



**OUVIDORIA**  
**PODER JUDICIÁRIO DO**  
**ESTADO DE SANTA CATARINA**  
**RELATÓRIO ESTATÍSTICO TRIENAL**  
**2017-2019**

# **Equipe da Ouvidoria**

## **Ouvidor do Poder Judiciário**

Desembargador Vilson Fontana

## **Juíza Auxiliar da Presidência**

Juíza Auxiliar da Presidência Carolina Ranzolin Nerbass Fretta

## **Coordenador da Ouvidoria**

Rodrigo de Aguiar Damiani

## **Servidores**

Bárbara Rodrigues de Freitas Lazzari

Bernardo Vieira Emerick

Priscila Leonel Vieira



# Sumário

I – INTRODUÇÃO .....	5
II – APRESENTAÇÃO .....	6
1. MANIFESTAÇÕES .....	8
2. DEMANDAS .....	10
2.1 Serviço Judiciário – SJU .....	10
2.2 Reclamações por Excesso de Prazo – REP .....	12
2.3 Serviço de Informação ao Cidadão – SIC .....	13
2.4 Demandas Não Admitidas – DNA .....	14
3. TIPOS DE DEMANDA .....	16
3.1 Reclamação .....	16
3.2 Solicitação .....	17
3.3 Denúncia .....	17
3.4 Elogio .....	18
3.5 Sugestão .....	18
3.6 Informação .....	19
4. DECISÃO .....	21
4.1 Decisão em SJU .....	22
4.2 Decisão em REP .....	23
4.3 Decisão em SIC .....	23
5. TEMPO .....	26
5.1 Tempo – SJU .....	26
5.2 Tempo – REP .....	27
5.3 Tempo – SIC .....	28
5.4 Tempo – DNA .....	24
6. TEMPO SEM <i>OUTLIERS</i> .....	30
6.1 Tempo sem <i>outliers</i> – SJU .....	31
6.2 Tempo sem <i>outliers</i> – REP .....	32
6.3 Tempo sem <i>outliers</i> – SIC .....	32
6.4 Tempo sem <i>outliers</i> – DNA .....	33
III – CONCLUSÃO .....	35



# **INTRODUÇÃO E APRESENTAÇÃO**

## I – INTRODUÇÃO

A Emenda Constitucional n. 19 alterou a redação do § 3<sup>o</sup> do artigo 37 da Constituição Federal e incluiu, no ponto que interessa, os incisos I<sup>2</sup> e II<sup>3</sup> para determinar à lei a disciplina sobre as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta.

A participação, a proteção e a defesa dos usuários dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública, conforme previsto no inciso I do § 3<sup>o</sup> do artigo 37 da Constituição Federal, foram regulamentadas pela Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017, também conhecida por Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos.

O acesso dos usuários à informação, previsto no inciso XXXIII do artigo 5<sup>o</sup>, no inciso II do § 3<sup>o</sup> do artigo 37 e no artigo 216 da Constituição Federal foi regulamentado pela Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011, a Lei de Acesso à Informação (LAI).

No âmbito do Poder Judiciário, o acesso e a aplicação da LAI foram regradados pela Resolução n. 215, de 16 de dezembro de 2015, do Conselho Nacional de Justiça.

A Ouvidoria insere-se nesses microssistemas como canal de comunicação direta para o usuário do Poder Judiciário apresentar reclamações, solicitar providências, propor sugestões, expressar elogios, encaminhar denúncias e requerer informações.

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

A Ouvidoria, portanto, 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 usuário na instituição.

A divulgação de informativo anual é um passo no caminho da transparência, a evidenciar aos interessados, à administração do Poder Judiciário e à sociedade as providências adotadas pela Ouvidoria na busca de respostas às inquietações e às indagações dos cidadãos ao longo do ano que se passou..



## II – APRESENTAÇÃO

O Relatório Estatístico abrange o período de janeiro de 2017 a dezembro de 2019. Por questão metodológica, separou-se em três tópicos: um que trata do quantitativo de demandas recebidas dos usuários por ano, categoria e tipo; outro que cuida da decisão administrativa tomada pela Ouvidoria por ano e categoria; e um terceiro que trata do tempo de atendimento das demandas por ano e categoria.

A manifestação de um usuário pode conter mais de uma demanda, situação em que cada tema é tratado separadamente. A demanda pode ser categorizada como Serviço Judiciário (SJU), Reclamação por Excesso de Prazo (REP) e Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

A categoria SJU engloba Reclamação, Solicitação, Sugestões, Elogios e Denúncias, demandas relacionadas às atribuições precípuas da Ouvidoria de promover a participação do usuário nas atividades prestadas pelo Poder Judiciário, garantir a efetividade na prestação do serviço, propor aperfeiçoamento da jurisdição e auxiliar na prevenção e na correção dos atos e dos procedimentos incompatíveis com a lei, cabendo ainda recomendar a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário do Poder Judiciário.

Embora a REP esteja contida na aceção ampla da definição de serviço judiciário, o fato de o assunto ocupar-se da atividade-fim do Poder Judiciário e de assumir características distintas e mais complexas das demais demandas justifica que o tratamento de seus dados ocorra como uma categoria à parte.

A categoria SIC, que cuida do acesso dos usuários às informações produzidas pelo Poder Judiciário, compreende demandas que são classificadas como Informação sobre Processo Judicial, Informação sobre Processo Administrativo e Informação de caráter geral.

No portal do Acesso à Informação e Transparência, o Poder Judiciário de Santa Catarina disponibiliza informações sobre acompanhamento da execução orçamentária, licitações, contratos, convênios, remuneração de magistrados e de servidores, pagamento de diárias, despesas com fotocópias, energia elétrica, telefonia e manutenção de veículos, além de outros dados públicos.

As Demandas Não Admitidas (DNA), que são aquelas que se encaixam em normas que impedem seu tratamento pela Ouvidoria, também passaram a constituir uma categoria própria para efeitos dessa análise.

O Relatório Estatístico apresenta como roteiro os dados em sua totalidade, depois nas categorias SJU, REP e SIC. Dentro de cada categoria, as demandas são desmembradas.





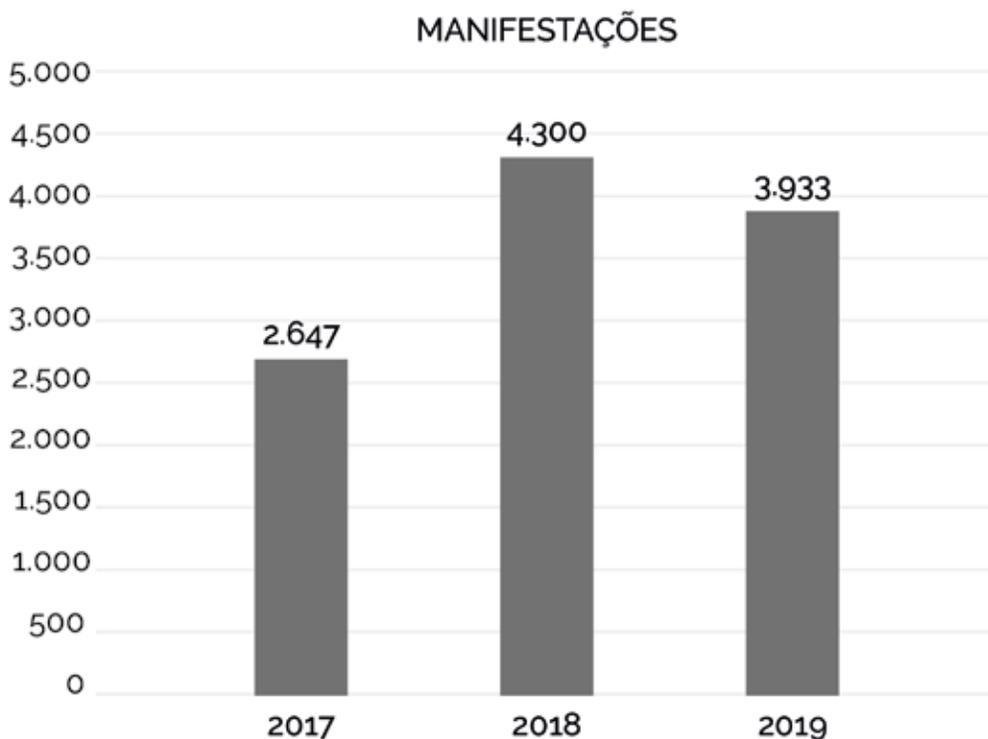
# **MANIFESTAÇÕES**

## 1. MANIFESTAÇÕES

O número de manifestações cresceu 62% de 2017 para 2018 e, em 2019, caiu 9%.

A queda pode ser explicada pelo fato de o Supremo Tribunal Federal (STF) ter firmado em 6 de dezembro de 2018 acordo de cooperação técnica com a Defensoria Pública da União (DPU) para acelerar a resposta a expedientes enviados por pessoas custodiadas pelo sistema prisional sem condições econômicas e desassistidos juridicamente (<http://www.stf.jus.br/portal/cms/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=397898>).

Em vista disso, em 2019, a Ouvidoria deixou de receber cartas de presos intermediadas pela Central do Cidadão do STF.



