

OUVIDORIA

PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE SANTA CATARINA

RELATÓRIO ESTATÍSTICO – ANO 2016

1. Apresentação

A Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina está vinculada ao Gabinete da Presidência, sendo o Desembargador Ouvidor escolhido pelo Tribunal Pleno mediante indicação do Presidente do Tribunal de Justiça, cabendo-lhe receber, encaminhar e responder reclamações, solicitações, sugestões, denúncias, elogios e pedidos de informações relacionados às esferas judicial e administrativa.

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

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

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

O **Relatório Estatístico** tem por base as demandas recebidas na Ouvidoria entre o período de 1º de janeiro a 30 de novembro de 2016 e abrange também as providências adotadas pelo Órgão até o dia 16 de dezembro do mesmo ano. O estudo também contempla, em tópico próprio, os pedidos de informação baseados na Lei 12.527/2011, no período compreendido entre 1º de janeiro a 19 de dezembro de 2016.

OUVIDORIA DO PODER JUDICIÁRIO

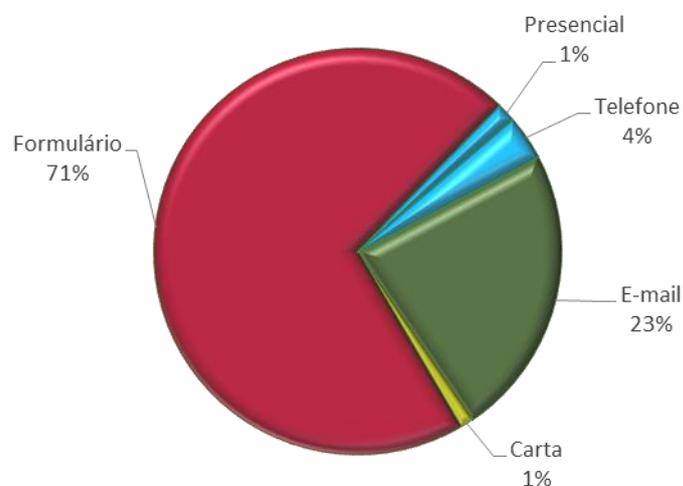
2. DEMANDAS

A Ouvidoria recebeu 2.537 demandas, das quais 82 não viraram atendimento por desistência do interessado.



3. CANAL DE CONTATO

O canal de comunicação preferido pelos interessados para a formalização das demandas foi a forma eletrônica, que representou 94% dos atendimentos realizados.



4. TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO NA OUVIDORIA

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

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

4.1 TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO GERAL

O tempo médio de atendimento na Ouvidoria nas demandas em que responde diretamente ao interessado, sem necessidade de contato com a respectiva unidade, é de **3 dias**.

Nas situações em que são essenciais a solicitação de esclarecimentos, o **atendimento da resposta mediada pela Ouvidoria ocorre em 15 dias**. O tempo médio para o direcionamento da demanda é de 2 dias, do retorno da unidade de 12 dias e o envio da resposta à parte interessada de 1 dia.

Atendimento	Dias
Demandas respondidas diretamente pela Ouvidoria	3
Demandas com respostas mediadas junto às Unidades	15
<i>Direcionamento da demanda à unidade para manifestação</i>	2
<i>Retorno da unidade às demandas direcionadas</i>	12
<i>Encaminhamento da resposta da unidade ao demandante</i>	1

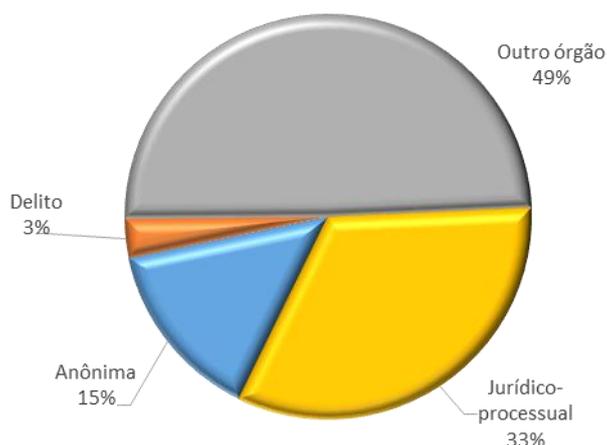
4.2 COMPARATIVO DE TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO ENTRE UNIDADES ADMINISTRATIVAS E JUÍZOS DE DIREITO.

