



OUVIDORIA
PODER JUDICIÁRIO DO
ESTADO DE SANTA CATARINA
RELATÓRIO DE GESTÃO,
DE ATIVIDADES E ESTATÍSTICO
ANO 2022

EQUIPE DA OUVIDORIA

Ouvidor do Poder Judiciário

Desembargador Osmar Nunes Júnior

Ouvidora da Mulher

Desembargadora Salete Silva Sommariva

Juíza Auxiliar da Presidência

Juíza de Direito Iolanda Volkmann

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, ainda, 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 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), e à Resolução n. 215, de 16 de dezembro de 2015, do Conselho Nacional de Justiça.

Este documento, composto de relatório de atividades, relatório de gestão e relatório estatístico, atende à exigência do art. 11 da Resolução TJ n. 2/2022:

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 precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em normas específicas:

[...]

XIX - encaminhar **anualmente** ao Tribunal Pleno **relatório das atividades desenvolvidas**, o qual deverá indicar, 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. (sem grifos no original).

SUMÁRIO

RELATÓRIO DE ATIVIDADES.....	5
1.1 ATIVIDADES DO DESEMBARGADOR OUVIDOR.....	5
1.2 OUVIDORIA DA MULHER	6
1.3 SISTEMA DE FORMULÁRIOS.....	6
1.4 SISTEMA DE REGISTRO E DE CONTROLE.....	6
1.5 SUGESTÃO DE MELHORIA.....	7
1.6 ALGORITMO DE ANÁLISE DAS RECLAMAÇÕES DE EXCESSO DE PRAZO	7
RELATÓRIO DE GESTÃO	9
2.1 GESTÃO DA INFORMAÇÃO.....	9
2.2 GESTÃO DOCUMENTAL	9
2.3 GESTÃO DE PESSOAS.....	10
2.4 GESTÃO DE PROCESSOS.....	11
2.4.1 DEMANDA INICIADA PELO USUÁRIO – ATUAÇÃO PASSIVA (ART. 11, I, IV, XIII, XIV, XV E XVI).....	11
2.4.2. DEMANDA DERIVADA DO CONTATO DO USUÁRIO – ATUAÇÃO ATIVA (ART. 3º, IV, V E VIII).....	12
2.5. GESTÃO DAS DEMANDAS	12
2.5.1 DEMANDAS NÃO ADMITIDAS – DNA.....	13
2.5.2. SERVIÇO JUDICIÁRIO	13
2.5.3. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO.....	14
2.5.4. RECLAMAÇÃO POR EXCESSO DE PRAZO	16
2.6 DESAFIOS PARA OS PRÓXIMOS ANOS	16
RELATÓRIO ESTATÍSTICO	18
3.1 PERFIL DO DEMANDANTE	18
3.2 DEMANDAS.....	19
3.2.1 DEMANDAS POR MÊS	19
3.2.2 DEMANDAS POR CATEGORIA.....	20
3.2.3 DEMANDAS POR TIPO	21
3.3 DEMANDAS POR DECISÃO	21
3.4 DEMANDAS DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC	22
3.4.1 PEDIDOS ATENDIDOS	22
3.4.2 PEDIDOS NÃO ATENDIDOS.....	23
3.4.3 ACESSOS NEGADOS.....	23
3.5 TEMPO DE ATENDIMENTO	24
3.6 DEMANDAS DA OUVIDORIA DA MULHER.....	26

Em que pese o fato de a atuação precípua da Ouvidoria estar relacionada ao atendimento de manifestações do cidadão, o órgão desempenha diversas ações por iniciativa própria, para subsidiar a Administração com informações e sugestões de melhorias. Por exemplo, em 2022, a Ouvidoria propôs a reorganização dos serviços do Poder Judiciário catarinense com o objetivo de economizar recursos e racionalizar a prestação jurisdicional. Além disso, o desembargador ouvidor colaborou de forma relevante com o Conselho Nacional de Justiça e com outras ouvidorias judiciais.

