

OUVIDORIA
PODER JUDICIÁRIO DO
ESTADO DE SANTA CATARINA
RELATÓRIO DE GESTÃO,
DE ATIVIDADES E ESTATÍSTICO
ANO 2023



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
de Santa Catarina

Gabinete da Presidência
Ouvidoria Judiciária

OUVIDORIA DO PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE SANTA CATARINA

RELATÓRIO DE GESTÃO, DE ATIVIDADES E ESTATÍSTICO ANO 2023

SUMÁRIO

EQUIPE DA OUVIDORIA	4
APRESENTAÇÃO	5
1 RELATÓRIO DE ATIVIDADES	6
1.1 ATIVIDADES DO DESEMBARGADOR OUVIDOR.....	6
1.2 ATIVIDADES DA DESEMBARGADORA OUVIDORA DA MULHER.....	6
1.3 II ENCONTRO DO COLÉGIO DE OUVIDORIAS JUDICIAIS DAS MULHERES	7
1.4 SISTEMA DE FORMULÁRIOS.....	7
1.5 PÁGINA DA OUVIDORIA DA MULHER.....	7
1.6 SISTEMA DE REGISTRO E DE CONTROLE	7
1.7 ALGORITMO DE ANÁLISE DAS RECLAMAÇÕES DE EXCESSO DE PRAZO	8
1.8 PLANO DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL.....	9
1.9 ATIVIDADES DO COORDENADOR DA OUVIDORIA.....	9
2 RELATÓRIO DE GESTÃO	10
2.1 GESTÃO DA INFORMAÇÃO	10
2.2 GESTÃO DOCUMENTAL	11
2.3 GESTÃO DE PESSOAS.....	11
2.4 GESTÃO DE PROCESSOS	12
2.5 GESTÃO DAS DEMANDAS	13
2.6 MEDIAÇÃO ENTRE O PODER JUDICIÁRIO E A ORDEM DOS ADVOGADOS	17
3 DESAFIOS PARA OS PRÓXIMOS ANOS	19
4 RELATÓRIO ESTATÍSTICO	20
4.1 PERFIL DO DEMANDANTE	20
4.2 CANAL DE ATENDIMENTO.....	22
4.3 DEMANDAS	23
4.4 DEMANDAS POR DECISÃO	28
4.5 DEMANDAS DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC	29
4.6 TEMPO DE ATENDIMENTO	32
4.7 DEMANDAS DA OUVIDORIA DA MULHER	34

EQUIPE DA OUVIDORIA

Ouvidor do Poder Judiciário

Desembargador Osmar Nunes Júnior

Ouvidora da Mulher

Desembargadora Hildemar Meneguzzi de Carvalho

Juíza Auxiliar da Presidência

Juíza de Direito Iolanda Volkmann

Coordenador

Rodrigo de Aguiar Damiani

Servidores

Bárbara Rodrigues de Freitas Lazzari

Bernardo Vieira Emerick

Tatiana Braga Colossi

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 (PJSC), 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 (CNJ).

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).

I - RELATÓRIO DE ATIVIDADES

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 PJSC com o objetivo de economizar recursos e racionalizar a prestação jurisdicional. Além disso, o desembargador ouvidor colaborou de forma relevante com o CNJ e com outras ouvidorias judiciais.

1.1 ATIVIDADES DO DESEMBARGADOR OUVIDOR

Além das atividades de rotina do órgão, o ouvidor do PJSC, desembargador Osmar Nunes Júnior, por integrar a alta administração do Tribunal de Justiça, participa de reuniões e solenidades ligadas à gestão do Poder Judiciário.

Entre os dias 3 e 5 de maio de 2023, o ouvidor participou do VIII Encontro Nacional do Colégio de Ouvidores Judiciais (COJUD), realizado em São Luís do Maranhão.

Em julho, o ouvidor apresentou à Presidência proposta acerca da governança de serviços em que sugeria melhorias na organização da prestação de serviços voltadas à maior transparência, responsabilização e aferição da qualidade, mediante pesquisas de satisfação.

No dia 22 de novembro, o ouvidor, em nome próprio e representando o presidente, participou da solenidade de abertura do II Encontro do Colégio de Ouvidorias Judiciais das Mulheres, que ocorreu na sede deste Tribunal de Justiça.

1.2 ATIVIDADES DA DESEMBARGADORA OUVIDORA DA MULHER

A recente criação da Ouvidoria da Mulher no PJSC demandou grandes esforços da ouvidora da mulher, desembargadora Hildemar Meneguzzi de Carvalho, em decorrência da necessidade de elaborar uma sistemática própria de atendimento de manifestações peculiares, assim como de articular a Ouvidoria da Mulher com os demais órgãos envolvidos na proteção feminina.

Entre os dias 3 e 5 de maio de 2023, a ouvidora da mulher participou do I Encontro do Colégio de Ouvidorias Judiciais das Mulheres (COJUM), ocorrido em São Luís do Maranhão. Lá colheu as melhores experiências das ouvidorias das mulheres e passou a comunicar-se com as demais ouvidoras na busca constante de melhorias para o órgão. Comprometeu-se ainda, em nome deste Tribunal de Justiça, em sediar o II Encontro do COJUM, que ocorreu em novembro.

1.3 II ENCONTRO DO COLÉGIO DE OUVIDORIAS JUDICIAIS DAS MULHERES

Assim que voltou do I Encontro do COJUM, a ouvidora da mulher atribuiu à Ouvidoria a tarefa de organizar o II Encontro, em colaboração com o COJUM.

A Ouvidoria da Mulher começou a organizar o evento no começo de julho. Com a assistência do COJUM, estabeleceu os temas gerais das apresentações, fez o processo de seleção dos palestrantes e os contactou para verificar a possibilidade de participação.

O roteiro das apresentações foi pensado de acordo com a sequência lógica de um atendimento, de modo que as palestras pudessem ser técnicas e encadeadas. Como resultado, o evento serviu para que as ouvidorias das mulheres se informassem de melhorias em cada etapa de seu processo de trabalho.

O evento ocorreu entre os dias 22 e 24 de novembro, na sede do Tribunal, e contou com cerca de 70 inscritos.

1.4 SISTEMA DE FORMULÁRIOS

À luz da criação da Ouvidoria da Mulher, em agosto de 2022, a Ouvidoria, por intermédio da Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI), criou um formulário para recebimento de demandas atinentes à temática própria da unidade.

Já prevendo a possibilidade de novas competências, desenvolveu-se uma plataforma que permite a criação de novos tipos de demanda, para contemplar as necessidades do órgão.

1.5 PÁGINA DA OUVIDORIA DA MULHER

A fim de melhor organizar o desempenho de suas competências e de dar destaque à Ouvidoria da Mulher, foi criada uma página específica para ela no Portal do Tribunal de Justiça.

A página da Ouvidoria da Mulher contém explicações detalhadas sobre a atuação do órgão. Também conta com um conjunto de links para os outros setores do Poder Judiciário envolvidos na rede de proteção à mulher.