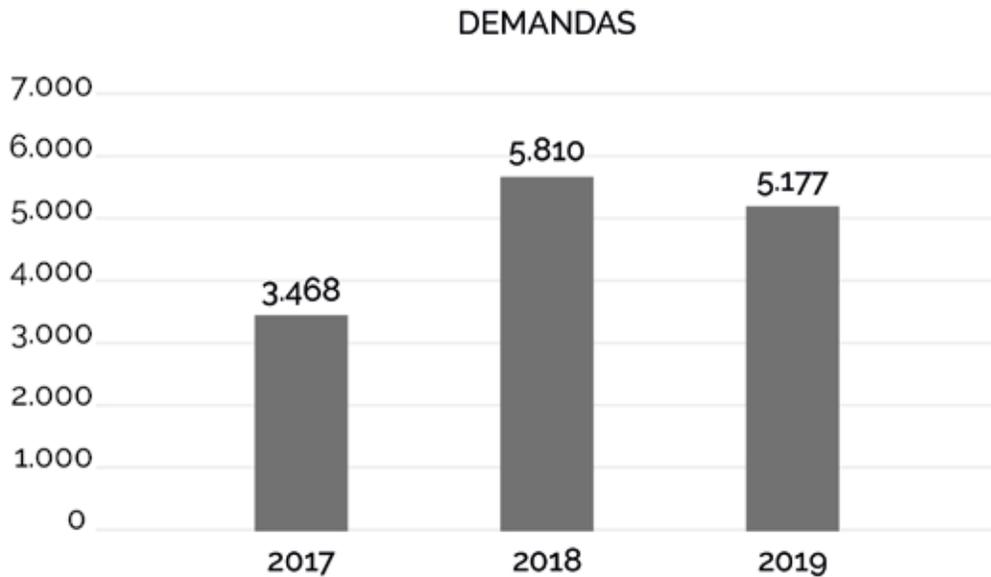


**DEMANDAS**

## 2. DEMANDAS

A quantidade de demandas seguiu o mesmo padrão do número de manifestações: aumentou de 2017 para 2018 em 68%, e caiu de 2018 para 2019 em 11%.

A média de demandas por manifestação ficou estável em todo o período: 1,31 em 2017; 1,35 em 2018; e 1,32 em 2019.



### 2.1. Serviço Judiciário – SJU

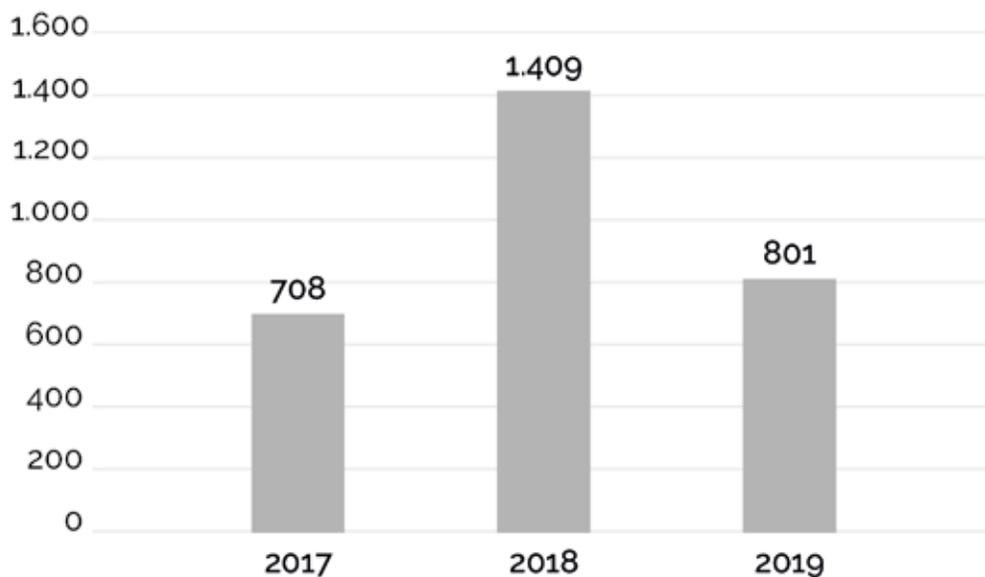
A quantidade de demandas de serviço judiciário apresentou comportamento diferente das demais categorias.

Os tipos de demanda que se encaixam como serviço judiciário são reclamação, solicitação, sugestão, denúncia e elogio. Em particular, as cartas de presos são classificadas como reclamações.

As cartas de presos intermediadas pelo Supremo Tribunal Federal começaram a ser recebidas em massa em outubro de 2017 e tiveram seu auge em 2018. Contudo, como já referido, deixaram de ser recebidas em 2019.

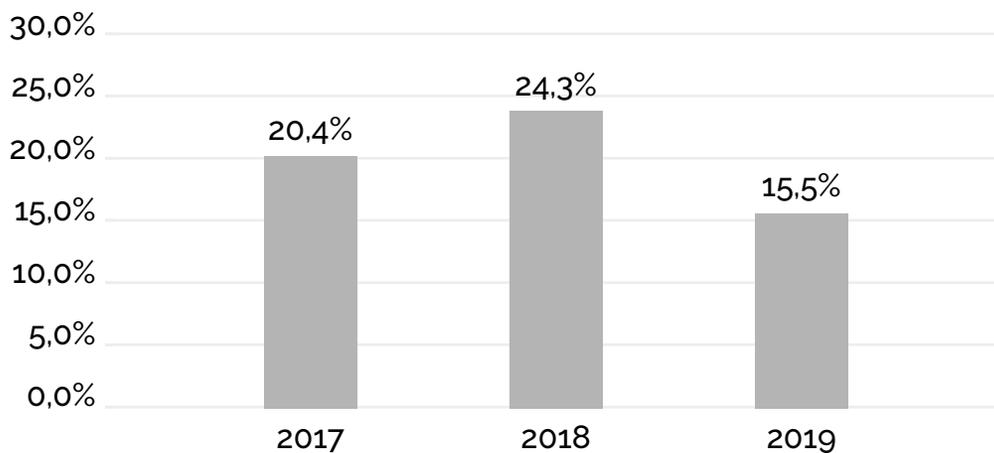
Isso explica a variação observada: aumento de 99% seguido de queda de 43%.

## DEMANDAS SJU



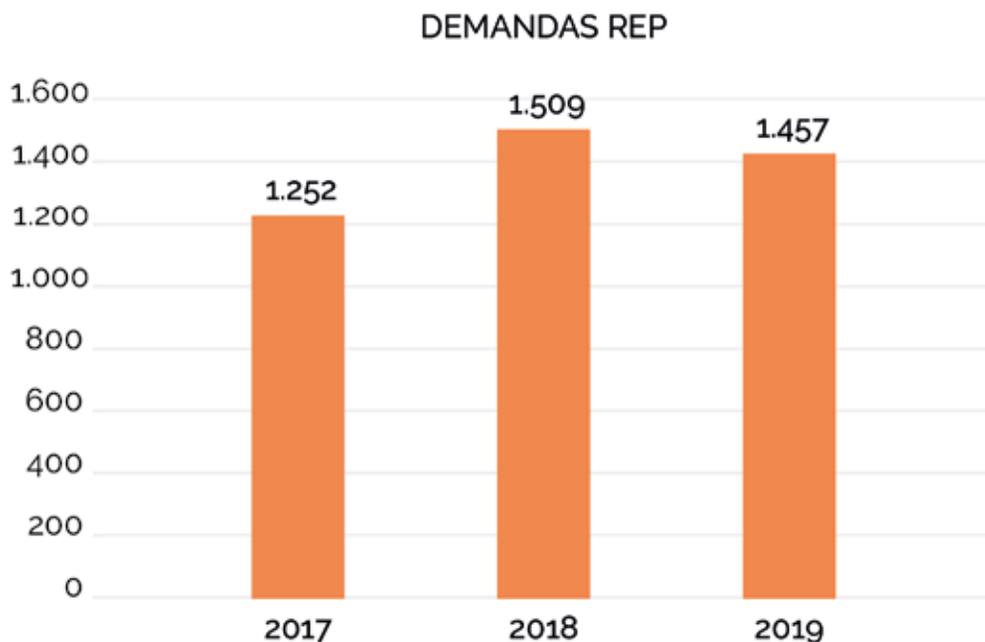
As demandas de serviço judiciário apresentaram crescimento da sua participação em relação ao todo de 2017 para 2018. No período subsequente, como esperado, pela diminuição das cartas de presos, a participação caiu.

## PERCENTUAL DO TOTAL DE DEMANDAS - SJU

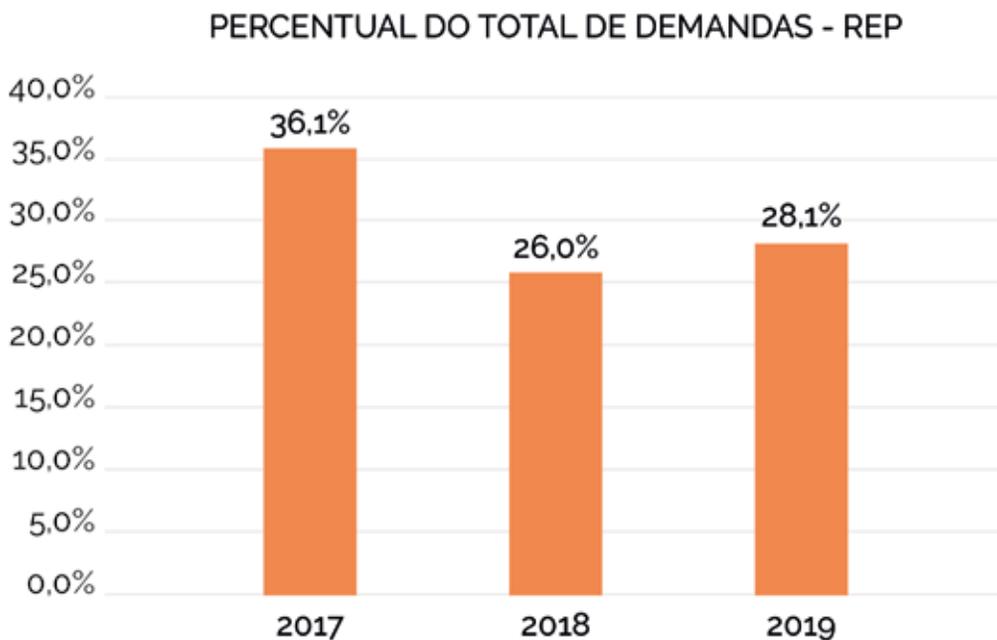


## 2.2 Reclamações por Excesso de Prazo – REP

De 2017 para 2018, houve aumento de 21% de reclamações por excesso de prazo em processos judiciais. No período seguinte, a quantidade teve leve queda, de 3%.