1.1 ATIVIDADES DO DESEMBARGADOR OUVIDOR

O desembargador ouvidor Osmar Nunes Júnior esteve à frente desde o início do processo de criação e de desenvolvimento da Ouvidoria da Mulher, porque sensível à necessidade de o Poder Judiciário reforçar o combate à violência de gênero. O esforço resultou na alteração da Resolução TJ n. 2/2022, que criou e regulamentou as atividades da Ouvidoria da Mulher.

O ouvidor compareceu ao Seminário Regional da Magistratura, evento que aconteceu nos dias 4 e 5 de agosto na cidade de Criciúma e contou com a presença de 75 magistrados.

Em novembro, o desembargador Osmar participou de evento da Federação das Indústrias do Estado de Santa Catarina (Fiesc), na qual foram discutidos temas relativos à excessiva judicialização no Estado. A busca pela maior resolutividade dos litígios é tema afeto às atividades da Ouvidoria, na medida em que ela incentiva a conciliação e mediação de conflitos, quando possível.

Ainda em novembro, o Ouvidor participou do 7º Encontro do Cojud, realizado no Estado do Amapá. Além de tratar de questões atinentes às atividades das ouvidorias judiciais e de compartilhar experiências para a melhoria contínua dos serviços, houve a oportunidade de conhecer de perto elementos da cultura da única capital brasileira traçada pela Linha do Equador.

No início de dezembro, o desembargador se fez presente no Congresso Catarinense da Magistratura, que contou com a participação dos ministros Mauro Luiz Campbell Marques e Jorge Mussi, do Superior Tribunal de Justiça, e do ministro Luiz Edson Fachin, do Supremo Tribunal Federal.

Além das atividades de rotina do órgão, o Ouvidor, por integrar a alta administração do Tribunal de Justiça, participa de reuniões e solenidades ligadas à gestão do Poder Judiciário.

1.2 OUVIDORIA DA MULHER

No dia 23 de agosto de 2022 foi inaugurada a Ouvidoria da Mulher, para atender especialmente a questões relativas à violência de gênero. As funções são desempenhadas pela própria Ouvidoria do Poder Judiciário de Santa Catarina.

A Desembargadora Salete Silva Sommariva foi a primeira ouvidora da mulher do Poder Judiciário de Santa Catarina, sendo também a coordenadora da Coordenadoria Estadual da Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar (Cevid). Por expressa previsão normativa, ambas as funções devem ser desempenhadas pela mesma pessoa.

A inauguração da Ouvidoria da Mulher contou com a participação da ouvidora nacional da mulher, no âmbito do Conselho Nacional de Justiça, a desembargadora Tânia Reckziegel.

As atribuições da Ouvidoria da Mulher foram acrescidas à Resolução TJ n. 2/2022, nos artigos 13-A a 13-G.

1.3 SISTEMA DE FORMULÁRIOS

À luz da criação da Ouvidoria da Mulher, a Ouvidoria iniciou procedimento junto à Diretoria de Tecnologia da Informação a fim de criar novo formulário eletrônico para registro próprio das demandas vinculadas a essa área.

Já adiantando possibilidades futuras de novos acréscimos de atribuições relativamente independentes das atuais, a solução que está sendo desenvolvida cria um ambiente de formulários, de modo que novas segmentações possam ser feitas de modo independente e harmônico com as demais.

A previsão de conclusão é no primeiro semestre de 2023. A tarefa seguinte será o desenvolvimento da página própria da Ouvidoria da Mulher no portal do Tribunal.

1.4 SISTEMA DE REGISTRO E DE CONTROLE

A Ouvidoria enfrenta atualmente o problema sério de falta de um sistema de registros de suas demandas que sejam compatíveis tecnologicamente com as exigências legais de segurança e de acesso ao usuário externo.

Ao longo do ano, o órgão buscou solucionar o problema em várias frentes. Entre as opções mais viáveis no momento – que não envolvem contratação de novas ferramentas tecnológicas externas – estão a inclusão da Ouvidoria no Portal de Serviços e o desenvolvimento, em conjunto com a Corregedoria-Geral da Justiça, de novo sistema para atendimento de demandas de ambos os órgãos.

