



**OUVIDORIA**  
**PODER JUDICIÁRIO DO**  
**ESTADO DE SANTA CATARINA**  
**RELATÓRIO ESTATÍSTICO**  
**PANDEMIA DE COVID-19**



## **Equipe da Ouvidoria**

### **Ouvidor do Poder Judiciário**

Desembargador Osmar Nunes Júnior

### **Juíza Auxiliar da Presidência**

Juíza Auxiliar da Presidência Carolina Ranzolin Nerbass

### **Coordenador**

Rodrigo de Aguiar Damiani

### **Servidores**

Bárbara Rodrigues de Freitas Lazzari

Bernardo Vieira Emerick



# SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>7</b>
<b>1 MANIFESTAÇÕES E DEMANDAS .....</b>	<b>10</b>
<b>2 PERFIL DOS DEMANDANTES.....</b>	<b>10</b>
<b>3 DEMANDAS.....</b>	<b>12</b>
3.1 Categoria da demanda .....	12
3.2 Tipos de demanda.....	14
3.3 Decisão .....	15
<b>4 TEMPO DE ATENDIMENTO.....</b>	<b>16</b>
4.1 Tempo de atendimento em DS .....	18
<b>5 CONCLUSÃO .....</b>	<b>18</b>





# INTRODUÇÃO

A pandemia de Covid-19 impactou toda a sociedade, com mudanças nas relações de consumo, na forma de trabalho, na comunicação, nas expectativas e até nos valores.

A Ouvidoria é um dos canais que conectam a população e o Poder Judiciário catarinense. Tem a responsabilidade de ouvir as reclamações, sugestões, solicitações e denúncias administrativas, bem como de prestar informações. Recebe também os elogios que os cidadãos prestam aos servidores ou ao serviço desempenhado.

Com o avançar da pandemia, o Tribunal de Justiça de Santa Catarina adotou medidas diversas para evitar a expansão acelerada do número de casos. Destaca-se a Resolução Conjunta GP/CGJ n. 5 de 23 de março de 2020, norma que restringiu o acesso às dependências do Poder Judiciário (art. 2º), suspendeu prazos dos processos judiciais e administrativos, o atendimento presencial e outras atividades (art. 3º) e generalizou o trabalho em *home office* (art. 4º, IV, e 5º), além de determinar outras medidas, com efeitos retroativos a 16 de março.

A vigência da Resolução foi ampliada por diversas resoluções, que também estabeleciam algumas novidades. A Resolução Conjunta GP/CGJ n. 7 de 24 de abril prorrogou a suspensão dos prazos dos processos judiciais e administrativos em meio digital até 3 de maio – tal suspensão não foi renovada; aqueles em meio físico tiveram prorrogação maior, que foi renovada.

A Resolução Conjunta GP/CGJ n. 23 de 16 de setembro pode ser considerada a norma que restabeleceu a "normalidade" nas atividades do Poder Judiciário. Por certo, não se voltou ao *status quo ante*. Ainda manteve várias limitações até o dia 22 de setembro e prorrogou a suspensão dos prazos em processos judiciais e administrativos em meio físico até o dia 30 de setembro. Não houve prorrogações posteriores. Em particular, essa resolução conjunta determinou a volta do atendimento ao público e dos serviços presenciais. Ocorreu, assim, a volta ao trabalho nas dependências do Poder Judiciário, embora não em sua totalidade.

O objetivo deste relatório é comparar dados estatísticos desta Ouvidoria no período da pandemia com o período correspondente do ano anterior. Entende-se por período da pandemia, em sintonia com as resoluções acima, o lapso entre os dias 16 de março e 22 de setembro.

Relembra-se que as demandas recebidas pela Ouvidoria são classificadas em categorias e tipos. As categorias perfazem uma classificação mais geral, composta de apenas quatro elementos: SIC, REP, SJU e DNA.

REP: Reclamação de Excesso de Prazo. Trata-se das reclamações especificamente relacionados ao tempo de tramitação dos processos judiciais.

SIC: Serviço de Informação ao Cidadão. Essa categoria engloba todos os pedidos de informação.

SJU: Serviço Judiciário. Comporta todas as demais demandas apresentadas à



Ouvidoria que foram admitidas. São as reclamações (que não sejam REP) as sugestões, as solicitações, as denúncias e os elogios.