O gráfico abaixo mostra como foi a evolução do percentual de demandas da categoria em relação ao todo. Como se vê, 2017 foi o ano em que a categoria REP foi mais significativa. Nos outros dois anos analisados, a categoria SIC passa à frente.

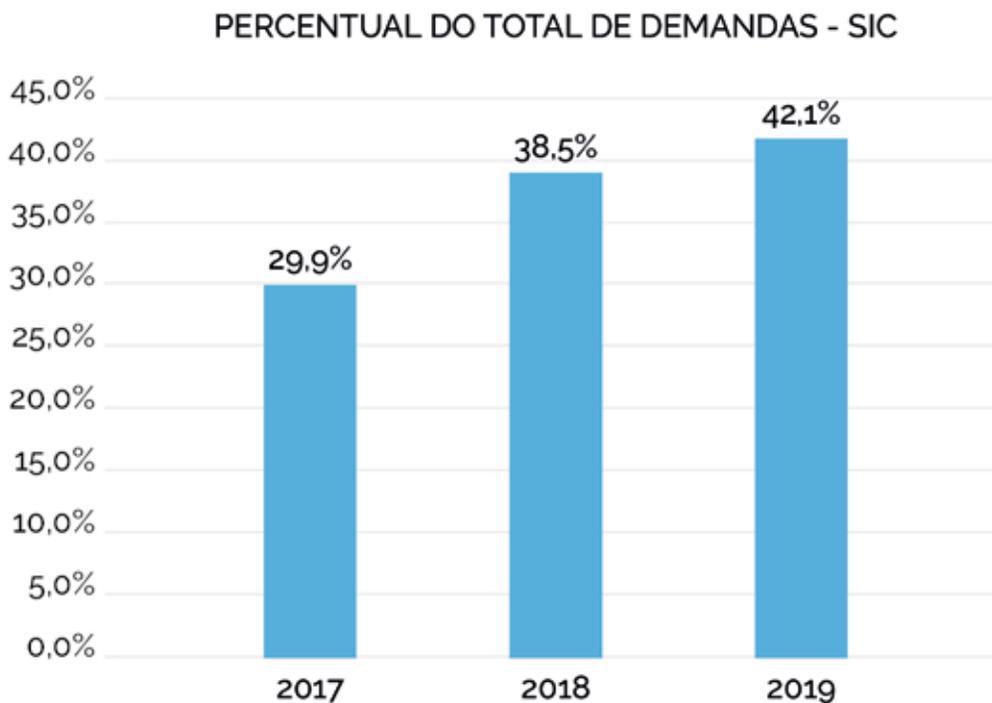


### 2.3 Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

Os pedidos de informação aumentaram de modo bastante expressivo de 2017 para 2018: 116%. De 2018 para 2019, houve uma pequena variação negativa, de 3%. Deve-se observar, contudo, que houve concurso para ingresso de servidores em 2018, o que gerou muitos pedidos de informação. Esse dado sinaliza que há tendência de aumento da procura de informação dos cidadãos na Ouvidoria.

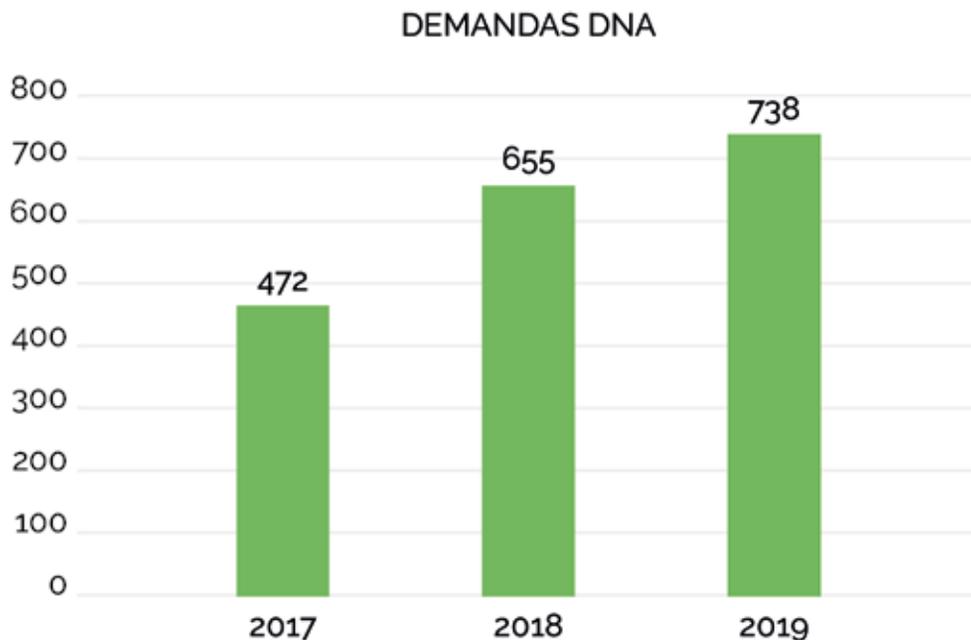


O gráfico abaixo demonstra que os pedidos de informação se tornaram, ano a ano, cada vez maiores em relação ao todo.

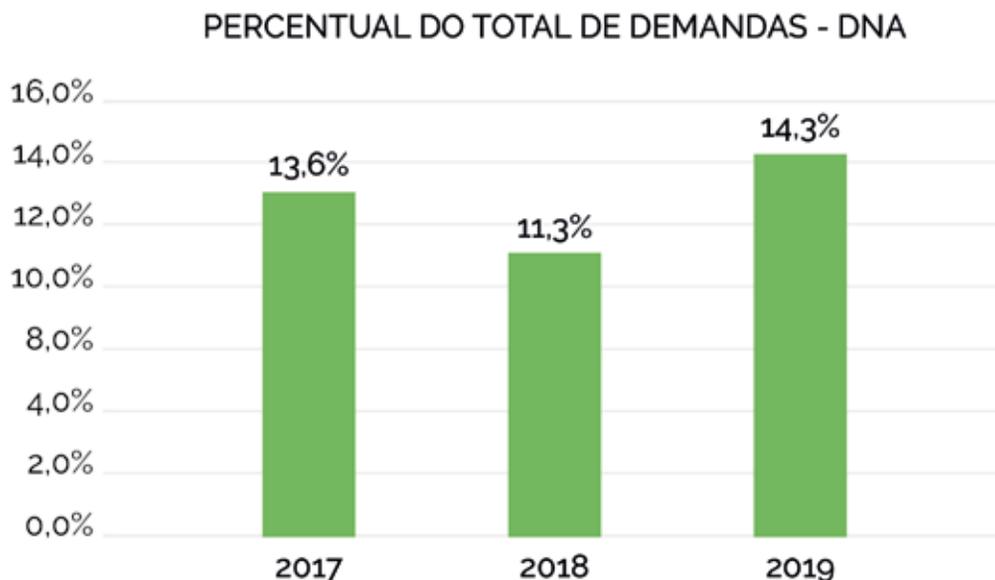


## 2.4 Demandas Não Admitidas – DNA

Essa foi a única categoria que teve aumentos sucessivos – e consideráveis. De 2017 para 2018, o aumento foi de 41%. enquanto, de 2018 para 2019, foi de 11%.



Apesar de ter havido crescimento contínuo da quantidade absoluta de demandas não admitidas ano a ano, primeiro houve queda relativa da participação delas de 2017 para 2018. No período seguinte, houve crescimento da participação relativa.





# **TIPOS DE DEMANDA**

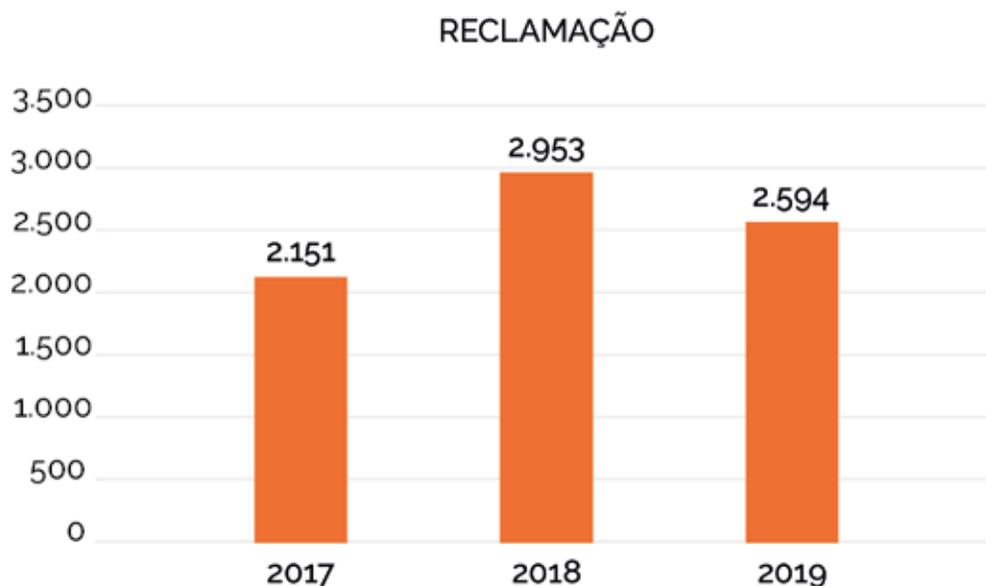
### 3. TIPOS DE DEMANDA

O quadro abaixo mostra a evolução dos tipos de demandas. Deve-se observar que as reclamações por excesso de prazo não são um tipo específico de demanda. O tipo de demanda reclamação engloba as reclamações por excesso de prazo, que pertencem à categoria REP, e as reclamações da categoria SJU.

