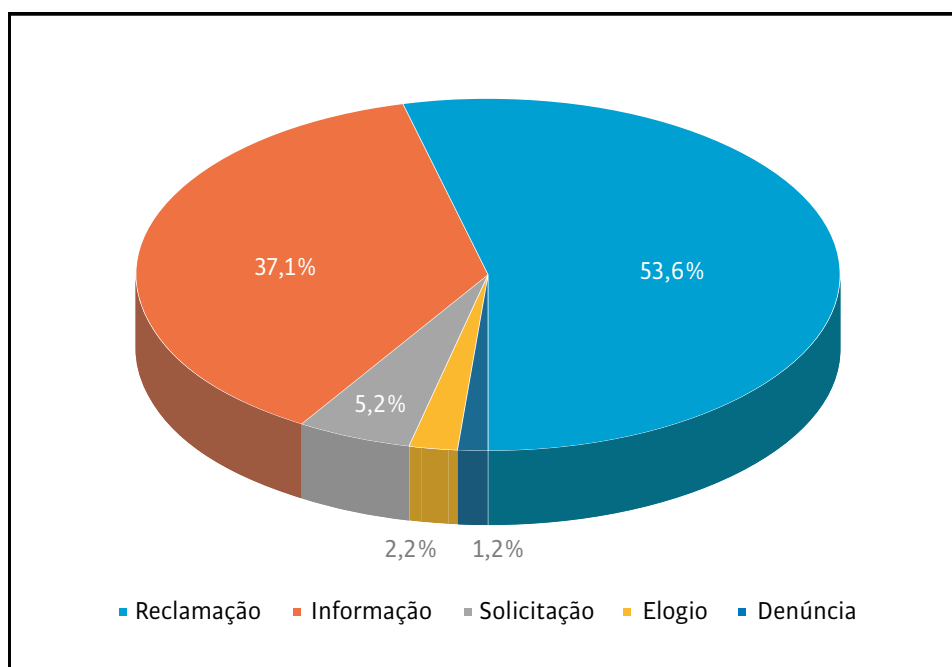
A tabela abaixo compara os dados de 2020 com 2021.

Categoria	2020	2021	Variação 2020-2021
REP	1.148	1.145	-0,26%
SIC	1.429	1.671	16,93%
SJU	789	954	20,91%
DNA	1.149	747	-34,99%
Total	4.515	4.517	0,04%

Os dados mostram grande estabilidade da quantidade de REP. Já SIC e SJU apresentaram crescimento considerável. DNA, por fim, teve queda acentuada. A explicação desse último dado é que 2020 foi um ano atípico em DNA, devido à repercussão nacional do caso Mariana Ferrer, que acabou ensejando uma onda de reclamações e denúncias que fugiam à competência da Ouvidoria.

3.2.3 DEMANDAS POR TIPO

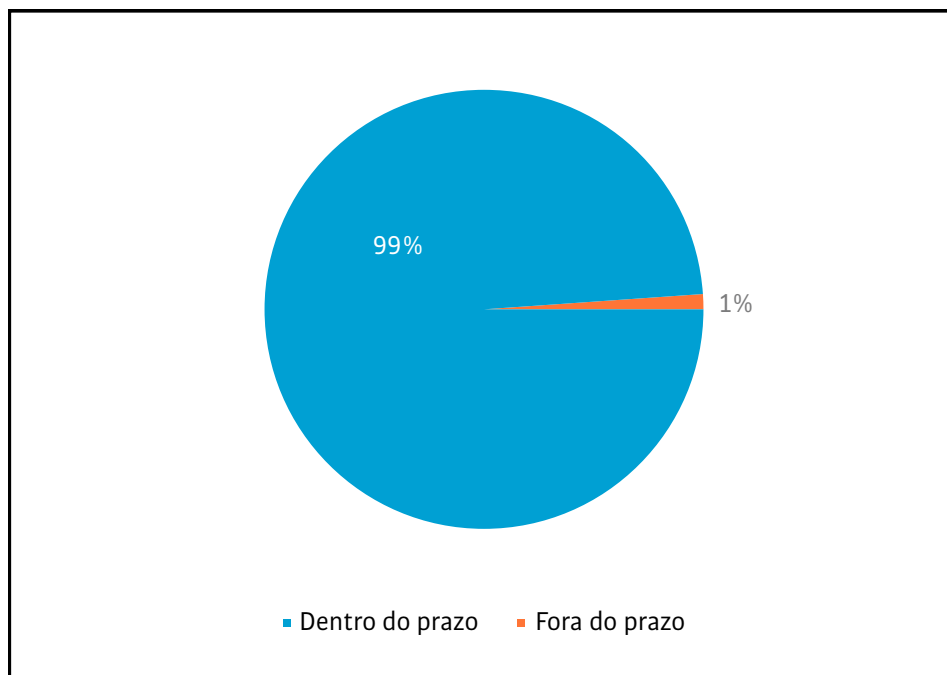
A Ouvidoria recebe os seguintes tipos de demanda: pedidos de informação, reclamações, sugestões, solicitações, denúncias e elogios. O gráfico a seguir mostra a distribuição percentual das demandas de cada tipo.