O novo sistema conjunto com a CGJ encontra-se em fase inicial de desenvolvimento,

que está a cargo daquele órgão. Neste momento, ainda se está mapeando o conjunto dos requisitos e dos dados.

1.5 SUGESTÃO DE MELHORIA

A Ouvidoria apresentou proposta de melhoria da prestação dos serviços no Processo Administrativo n. 0031556-15.2022.8.24.0710, iniciado no mês de agosto.

A proposta fundamenta-se na divisão entre serviços de atendimento e de autoatendimento. Serviços de atendimento são aqueles que envolvem, na sua prestação, a atuação de algum agente público. Serviços de autoatendimento são aqueles em que o interessado consegue por conta própria obter a satisfação visada.

O essencial da proposta diz respeito a duas ações: primeiro, buscar ao máximo fomentar os serviços de autoatendimento; segundo, modificar a forma de atuação nos serviços de autoatendimento.

Seguindo a proposta, a atuação dos servidores deveria cada vez mais especializar-se nos serviços e na elaboração de manuais e tutoriais, para que os usuários pudessem com facilidade utilizar as ferramentas tecnológicas dos serviços de autoatendimento. Ao mesmo tempo, a prestação poderia ser concentrada por assunto, e não geograficamente.

Por fim, tal proposta é colocada como elemento de uma sugestão mais ampla, que visa à criação de um sistema com catalogação de todos os serviços, sua forma de prestação, requisitos e modo de prestação, bem como vinculação à Carta de Serviços e também a pesquisas de satisfação específicas para cada serviço.

1.6 ALGORITMO DE ANÁLISE DAS RECLAMAÇÕES DE EXCESSO DE PRAZO

Quando o sistema eletrônico dos processos judiciais utilizados pelo Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina era o e-SAJ, a Ouvidoria desenvolveu algoritmo matemático para aferir a razoável duração do processo. Para tanto, a análise se centrava no tempo de tramitação em cada uma das filas pelas quais o processo havia passado e, com base em uma série de parâmetros, estabelecia um valor que denotava a gravidade do tempo de tramitação. Quando o valor calculado ultrapassava determinado patamar e a análise era confirmada pelo analista da Ouvidoria, a reclamação de excesso de prazo era dirigida ao juízo de direito para prestar esclarecimentos; caso contrário, entendia-se que a manifestação era improcedente.

Com a adoção do eproc como sistema oficial do PJSC, a ferramenta da Ouvidoria foi inutilizada e, desde então, o órgão busca meios alternativos para atingir os mesmos objetivos.

Em agosto de 2022, a Ouvidoria iniciou o Processo Administrativo n. 0033437-

27.2022.8.24.0710, no qual solicitava um conjunto de dados para testar uma proposta de novo algoritmo, com base na distribuição de Poisson.

Foi disponibilizado um painel de Business Intelligence com os dados necessários. Os primeiros testes realizados revelaram complexidade excessiva do registro, de tal modo que foram estimadas mais de 2.000 horas de trabalho apenas para os testes.

A fase de testes demanda alguns meses para a realização, uma vez que o método adotado consiste em realizar previsões quanto ao andamento processual.

Portanto, a Ouvidoria está estudando formas de automatizar o processo de testes. Só então eles poderão ser realizados com significância estatística. Assim, caso os resultados se confirmem, a Ouvidoria poderá utilizar o algoritmo em 2024.

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, como são desenhados os processos internos nos 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 seu 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 apresentar um pequeno conjunto de dados pessoais. Alguns deles são obrigatórios por lei; outros são facultativos e servem para delinear o perfil básico dos demandantes. 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 próprio da Ouvidoria.

Além dos dados trazidos do formulário, o sistema também registra a data e 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, bem como a data e hora da decisão. Se for o caso de resposta imediata, também as informações da resposta são registradas, bem como seu momento.