Tipo	2017	2018	2019	Total
Reclamação	2.151	2.953	2.594	7.698
Informação	1.048	2.357	2.207	5.612
Solicitação	100	241	178	519
Denúncia	82	140	103	325
Elogio	49	67	51	167
Sugestão	38	52	44	134
<b>Total</b>	<b>3.468</b>	<b>5.810</b>	<b>5.177</b>	<b>14.455</b>

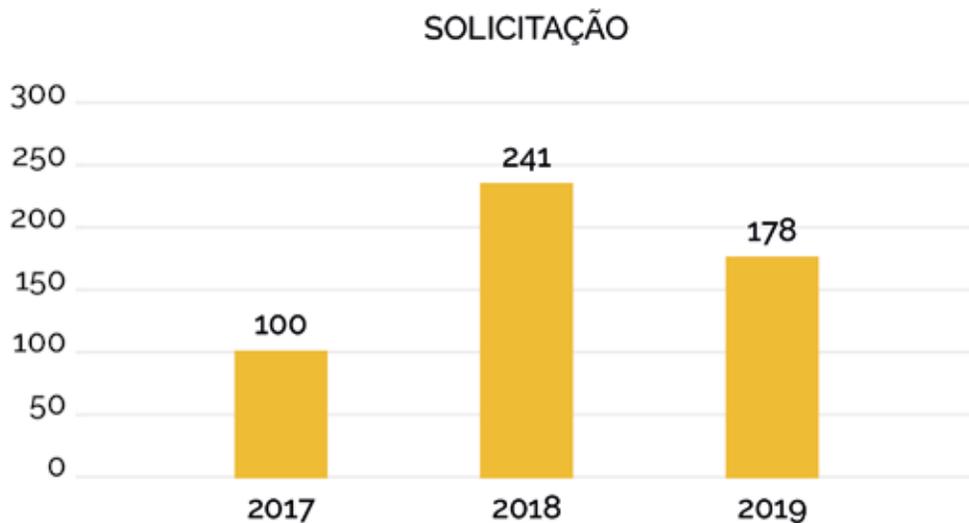
#### 3.1 Reclamação

A demanda reclamação também contém as reclamações de excesso de prazo. Portanto, essa demanda pode estar inserida tanto na categoria REP quanto na SJU. Conforme mencionado, as cartas de presos intermediadas pelo Supremo Tribunal Federal eram classificadas como reclamações e deixaram de ser recebidas em 2019. Isso ajuda a explicar a queda de 12% de 2018 para 2019, revertendo a tendência de aumento de 2017 para 2018, quando houve crescimento de 37%.



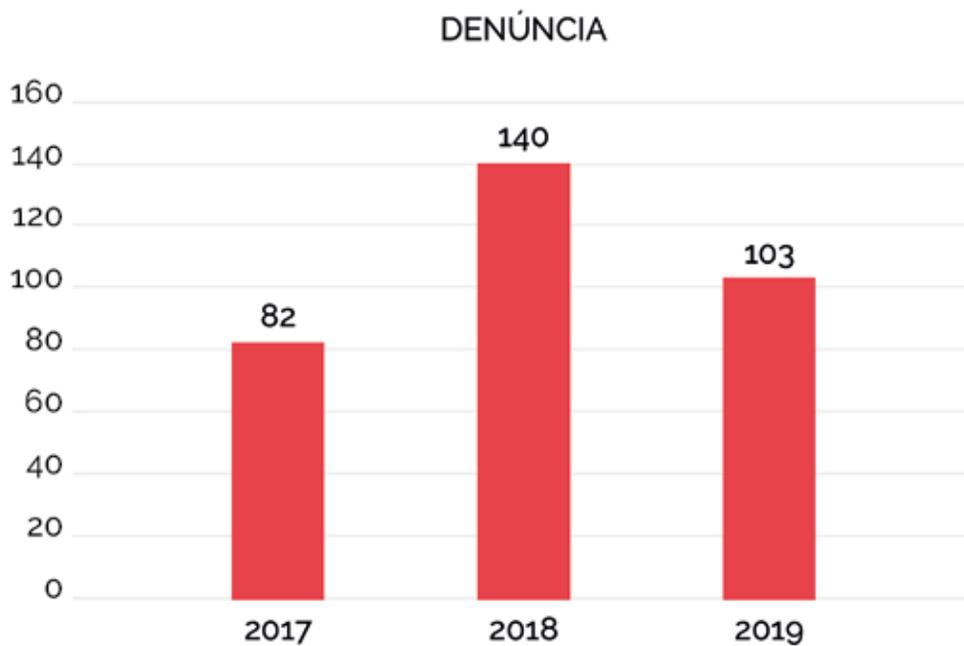
### 3.2 Solicitação

A quantidade de solicitações oscilou fortemente, aumentando 141% e caindo 26%.



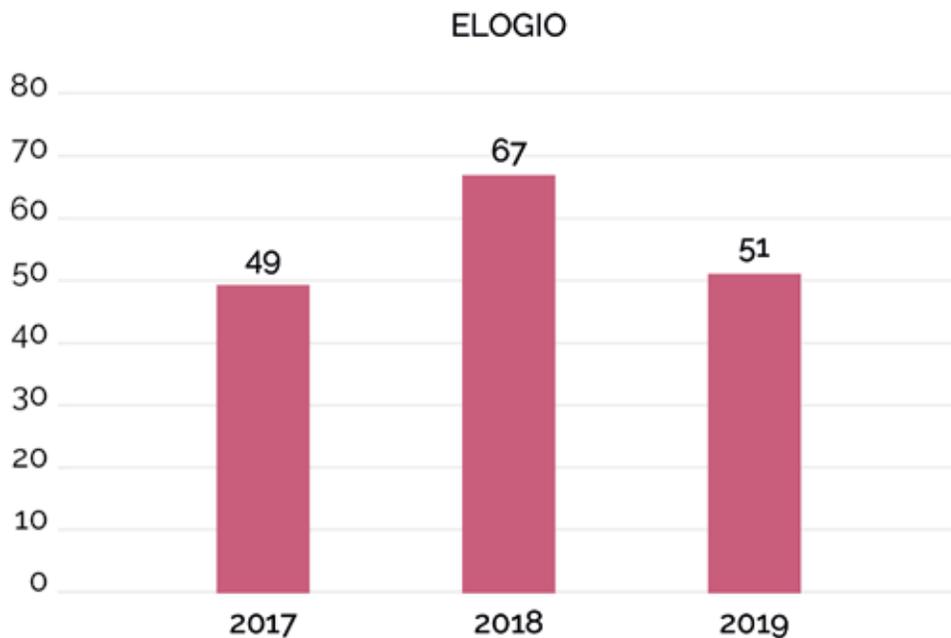
### 3.3 Denúncia

O número de denúncias também foi bastante instável no período analisado, aumentando 71% de 2017 para 2018 e caindo 26% no ano seguinte.



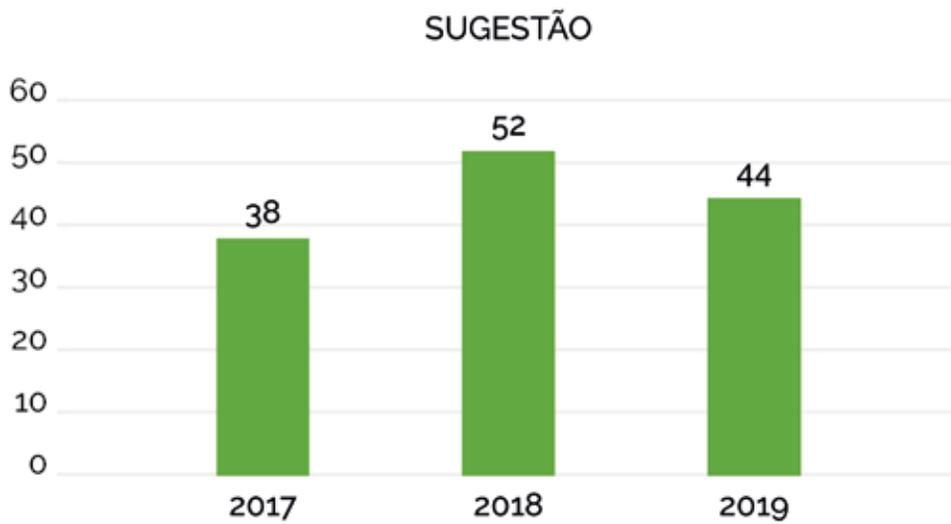
### 3.4 Elogio

Seguindo o padrão, os elogios apresentaram alta, de 37%, seguida de queda, de 24%.