As reclamações acima incluem as de excesso de prazo.

3.2.4 DEMANDAS ENCAMINHADAS PELO CNJ

A Ouvidoria recebe pedidos formulados diretamente pelo interessado, mas também intermediados pelo Conselho Nacional de Justiça. Em 2021 foram 273 ao todo, dos quais 270 foram respondidas no prazo.



Quanto ao tipo, foram 2 denúncias, 1 elogio, 11 pedidos de informação e 259 reclamações, das quais 241 foram de excesso de prazo.

Na distribuição por categoria, foram 6 de DNA, 11 de SIC, 15 de SJU e 241 de REP. Todas as demandas respondidas fora do prazo foram REP.

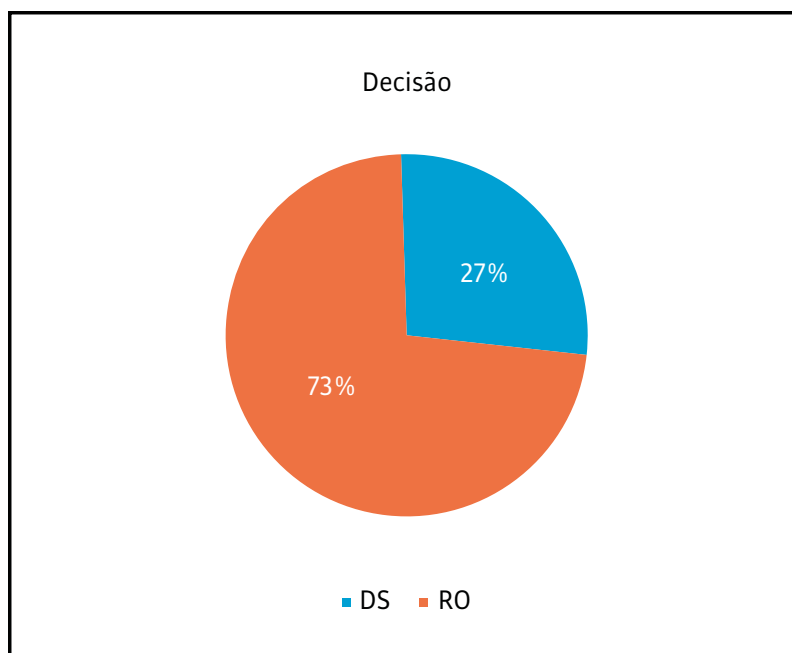
3.3 DEMANDAS POR DECISÃO

Ao analisar uma demanda, a Ouvidoria tem duas alternativas: responder diretamente (RO) ou direcionar para o setor (DS) para algum esclarecimento. Nas demandas da categoria DNA a decisão é plenamente vinculada, pois todas são respondidas diretamente.

A tabela abaixo mostra a quantidade e o percentual de cada decisão por categoria.

Decisão	DNA		REP		SIC		SJU	
	Qtidade	%	Qtidade	%	Qtidade	%	Qtidade	%
DS	0	0%	387	34%	507	30%	317	33%
RO	747	100%	758	66%	1.164	70%	637	67%
Total	747	100%	1.145	100%	1.671	100%	954	100%

No todo, as demandas respondidas diretamente representam 73% do total.