1.6 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. Primeiro,

buscou acesso ao sistema Fala.Br, mantido pelo Governo Federal. Mediante tratativas com a Ouvidoria-Geral da Controladoria-Geral da União, realizou testes diversos no sistema para verificar se era adequado a sua atuação. Os resultados, contudo, não foram satisfatórios, especialmente pelo fato de a administração e manutenção do sistema dar-se toda fora do controle das ouvidorias que o utilizam.

Depois, a Ouvidoria buscou alternativas de mercado, para avaliar a possibilidade de aquisição de sistema de registro. Devido à convergência de necessidades com outros órgãos, a Ouvidoria sugeriu à DTI que avaliasse algumas ferramentas voltadas ao atendimento de usuários.

Por fim, a Ouvidoria também procurou informações sobre sistemas de registros utilizados por outros órgãos públicos. Em particular, avaliou a possibilidade de utilizar o sistema da Ouvidoria-Geral do Estado de Santa Catarina ou o da Ouvidoria-Geral do Estado do Paraná, o que a levou a reunir-se com essas duas ouvidorias.

Como resultados desses intercâmbios, optou-se por buscar viabilizar um convênio com a Ouvidoria-Geral do Paraná para usar o sistema desenvolvido naquele Estado. O projeto se encontra em andamento.

1.7 ALGORITMO DE ANÁLISE DAS RECLAMAÇÕES DE EXCESSO DE PRAZO

Ao longo do ano de 2023, a Ouvidoria testou a possibilidade de desenvolver um algoritmo matemático para avaliação da duração razoável do processo judicial, com base nos dados do eproc.

O modelo foi desenvolvido com base no critério de tempo fixo, i.e., para cada elemento analisado seria estabelecido a priori um prazo razoável. Na sequência, buscava-se estabelecer, por ordem cronológica, qual seria a posição do ato aguardado. Depois, com base na média diária de atos produzidos, buscava-se calcular a probabilidade de que o ato ocorreria antes do prazo fixado. Se a probabilidade fosse suficientemente alta de que o ato seria realizado após o prazo ou se o prazo já tivesse se esgotado, então se concluiria por submeter o pedido a esclarecimento pela autoridade judiciária.

Contudo, verificou-se a impossibilidade prática – pelo menos naquele momento – de compilar as informações necessárias para executar testes estatísticos do modelo. Destarte, por ora o projeto está suspenso.

Em outubro, a Ouvidoria buscou criar um modelo mais elementar, com base na distribuição de tempo de determinadas categorias de atos processuais. Porém, para sua aplicação, seria necessário criar alguns marcadores de fase processual e realizar concatenações de campos existentes na base de dados do eproc.

Em consulta com o Numopede, constatou-se que, por ora, não será possível o

desenvolvimento do projeto, uma vez que os cálculos não podem ser executados computacionalmente, devido ao tamanho dos bancos de dados. A solução proposta, portanto, também se encontra suspensa.

1.8 PLANO DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

Em agosto de 2022, a Ouvidoria iniciou o Processo n. 0031556-15.2022.8.24.0710, no qual apresentou sugestões de reorganização dos serviços públicos, visando à transformação de serviços de atendimento em serviços de autoatendimento.

Quando da proposta, já estava clara a necessidade de um projeto de amplitude ainda maior, que realizasse verdadeira integração do Poder Judiciário, de modo que seria necessário um sistema de criação e manutenção dos serviços, contendo informações de vários tipos, como requisitos de atendimento, padrões de qualidade esperados, pesquisa de satisfação direcionada ao serviço, etc.

No mesmo período, a DTI estava desenvolvendo o Plano de Transformação Digital (PTD), que tem motivação semelhante à proposta da Ouvidoria.

Dada a confluência de interesses e alinhamento de perspectivas, a Ouvidoria participou de quatro reuniões no mês de junho com aquela diretoria para oferecer contribuições à elaboração do PTD. Como resultado, a Ouvidoria conseguiu fosse incluído no PTD¹ a ampliação e sistematização da Carta de Serviços, conforme exigido pela Lei n. 13.460/2017, e a criação de uma ferramenta que agrupasse todos os elementos fundamentais que compõem a prestação dos serviços e sua gestão.

1.9 ATIVIDADES DO COORDENADOR DA OUVIDORIA

Além das atividades de rotina, relativas ao atendimento das manifestações e atividades próprias de gestor da unidade, detalhadas no Relatório de Gestão, o coordenador também age continuamente na promoção de melhorias para o órgão, mediante capacitação, reuniões e busca de novas soluções e aprimoramentos nos processos de trabalho.

Para tanto, ao longo do ano participou das oficinas Ambição Digital, Capacidade de Negócios, ministrada pela Gartner, e Design Thinking, promovida pelo Centro de Inteligência Judiciária do Estado de Santa Catarina (CIJESC), e do Curso de Gestão de Riscos Corporativos, desenvolvido pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC). Também fez parte do grupo de trabalho que elaborou o PTD, capitaneado pela DTI, no qual incluiu questões relevantes para a Ouvidoria.

Ao todo, ao longo do ano, o coordenador realizou 51 reuniões, que podem ser consideradas fora da rotina usual de trabalho.

1 Ver p. 39-40 do Plano de Transformação Digital do Poder Judiciário de Santa Catarina – Ciclo 2021-2026, disponível em <https://www.tjsc.jus.br/documents/840056/3742360/PTD-TJSC-2021-2026.pdf/cabda5f3-ae2b-0219-5c9c-c8d6f24c3432?t=1689693227202>.

II- RELATÓRIO DE GESTÃO

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

2.1 GESTÃO DA INFORMAÇÃO

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

O registro no formulário eletrônico é realizado pelo próprio demandante, ao apresentar 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. São acrescentados dados referentes à data do pedido.

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

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

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

Sendo necessário realizar pedido de esclarecimentos, o setor responsável é lançado no sistema, com data e hora de envio. Quando da resposta, são registradas todas as informações sobre ela.

Verifica-se 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 internos do órgão.

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 pedidos realizados 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.

A servidora Tatiana Braga Colossi, matrícula 19881, ingressou na Ouvidoria em 2023. Além de analisar inicialmente reclamações por excesso de prazo, também atua eventualmente nas demandas do serviço extrajudicial.

O servidor Bernardo Vieira Emerick, matrícula 37593, atua no desenvolvimento de soluções tecnológicas e matemáticas. É responsável por elaborar relatórios e monitorar dados relativos à atuação do órgão. Também colabora na análise de processos administrativos, especialmente nas 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 os dados do pedido 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, a desembargadora ouvidora da mulher e a juíza 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 pelas unidades judiciais e administrativas, realiza os atendimentos aos usuários, diligencia junto aos setores judiciais e administrativos em busca de informações, representa a Ouvidoria em reuniões e secretaria o órgão quanto 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. 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 ou 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 o objeto de cada demanda, avalia-se qual o setor responsável pela produção ou custódia da informação e 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, cujo 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 n. 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD). Tais demandas são sempre direcionadas à encarregada pelo tratamento de dados pessoais – atualmente a desembargadora Denise de Souza Luiz Francoski.