Sendo necessário realizar pedido de esclarecimentos, o setor responsável é indicado no sistema, bem como a data e hora do envio do pedido. Quando da resposta, são registradas informações sobre ela e seu momento.

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 registra os dados das demandas recebidas por meio de sistema

desenvolvido internamente no órgão em uma tabela de Excel. Também são guardados os e-mails das manifestações.

Além dos registros nos sistemas, a Ouvidoria retém a gravação dos atendimentos prestados por telefone, os e-mails e as cartas recebidas, 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 estáveis, 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. Também desempenha a atividade de monitorar os direcionamentos e as respostas. Encontrou-se licenciada durante o ano de 2022.

As atribuições listadas da servidora Bárbara têm sido desempenhadas por sua substituta, a servidora Mirian Yoschie Motta, matrícula 27461.

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, colabora na análise de processos administrativos e das demandas que dizem respeito às estatísticas do órgão e do Poder Judiciário, em geral.

As duas terceirizadas foram destacadas para recepcionar o usuário pessoalmente ou por telefone e preencher o atendimento em formulário eletrônico.

A coordenação da Ouvidoria é atribuída ao servidor Rodrigo de Aguiar Damiani, matrícula 27526.

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 de Lei de Acesso à Informação, envia as respostas de todas as demandas mediadas junto às unidades judiciais e administrativas, realiza os atendimentos aos usuários, diligencia junto aos setores judiciais e administrativos em busca de informações, representa a Ouvidoria em reuniões e secretaria o órgão quanto a responsabilidades de pessoal, de mobiliários, de equipamentos e de contratos.

2.4 GESTÃO DE PROCESSOS

A Resolução TJ n. 2 de 2 de fevereiro de 2022, publicada no Diário da Justiça eletrônico n. 3718, de 21 de fevereiro de 2022, em seu art. 11, 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.

2.4.1 Demanda iniciada pelo usuário – atuação passiva (art. 11, I, IV, XIII, XIV, XV e XVI)

A confiança de que o procedimento adotado é seguro e atende às expectativas incentiva a participação dos interessados e, por consequência, fortalece o papel da Ouvidoria no âmbito do Poder Judiciário, e tal medida contribui para a evolução das pessoas, dos processos de trabalhos e da instituição.

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

O fluxo da manifestação iniciada pelo usuário observa, então, o caminho lógico 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 20 dias, podendo ser prorrogado uma única vez, por 10 dias nos pedidos de informação e por 20 dias nas demais manifestações.

- 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 Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) (Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018). 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 da 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 à Ouvidoria acompanhar a execução das providências propostas apresentadas, caso oportunas, convenientes, viáveis, e reportar ao manifestante os resultados das diligências.

2.5. GESTÃO DAS DEMANDAS

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

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

O Sistema OPJSC trabalha com quatro categorias: Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), Serviço Judiciário (SJU), Reclamação de Excesso de Prazo (REP) e Demandas Não Admitidas (DNA). Além disso, as demandas são classificadas segundo a subcategoria.

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 matéria jurídico-processuais não são admitidas na Ouvidoria.

Essa categoria de demanda foi assim subdividida:

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

Embora não ocorra 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 § 2º do art. 21 da Resolução TJ n. 2 de 2 de fevereiro de 2022.

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 § 1º do art. 21 da mesma resolução.

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

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 de excesso de prazo para a prática de ato processual, são registradas nesse módulo. Logo, solicitações, reclamações diversas, denúncias, sugestões e elogios são 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.

O tratamento das cartas de presidiários foi alterado em maio de 2022. Até então, as cartas recebidas da Defensoria Pública do Estado eram remetidas ao juízo de direito ou à Diretoria de Cadastro e Distribuição Processual (DCDP) e passavam a ser examinadas dentro do processo judicial.

No dia 11 de maio de 2022 foi realizada reunião entre representantes do Tribunal de Justiça e da Defensoria Pública do Estado (DPE), na qual se definiu que o melhor procedimento consistiria em submeter as cartas a triagem pelo Grupo de Monitoramento e Fiscalização do Sistema Prisional (GMF/TJSC), com posterior remessa à DPE.