A Ouvidoria, adotando os mesmos critérios para a medição do tempo de atendimento, separou os pedidos de esclarecimentos solicitados às unidades com atribuições administrativas ou jurisdicionais. No comparativo entre elas, chama atenção que, nas duas situações, o tempo médio de resposta prestada diretamente pela Ouvidoria é idêntico, 3 dias; nas demandas com respostas mediadas, o tempo médio de retorno dos setores administrativos é de 15 dias, enquanto o tempo médio de retorno dos juízos de direito (cartório e gabinete) é de 11 dias.

Atendimento	Unidades administrativas	Juízos de Direitos
	Dias	Dias
Demanda respondidas diretamente pela Ouvidoria	3	3
Demanda com respostas mediadas junto às Unidades	16	14
<i>Direcionamento da demanda à unidade para manifestação</i>	1	2
<i>Retorno da unidade às demandas direcionadas</i>	15	11
<i>Encaminhamento da resposta da unidade ao demandante</i>	0	1

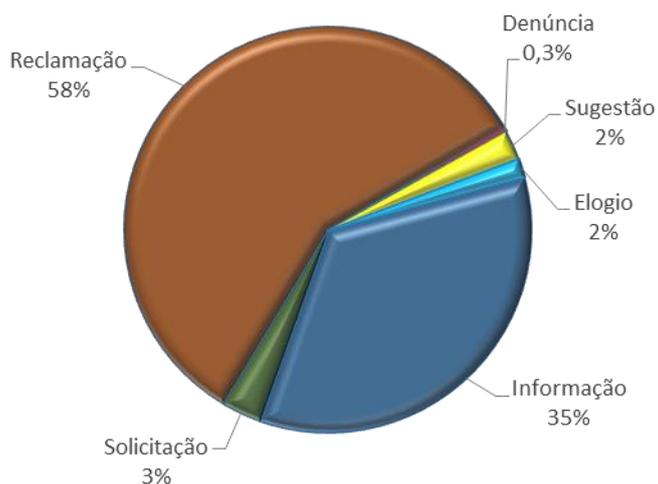
5. DEMANDAS NÃO ADMITIDAS

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

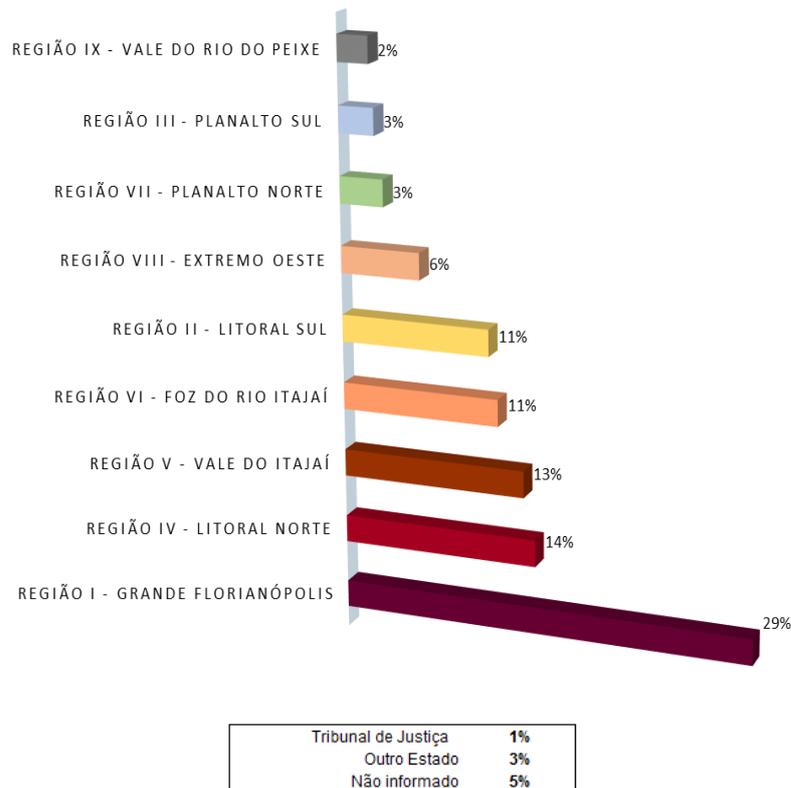


6. TIPO DE DEMANDA

A reclamação e o pedido de informação são os tipos de demandas mais recorrentes na Ouvidoria, significando 93% da totalidade dos atendimentos.

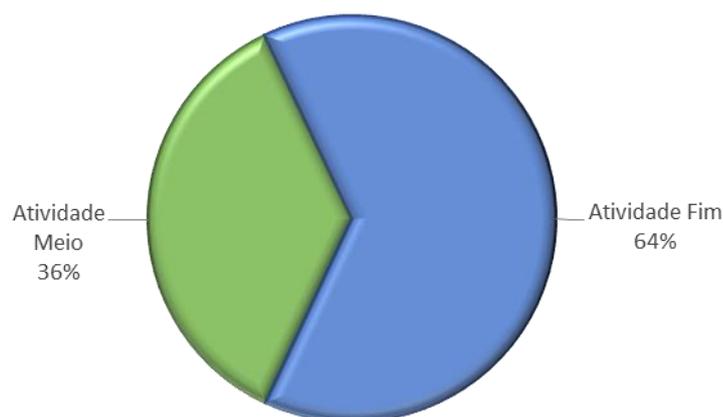


7. DISTRIBUIÇÃO DE DEMANDAS POR REGIÃO

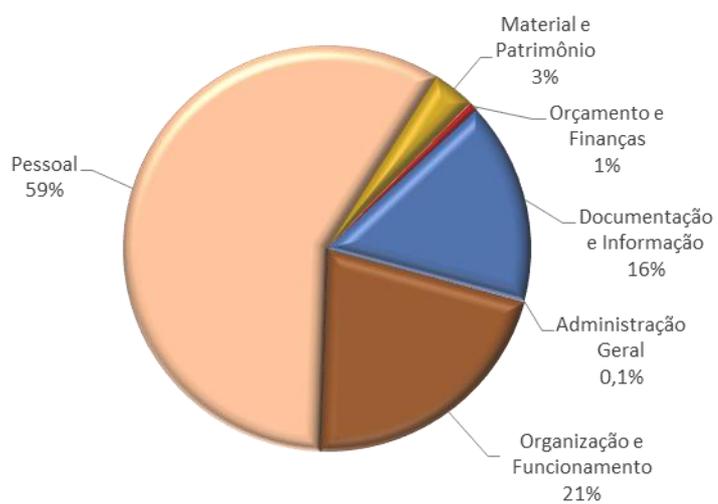


8. DEMANDAS POR ATRIBUIÇÃO

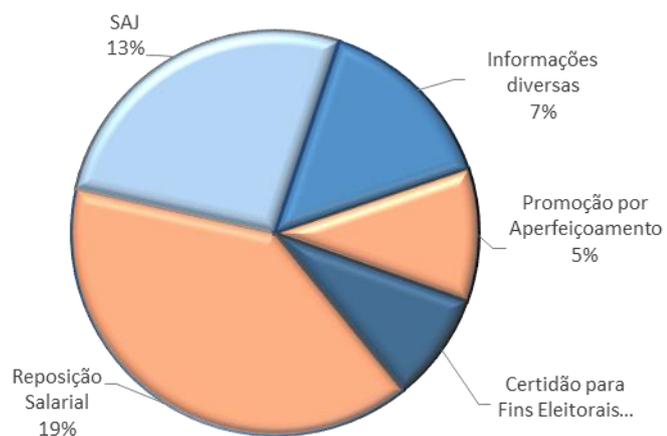
As demandas recebidas podem ser divididas em atividade-meio, ligada às unidades que dão suporte à jurisdição, e atividade-fim, relacionada aos juízos de direito. As manifestações que tratavam da prestação da atividade jurisdicional corresponderam a 64% das demandas admitidas na Ouvidoria.