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

2.4.2 Demanda derivada do contato do usuário - atuação ativa (art. 4º, II, IV, VI, VIII, IX, XI e XII)

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, segundo a natureza delas.

Todos os atendimentos são registrados via formulário eletrônico para que recebam um protocolo eletrônico e são lançados nos módulos conforme foram recebidos 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.

Para este relatório de 2023, foram estabelecidas a categoria Ouvidoria da Mulher (OUM) e a subcategoria OUM do SIC, ainda não implementadas no sistema. Por ora, recebem inicialmente o registro segundo a classificação das quatro categorias mencionadas no parágrafo anterior e, depois, são reclassificados manualmente na base de dados.

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. 2/2022.

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 todos os tipos de demandas não admitidas são mantidos registrados nesse módulo, com exceção dos pedidos de informação, que são registrados no módulo do Serviço de Informação ao Cidadão.

Após o registro inicial, caso se trate de uma demanda afeta à competência da Ouvidoria da Mulher, ela é reclassificada manualmente para OUM, embora permaneça, por enquanto, na base de dados de DNA.

2.5.2 Serviço Judiciário - SJU

As demandas admitidas que tratam do catálogo de serviços prestados pelo PJSC, 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 deste 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 consiste em remetê-las para triagem, realizada pelo Grupo de Monitoramento e Fiscalização do Sistema Prisional (GMF/TJSC), que posteriormente as remete à Defensoria Pública do Estado.

Por fim, destaca-se que, em se tratando de uma demanda da competência da Ouvidoria da Mulher que não seja um pedido de informação ou demanda não admitida, o registro inicial no sistema é feito mediante a categoria SJU. Posteriormente, ocorre a reclassificação manual para a categoria OUM. Contudo, o registro é mantido no arquivo da base de dados do SJU.

2.5.3 Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

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
- SIC-OUM: informação em demandas da Ouvidoria da Mulher

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 (Res. TJ n. 2/2022, art. 21, III);
 - informação inexistente, pergunta duplicata/repetida;

- o pedido não atende aos requisitos da LAI, matéria jurídico-processual (Res. TJ n. 2/2022, art. 21, IV);
 - manifestação anônima (Res. TJ n. 2/2022, art. 21, I); e
 - notícias de fatos que constituam crimes (Res. TJ n. 2/2022, art. 21, II).
- Negado:
 - pedido incompreensível ou genérico (Res. TJ n. 2/2022, art. 26, I);
 - pedido desproporcional ou desarrazoado (Res. TJ n. 2/2022, art. 26, II);
 - pedido exige tratamento adicional de dados (Res. TJ n. 2/2022, art. 26, III);
 - informação – descartada, nos termos previstos na tabela de temporalidade (Res. TJ n. 2/2022, art. 26, IV);
 - informação sigilosa – legislação específica (Res. TJ n. 2/2022, art. 26, V);
 - informação sigilosa – classificação conforme LAI (Res. TJ n. 2/2022, art. 26, VI);
 - informação sigilosa – processos em segredo de justiça (Res. TJ n. 2/2022, art. 26, VII);
 - dados pessoais (Res. TJ n. 2/2022, art. 26, VIII); e
 - informação sigilosa – segurança da instituição ou de seus membros, servidores e familiares (Res. TJ n. 2/2022, art. 26, IX).

O fluxo de trabalho dos pedidos de informação segue as diretrizes e os 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 de Excesso de Prazo - REP

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 PJSC

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 esse método, de modo que, desde então, está à procura de uma solução que substitua aquele algoritmo.

2.5.5 Ouvidoria da Mulher - OUM

As demandas de competência da Ouvidoria da Mulher ficam registradas de modo definitivo na categoria OUM ou na subcategoria de mesma sigla pertencente ao SIC, quando se tratar de pedido de informação.

Ao contrário das demais categorias, não é possível fazer o registro dessas demandas conforme a classificação exposta diretamente no sistema. Portanto, o procedimento consiste em criar um registro inicial, em que a demanda pode ficar na base de dados das categorias SIC, SJU ou DNA e, depois, modificar o registro manualmente. Em qualquer caso, a demanda permanece na base de dados da categoria inicialmente registrada. Isso se dá porque não há uma base de dados independente de OUM vinculada ao sistema de registro.

Quando a demanda for inicialmente registrada como SJU ou DNA, a alteração do registro ocorrerá especificamente na categoria. Mantém-se, pois, a classificação original da subcategoria. Por outro lado, quando for um pedido de informação, a categoria permanece como SIC, alterando-se apenas a subcategoria para OUM.

2.6 Mediação entre o Poder Judiciário e a Ordem dos Advogados

Ao longo do ano de 2023, a Comissão de Prerrogativas e Honorários Advocatícios da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB) enviou notificações várias a magistrados

relativas a supostas violações a prerrogativas de advogados, que acabaram chegando ao conhecimento do PJSC mediante ofício encaminhado pela Associação de Magistrados Catarinenses (AMC).

Definiu-se no Processo n. 0031272-70.2023.8.24.0710 que cumpriria à Ouvidoria receber tais manifestações e buscar a mediação do conflito entre advogados e magistrados, forma de atuação vem ao encontro das finalidades da Ouvidoria, conforme estabelece a Resolução TJ n. 2/2022:

Art. 4º São objetivos da Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina: VIII – promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o PJSC, atuando no sentido de construir soluções pacíficas.

Assim, em se tratando de questionamento concreto sobre o conteúdo de decisão judicial, o pedido continua fora das atribuições da Ouvidoria, uma vez que ela não tem competência revisora. Por outro lado, tratando-se de insatisfação institucional e genérica, passa a caber à Ouvidoria manejar a conciliação pacífica entre o Judiciário e a OAB, no sentido de aliviar tensões e intermediar uma solução pacífica que atenda aos interesses das partes, sem nunca desviar dos parâmetros do ordenamento jurídico.

III - 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, o que acarreta aumento do operacional.

No presente momento, a Ouvidoria está na fase inicial de tratativas para realização de um convênio com a Ouvidoria-Geral do Paraná, para poder utilizar o sistema daquele órgão.

Em reunião virtual, já foi demonstrado o funcionamento do sistema, que, em princípio, supre as necessidades desta Ouvidoria. Aguarda-se, porém, a definição por parte dos paranaenses da viabilidade técnica para a cessão do sistema e alinhamento dos detalhes da operação.

Em particular, parece permitir a integração do registro com um conjunto multiportas para o contato do demandante, viabilizando o atendimento omnichannel.

Em segundo lugar, a Ouvidoria tem como desafio aumentar o nível de maturidade, segundo a métrica desenvolvida pela Controladoria-Geral da União, conforme o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP)².

Para tanto, deve-se buscar a maior integração da Ouvidoria com o Planejamento Estratégico do Poder Judiciário como um todo, que resultaria no Plano Estratégico da Ouvidoria.

