

OUVIDORIA

PODER JUDICIÁRIO DE SANTA CATARINA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES E DE GESTÃO

ANO 2025

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
de Santa Catarina
Ouvidoria

OUVIDORIA DO PODER JUDICIÁRIO DE SANTA CATARINA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES E DE GESTÃO
ANO 2025

EQUIPE DA OUVIDORIA

Ouvidor do Poder Judiciário

Desembargador Osmar Nunes Júnior

Ouvidora da Mulher

Desembargadora Hildemar Meneguzzi de Carvalho

Coordenador

Rodrigo de Aguiar Damiani

Servidores

Bárbara Rodrigues de Freitas Lazzari
Bernardo Vieira Emerick
Natália Antoniassi de Oliveira

APRESENTAÇÃO

A Resolução TJ n. 2, de 2 de fevereiro de 2022, disciplina 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 demandas judiciais e administrativas e atua na mediação de soluções consensuais de conflitos. Participa, ainda, de processos deliberativos relacionados a interesses coletivos e à gestão. Constitui-se também como o principal canal de manifestação do cidadão 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). Atua, igualmente, como órgão auxiliar de planejamento estratégico, de articulação intersetorial para a governança, de inteligência da informação, de consolidação institucional e de fortalecimento do capital social (confiança do cidadão na instituição).

A Resolução TJ n. 2/2022 (art. 11, X) atribui à Ouvidoria a coordenação e a execução do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) no Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina, a fim de garantir o efetivo direito constitucional à informação e promover a interação com as demais unidades do Poder Judiciário, ampliando a transparência institucional, 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 e relatório de gestão, referentes ao exercício de 2025 — atende ao dever estabelecido nos art. 14, inc. II, e 15 da Lei 13.460/2017.

1. RELATÓRIO DE ATIVIDADES

A atividade principal realizada pela Ouvidoria é o recebimento e tratamento de manifestações do povo.

O órgão também desenvolve ações para melhorias internas ao próprio órgão, bem como promove sugestões para avanços no Poder Judiciário catarinense. As principais ações foram empreendidas com base no diagnóstico dos desafios identificados no Relatório de Atividades, de Gestão e Estatístico de 2024.

1.1 ATIVIDADES DO DESEMBARGADOR OUVIDOR

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

O desembargador Osmar Nunes Júnior conclui sua gestão, marcada pelo fortalecimento institucional, modernização normativa e ampliação da eficiência no atendimento ao cidadão. Foi o primeiro desembargador eleito para o cargo de ouvidor no âmbito do Tribunal, inaugurando um novo momento institucional para o órgão.

Durante sua condução, a Ouvidoria consolidou-se como instrumento estratégico de governança, transparência e aproximação com a sociedade. No plano nacional, o magistrado teve atuação destacada no Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais (COJUD), do qual chegou a ocupar a vice-presidência. Em razão desse protagonismo, foi convidado a integrar o grupo de trabalho responsável pela formulação da norma geral do Conselho Nacional de Justiça que estruturou e regulamentou as ouvidorias judiciais em todo o país, culminando na edição da Resolução CNJ n. 432/2021.

No âmbito estadual, liderou a atualização da norma regente da Ouvidoria do PJSC, materializada na Resolução TJ n. 2/2022. Entre os avanços estruturantes da norma, destaca-se a inclusão formal da Ouvidoria entre os órgãos da alta administração do Tribunal, reforçando sua posição estratégica na estrutura organizacional e institucionalizando seu papel como instrumento permanente de governança e controle social. A resolução também modernizou procedimentos, fortaleceu diretrizes de atuação e aprimorou fluxos internos de atendimento.

Ainda sob sua gestão, o Tribunal posicionou-se entre os pioneiros na criação da Ouvidoria da Mulher, instituída pela Resolução TJ n. 29/2022, ampliando os canais especializados de acolhimento e enfrentamento à violência e à discriminação no âmbito do Poder Judiciário.