9. TEMAS ABORDADOS NA ATIVIDADE-MEIO

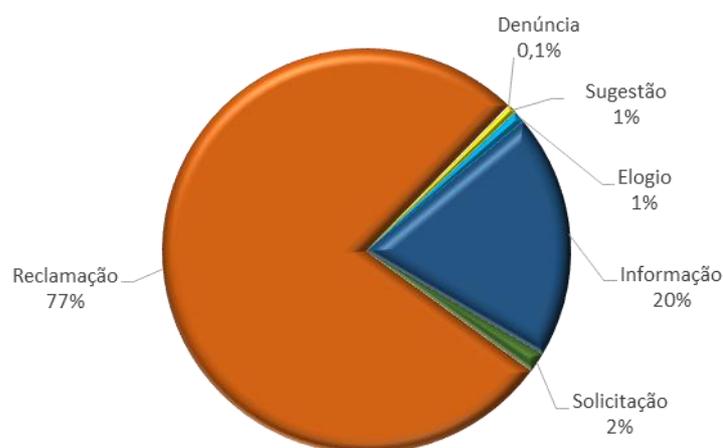


Os cinco principais assuntos abordados na Ouvidoria foram os seguintes:



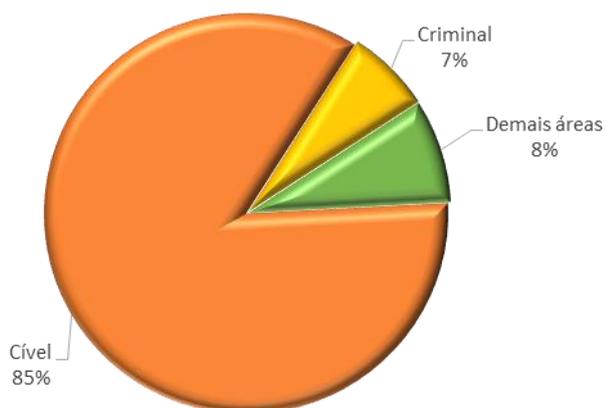
10. TIPO DE DEMANDAS NA ATIVIDADE-FIM

A reclamação corresponde a 77% das demandas relacionadas à prestação jurisdicional. O tempo médio entre a data da última movimentação no processo e a data da reclamação por excesso de prazo na Ouvidoria é de **168 dias**.



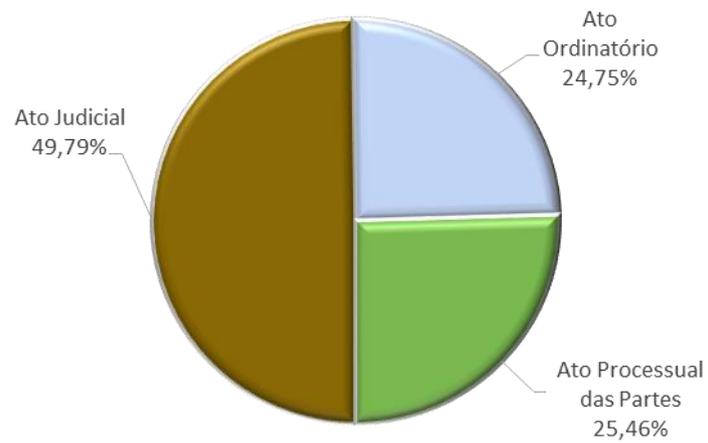
11. RECLAMAÇÕES DE EXCESSO DE PRAZO POR ÁREA JUDICIAL

A área judicial que mais sofre reclamação por excesso de prazo é a cível, com 85% das manifestações