Ainda nessa frente de atuação, a Ouvidoria deverá elaborar cartilhas internas, prevendo o perfil dos servidores do órgão e padrões de atendimento das manifestações. Em particular, deve-se definir um conjunto de habilidades relevantes, que possam fundar um plano de capacitação dos servidores.

Em terceiro lugar, a Ouvidoria deverá atuar na busca da melhoria da governança de serviços do Poder Judiciário. Propostas nesse sentido foram apresentadas ao grupo de trabalho que elaborou o PTD. Em que pesem algumas sugestões terem sido acolhidas, a Ouvidoria deverá buscar o aprofundamento das melhorias.

Em quarto lugar, a Ouvidoria deverá agir na melhoria da transparência ativa do Poder Judiciário e na verificação da disponibilidade e acessibilidade da prestação de contas da instituição.

O quinto 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. Contudo, tal tarefa depende fortemente do envolvimento de outros setores do Tribunal de Justiça. De qualquer forma, 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.

² Detalhes sobre o MMOuP podem ser consultados [aqui](#).

IV- RELATÓRIO ESTATÍSTICO

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 se dividem em perfil do demandante, análise das demandas e tempo de atendimento.

4.1 PERFIL DO DEMANDANTE

Em 2023, foram recebidas 3.723 manifestações. Destas, 3.489 foram feitas por pessoas físicas e 232 por pessoas jurídicas. Duas não puderam ser enquadradas nessa divisão por falta de especificação do demandante.

Entre as pessoas físicas, houve identificação do sexo de 3.379 pessoas: 1.785 eram homens (53%) e 1.594 mulheres (47%).

Em 2.069 manifestações, o demandante declarou sua escolaridade, discriminada na tabela abaixo.

ESCOLARIDADE	MANIFESTAÇÕES	%
Fundamental – Incompleto	58	3%
Fundamental – Completo	47	2%
Médio – Incompleto	62	3%
Médio – Completo	248	12%
Superior – Incompleto	226	11%
Superior – Completo	1.232	60%
Mestrado	164	8%
Doutorado	32	2%

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

Em 1.744 manifestações, houve identificação da ocupação do demandante, abaixo especificada.

OCUPAÇÃO	MANIFESTAÇÕES	%
Advogado	764	43,8%
Aposentado	169	9,7%
Defensor Público	2	0,1%

OCUPAÇÃO	MANIFESTAÇÕES	%
Delegado de Polícia	1	0,1%
Empregado de Empresa Privada	134	7,7%
Empregado Público	69	4,0%
Empresário	80	4,6%
Estudante	109	6,3%
Jornalista	16	0,9%
Magistrado	3	0,2%
Membro do Ministério Público	1	0,1%
Militar	13	0,7%
Pensionista	15	0,9%
Presidiário	3	0,2%
Procurador/Advogado Público	6	0,3%
Profissional Liberal ou Autônomo	71	4,1%
Servidor do PJSC	51	2,9%
Servidor Público Estadual	129	7,4%
Servidor Público Federal	29	1,7%
Servidor Público Municipal	79	4,5%

Por fim, em 1.998 manifestações houve identificação da unidade federativa do demandante. Cerca de 82% dos manifestantes eram de Santa Catarina. Os outros três Estados mais frequentes foram Paraná, São Paulo e Rio Grande do Sul, que, juntos, perfizeram 13% das manifestações. Assim, todos os demais entes federativos somaram em torno de 5% das manifestações.

UF	MANIFESTAÇÕES	%
AC	0	0,00%
AL	2	0,10%
AP	2	0,10%
AM	4	0,20%
BA	9	0,45%
CE	4	0,20%
DF	13	0,65%
ES	1	0,05%
GO	6	0,30%
MA	2	0,10%

UF	MANIFESTAÇÕES	%
MT	2	0,10%
MS	14	0,70%
MG	9	0,45%
PA	4	0,20%
PB	0	0,00%
PR	123	6,16%
PE	3	0,15%
PI	2	0,10%
RJ	15	0,75%
RN	1	0,05%
RS	68	3,40%
RO	0	0,00%
RR	1	0,05%
SC	1.635	81,83%
SP	74	3,70%
SE	3	0,15%
TO	1	0,05%

4.2 CANAL DE ATENDIMENTO

O canal mais frequente que os demandantes utilizam é o formulário eletrônico, 78% das manifestações. O segundo canal mais frequente é o e-mail, seguido dos pedidos intermediados pela ouvidoria do CNJ.

CANAL	MANIFESTAÇÕES	%
Formulário Eletrônico	2.903	78%
E-mail	421	11%
CNJ Ouvidoria	258	7%
Carta de Preso	97	3%
Telefone	28	1%
Pessoalmente	15	0,4%
Carta	1	0,03%

Em que pese haver apenas 28 manifestações registradas mediante ligação telefônica, tal número não reflete a realidade dos atendimentos por esse canal. De fato, a partir de julho, começou-se a registrar, em separado, as ligações que não resultaram imediatamente em manifestação formal. Assim, entre 3 de julho e 19 de dezembro, houve 222 atendimentos telefônicos com essa característica.

4.3 DEMANDAS

As 3.723 manifestações continham 5.122 demandas. A maior quantidade de demandas em uma manifestação foi 248. A tabela discrimina o número de demandas por manifestação.

NÚMERO DE DEMANDAS	MANIFESTAÇÕES
1	3.462
2	145
3	51
Mais de 3	65
Máximo	248

Atenta-se que as análises a seguir são focadas nas demandas, e não nas manifestações.

4.3.1 DEMANDAS POR MÊS

Em média, a Ouvidoria recebeu 427 demandas por mês. Os meses de fevereiro e dezembro são os que tiveram a menor quantidade de pedidos: 303 e 275 respectivamente. Já a maior quantidade de demandas foi recebida em março, 665. A amplitude, portanto, foi de 390 demandas.

ESTATÍSTICA	DEMANDAS
Demandas no ano	5.122
Média mensal	427
Desvio padrão	114
Máximo	665
Mínimo	275
Amplitude	390