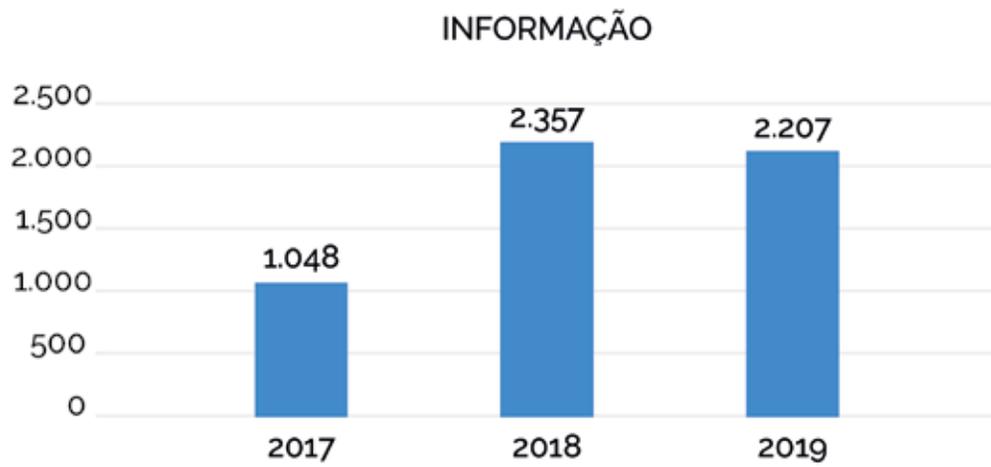
### 3.5 Sugestão

Sugestões são o tipo menos frequente de demandas. Foi mantido o padrão de alta e queda: 37% de aumento, 15% de redução.



### 3.6 Informação

A quantidade de solicitações oscilou fortemente, aumentando 141% e caindo 26%





**DECISÃO**

## 4. DECISÃO

Até 2019, as decisões eram classificadas em quatro possibilidades: RO – resposta direta pela Ouvidoria; DS – direcionamento ao setor; DS.E – direcionamento ao setor com encerramento da demanda; e FC – fora de competência. Essa última só era utilizada em demandas não admitidas.

Decidiu-se então reduzir a classificação, mantendo apenas RO e DS, pois, essencialmente, DS.E e FC eram modalidades de RO, uma vez que não se aguardava nenhum esclarecimento do setor.

Assim, os dados acerca das decisões foram reclassificados de maneira que agora estão catalogadas como RO as demandas que anteriormente eram consideradas DS.E e FC.

Quanto aos dados, nota-se que houve, ano após ano, aumento percentual de RO: de 63% para 68%, e, finalmente, 69%. Contudo, como se verá na sequência, esse padrão de aumento não ocorreu de maneira uniforme nas categorias.

Em relação às demandas não admitidas – DNA, não há nenhuma variação, uma vez que todas são RO. Porém, DNA tem efeito relevante em relação ao todo, uma vez que foi a única categoria que apresentou aumento no número de demandas de 2018 para 2019.

No entanto, nas outras três categorias (REP, SIC e SJU), o comportamento é distinto entre si.

Decisão	2017	2018	2019
RO	2.196	3.946	3.551
DS	1.272	1.864	1.626
<b>Total</b>	<b>3.468</b>	<b>5.810</b>	<b>5.177</b>

Decisão	2017	2018	2019
RO	63%	68%	69%
DS	37%	32%	31%

### 4.1 Decisão em SJU

Como já informado, a categoria SJU contém as cartas de presos que eram intermediadas pelo Supremo Tribunal Federal. Isso é um fator importante não apenas para explicar a redução significativa de demandas dessa categoria em 2019 (ver seção 2.3), mas também para explicar a redução do percentual de RO. Isso porque aquelas cartas, em regra, eram catalogadas como DS.E, que passou a constar como RO.

Diminuindo significativamente o número de cartas de presos, diminuiu-se também o número de RO e, portanto, do percentual de RO.

Como a redução da quantidade de demandas foi significativa, a queda do percentual de RO nessa categoria não foi alta o suficiente para fazer frente ao aumento percentual de RO em REP e do aumento do número absoluto de DNA.

Decisão	2017	2018	2019
RO	536	1.067	478
DS	172	342	323
<b>Total</b>	<b>708</b>	<b>1.409</b>	<b>801</b>

Decisão	2017	2018	2019
RO	76%	76%	60%
DS	24%	24%	40%

#### 4.2 Decisão em REP

O percentual de reclamações por excesso de prazo manteve-se razoavelmente estável de 2017 para 2018, com pequena queda, de 53% para 49%. Contudo, em 2019, houve um salto, para 67%, que teve grande importância para o crescimento do percentual total de RO no último ano.

Decisão	2017	2018	2019
RO	659	746	980
DS	593	763	477
<b>Total</b>	<b>1.252</b>	<b>1.509</b>	<b>1.457</b>

Decisão	2017	2018	2019
RO	53%	49%	67%
DS	47%	51%	33%

#### 4.3 Decisão em SIC

Nos pedidos de informação, o comportamento foi o exato inverso das reclamações por excesso de prazo. De fato, primeiro houve considerável crescimento do percentual de RO, passando de 51% para 66%, em um período que também foi marcado por grande aumento de demandas dessa categoria (aumento de 116%).

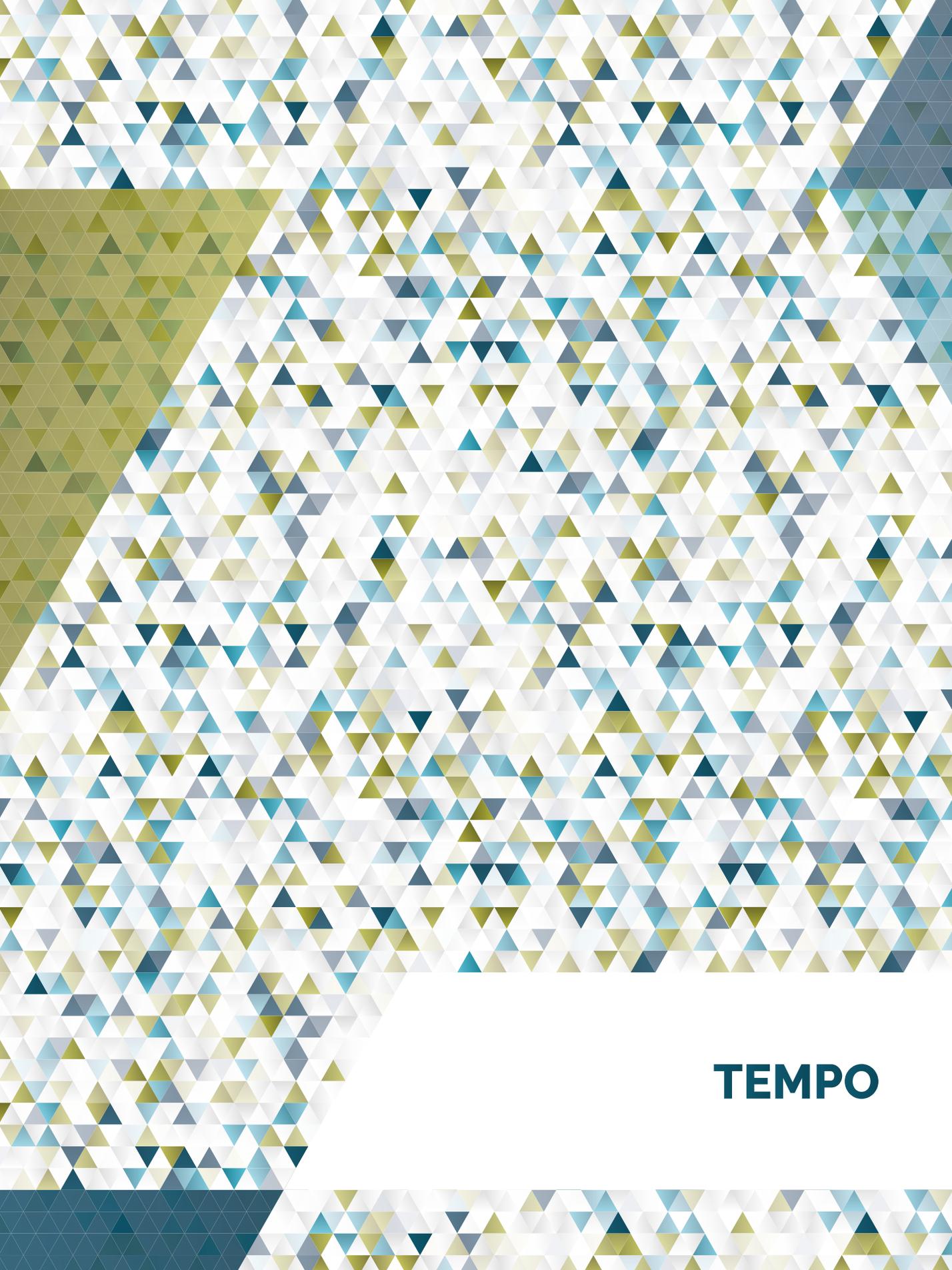
No período seguinte, a quantidade de demandas apresentou pequena diminuição, e

também o percentual de RO caiu de 66% para 62%.

Assim, SIC contribuiu significativamente para o crescimento do percentual de RO apresentado de 2017 para 2018, e a queda apresentada no período seguinte foi contrabalançada pelos aumentos em REP e DNA.