12. RECLAMAÇÕES DE EXCESSO DE PRAZO POR TIPO DE ATO PROCESSUAL

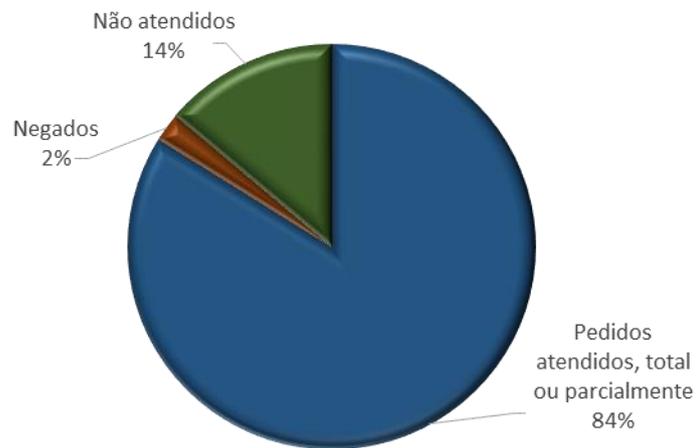
O principal foco de reclamação por excesso de prazo é o ato judicial, que representa praticamente a metade desse tipo de manifestação.



SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

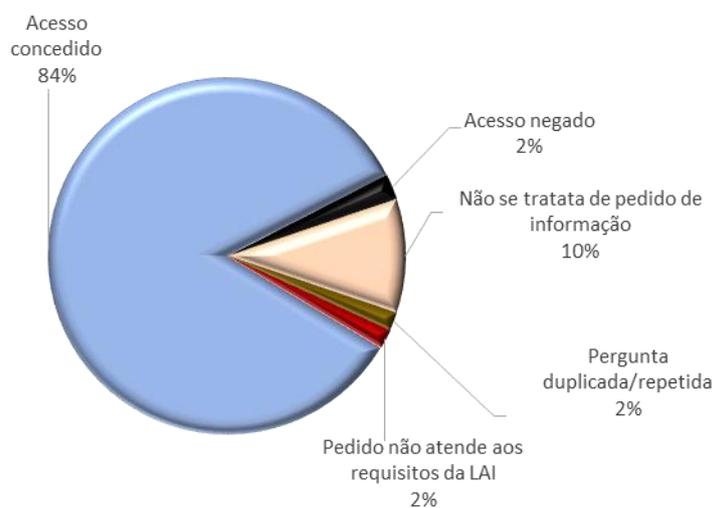
1. VISÃO GERAL DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO COM FUNDAMENTO NA LEI 12.527/2011.

A Ouvidoria recebeu 174 pedidos de acesso à informação, no período compreendido entre 1º de janeiro e 19 de dezembro de 2016, sendo todas as solicitações já respondidas. Categorizou-se os atendimentos em três tipos de eventos: pedidos atendidos; não atendidos; e acesso negado

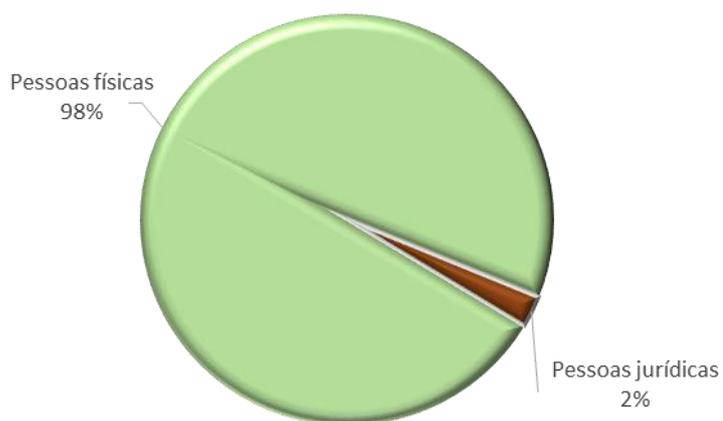


2. TIPOS DE RESPOSTA

Os pedidos foram respondidos da seguinte forma:



3. PERFIL GERAL DOS SOLICITANTES



O inteiro teor das demandas está em relatório próprio, arquivado na Ouvidoria dos Servidores para consulta.