3.4 DEMANDAS DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

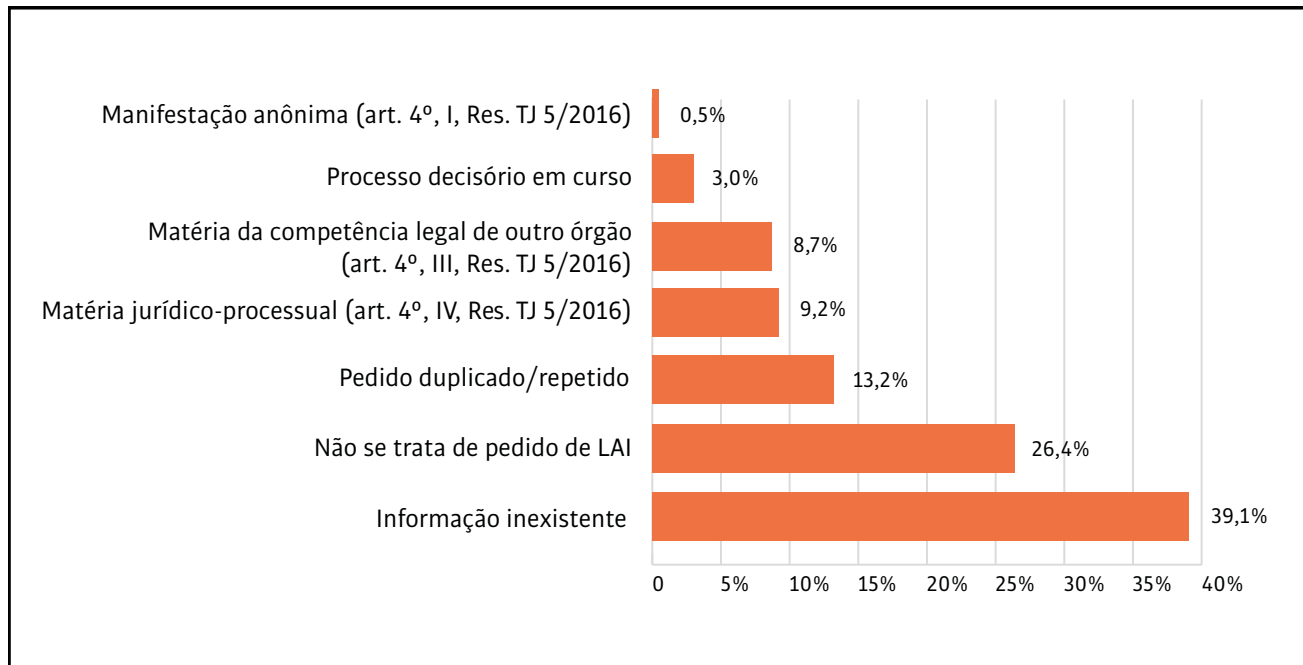
Um pedido de informação pode ser atendido, não atendido ou ter o acesso negado. Pedidos não atendidos são aqueles que não cumprem os requisitos básicos para análise ou cuja disponibilização é impossível. Já os pedidos com acesso negado são aqueles, em tese, cuja informação existe, mas que, por alguma razão expressa na norma, não é disponibilizada.

Atendimento	Quantidade	%
Atendido	1.123	67%
Não atendido	402	24%
Acesso Negado	146	9%

Os pedidos atendidos podem ser atendidos integral ou parcialmente. Ademais, a informação cujo acesso é franqueado pode estar disponível ou ser disponibilizada. Disponível é a informação que está ao alcance do demandante no sítio eletrônico do Tribunal. As demais são disponibilizadas. Dos 1.123 pedidos atendidos, 1.114 tiveram acesso integral e 9, acesso parcial. O motivo de não ocorrer a disponibilização integral destas foi por conterem dados pessoais.

Quanto aos pedidos integralmente atendidos, a maior parte foi com informação disponibilizada.

Disponibilidade	Quantidade	%
Informação disponibilizada	662	59,4%
Informação disponível	452	40,6%



Quanto aos motivos do não atendimento, o mais frequente foi ser informação inexistente.