DNA: Demanda Não Admitida. São aquelas demandas que não preenchem os requisitos para o atendimento. São vários os motivos que podem fazer com que a manifestação caia nesta classe: anonimato, pedido referente à competência de outro órgão, consulta jurídico-processual e denúncia de ilícito penal.

Quanto aos tipos de demanda, são seis: informação, reclamação, sugestão, solicitação, denúncia e elogio.

Quanto ao atendimento, um pedido pode ser respondido diretamente ou ser direcionado para esclarecimento de alguma unidade. No primeiro caso, a Ouvidoria tem condições de responder à demanda, seja por possuir a informação, seja porque a demanda não é admitida, ou ainda por não haver nada a fazer, exceto acusar o recebimento e envio da mensagem a quem de direito – como ocorre nos elogios. No segundo, a Ouvidoria é incapaz de resolver a questão levantada por conta própria.

Quando se refere a "decisão" neste relatório, deve-se entender a deliberação administrativa de responder diretamente ou de remeter o pedido para algum setor. As decisões, portanto, são "Resposta Direta pela Ouvidoria" (RO) ou "Direcionamento ao Setor" (DS).

No atendimento de uma demanda direcionada, deve-se distinguir três fases: da decisão, da resposta do setor e do encaminhamento da resposta final ao demandante. Essa divisão tripartite é relevante na análise do tempo de atendimento.

O objeto que serve como referência fundamental nas análises é a demanda. Uma demanda corresponde a um pedido. Uma manifestação é um contato que a Ouvidoria recebe de um interessado. Assim, para cada manifestação há no mínimo uma demanda. Contudo, é possível que uma mesma manifestação contenha vários pedidos, várias demandas.

Em si mesma, uma manifestação não é classificada, não pertence a nenhuma categoria, não tem nenhum tipo, nem tampouco tem tempo de atendimento. Todas essas informações referem-se unicamente às demandas.

Por outro lado, a manifestação é relevante para compreender o perfil do demandante.



## 1. Manifestações e demandas

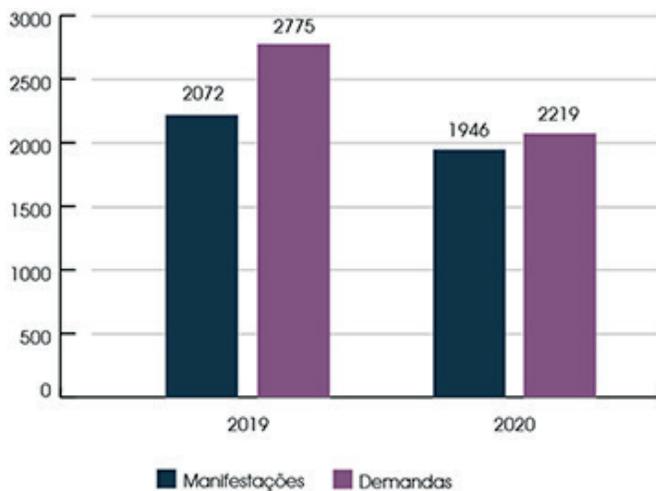
A Ouvidoria elaborou uma carta de serviço ao usuário com informações claras e precisas em relação a cada tipo de demanda, seus requisitos, etapas para processamento e previsão do prazo máximo para atendimento pelo órgão, nos termos exigidos pela Lei n. 13.460/2017.

Manifestação e demanda são conceitos distintos. Manifestação é o contato do requerente com a Ouvidoria. Demanda, por sua vez, é o pedido contido na manifestação. Assim, para cada manifestação há pelo menos um pedido, mas pode haver várias demandas em uma mesma manifestação.

A quantidade total de demandas recebidas em 2020 durante a pandemia de COVID-19 foi significativamente menor que no período correspondente do ano anterior. Em 2020 foram 2.219, contra as 2.775 de 2019, uma queda de 20%.

A queda da quantidade de manifestações, porém, foi bem menor: 6,1%. Em 2019 foram 2.072 manifestações, e em 2020, 1.946.

O fato é explicado pela variação da quantidade média de demandas por manifestação. Em 2019, para cada manifestação havia, em média, 1,34 demanda; em 2020, apenas 1,14. Portanto, a relação demanda por manifestação caiu 14,9% no período analisado.