Tal proposta acabou prosperando no Processo Administrativo n. 0015760-81.2022.8.24.0710, em decisão proferida em 25 de maio pela desembargadora Cinthia Beatriz da Silva Bittencourt Schaefer, coordenadora do GMF. Desde então, as cartas de presidiários que chegam à Ouvidoria são remetidas ao GMF e têm seu atendimento encerrado nesse momento.

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 Lei n. 12.527/2011, com a Resolução CNJ n. 215/2015 e com a Resolução TJ n. 2/2022 para efeitos dos tipos de respostas:

- **Atendido:** acesso integral à informação ou parcial
- **Não atendido:**
 - não se trata de pedido de LAI, matéria da competência legal de outro órgão (art. 21, III, Res. TJ n. 2/2022);
 - informação inexistente, pergunta duplicata/repetida;
 - o pedido não atende aos requisitos da LAI, matéria jurídico-processual (art. 21, IV, Res. TJ n. 2/2022);
 - manifestação anônima (art. 21, I, Res. TJ n. 2/2022); e
 - notícias de fatos que constituam crimes (art. 21, II, Res. TJ n. 2/2022).
- **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 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 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); e
 - informação sigilosa – segurança da instituição ou de seus membros, servidores e familiares (art. 12, IX, Res. CNJ n. 215/2015).

O fluxo de trabalho dos pedidos de informação segue as diretrizes e prazos especificados na Resolução TJ n. 2/2022.

- Verificado que o pedido atende aos requisitos da Lei n. 12.527/2011, o pedido deve ser atendido de imediato pela Ouvidoria quando a informação estiver disponível.
- Caso não tenha sido possível atender imediatamente, a Ouvidoria, em 48 horas, deve encaminhar o pedido ao setor responsável pela produção ou pela custódia da informação.
- O setor responsável deve comunicar à Ouvidoria caso não possua a informação em 48 horas, ou, caso a possua, em 15 dias encaminhar a informação requerida,

se esta puder ser divulgada, a contar do recebimento do pedido, ou, no mesmo prazo, comunicar a impossibilidade de divulgar a informação requerida mediante justificativa.

- Antes de 15 dias, solicitar prorrogação do prazo para resposta mediante justificativa.
- Havendo dúvida quanto à classificação do documento, o pedido poderá ser encaminhado à análise da autoridade que esteja incumbida da classificação das informações, a qual deverá se manifestar em 10 dias.

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 de outro órgão, como Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça, ou aduzida pelo reclamante neste órgão:

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

Enquanto o Poder Judiciário fazia uso do e-SAJ, a Ouvidoria aplicava um algoritmo que auxiliava na tomada de decisão e na construção dos documentos para envio ao demandante e ao juízo de direito.

Com a troca do e-SAJ pelo eproc, a Ouvidoria perdeu a capacidade de aplicar o mesmo método, de modo que, desde então, está à procura de uma solução que substitua o algoritmo outrora utilizado.

2.6 DESAFIOS PARA OS PRÓXIMOS ANOS

Não há nenhuma dúvida de que o principal desafio da Ouvidoria é a adoção de tecnologia para registro e operação do tratamento das manifestações. Isso porque os sistemas desenvolvidos internamente necessitam de bastante intervenção humana no registro e no controle dos dados, acarretando aumento do operacional.

Atualmente, a Ouvidoria aguarda poder utilizar a Central de Serviços. Contudo, ainda não se tem certeza se tal sistema suprirá a contento todas as necessidades específicas do órgão.

Uma alternativa que tem sido considerada é o desenvolvimento, em conjunto com a Corregedoria-Geral da Justiça, de sistema que supra as necessidades da CGJ e desta Ouvidoria.

O segundo maior desafio do órgão é desenvolver um algoritmo para análise das reclamações de excesso de prazo para os processos do eproc, a exemplo do que havia para o SAJ.