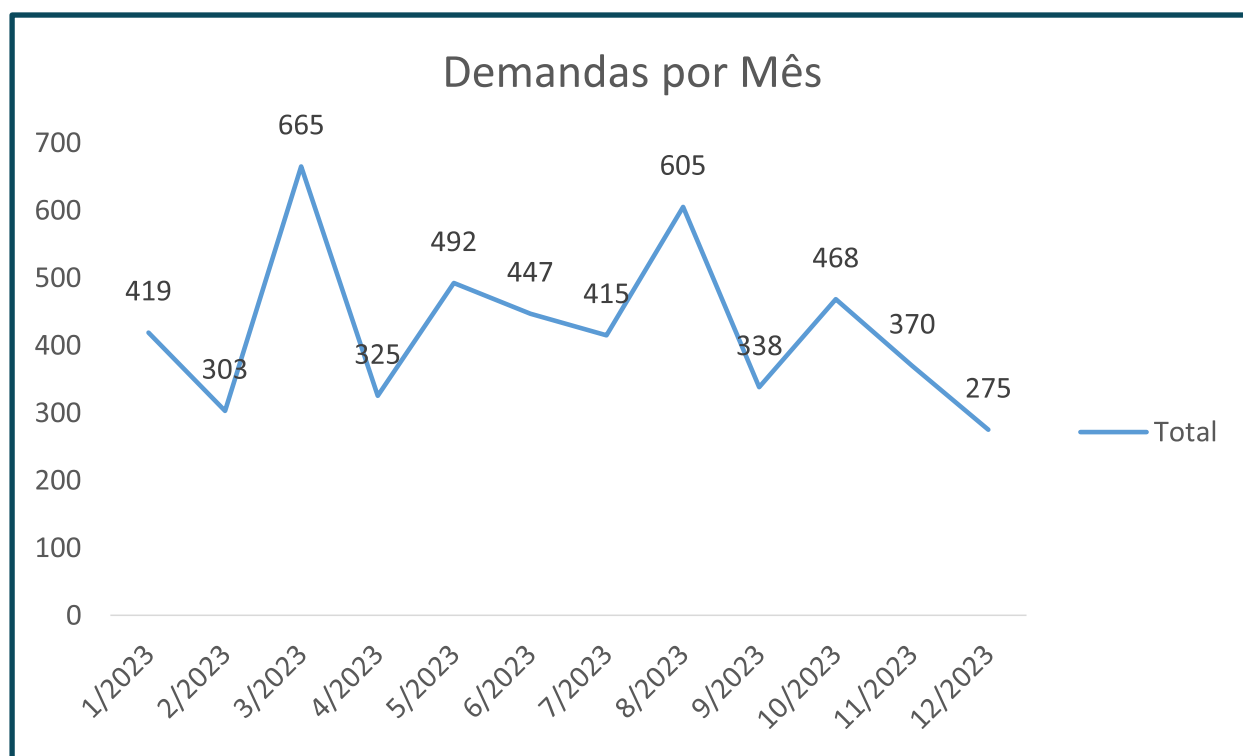
Foram recebidas 2.651 demandas no primeiro semestre e 2.471 no segundo, 52% e 48% do total respectivamente.

SEMESTRE	DEMANDAS	%
Jan-Jun	2.651	52%
Jul-Dez	2.471	48%

A tabela resume a distribuição de demandas por trimestre. Observa-se, portanto, bastante homogeneidade na distribuição, com queda mais significativa no último trimestre, causada pelas particularidades do mês de dezembro.

TRIMESTRE	DEMANDAS	%
Jan-Mar	1.387	27%
Abr-Jun	1.264	25%
Jul-Set	1.358	27%
Out-Dez	1.113	22%

A distribuição mensal é apresentada no gráfico.



4.3.2 DEMANDAS POR CATEGORIA

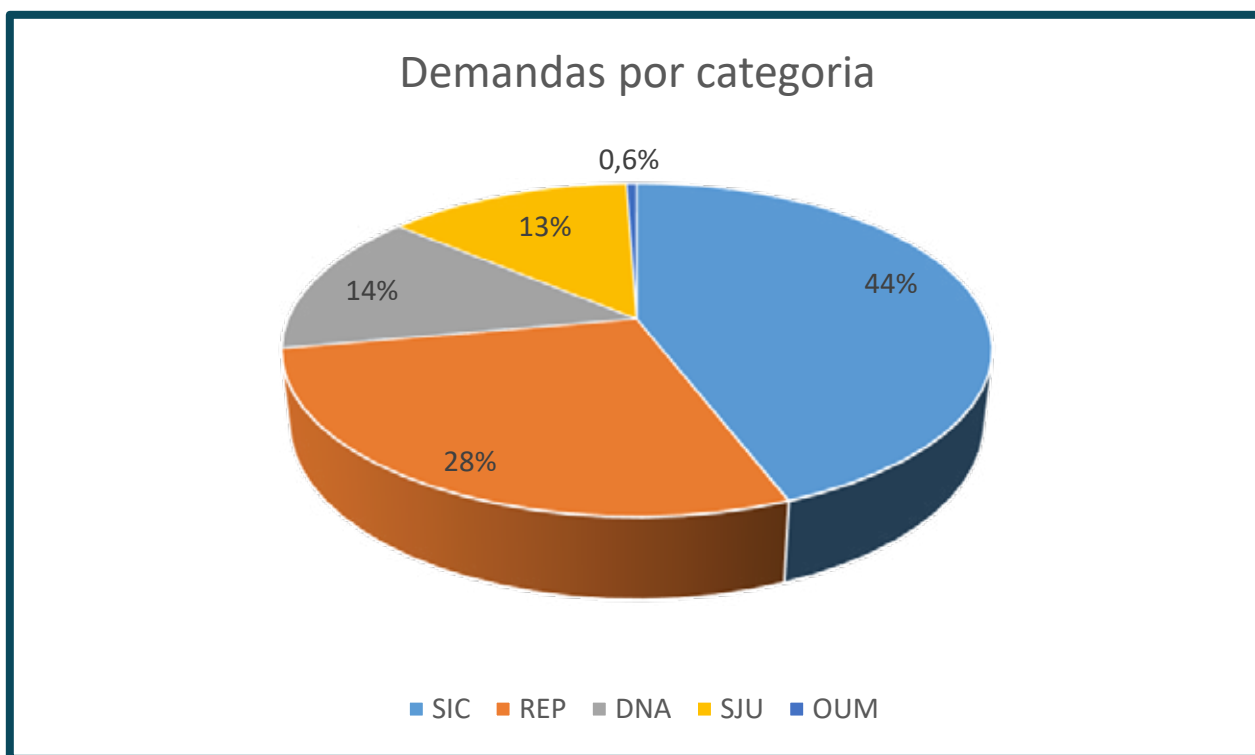
As demandas são classificadas em cinco categorias: Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), Serviço Judiciário (SJU), Reclamação de Excesso de Prazo (REP), Demanda Não Admitida (DNA) e Ouvidoria da Mulher (OUM).

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 de dois fatores: ser da Ouvidoria da Mulher e da admissão.

Tudo o que vier da Ouvidoria da Mulher – com exceção de pedidos de informação – é classificado como OUM, independentemente de ser ou não admitida.

Não sendo caso de OUM, 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 2022 com os de 2023.