## 2. Perfil dos demandantes

O perfil dos demandantes deve ser apurado pelas manifestações, não pelas demandas. A análise é dividida em três características: primeiro, se manifestação realizada por pessoa natural ou pessoa jurídica (1); depois, entre as manifestações feitas por pessoas



físicas, as demandas segundo o sexo do requerente (2) e sua ocupação (3).

Quanto ao primeiro, observa-se um pequeno crescimento proporcional de pessoas naturais. Em 2019, tirando as 11 manifestações em que não foi possível identificar o tipo, as 2.061 restantes eram compostas de 1.978 pessoas naturais e de 83 pessoas jurídicas.

Já em 2020 o tipo de requerente pode ser identificado em todos os casos. Assim, as 1.946 manifestações tiveram como solicitante pessoa natural em 1.880 vezes, e 66 foram de pessoas jurídicas.

Proporcionalmente, as pessoas físicas perfizeram 96% dos requerentes em 2019 e 96,6% em 2020. Nesse aspecto, não houve mudança significativa entre os dois períodos.

Das 1.978 manifestações feitas por pessoas físicas em 2019, não foi informado o sexo do requerente em 98 ocasiões. Em 2020 o mesmo aconteceu em 351 das 1.880. Assim, restringindo-se àquelas manifestações em que o sexo do demandante foi determinado, verificou-se que em 2019 houve 768 manifestações de pessoas do sexo feminino, contra 1.112 do masculino, enquanto em 2020 foram 655 de mulheres e 874 de homens.

Proporcionalmente, os homens representaram 59,1% das manifestações em 2019, contra 57,2% em 2020. Portanto, houve um pequeno crescimento proporcional da participação feminina no período considerado.

Quanto à ocupação, excluimos da análise quando não informado ou quando o requerente marcou a opção "Outro". Não foi informada a ocupação em 255 e em 422 manifestações em 2019 e em 2020 respectivamente. A opção "Outro" foi selecionada em 274 e em 211 vezes em 2019 e em 2020 respectivamente.

O quadro abaixo mostra as cinco ocupações mais frequentes e a participação proporcional de cada uma. Observa-se grande estabilidade. De fato, das cinco, quatro coincidem nos dois anos, inclusive quanto à posição.

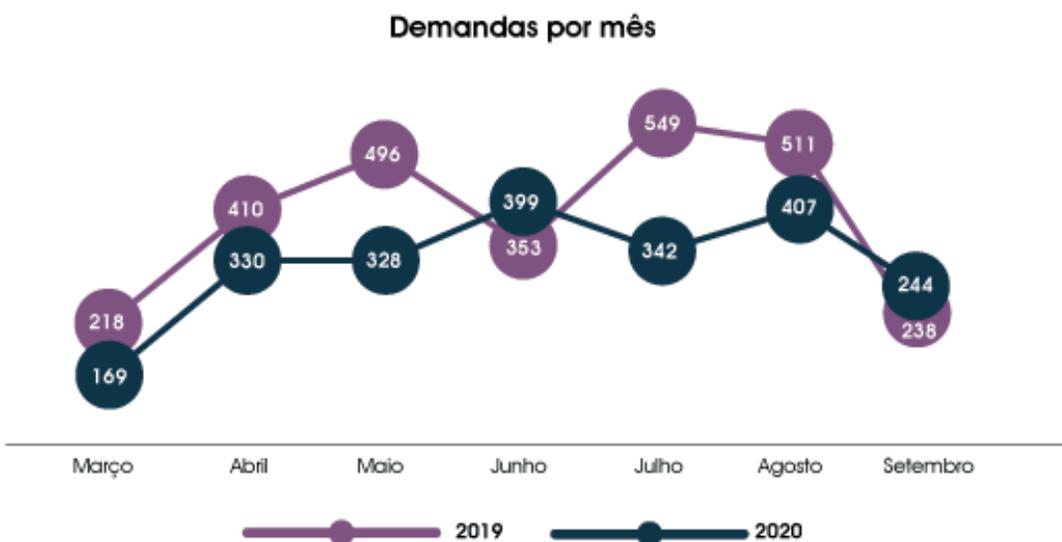
POSICÃO	2019		2020	
	OCUPAÇÃO	%	OCUPAÇÃO	%
1º	Advogado	26%	Advogado	22%
2º	Aposentado	8%	Aposentado	8%
3º	Servidor público estadual	7%	Servidor público estadual	6%
4º	Estudante	5%	Estudante	5%
5º	Empregado de empresa privada	5%	Empregado de empresa privada	5%



### 3. Demandas

Na seção 1, mostramos que a quantidade de demandas no período da pandemia (16 de março a 22 de setembro de 2020) foi de 2.219, enquanto no período correspondente em 2019 foi de 2.775, queda de 20%.