As situações que podem ensejar a negação de acesso estão dispostas na Resolução CNJ n. 215/2015:

Art. 12. Não serão atendidos pedidos de acesso à informação:

I – insuficientemente claros ou sem delimitação temporal;

II – desproporcionais ou desarrazoados;

III – que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade;

IV – que contemplem períodos cuja informação haja sido descartada, nos termos previstos em Tabela de Temporalidade;

V – referentes a informações protegidas, tais como sigilo fiscal, bancário, telefônico, de dados, de operações, de correspondência, fichas financeiras, laudos médicos, prontuários e demais informações sobre histórico médico, terapias, exames, cirurgias e quaisquer outras formas de tratamento, avaliação de desempenho e

de estágio probatório de servidor e procedimentos disciplinares em andamento gravados com sigilo;

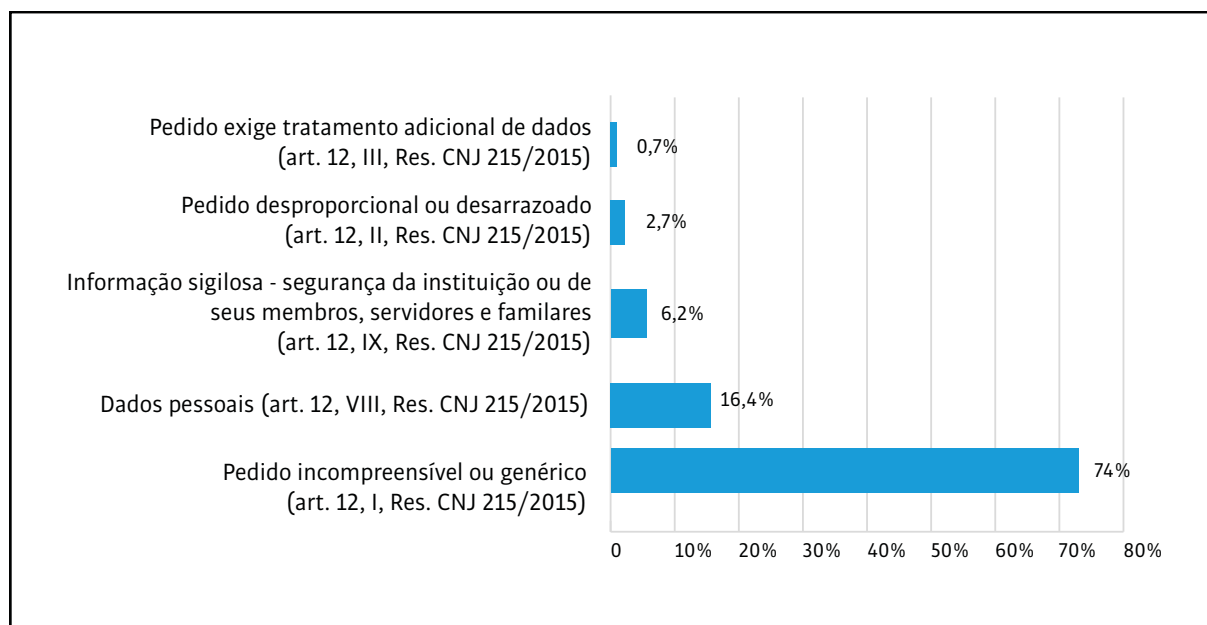
VI – atinentes a informações classificadas como ultrassecretas, secretas ou reservadas, na forma desta Resolução;

VII – relativos a processos que tramitam em segredo de justiça, só acessíveis às partes e seus advogados;

VIII – sobre informações pessoais, assim consideradas as que dizem respeito à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem das pessoas, bem como às liberdades e às garantias individuais, nos termos dos artigos 6º e 31 da Lei 12.527, de 2011;

IX – relativos a informações que possam colocar em risco a segurança da instituição ou de seus membros, servidores e familiares.

A causa mais frequente de negação de acesso é a incompreensão do pedido ou sua falta de delimitação.



3.5 TEMPO DE ATENDIMENTO

O tempo médio de atendimento em 2021 foi de 3,37 dias. Como em 2020 o tempo médio foi de 2,46, houve aumento de 37%.