CATEGORIA	2022	2023	VARIAÇÃO
SIC	1.773	2.261	27,5%
REP	1.365	1.436	5,2%
DNA	1.135	715	-37,0%
SJU	734	681	-7,2%
OUM	6	29	383,3%
Total	5.013	5.122	2,2%

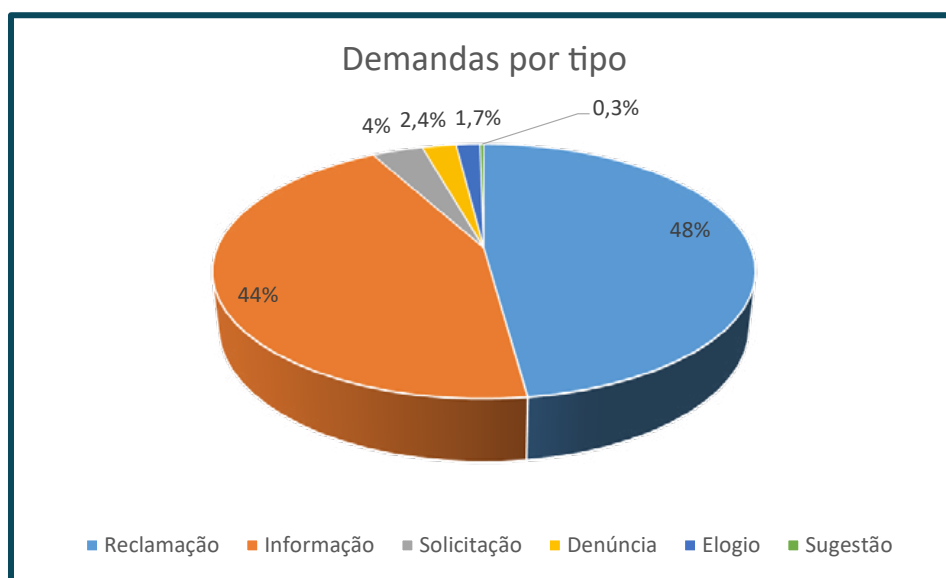
A categoria mais estável foi REP, com pequena alta, que foi razoavelmente compensada pela queda de SJU – a menor em termos absolutos. A categoria com maior crescimento foi SIC, um aumento de 27%. A categoria DNA teve queda de 37%. Portanto, apesar de, no total, o aumento ter sido pouco expressivo, as variações dentro das categorias foram significativas.

Por fim, quanto à categoria OUM, o aumento relativo parece expressivo à primeira vista. Contudo, como a Ouvidoria da Mulher foi inaugurada no fim de agosto de 2022, a variação percentual nesse primeiro período não pode ser comparada com a das outras categorias. Em termos mensais, as demandas de OUM passaram de 1,5 para 2,5.

Espera-se que, nos próximos anos, conforme as competências da Ouvidoria da Mulher passem a ser mais conhecidas, a quantidade de demandas desta categoria aumente consideravelmente.

4.3.3 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.

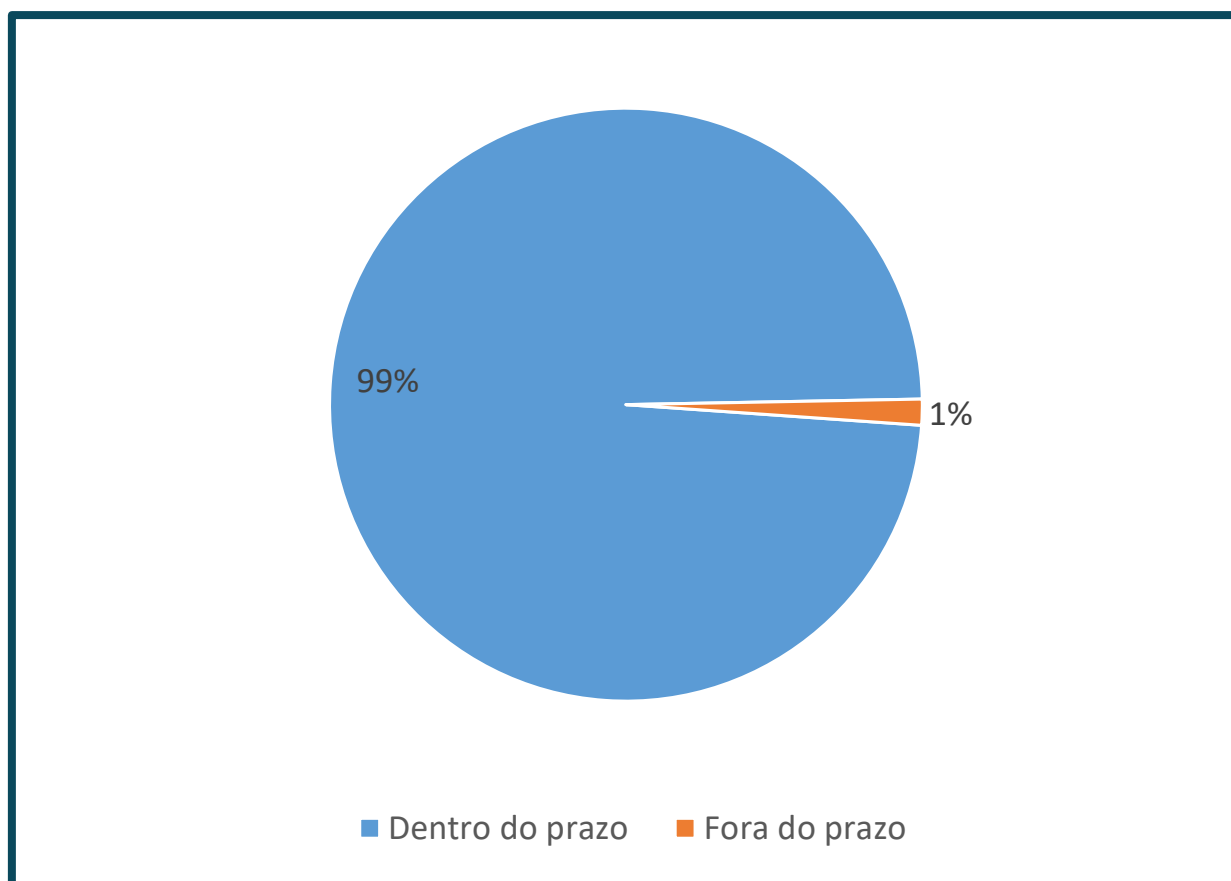


Atenta-se que as reclamações acima incluem as reclamações de excesso de prazo. A tabela abaixo compara os dados de 2022 e 2023.

TIPO DE DEMANDA	2022	2023	VARIAÇÃO
Reclamação	2.861	2.451	-14,3%
Informação	1.773	2.261	27,5%
Solicitação	157	185	17,8%
Elogio	119	87	-26,9%
Denúncia	76	124	63,2%
Sugestão	27	14	-48,1%
Total Geral	5.013	5.122	2,2%

4.3.4 DEMANDAS ENCAMINHADAS PELO CNJ

A Ouvidoria recebe pedidos formulados diretamente pelo interessado, mas também intermediados pelo CNJ. Foram 278 ao todo, dos quais 274 foram respondidos no prazo.



Quanto ao tipo, foi 1 solicitação, 1 pedido de informação, 8 denúncias e 268 reclamações, das quais 239 foram de excesso de prazo.

Na distribuição por categoria, foram 26 de DNA, 1 de SIC, 5 de SJU, 7 de OUM e 239 de REP.