Ademais, a Ouvidoria já tem idealizado um banco de respostas, que servirá para padronizar os atendimentos, além de permitir que o usuário consulte a existência de pedido semelhante. Tal banco, porém, depende da adoção prévia do sistema de registros.

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 tempo de atendimento.

3.1 PERFIL DO DEMANDANTE

Em 2022, foram recebidas 3.873 manifestações. Destas, 3.745 foram feitas por pessoas físicas e 124 por pessoas jurídicas. Quatro não conseguiram ser enquadradas nessa divisão.

Entre as pessoas físicas, houve identificação do sexo de 3.551 pessoas, das quais 1.807 eram homens (50,9%) e 1.744 mulheres (49,1%).

Em 2.076 manifestações, o demandante declarou sua escolaridade, discriminada na tabela abaixo.

Escolaridade	Quantidade	%
Fundamental - Incompleto	33	1,6%
Fundamental - Completo	56	2,7%
Médio - Incompleto	48	2,3%
Médio - Completo	220	10,6%
Superior - Incompleto	234	11,3%
Superior - Completo	1.265	60,9%
Mestrado	182	8,8%
Doutorado	38	1,8%

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 1.886 manifestações, houve identificação da profissão do demandante, abaixo especificada.

Profissão	Quantidade	%
Advogado	717	38,0%
Aposentado	167	8,9%
Empregado de Empresa Privada	149	7,9%
Desempregado	91	4,8%
Estudante	122	6,5%

Servidor Público Estadual	132	7,0%
Servidor Público Municipal	77	4,1%
Profissional Liberal ou Autônomo	78	4,1%
Servidor Público Federal	51	2,7%
Empresário	124	6,6%
Empregado Público	69	3,7%
Servidor do PJSC	40	2,1%
Presidiário	23	1,2%
Militar	9	0,5%
Jornalista	15	0,8%
Pensionista	11	0,6%
Procurador/Advogado Público	6	0,3%
Magistrado	4	0,2%
Defensor Público	1	0,1%

3.2 DEMANDAS

As 3.869 manifestações continham 5.009 demandas. A maior quantidade de demandas em uma manifestação foi 197. A tabela discrimina o número de demandas por manifestação.

Número de demandas	Quantidade
1	3.462
2	290
3	64
Mais de 3	57
Máximo	197

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

3.2.1 DEMANDAS POR MÊS

Em média, a Ouvidoria recebeu 417,5 demandas por mês. Os meses de janeiro e dezembro são os que tiveram a menor quantidade de pedidos: 276 e 160 respectivamente. Por outro lado, a maior quantidade de demandas foi recebida em junho, 740. A amplitude, portanto, foi de 580 quantidade.

Foram recebidas 2.774 demandas no primeiro semestre e 2.235 no segundo, 55,4% e 44,6% do total respectivamente, o que indica concentração significativamente maior no primeiro semestre, mais especificamente no segundo trimestre, como demonstra a distribuição por trimestre.

Trimestre	Percentual
Jan-Mar	24,6%
Abr-Jun	30,7%
Jul-Set	26,5%
Out-Dez	18,2%

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 Lei de Acesso à Informação. Quanto às demais demandas, a classificação depende da 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 segrega aquelas reclamações que dizem respeito à morosidade processual em uma categoria própria, REP, pelo tratamento que dispensa a elas e pela relação mais íntima do 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 a seguir compara os dados de 2021 com os de 2022.

Categoria	2021	2022	Variação 2021-2022
REP	1.145	1.365	19,21%
SIC	1.671	1.762	5,45%
SJU	954	733	-23,17%
DNA	747	1.149	53,82%
Total	4.517	5.009	10,89%

A categoria mais estável foi SIC, com pequena alta. O aumento de REP e a diminuição de SJU são significativos. O maior destaque foi DNA, que apresentou aumento de quase 54% e passou a ser a terceira categoria com maior quantidade absoluta de demandas.

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 mostra a distribuição percentual das demandas de cada tipo.