Todas as demandas da categoria DNA são respondidas diretamente pela Ouvidoria. O tempo médio de atendimento delas foi de 0,7 dia. As demandas das demais categorias podem ser respondidas diretamente (RO) ou podem ser enviadas para o setor competente para esclarecimento (DS).

As DS tendem a ser mais demoradas, pois precisam da intervenção de agentes externos à Ouvidoria. No direcionamento, o tempo também pode ser dividido em três etapas: i) direcionamento, ii) retorno da unidade (resposta do setor) e iii) encaminhamento da resposta ao demandante.

A etapa do direcionamento é marcada pela diferença entre a data do envio do pedido de esclarecimentos e a data de entrada. A do retorno da unidade, pela diferença entre a data da resposta do setor e a data do direcionamento. Por fim, o encaminhamento, pela diferença entre a data de resposta ao demandante e o retorno do setor.

A tabela a seguir mostra a comparação dos tempos nos anos de 2020 e 2021.

ATENDIMENTO	DIAS		Variação
	2020	2021	
Demandas respondidas diretamente pela Ouvidoria	0,4	0,6	52%
Demandas com respostas mediadas	9,7	11,0	13%
Direcionamento da demanda à unidade para manifestação	0,8	0,9	13%
Retorno da demanda direcionada	8,4	9,8	18%
Encaminhamento da resposta da Ouvidoria ao demandante	0,5	0,3	-47%

Em que pese o significativo aumento relativo do tempo de atendimento das RO, o aumento em termos absolutos não é expressivo.

No tempo médio de atendimento das demandas respondidas diretamente na tabela acima estão incluídas as demandas da categoria DNA.

É o oposto do que ocorre com as DS. O aumento relativo foi de 13%, mas com aumento de mais de 1 dia no tempo total. A segmentação das etapas da DS mostra que o aumento se deve exclusivamente ao aumento no tempo da resposta do setor. De fato, se fossem consideradas apenas as etapas de atuação da Ouvidoria – direcionamento e encaminhamento –, o tempo teria diminuído.

A tabela a seguir mostra a análise do tempo nas diversas etapas conforme a categoria (com exceção da DNA, em que só há RO).

CATEGORIA	ATENDIMENTO	DIAS		Variação
		2020	2021	
REP	Demandas respondidas diretamente pela Ouvidoria	0,7	0,5	-18%
	Demandas com respostas mediadas	10,2	10,2	0%
	Direcionamento da demanda à unidade para manifestação	0,42	0,41	-3%
	Retorno da demanda direcionada	9,1	9,4	2%
	Encaminhamento da resposta da Ouvidoria ao demandante	0,6	0,4	-38%
SIC	Demandas respondidas diretamente pela Ouvidoria	0,4	0,3	-20%
	Demandas com respostas mediadas	10,1	11,8	16%
	Direcionamento da demanda à unidade para manifestação	1,2	1,2	0%
	Retorno da demanda direcionada	8,6	10,3	20%
	Encaminhamento da resposta da Ouvidoria ao demandante	0,3	0,26	-16%
SJU	Demandas respondidas diretamente pela Ouvidoria	0,5	0,9	88%
	Demandas com respostas mediadas	8,8	10,8	23%
	Direcionamento da demanda à unidade para manifestação	0,8	1,1	44%
	Retorno da demanda direcionada	7,3	9,6	30%
	Encaminhamento da resposta da Ouvidoria ao demandante	0,7	0,2	-73%

Por fim, verifica-se que houve aumento do tempo médio em todas as categorias, o que indica perda da capacidade operacional, provavelmente devida à perda de um servidor no quadro do órgão, à defasagem operacional do sistema de registro eletrônico e ao desuso de algoritmo de análise das reclamações por excesso de prazo.

CATEGORIA	DIAS		Variação
	2020	2021	
REP - Reclamação de Excesso de Prazo	3,3	3,8	16%
SIC - Serviço de Informação ao Cidadão	2,8	3,8	35%
SJU - Serviço Judiciário	4,0	4,2	6%
DNA - Demandas Não Admitidas	0,1	0,7	676%

CONCLUSÃO

Em 2021, a Ouvidoria desenvolveu atividades importantes, internamente ao colaborar no desenvolvimento da Carta de Serviços, para a nova página do Serviço de Informação ao Cidadão, e na nova regulamentação de sua atuação; e externamente, sobretudo, pela atividade direta do desembargador ouvidor no âmbito do CNJ e do COJUD.