4.4 DEMANDAS POR DECISÃO

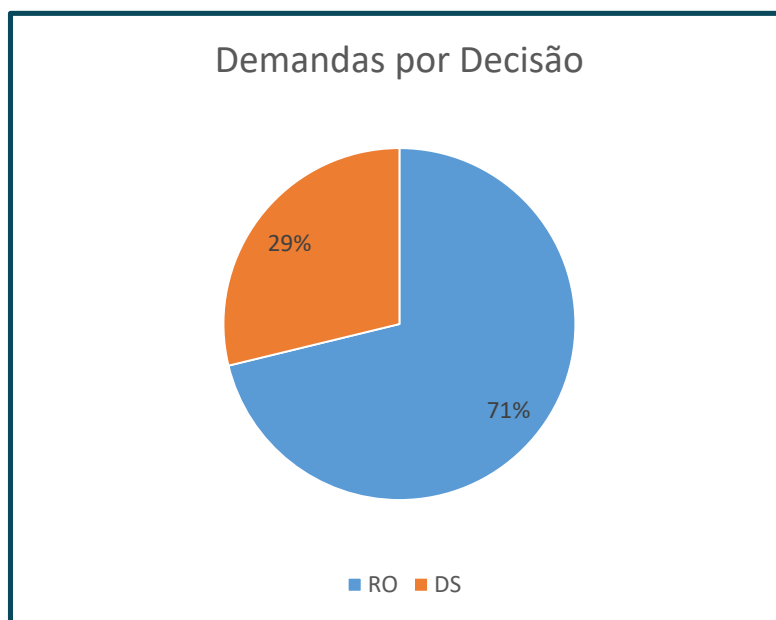
Ao analisar uma demanda, a Ouvidoria tem duas alternativas para decidir: responder diretamente (RO) ou direcionar para o setor (DS) para algum esclarecimento. Apenas nas demandas da categoria DNA a decisão é plenamente vinculada, pois todas são respondidas diretamente.

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

CATEGORIA	DS	RO	% DS	% RO
DNA	0	715	0%	100%
OUM	0	29	0%	100%
REP	244	1.192	17%	83%
SIC	1.093	1.168	48%	52%
SJU	138	543	20%	80%
Total	1.475	3.647	29%	71%

Em relação às demandas da categoria DNA, todas são sempre respondidas diretamente. Neste ano, foram 715 demandas nesta categoria.

No todo, as demandas respondidas diretamente representam 71% do total.



Outra métrica para avaliar as decisões tomadas é pelo número de manifestações. Deve-se lembrar que um relato pode conter várias demandas e que estas podem receber tratamentos diferentes.

Nesse caso, podemos dizer que a manifestação foi somente respondida diretamente, somente direcionada ou, ainda, respondida diretamente e direcionada, conforme o tratamento dado ao conjunto de suas demandas.

Sob esse ponto de vista, tem-se a distribuição a seguir.

DECISÃO	MANIFESTAÇÕES	%
Somente RO	3.265	87,7%
Somente DS	438	11,8%
RO e DS	20	0,5%

4.5 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.

EVENTO	DEMANDAS	%
Atendido	1.555	69%
Não atendido	508	22%
Acesso Negado	198	9%

4.5.1 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 do Tribunal. As demais são disponibilizadas.

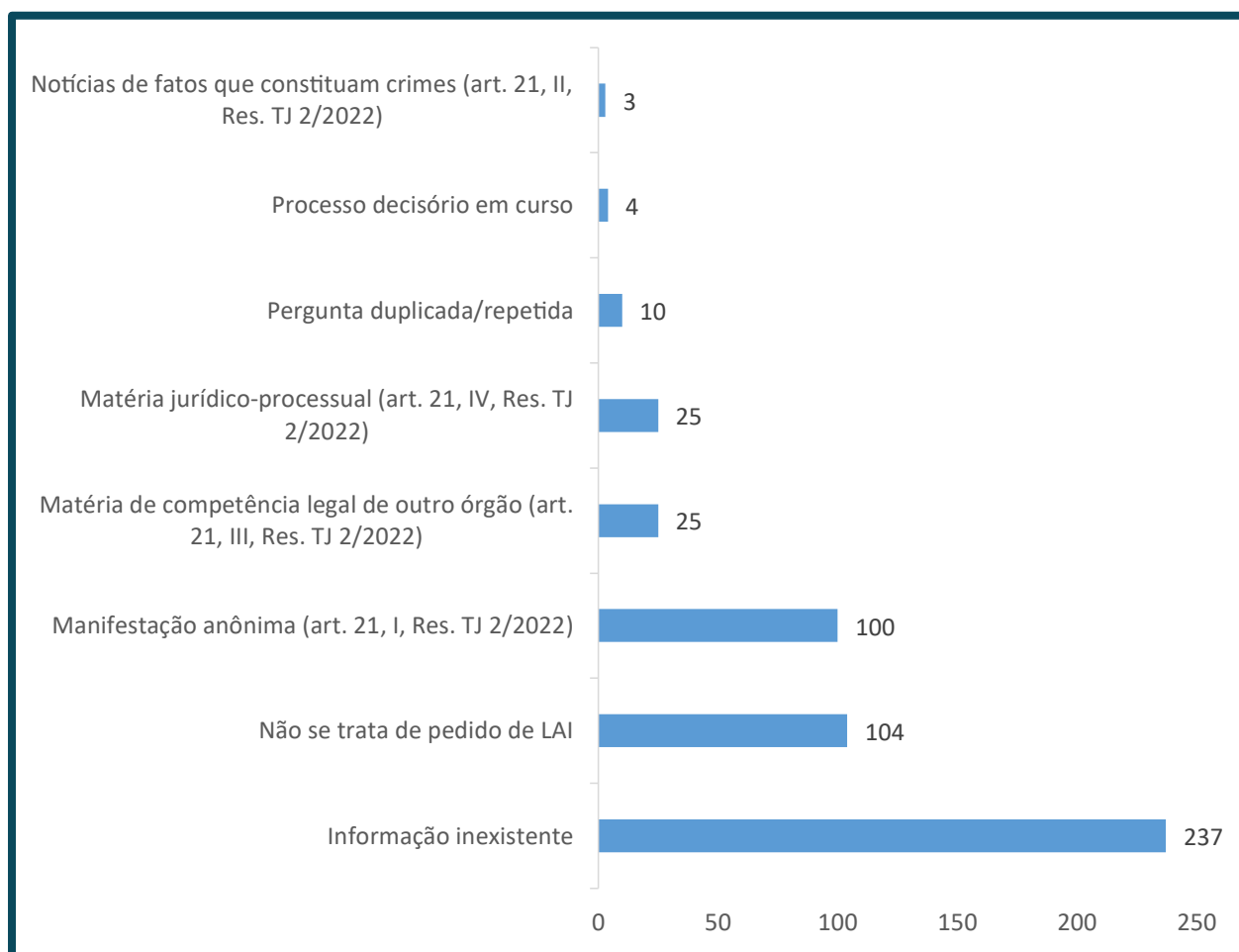
Dos 1.555 pedidos atendidos, 1.538 tiveram acesso integral, e 17, acesso parcial. O motivo de não ocorrer a disponibilização integral foi por conterem dados pessoais em 16 ocasiões; no restante, o motivo foi tratar-se de informação sigilosa, referente a processo em segredo de justiça.