Os resultados operacionais também evidenciam a evolução do órgão no período. Houve aumento de 23% no número de manifestações recebidas, indicador que demonstra maior confiança da sociedade no canal institucional. Esse crescimento foi acompanhado

de significativo ganho de eficiência. A taxa de respostas diretas pela própria Ouvidoria passou de 76% para 89%, reduzindo a necessidade de encaminhamentos externos e fortalecendo a resolutividade interna. Paralelamente, o tempo médio de resposta foi reduzido em 37%, refletindo aprimoramento de fluxos, organização de dados e gestão orientada por resultados.

Outra iniciativa relevante foi a implementação da intermediação de reclamações encaminhadas pela Comissão de Prerrogativas da OAB, criando um canal institucional de diálogo que contribuiu para a solução célere de conflitos e para o fortalecimento das relações institucionais.

1.2 RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA DESEMBARGADORA OUVIDORA DA MULHER

Por força do art. 13-B da Resolução TJ n. 2/2022, a função de ouvidora da mulher é exercida por quem coordena a Coordenadoria Estadual da Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar (Cevid). Atualmente, é desempenhada pela desembargadora Hildemar Meneguzzi de Carvalho. No âmbito das iniciativas relacionadas à violência de gênero, a desembargadora também atua como coordenadora da Central de Atendimento Especializado às Vítimas de Crimes, de Atos Infracionais e de Violência Doméstica e Familiar (Ceav) e integrante do Programa Indira: pelas mulheres do PJSC.

Em razão disso, existe uma sinergia entre a Ouvidoria da Mulher e a Cevid, de modo que as atividades da desembargadora na função de coordenadora da Cevid são, em regra, também ações como ouvidora da mulher. Tais atividades podem ser consultadas nos relatórios produzidos por aquele órgão: https://www.tjsc.jus.br/web/violenciacontra a-mulher/relatorios.

1.3 ENCONTRO DO COLÉGIO DE OUVIDORIAS JUDICIAIS DA MULHER

A Ouvidoria da Mulher enviou o coordenador Rodrigo de Aguiar Damiani como representante no V Encontro do Colégio de Ouvidorias Judiciais da Mulher (Cojum), que ocorreu em Belo Horizonte/MG entre os dias 28 e 30 de abril.

A desembargadora Hildemar Meneguzzi de Carvalho participou do VI Encontro do Colégio de Ouvidorias Judiciais das Mulheres – COJUM, realizado na cidade de Goiânia/GO, no período de 29 a 31 de outubro de 2025.

Os encontros possibilitaram a troca de experiências, a disseminação de iniciativas bem-sucedidas e a reflexão sobre os principais obstáculos enfrentados pelas Ouvidorias da Mulher. Evidenciaram-se o aprimoramento das ações institucionais voltadas ao fortalecimento da presença feminina no âmbito do Poder Judiciário e as estratégias de combate à violência contra a mulher. Os debates também abrangeram questões relacionadas ao uso de tecnologias, à aplicação da inteligência artificial e ao diálogo entre o Judiciário e a produção acadêmica no enfrentamento da violência de gênero.

1.4 INTERMEDIAÇÃO NAS RECLAMAÇÕES RELATIVAS A SUPOSTAS VIOLAÇÕES DE PRERROGATIVAS DA ADVOCACIA

A Ouvidoria passou a exercer papel de interlocução institucional com a Comissão de Prerrogativas da Ordem dos Advogados do Brasil – Seccional de Santa Catarina (OAB/SC), em casos de reclamações relativas a supostas violações de prerrogativas profissionais dos advogados.

O procedimento consiste na análise preliminar e filtragem das manifestações submetidas pela Comissão, com o objetivo de identificar o conteúdo e a pertinência da demanda, assim como o melhor encaminhamento interno.

A Ouvidoria assume, nesse processo, a intermediação direta com os atores do Poder Judiciário, especialmente magistrados e assessorias, garantindo tratamento uniforme, previsível e técnico às comunicações recebidas.