<b>Decisão</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
RO	529	1.478	1.355
DS	507	759	826
<b>Total</b>	<b>1.036</b>	<b>2.237</b>	<b>2.181</b>

<b>Decisão</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
RO	51%	66%	62%
DS	49%	34%	38%



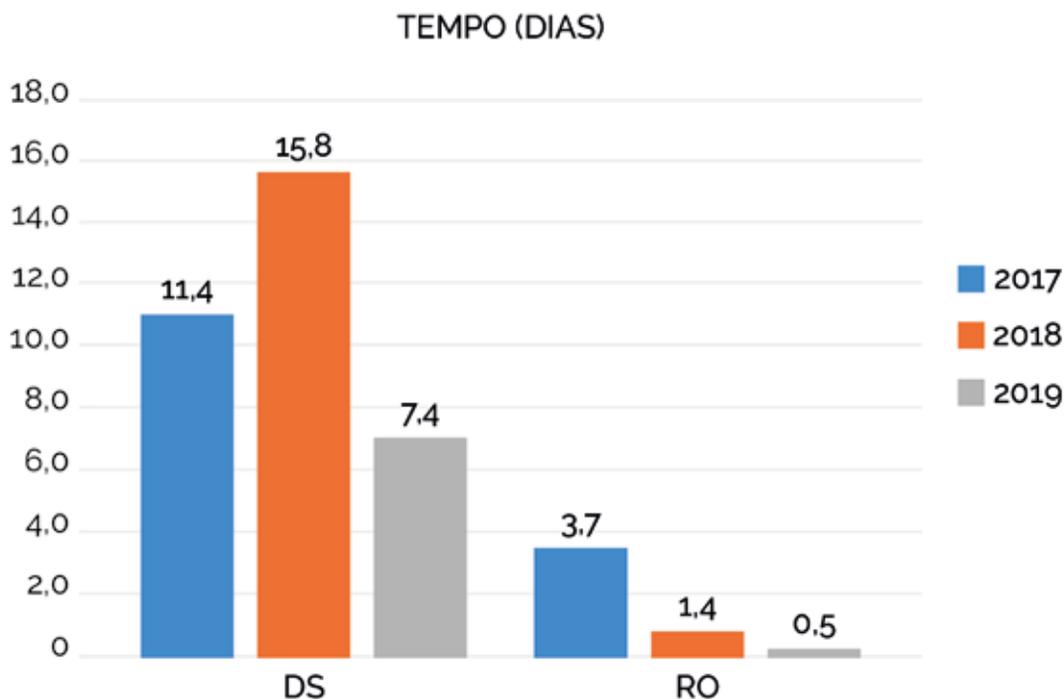
**TEMPO**

## 5. TEMPO

O gráfico abaixo demonstra a evolução do tempo médio de atendimento para cada uma das decisões: direcionamento ao setor – DS; e resposta direta pela Ouvidoria – RO. No caso de RO, houve uma queda contínua. De fato, a redução de 2017 para 2018 foi de 62%, enquanto, de 2018 para 2019, de 64%. Na composição, o tempo de RO em 2019 foi 86% menor que em 2017.

Já para as demandas direcionadas ao setor, o comportamento foi oscilante. Primeiro, houve aumento de 39% e, depois, queda de 53%. No todo, porém, a queda de 2017 para 2019 foi de 35%. Talvez esse último resultado possa ser explicado pela prática adotada pela Ouvidoria no último ano de realizar reiteraões periódicas dos pedidos de esclarecimentos.

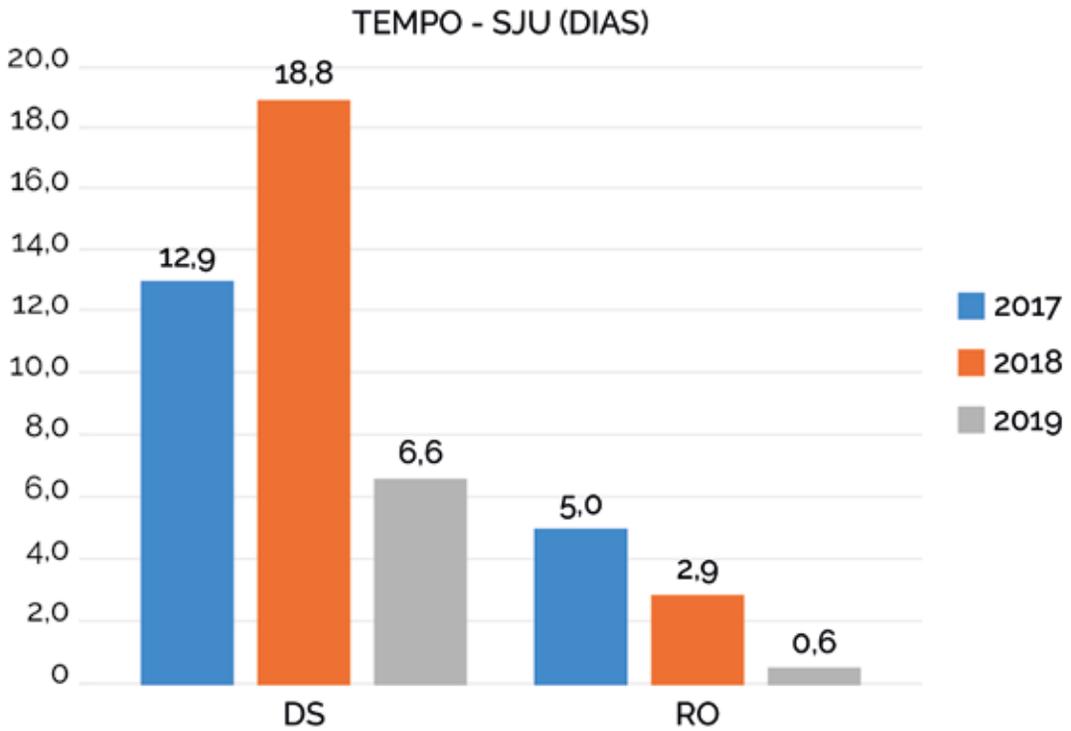
Deve-se destacar que esse comportamento do tempo das demandas respondidas diretamente e das direcionadas foi homogêneo nas diversas categorias (exceto por DNA, em que só há RO). Ou seja, em RO, há queda contínua; em DS, aumento seguido de queda



### 5.1 Tempo – SJU

Nas demandas de serviço judiciário – SJU, o tempo das demandas direcionadas aumentou 46% de 2017 para 2018, caindo na sequência 65%.

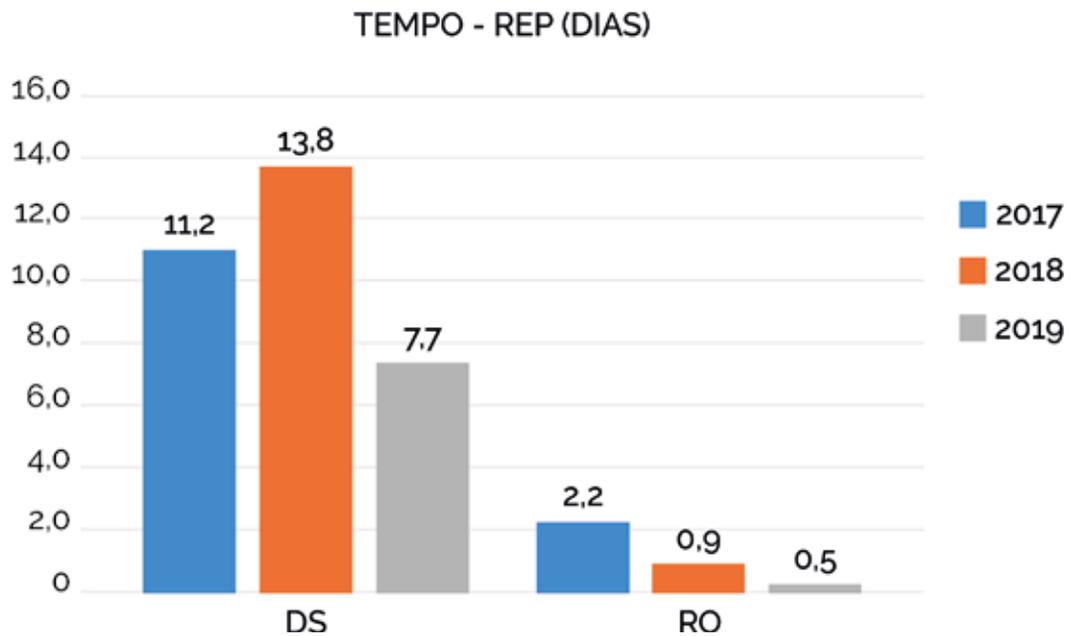
Já nas respondidas diretamente, primeiro houve redução de 42% e, depois, de 79%. Aqui novamente é importante notar a importância das cartas de presos intermediadas pelo Supremo Tribunal Federal, pois essas demandas tinham tempo médio relativamente alto. Deixando de recebê-las em 2019, houve queda muito significativa no último ano.



#### 5.2 Tempo – REP

Nas demandas direcionadas, primeiro houve aumento de 23% e, então, diminuição de 44% do tempo médio.

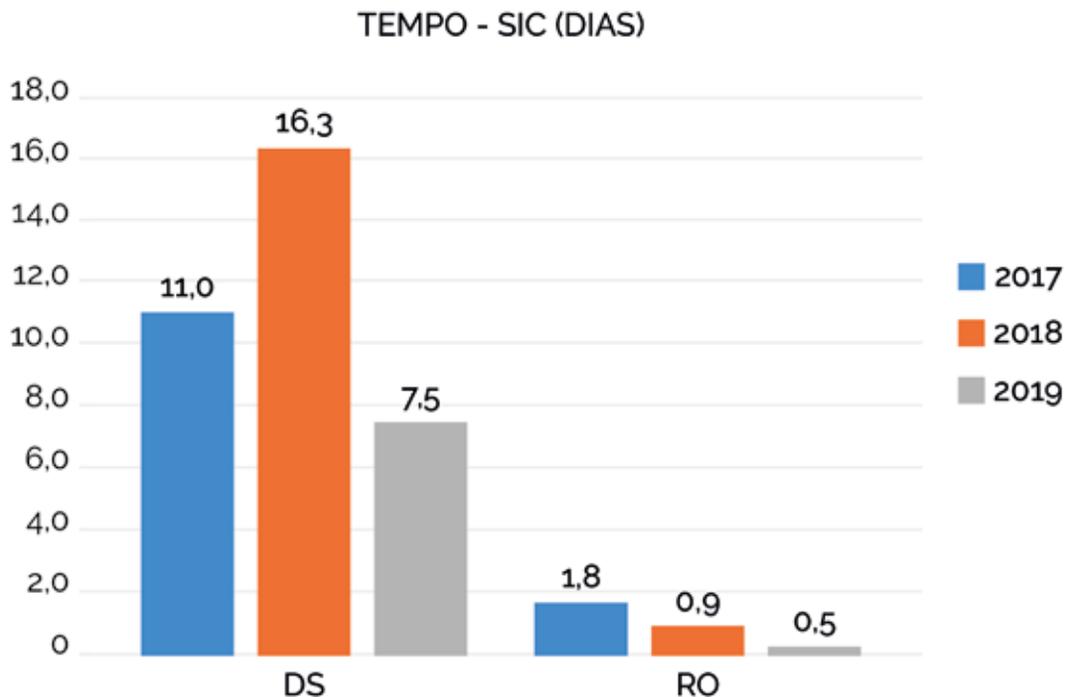
Já quanto às demandas respondidas diretamente, a primeira queda foi de 59%, e a segunda, de 44%.