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

MOTIVO	DEMANDAS	%
Informação disponibilizada	1.076	70%
Informação disponível	462	30%

4.5.2 PEDIDOS NÃO ATENDIDOS

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



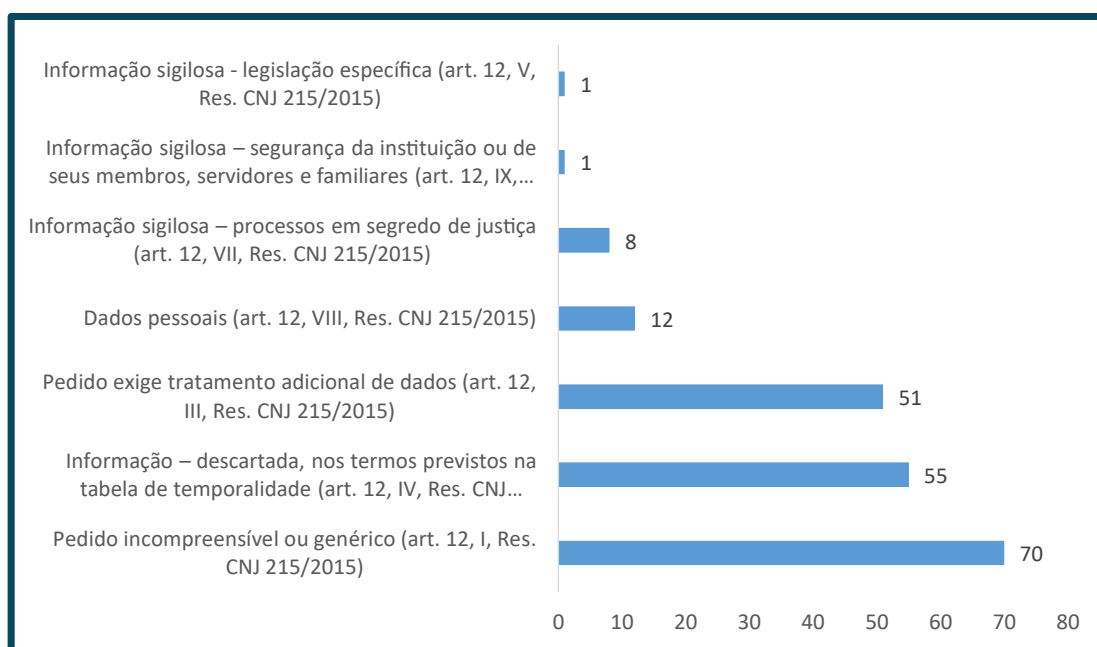
4.5.3 ACESSOS NEGADOS

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 falta de delimitação.



4.5.4 RECURSOS DE NEGATIVA DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Quando um pedido de acesso à informação é negado, é dada ao manifestante a possibilidade de interposição de recurso à autoridade superior. A matéria é regulamentada no art. 27 da Resolução TJ n. 2/2022.

Apenas em uma manifestação, contendo 7 demandas, houve recurso, que foi dirigido à Presidência, que não deu provimento à insurgência.

4.6 TEMPO DE ATENDIMENTO

O tempo médio de atendimento em 2023 foi de 2,8 dias corridos. Em 2022, o tempo médio foi de 3,4. O tempo médio diminuiu 17%. A categoria que apresentou queda mais substancial foi REP, 64%.

CATEGORIA	DIAS		Variação
	2022	2023	
REP - Reclamação de Excesso de Prazo	4,9	1,8	-64%
SIC - Serviço de Informação ao Cidadão	4,0	4,4	10%
SJU - Serviço Judiciário	3,1	2,0	-35%
DNA - Demandas Não Admitidas	0,9	0,8	-13%
OUM - Ouvidoria da Mulher	3,4	2,1	-37%
GERAL	3,4	2,8	-17%

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 2022 e 2023, segundo a decisão – resposta direta ou direcionamento ao setor – e, no último caso, o de cada etapa do procedimento.

ATENDIMENTO	DIAS		Variação
	2022	2023	
Demandas respondidas diretamente pela Ouvidoria	0,79	0,64	-19%
Demandas com respostas mediadas pelas unidades	13,8	8,3	-40%
Direcionamento da demanda à unidade para manifestação	0,9	0,7	-30%
Retorno da unidade às demandas direcionadas	11,4	7,3	-36%
Encaminhamento da resposta da unidade ao demandante	1,4	0,4	-71%

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 necessariamente só há RO). Todas as demandas da categoria OUM também foram respondidas diretamente, mas isso não se dá por necessidade.

CATEGORIA	ATENDIMENTO	DIAS		Variação
		2022	2023	
REP	Demandas respondidas diretamente pela Ouvidoria	1,1	0,4	-68%
	Demandas com respostas mediadas pelas unidades	15,7	8,8	-44%
	Direcionamento da demanda à unidade para manifestação	0,56	0,62	11%
	Retorno da unidade às demandas direcionadas	13,9	8,0	-43%
	Encaminhamento da resposta da unidade ao demandante	1,3	0,3	-79%
SIC	Demandas respondidas diretamente pela Ouvidoria	0,58	0,83	41%
	Demandas com respostas mediadas pelas unidades	12,0	8,2	-31%
	Direcionamento da demanda à unidade para manifestação	0,8	0,6	-24%
	Retorno da unidade às demandas direcionadas	10,2	7,2	-29%
	Encaminhamento da resposta da unidade ao demandante	1,0	0,4	-57%

CATEGORIA	ATENDIMENTO	DIAS		Variação
		2022	2023	
SJU	Demandas respondidas diretamente pela Ouvidoria	0,4	0,6	40%
	Demandas com respostas mediadas pelas unidades	15,4	7,7	-50%
	Direcionamento da demanda à unidade para manifestação	2,2	0,7	-68%
	Retorno da unidade às demandas direcionadas	10,0	6,8	-32%
	Encaminhamento da resposta da unidade ao demandante	3,2	0,3	-90%
OUM	Demandas respondidas diretamente pela Ouvidoria	3,4	2,1	-37%
	Demandas com respostas mediadas pelas unidades	-	-	-
	Direcionamento da demanda à unidade para manifestação	-	-	-
	Retorno da unidade às demandas direcionadas	-	-	-
	Encaminhamento da resposta da unidade ao demandante	-	-	-

4.7 DEMANDAS DA OUVIDORIA DA MULHER

Ao todo, houve 34 demandas de competência da Ouvidoria da Mulher: 5 pedidos de informação (SIC) e 29 outras demandas catalogadas na categoria OUM. Entre essas últimas, foram 13 denúncias, 11 reclamações, 4 solicitações e 1 gestão.

Todas as demandas foram respondidas diretamente. Em 12 manifestações, houve a indicação ao demandante da Central Especializada de Atendimento às Vítimas de Crimes, de Atos Infracionais e de Violência Doméstica e Familiar (CEAV).



PODER JUDICIÁRIO
de Santa Catarina