Essa prática contribuiu para evitar atritos desnecessários e mal-entendidos, fortalecendo a relação institucional entre o Poder Judiciário e a advocacia e assegurando a preservação do respeito mútuo entre as funções essenciais à Justiça.

1.5 CARTILHA DE ATENDIMENTO

Com o propósito de promover a melhoria contínua e a uniformização dos procedimentos de acolhimento ao cidadão, a Ouvidoria elaborou uma cartilha de atendimento destinada às atendentes terceirizadas.

O documento orienta quanto à forma de tratamento, às condutas encorajadas e vedadas, e apresenta um roteiro detalhado para o correto encaminhamento das manifestações. A iniciativa visa consolidar um padrão de atendimento mais acolhedor, respeitoso e eficiente, alinhado aos princípios institucionais do Poder Judiciário de Santa Catarina (PJSC).

1.6 CARTILHA DA OUVIDORIA DA MULHER

Com o intuito de fortalecer o acolhimento humanizado e garantir uniformidade nas práticas de escuta e registro, a Ouvidoria da Mulher elaborou o Manual de Atendimento da Ouvidoria da Mulher, documento anexo a este relatório.

O manual orienta as analistas quanto às etapas essenciais do processo de atendimento — recepção, acolhimento, apresentação da Ouvidoria, escuta ativa, aplicação do questionário de risco e formalização dos pedidos —, além de detalhar as boas práticas de comunicação, confidencialidade e segurança.

O conteúdo reforça princípios fundamentais como empatia, objetividade e respeito, estabelecendo diretrizes para que cada atendimento seja conduzido com sensibilidade e técnica.

O documento inclui ainda roteiros de atendimento, checklists operacionais e lista de contatos para encaminhamentos, compondo um instrumento prático e normativo voltado ao aperfeiçoamento contínuo do serviço prestado às mulheres em situação de vulnerabilidade.

1.7 CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES

A equipe da Ouvidoria tem investido de forma consistente na capacitação de seus servidores, reconhecendo que o aprimoramento profissional é essencial para a excelência no atendimento ao cidadão.

As servidoras participaram de eventos e cursos voltados à melhoria das práticas de escuta e acolhimento, com ênfase em temáticas relacionadas à mulher e aos direitos humanos.

Por sua vez, o servidor responsável pelo desenvolvimento tecnológico do órgão buscou ampliar seus conhecimentos sobre o ecossistema Microsoft 365, visando otimizar a operação interna e a automação dos fluxos de trabalho.

1.8 SISTEMA DE REGISTRO E DE CONTROLE

A Ouvidoria desenvolveu internamente um aplicativo para registro dos atendimentos, utilizando a plataforma Microsoft 365, com integração entre Power Apps, Power Automate e SharePoint.

O sistema é utilizado tanto para o registro quanto para a operação cotidiana do órgão, oferecendo modelos padronizados e automatizações que aumentam a segurança da informação e a celeridade processual. A iniciativa representa um marco na digitalização e na autonomia tecnológica da Ouvidoria.

O registro das manifestações recebidas pela Ouvidoria, Ouvidoria da Mulher e Serviço de Informação ao Cidadão é realizado em um mesmo sistema, desenvolvido internamente pelo órgão utilizando o framework M365.

Com o objetivo de aprimorar a confiabilidade dos dados registrados, foi desenvolvido um aplicativo complementar de conferência, também na plataforma Microsoft 365.

A integração entre os dois sistemas foi implementada por meio de fluxos automatizados no Power Automate, permitindo a migração controlada de registros entre tabelas e superando limitações técnicas impostas pela arquitetura da ferramenta.

Essa solução inovadora acrescentou uma camada adicional de verificação e integridade às informações, garantindo maior confiabilidade estatística e administrativa.

Ao longo do ano, foram implementadas melhorias diversas, principalmente na automação de processos e ampliação dos modelos de documentos preenchidos pelo sistema.