Atenta-se que as reclamações acima incluem as reclamações de excesso de prazo.

Merece destaque a evolução da quantidade de elogios ao longo dos anos.

ANO	ELOGIOS
2017	46
2018	66
2019	46
2020	71
2021	97
2022	117

Desde 2019, vêm ocorrendo sucessivos aumentos da quantidade de elogios. Especificamente de 2021 para 2022 houve aumento de 20,6%; considerando desde 2019, a alta acumulada é de 154%.

3.2.4 DEMANDAS ENCAMINHADAS PELO CNJ

A Ouvidoria recebe pedidos formulados diretamente pelo interessado, mas também intermediados pelo Conselho Nacional de Justiça. Foram 240, ao todo, dos quais 233 foram respondidas no prazo.

Quanto ao tipo, foram 2 solicitações, 5 pedidos de informação e 232 reclamações, das quais 216 foram de excesso de prazo.

Na distribuição por categoria, foram 9 de DNA, 5 de SIC, 10 de SJU e 216 de REP.

3.3 DEMANDAS POR DECISÃO

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

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

Decisão	DNA		REP		SIC		SJU		TOTAL	
	Qntd	%	Qntd	%	Qntd	%	Qntd	%	Qntd	%
DS	0	0%	358	26%	533	30%	134	18%	1.025	20%
RO	1.149	100%	1.006	74%	1.230	70%	600	82%	3.984	80%
Total	1.149	100%	1.364	100%	1.762	100%	734	100%	5.009	100%

No todo, as demandas respondidas diretamente representam 80% 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 que, em tese, a informação existe, mas que por alguma razão expressa na norma não é disponibilizada.

Atendimento	Quantidade	%
Atendido	1.370	78%
Não atendido	304	17%
Acesso Negado	88	5%

3.4.1 PEDIDOS ATENDIDOS

Os pedidos atendidos podem ser atendidos integral ou parcialmente. Ademais, a informação cujo acesso é franqueado pode ser disponível ou disponibilizado. Disponível é a informação que está ao alcance do demandante no sítio eletrônico do Tribunal. As demais são disponibilizadas. Dos 1.370 pedidos atendidos, 1.158 tiveram acesso integral e 212, acesso parcial. O motivo de não ocorrer a disponibilização integral foi por conterem dados pessoais em todas elas.

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

Disponibilidade	Quantidade	%
Informação disponibilizada	790	68,2%
Informação disponível	368	31,8%

Dos casos de acesso parcial, em 197 a informação solicitada era inexistente, em 13 houve restrições para proteção de dados pessoais, e em 2 a informação era sigilosa, referente a processo judicial tramitando em segredo de justiça.

3.4.2 PEDIDOS NÃO ATENDIDOS

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

3.4.3 ACESSOS NEGADOS

As situações que podem ensejar a negação de acesso estão dispostas na Resolução TJ n. 2/2022:

Art. 26. Os pedidos de acesso à informação serão negados, quando:

I - insuficientemente claros ou sem delimitação temporal;

II - desproporcionais ou desarrazoados;

III - exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência dos órgãos ou setores administrativos do PJSC;

IV - 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;

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

VIII - versem 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 federal n. 12.527, de 18 de novembro de 2011; e

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 foi a incompreensão do pedido ou a sua falta de delimitação.

3.5 TEMPO DE ATENDIMENTO

O tempo médio de atendimento em 2022 foi de 3,34 dias. Em 2021, o tempo médio foi de 3,37. O tempo médio diminuiu 1,3%.

Contudo, como será visto adiante, o tempo de todas as etapas do atendimento aumentou. A diminuição do tempo total, portanto, deve-se ao aumento da proporção de respostas diretas pela Ouvidoria, já que o tempo das demandas direcionadas é significativamente maior. Por sua vez, o aumento da proporção de respostas diretas explica-se em grande medida pelo aumento das demandas da categoria DNA.