Só não houve queda da quantidade de demandas nos meses de junho e setembro. A maior redução relativa foi observada em julho, de quase 38%. Já em junho houve o maior aumento: 13%.



#### 3.1. Categoria da demanda

As demandas que chegam à Ouvidoria são classificadas em quatro categorias. Os pedidos de informação – admitidos ou não – pertencem à classe Serviço Judiciário – SIC. As reclamações que são especificamente relacionadas ao tempo de tramitação de processos judiciais são Reclamações por Excesso de Prazo – REP. O restante das demandas admitidas caem sob a rubrica do Serviço Judiciário – SJU. Por fim, as demais demandas não admitidas são da classe Demanda Não Admitida – DNA.

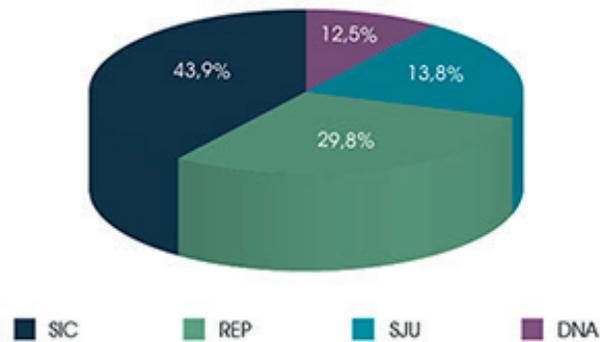
Os dados mostram queda significativa da quantidade de demandas de SIC e REP, mas aumento das demais. O aumento é mais significativo em DNA.



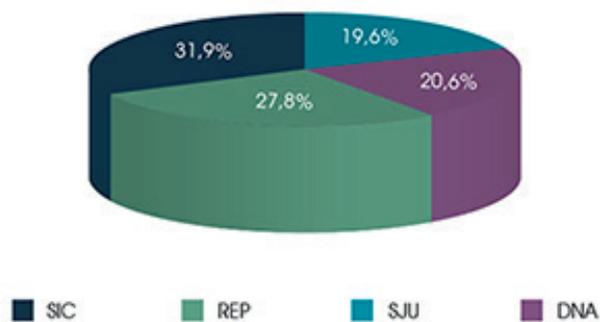
Categoria	2019		2020		Variação (demandas)
	Demandas	%	Demandas	%	
SIC	1.219	43,9%	708	31,9%	-41,9%
REP	827	29,8%	617	27,8%	-25,4%
SJU	382	13,8%	436	19,6%	14,1%
DNA	347	12,5%	458	20,6%	32,0%
<b>Total</b>	<b>2.775</b>	<b>100,0%</b>	<b>2.219</b>	<b>100,0%</b>	<b>-20,0%</b>

Nota-se que, mesmo com a queda, as categorias SIC e REP continuam, nesta ordem, sendo as mais expressivas, representando em 2020 31,9% e 27,8% do total de demandas.