1.9 AUTONOMIA DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC) E SEGMENTAÇÃO DA OPERAÇÃO

No último trimestre do ano, houve a reformulação da operação da Ouvidoria, de modo a segmentar claramente as atuações da Ouvidoria, da Ouvidoria da Mulher e do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

Já existiam formulários eletrônicos específicos para o recebimento de manifestações de cada uma delas, porém o formulário da Ouvidoria também recebia pedidos de informação (SIC). A partir de dezembro, a nova versão foi colocada em produção, com a implementação da restrição do tipo de demanda.

Também foram feitas adequações nas páginas da Ouvidoria e do SIC para se adequar à segmentação da operação.

1.10 ALGORITMO DE ANÁLISE DAS RECLAMAÇÕES DE EXCESSO DE PRAZO

Quando os processos judiciais utilizavam o e-SAJ, a Ouvidoria criou um algoritmo matemático para avaliação do tempo de tramitação ao longo das diversas filas de trabalho. Assim, possuía um sistema que calculava uma sugestão de decisão, acompanhada de textos construídos automaticamente, analisando a tramitação.

No Relatório de Atividades, de Gestão e Estatístico de 2024 (p. 8), foi dito que seria testado um modelo de árvore de decisão com base no histórico de decisões do órgão. Tratava-se da aplicação de algoritmos de aprendizado de máquina (Machine Learning). Contudo, como a Ouvidoria ainda não dispõe de autorização para criação e execução de programas, mormente em Python, o projeto foi suspenso.

Como alternativa, passou-se a considerar uma versão mais simples, utilizando tabelas de referência de tempo para cada tipo genérico de ato aguardado (sentença, decisão interlocutória etc.) e computando variações nos marcos de referência conforme a incidência de circunstâncias relevantes (ex.: prioridades, doença grave, pedido de tutela de urgência).

A Ouvidoria passou a catalogar esses dados em meados de 2025. Planeja-se realizar testes no primeiro semestre de 2026 para validar o modelo.

1.11 BANCO DE DADOS DE SERVIÇOS

A Ouvidoria propôs, em anos anteriores, o desenvolvimento de um sistema para registro e controle dos serviços públicos prestados pelo Poder Judiciário, contemplando informações sobre compromissos de atendimento, carta de serviços e indicadores de desempenho.

O projeto foi incluído no Portfólio de Projetos de TI (ID 2278) e prevê, em sua fase inicial, o desenvolvimento de um protótipo de banco de dados relacional, demonstrando o potencial da ferramenta para o monitoramento e a transparência ativa dos serviços judiciários. O status ainda é embrionário.

1.12 PLANO ESTRATÉGICO

Com base no diagnóstico realizado segundo o Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas (MMOuvP), desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), a Ouvidoria identificou a necessidade de elaboração de um plano estratégico institucional.

O documento estabelece objetivos, metas e indicadores de desempenho, servindo como instrumento de planejamento e de gestão orientada por resultados.

2. RELATÓRIO DE GESTÃO

O relatório de atividades mostrou os pontos mais destacados da atuação. A perspectiva do relatório de gestão, mais global, visa mostrar o padrão de atuação e organização, como os recursos são geridos e como são desenhados os processos internos.

2.1. GESTÃO DA INFORMAÇÃO

As manifestações recebidas pela Ouvidoria seguem as seguintes etapas:

- registro no formulário eletrônico;
- registro no sistema;
- análise;
- decisão quanto à necessidade de solicitar esclarecimentos;
- encaminhamento ao setor responsável e eventual resposta; e resposta final ao demandante.

O registro no formulário eletrônico é realizado pelo próprio demandante, ao apresentar o 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 alguns dados pessoais, parte deles obrigatória por lei. Os dados facultativos servem para delinear o perfil dos demandantes. Além disso, o manifestante 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.

O registro é complementado por diversos dados referentes à classificação objetiva da demanda e da resposta e ao fluxo, bem como o conteúdo da resposta, integral ou resumido.

Uma vez registrado o formulário, os dados são incluídos no sistema de registro da Ouvidoria, com o acréscimo da data e hora. Se o pedido fizer referência a processo judicial, a competência, a classe e o assunto deste também são registrados.