Todas as demandas da categoria DNA são respondidas diretamente pela Ouvidoria. O tempo médio de atendimento delas foi de 0,8 dia. As demandas das demais categorias podem ser respondidas diretamente (Resposta pela Ouvidoria – RO) ou podem ser enviadas para o setor competente para esclarecimento (Direcionamento ao Setor – DS).

As demandas direcionadas (DS) tendem a ser mais demoradas, pois precisam da intervenção de agentes externos da 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 abaixo mostra a comparação dos tempos nos anos de 2021 e 2022.

ATENDIMENTO	DIAS		Variação
	2021	2022	
Demandas respondidas diretamente pela Ouvidoria	0,58	0,64	11%
Demandas com respostas mediadas	11,0	13,8	25%
Direcionamento da demanda à unidade para manifestação	0,92	0,93	1%
Retorno da demanda direcionada	9,8	11,4	16%
Encaminhamento da resposta da Ouvidoria ao demandante	0,3	1,4	405%

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

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
		2021	2022	
REP	Demandas respondidas diretamente pela Ouvidoria	0,5	0,7	39%
	Demandas com respostas mediadas	10,2	15,7	55%
	Direcionamento da demanda à unidade para manifestação	0,4	0,6	37%
	Retorno da demanda direcionada	9,4	13,9	48%
	Encaminhamento da resposta da Ouvidoria ao demandante	0,3	1,3	223%
SIC	Demandas respondidas diretamente pela Ouvidoria	0,3	0,6	72%
	Demandas com respostas mediadas	11,8	12,0	2%
	Direcionamento da demanda à unidade para manifestação	1,2	0,8	-29%
	Retorno da demanda direcionada	10,4	10,2	-2%
	Encaminhamento da resposta da Ouvidoria ao demandante	0,2	1,0	333%
SJU	Demandas respondidas diretamente pela Ouvidoria	0,9	0,4	-55%
	Demandas com respostas mediadas	10,8	15,4	42%
	Direcionamento da demanda à unidade para manifestação	1,1	2,2	106%
	Retorno da demanda direcionada	9,6	10,0	5%
	Encaminhamento da resposta da Ouvidoria ao demandante	0,2	3,2	1554

As variações que mais chamam a atenção aparecem na etapa do encaminhamento da resposta ao demandante, que costumava ser a etapa mais rápida do processo. De fato, desconsiderando a separação em categorias, o tempo médio do encaminhamento em 2021 era 0,27 dia, tendo passado para 1,39 em 2022, com aumento total de 405%.

A explicação do ocorrido se dá pela falta de um sistema de registro que automatize os registros. Explica-se: houve um conjunto de 29 demandas em que se acreditava que o encaminhamento já havia ocorrido, mas que ficara no rascunho do e-mail, ou que, por problemas de registro, não se podia identificar a falta da resposta. A título de exemplo, houve demanda em que o encaminhamento da resposta levou 122 dias. Outra manifestação, composta de 12 demandas, levou 21 dias para ser encaminhada.

Quando tais demandas discrepantes são desconsideradas, o tempo médio do direcionamento cai para 0,11 dia.

Por fim, observa-se que o tempo de atendimento apresentou leve aumento nas categorias SIC e DNA; em REP, o aumento foi significativo e em SJU houve queda igualmente significativa.

CATEGORIA	DIAS		Variação
	2021	2022	
REP - Reclamação de Excesso de Prazo	3,8	4,7	24%
SIC - Serviço de Informação ao Cidadão	3,8	4,0	6%
SJU - Serviço Judiciário	4,2	3,1	-26%
DNA - Demandas Não Admitidas	0,7	0,8	4%

3.6 DEMANDAS DA OUVIDORIA DA MULHER

A Ouvidoria da Mulher foi inaugurada no dia 23 de agosto de 2022. A primeira demanda relacionada a ela foi recebida no dia 15 de setembro. Até o final do ano, foram recebidas seis demandas.

Os dois primeiros atendimentos realizados foram presenciais e contaram com a participação da Cevid.



PODER JUDICIÁRIO
de Santa Catarina