2019



2020

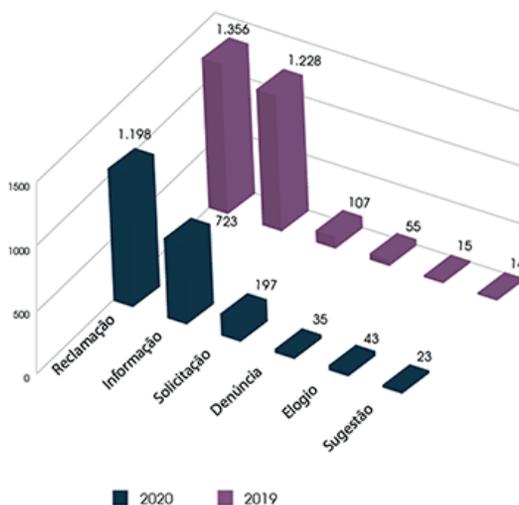


A suspensão dos prazos dos processos judiciais em meio digital ocorreu por período menor que o período da pandemia: de 16 de março até 3 de maio. Os dados abaixo mostram a evolução da quantidade de reclamações por excesso de prazo. Nota-se que a queda mais significativa ocorreu precisamente no mês de abril. Atenta-se, ademais, que a queda significativa do mês de maio é reflexo sobretudo do pico dessas demandas no ano anterior: 165 demandas. Isso parece mostrar que a suspensão dos prazos teve efeito significativo na apresentação de reclamações de excesso de prazo, indicando maior compreensão da população quanto às consequências da pandemia sobre o trabalho judiciário.

Mês	2019	2020	Varição
Março	62	45	-27,4%
Abril	136	82	-39,7%
Maio	165	107	-35,2%
Junho	111	104	-6,3%
Julho	146	107	-26,7%
Agosto	111	100	-9,9%
Setembro	96	72	-25,0%
<b>Total</b>	<b>827</b>	<b>617</b>	<b>-25,4%</b>

### 3.2. Tipos de demanda

Os tipos de demanda atendidos pela Ouvidoria são: reclamação, informação, solicitação, sugestão, denúncia e elogio. O gráfico abaixo compara as quantidades de cada tipo no período.



O tipo mais frequente de demanda é a reclamação. Embora tenha havido queda de quase 12% do número absoluto das reclamações, a participação das reclamações no total recebido no ano aumentou. Em 2019, as reclamações eram responsáveis por 49% das demandas, enquanto em 2020 foram 54%.

Já as informações apresentaram a queda mais expressiva: 41%. Não obstante ainda seja o segundo tipo mais frequente, houve queda significativa na participação no todo, de cerca de 44% para 37%.

Por outro lado, é de atentar a variação da quantidade de elogios. Em termos absolutos, os elogios passaram de 15 para 43, quase o triplo. Observa-se, ademais, aumento das sugestões.

Tipo de demanda	2019		2020		Variação (demandas)
	Demandas	%	Demandas	%	
Reclamação	1.356	48,9%	1.198	54,0%	-11,7%
Informação	1.228	44,3%	723	32,6%	-41,1%
Solicitação	107	3,9%	197	8,9%	84,1%
Denúncia	55	2,0%	35	1,6%	-36,4%
Elogio	15	0,5%	43	1,9%	186,7%
Sugestão	14	0,5%	23	1,0%	64,3%
<b>Total</b>	<b>2.775</b>	<b>100,0%</b>	<b>2.219</b>	<b>100,0%</b>	<b>-20,0%</b>

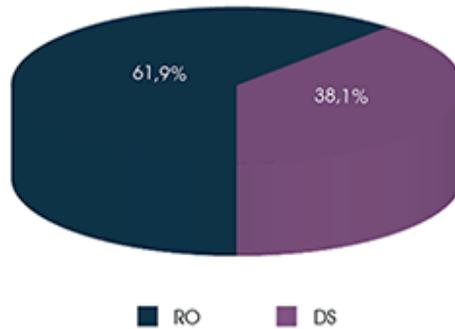
### 3.3. Decisão

Quando a Ouvidoria recebe uma manifestação, ela verifica se estão presentes os requisitos para o atendimento e busca satisfazer o pedido por conta própria. Não sendo possível, direciona para o setor que tenha a competência e a capacidade para tanto. No primeiro caso, dizemos que houve "Resposta Direta pela Ouvidoria" (RO); no segundo, classifica-se a decisão como "Direcionamento ao Setor" (DS).

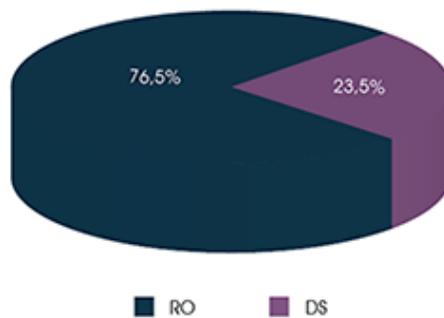
Em 2019 as 2.775 foram divididas em 1.057 demandas direcionadas (DS) e e 1.718 respondidas diretamente (RO). Já em 2020, DS foram 521, contra 1.698 RO. Vê-se, pois, que cresceu a proporção de demandas respondidas pela Ouvidoria no período: de 61,9% para 76,5%.