### 5.3 Tempo – SIC

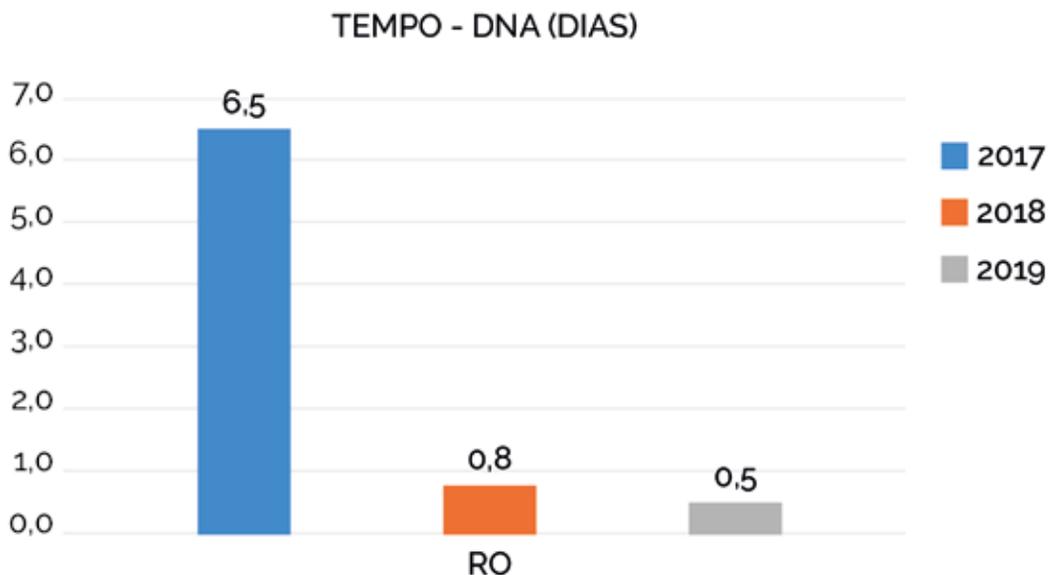
Nos pedidos de informação direcionados, o tempo aumentou 48% de 2017 para 2018 e caiu, depois, 54%.

Já nas respostas diretas, primeiro houve queda de 50% e, depois, 44%.



### 5.4 Tempo – DNA

Como já mencionado, todas as demandas não admitidas são respondidas diretamente. A primeira queda foi de 88%, seguida de 38%. No todo, a redução foi de 92%.





**TEMPO SEM  
*OUTLIERS***

## 6. TEMPO SEM *OUTLIERS*

*Outliers* são valores aberrantes, extremos. Tecnicamente, são considerados *outliers* nas análises abaixo quaisquer valores que estejam 1,5 intervalo interquartilico abaixo do primeiro quartil (outlier inferior) ou acima do terceiro quartil (outlier superior). No caso concreto, não foi encontrado nenhum outlier inferior.

Média é uma medida estatística que é afetada por valores extremos. A fim de reduzir o efeito desses valores, são refeitos cálculos tirando os *outliers*.

Antes de adentrar nos números, deve-se observar que, para cada categoria, o cálculo é feito a partir do início. Ou seja, os *outliers* da análise geral não serão exatamente os mesmos de quando a análise é restringida a cada uma das categorias.

Finalmente, nos gráficos a seguir, quando aparece a palavra "expectativa", deve-se entender que se trata de média ponderada, a expectativa (ou esperança) matemática. Por exemplo, no primeiro gráfico abaixo, em 2017, o tempo de DS é 5,9 dias, e o de RO, 2,5 dias. A média aritmética de 5,9 e 2,5 é 4,2. No entanto, o valor que aparece como média é 3,6. Isso acontece porque quantidade de demandas direcionadas não é o mesmo que quantidade de demandas respondidas diretamente.

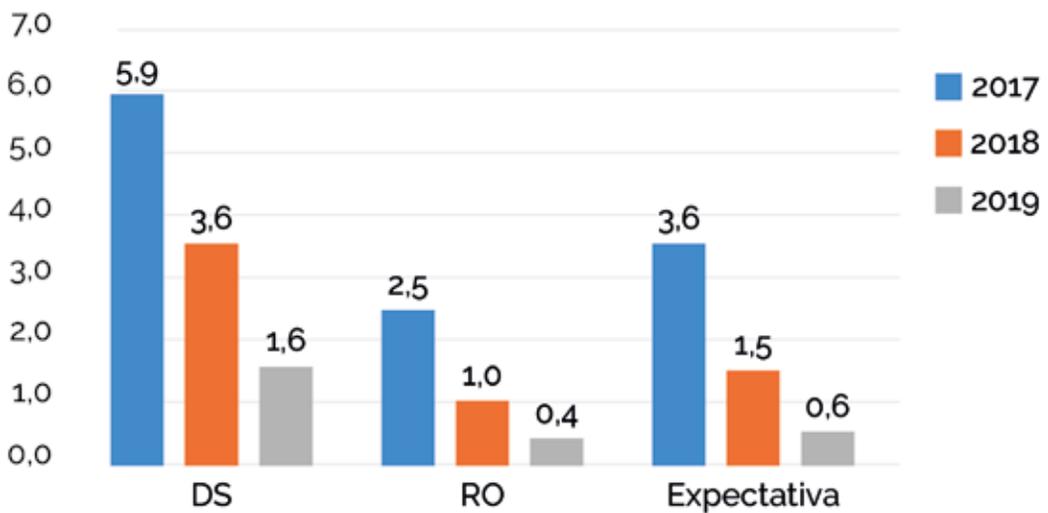
Agora, quanto aos números, é necessário notar que a forma da evolução é diferente quando os cálculos são feitos sem *outliers*. De fato, enquanto as demandas respondidas diretamente apresentaram quedas seguidas, entre as direcionadas houve primeiro aumento, depois queda. Entretanto, quando são excluídos os *outliers*, o padrão de quedas seguidas aparece nas demandas respondidas diretamente e também nas direcionadas. Esse padrão repete-se em todas as categorias.

Assim, considerando o conjunto das demandas de todas as categorias, o tempo médio das respondidas teve duas quedas seguidas de 60%, resultando em redução total de 84%. Em 2019, o tempo médio ficou em 0,4 dia.

Já entre as demandas direcionadas, de 2017 para 2018, houve queda de 39%, enquanto no período seguinte foi de 56%. No todo, o tempo médio de 2019 é 73% menor que o de 2017.

Por fim, a média (expectativa matemática) caiu primeiro 58% e, depois, 60%, com diminuição resultante de 83%. Em 2017, era razoável afirmar que a demanda seria respondida na mesma semana em que entrava; em 2019, era seguro dizer que seria respondida no mesmo dia.

## TEMPO SEM OUTLIERS (DIAS)



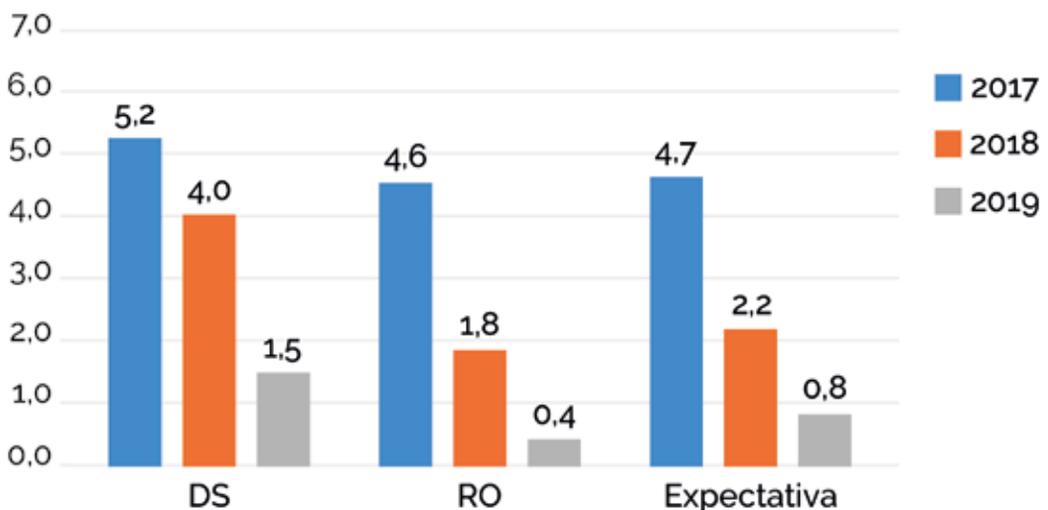
### 6.1 Tempo sem outliers – SJU

Nas considerações sobre o tempo das demandas de serviço judiciário – SJU, é preciso atentar que, em 2019, deixou-se de receber cartas de presos advindas do Supremo Tribunal Federal. Essas demandas exigiam tratamento mais demorado. Esse fato ajuda a explicar a queda acentuada do tempo daquelas respondidas diretamente.