A gestão foi severamente impactada pela perda do algoritmo de análise de excesso de prazo dos processos judiciais na transição do e-SAJ para o eproc e, principalmente, pelas dificuldades enfrentadas com os sistemas de registro de demandas.

O impacto dos problemas relativos aos sistemas de registros não significou apenas gasto de tempo em manutenção. Também houve consequências no controle das demandas direcionadas e na sistemática de reiterações dos pedidos de esclarecimentos.

Além dos problemas conexos à tecnologia da informação, a Ouvidoria também teve seu contingente de pessoal reduzido, com consequências negativas sobre a capacidade operacional do órgão.

Tais dificuldades se refletiram nos dados estatísticos apurados. Em que pese ter havido leve redução da quantidade de manifestações, da ordem de 4%, o tempo esperado de atendimento aumentou 37%.

A perda de capacidade operacional, embora ainda não se reflita no cumprimento dos prazos legais, soa o alerta para a busca de melhorias, que se devem concentrar em duas frentes. De um lado, na aplicação de um sistema de registros profissional, seguindo programação moderna, profissional e especializada; de outro, na recomposição de pessoal do órgão. A Ouvidoria, sentindo os efeitos das dificuldades enfrentadas mesmo antes dos resultados dos dados estatísticos, já começou a buscar soluções para os dois gargalos encontrados.

Não obstante isso, a Ouvidoria adotou providências para melhorar sua performance.

No que diz respeito à análise dos pontos recorrentes, percebe-se que há demandas sazonais, como pedidos de informação afetos a concursos públicos e a quantitativo de cargos vagos. Sempre que há abertura de edital para ingresso de novos servidores, ocorre entrada significativa de questionamentos na Ouvidoria. Como são informações que, em regra, não estão disponíveis no portal do Poder Judiciário, a Ouvidoria coletou respostas aos questionamentos frequentes junto aos setores para reproduzi-los nos pedidos sucessivos, o que teve o efeito de aumentar a quantidade de respostas diretas, de diminuir pedidos de esclarecimentos dos setores e, portanto, de economizar recursos.

Quanto às demandas que não têm essa característica, a Ouvidoria atuou para aumentar o acesso à informação, disponibilizando nova página do Serviço de Informação ao Cidadão, que possui área específica para auxiliar na busca do dado desejado. Com isso, almeja-se redução de pedidos futuros em decorrência da disponibilização de informações de caráter público, aumentando, assim, a transparência do Poder Judiciário.

Além disso, a Ouvidoria também trabalha no desenvolvimento de um banco de respostas. O objetivo é transformar pedidos específicos recebidos em questionamentos gerais que já contenham a devida resposta, de modo que o usuário consiga obter a informação de interesse de modo imediato, sem precisar formular seu pedido à Ouvidoria.

No mesmo sentido, em relação aos pedidos relacionados com a prestação de serviços judiciários, espera-se que o desenvolvimento da Carta de Serviços facilite a compreensão dos compromissos de atendimento e permita maior controle do usuário sobre a Administração Pública.

No que tange às reclamações por excesso de prazo, a Ouvidoria tem envidado esforços para desenvolver novo algoritmo que auxilie na análise da razoabilidade do tempo de tramitação dos processos judiciais do sistema eproc.

Todos esses esforços para melhorar a comunicação com o usuário e facilitar o acesso a informações se traduzem em economia de recursos. Em 2021, 73% das demandas foram respondidas diretamente pela Ouvidoria, sem qualquer necessidade de esclarecimentos dos setores relacionados aos pedidos. Em especial, duas em cada três reclamações por excesso de prazo não precisaram de esclarecimentos, o que evitou que magistrados tivessem de interromper a atividade jurisdicional para elucidar questões relativas ao tempo de tramitação. Destarte, a atuação da Ouvidoria proporciona economia financeira para o Poder Judiciário.



PODER JUDICIÁRIO
de Santa Catarina