2019



2020



Essa maior capacidade de a Ouvidoria responder totalmente às demandas significa menor necessidade de interrupção do trabalho de outras unidades, o que otimiza o serviço. Ademais, como será visto em seguida, tem reflexo importante sobre o tempo médio de atendimento.

#### 4. Tempo de atendimento

O tempo de atendimento é medido em dias corridos. Trata-se da diferença entre a data e hora da entrada e a data e hora da resposta.



Considerada a totalidade dos períodos dos dois anos, em 2020 houve queda de 32% do tempo total de atendimento. Em 2019, o tempo médio de atendimento era de 3,1 dias, enquanto em 2020 passou para 2,1.

O gráfico abaixo mostra o tempo de atendimento mensal medido em dias corridos, bem como a variação. Observa-se que ocorreu queda de tempo em todos os meses, exceto em abril, quando houve aumento da ordem de 15%. A queda máxima, ocorrida em junho, foi da ordem de 70%. O mês de junho, como visto na seção 3, foi o que apresentou o maior aumento da quantidade total de demandas.



Quanto à divisão do tempo segundo a decisão, a tabela abaixo mostra que houve aumento do tempo médio de atendimento nas demandas respondidas diretamente (RO). De fato, o aumento foi de 12,1%. Por outro lado, nas demandas direcionadas, houve queda praticamente inexpressiva, de 0,4%. Os dados na tabela são iguais pelo arredondamento.

Decisão	2019		2020	
	Demandas	Tempo	Demandas	Tempo
RO	1.718	0,4	1.698	0,5
DS	1.057	7,5	521	7,5
<b>Total</b>	<b>2.775</b>	<b>3,1</b>	<b>2.219</b>	<b>2,1</b>

Portanto, o que explica a queda total do tempo esperado de atendimento não foi a maior celeridade, mas a mudança no padrão de decisões. De fato, em 2019 cerca de 38% das demandas eram direcionadas para esclarecimento, ao passo que em 2020 esse percentual caiu para 23,5%.



#### 4.1. Tempo de atendimento em DS

O atendimento da demanda direcionada deve ser dividido em três fases: decisão, resposta do setor e encaminhamento da resposta ao demandante.

A fase da decisão vai da entrada da demanda até o direcionamento definitivo, ou seja, se eventualmente ocorrer um erro num primeiro direcionamento, a decisão a ser considerada será aquela que for a correta, não a primeira. A fase da resposta do setor vai da decisão até o momento em que a Ouvidoria recebe o esclarecimento da unidade. Por fim, a fase do encaminhamento vai do recebimento da resposta do setor até o momento em que a Ouvidoria envia ao requerente a resposta.

As fases de decisão e encaminhamento tiveram aumento significativo do tempo, ao passo que a da resposta do setor apresentou queda. Como esta fase intermediária é aquela que tem maior peso no tempo total da demanda direcionada, a menor queda relativa deste tempo importou em queda da totalidade do tempo médio do direcionamento.

Fase	2019	2020	Variação
Decisão	0,4	1,1	143,1%
Resposta do setor	7,0	6,0	-14,8%
Encaminhamento	0,2	0,4	100,4%

#### 5. Conclusão

Desta breve exposição das estatísticas da Ouvidoria podem-se destacar alguns fatos.

Primeiro, ao contrário do que se poderia esperar, houve queda da quantidade de pedidos de informação, reclamações e denúncias, ao passo que os elogios e sugestões aumentaram. Isso sinaliza a vontade da sociedade em cooperar com o Poder Judiciário e incentivar as atividades neste período de pandemia.

Além disso, foi possível diminuir consideravelmente o tempo médio de atendimento. São duas as explicações: a Ouvidoria conseguiu responder a mais pedidos por conta própria; e os setores diminuíram seu tempo de resposta. Vê-se, pois, que ainda há espaço para responder mais rapidamente, melhorando o tempo de decisão e encaminhamento das respostas quando ocorre o direcionamento.





Projeto Gráfico: Assessoria de Artes Visuais - Núcleo de Comunicação Institucional



PODER JUDICIÁRIO  
de Santa Catarina