Deveras, a queda do tempo das demandas respondidas diretamente caiu 61% de 2017 para 2018 e 78% de 2018 para 2019. Assim, no todo, a queda foi de 91%.

As demandas direcionadas também apresentaram queda significativa: primeiro, de 23%; depois, de 63%. Portanto, o tempo dessas demandas, em 2019, foi 71% menor que o de 2017.

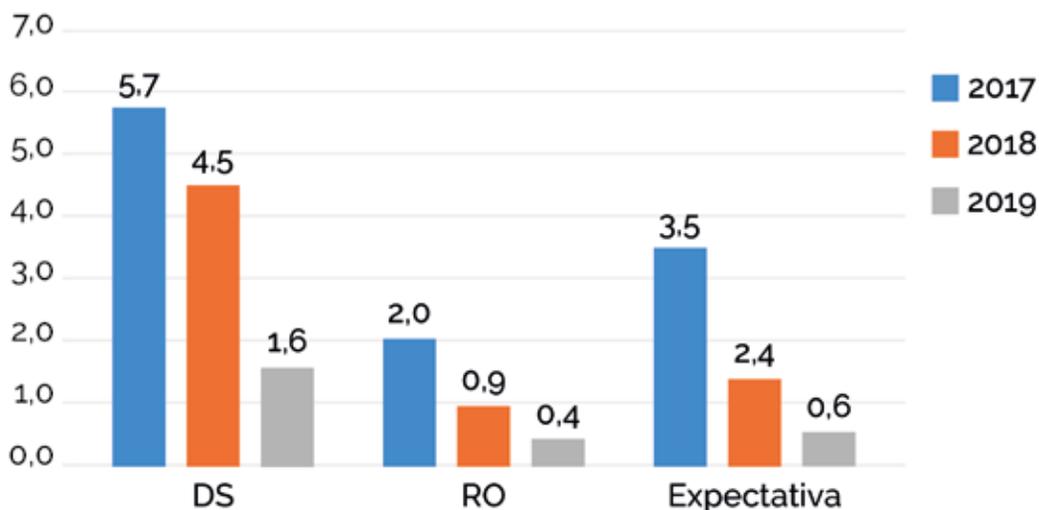
## TEMPO SEM OUTLIERS - SJU (DIAS)



## 6.2 Tempo sem outliers – REP

Nas REP respondidas direcionadas, houve queda de 21% de 2017 para 2018 e de 64% na sequência. No total, a queda foi de 72%. Nas demandas respondidas diretamente, a queda, primeiro, foi de 55% e, depois, de 56%. No todo, queda de 80% no período. Finalmente, a média (expectativa) caiu 31% e, depois, 75%, resultando em queda total de 83%.

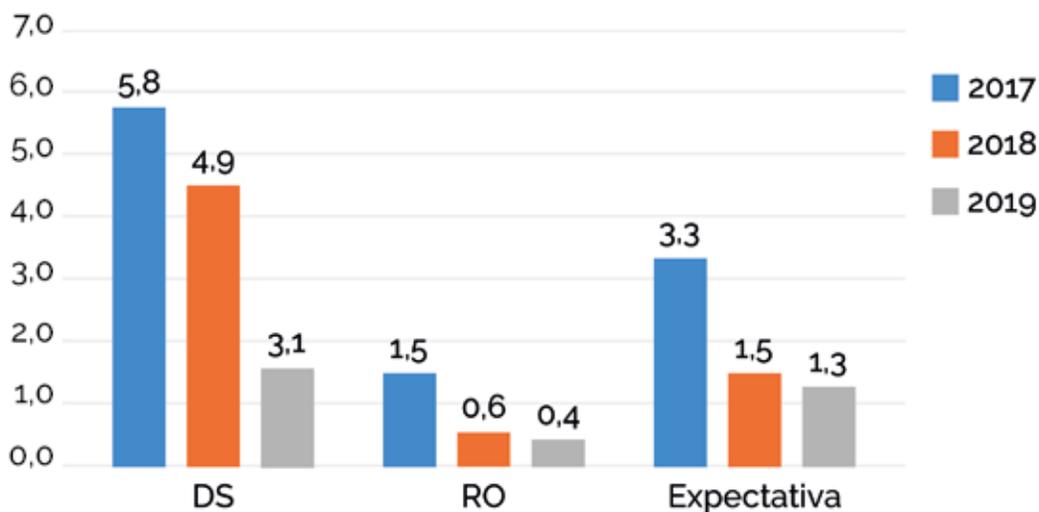
TEMPO SEM OUTLIERS - REP (DIAS)



## 6.3 Tempo sem outliers – SIC

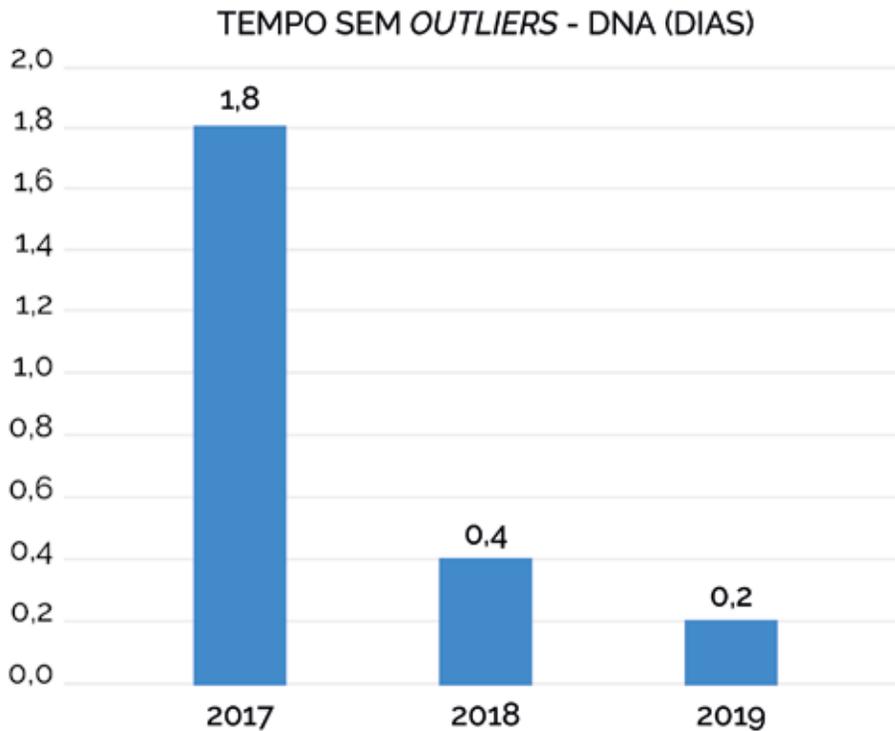
Nos pedidos de informação direcionados, o tempo médio, primeiro, caiu 16% e, em seguida, 37%. Ao todo, a redução foi de 47%. Nas demandas respondidas diretamente, a queda foi mais significativa: de 2017 para 2018, foi de 60%, e de 2018 para 2019, 33%. Comparando 2017 e 2019, a redução foi de 73%. Em geral, a expectativa caiu, primeiro, 55% e, depois, 13%. No todo, o tempo médio em 2019 foi 61% menor que em 2017.

TEMPO SEM OUTLIERS - SIC (DIAS)



#### 6.4 Tempo sem outliers – DNA

As demandas não admitidas são todas respondidas diretamente. O tempo delas apresentou redução de 78% entre 2017 e 2018. No período subsequente, a queda foi de 50%. No total, a queda foi de 89%.





# CONCLUSÃO

### III – CONCLUSÃO

O objetivo deste relatório é mostrar a evolução da quantidade de demandas, olhando para cada uma das categorias e tipos, e do tempo de atendimento.

Quanto à totalidade do período, deve-se dizer que a quantidade de demandas aumentou significativamente em todas as categorias e que o tempo de atendimento diminuiu consideravelmente, independentemente de se retirar ou não os *outliers* dos cálculos.

Quando são comparados apenas os últimos dois anos, seria possível ter impressão de queda acentuada da quantidade de demandas. Contudo, é preciso relativizar essa conclusão. De fato, o que explica a queda foi a Ouvidoria ter deixado de receber cartas de presos intermediadas pelo Supremo Tribunal Federal. Quando a comparação é feita sem essas demandas, observa-se que, na verdade, a quantidade de pedidos ficou estável. Em 2018, foram 5.112 demandas espriadas em 4.076 manifestações; em 2019, 5.177 demandas em 3.933 manifestações.

Apesar de o número de servidores no órgão não ter mudado, o tempo de atendimento apresentou queda muito significativa no período, mesmo havendo crescimento de demandas, o que demonstra ganho de eficiência. Os dois elementos mais importantes para explicar essa melhoria são o desenvolvimento de sistema próprio para registro e cadastro de demandas e o algoritmo para análise de reclamações por excesso de prazo.

Ademais, nos últimos dois anos, verificou-se queda grande no tempo das demandas direcionadas, que pode dever-se à prática adotada a partir do final de 2018 de aumentar o número de reiterações ao setor responsável pelo esclarecimento. Deveras, como se observa da comparação do tempo com e sem *outliers*, o tempo das demandas direcionadas, em geral, já estava em queda. No entanto, os *outliers* eram tão significativos que faziam com que o tempo médio dessas demandas em 2018 fosse maior que em 2017, embora fosse menor quando se fazia a remoção dos valores aberrantes.

O desenvolvimento da prática das reiterações, portanto, foi um passo bastante relevante para a queda do tempo médio das demandas direcionadas.





PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
de Santa Catarina  
Gabinete da Presidência  
Ouvidoria