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 a data e hora da decisão. Se for o caso de resposta imediata, as informações da resposta também são registradas do mesmo modo.

Sendo necessário realizar pedido de esclarecimentos, o setor responsável é lançado no sistema, com data e hora do 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 listas do Sharepoint. Também são guardados os e-mails das manifestações.

Além dos registros nos sistemas, a Ouvidoria retém a gravação dos atendimentos prestados por telefone, os e-mails e as cartas recebidas, segundo o período determinado pela Tabela de Temporalidade do PJSC.

2.3. GESTÃO DE PESSOAS

A Secretaria da Ouvidoria operou em 2025 com três servidores estáveis, um deles o coordenador do órgão, mais duas colaboradoras terceirizadas.

As servidoras Bárbara Rodrigues de Freitas Lazzari, matrícula 27894, e Natália Antoniassi de Oliveira, matrícula 70042, são responsáveis pela análise inicial de todos os tipos de demandas, sugestão e confecção da resposta ou do direcionamento ao setor.

No caso de direcionamento, o tratamento posterior, de avaliação do retorno do setor e envio da resposta definitiva ao demandante, é feito pelo coordenador.

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. Colabora ainda 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 o atendimento no 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 ouvidor, a ouvidora da mulher e um juiz auxiliar da Presidência, o coordenador recebe e distribui as manifestações, revisa as análises antes de responder ou de direcionar a demanda, analisa as demandas iniciais, cuida dos pedidos de Lei de Acesso à Informação, envia as respostas de todas as demandas mediadas junto às unidades judiciais e administrativas, realiza os atendimentos aos usuários, diligencia junto aos setores judiciais e administrativos em busca de informações, representa a Ouvidoria em reuniões e secretaria o órgão quanto a responsabilidades de pessoal, de mobiliários, de equipamentos e de contratos.

2.4. GESTÃO DE PROCESSOS

O art. 11 da Resolução TJ n. 2 de 2 de fevereiro de 2022 estabelece os macroprocessos que competem à Ouvidoria. Eles têm por finalidade definir métodos claros de atendimento, de maneira a assegurar ao usuário a percepção de que há instrumentos de gestão e de controle ligados à proteção de seus direitos.

2.4.1. Demanda iniciada pelo usuário – atuação passiva

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.

Atender os manifestantes compreende receber as manifestações – pedidos de informação, solicitações, reclamações, denúncias, sugestões e/ou elogios –, com discrição

e fidedignidade, e, se for o caso, solicitar a servidores e autoridades esclarecimentos sobre a demanda, para repassar as informações aos demandantes.

O fluxo da manifestação iniciada pelo usuário observa 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 preencha os requisitos mínimos, delibera-se se é caso de responder diretamente ou de solicitar esclarecimentos a outro setor.
- **Monitoramento:** direcionada a demanda a outro setor, a Ouvidoria solicita uma resposta célere, no prazo de 20 dias, que pode ser prorrogado uma única vez, por 10 dias, nos pedidos de informação, ou por 20 dias, nas demais manifestações.
- **Resposta:** os esclarecimentos prestados pelo setor responsável são enviados ao demandante como resposta à demanda da Ouvidoria.

Em conformidade com o Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais (CGPDP), a Ouvidoria passou a ser o canal de recebimento das manifestações previstas no art. 18 da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) (Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018). Tais demandas são sempre direcionadas ao Encarregado pelo tratamento de dados pessoais.

Quando os 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

A Ouvidoria pode, a partir dos esclarecimentos prestados por outro setor, recomendar aos servidores e às autoridades competentes a adoção de medidas que equacionem o problema que gerou a demanda. Nessa modalidade de atuação, a Ouvidoria pode acompanhar as providências apresentadas e reportar ao manifestante o que foi feito a respeito.

2.5. GESTÃO DAS DEMANDAS

A Ouvidoria recebe as manifestações por diversos canais. Em todos os casos há o registro no formulário eletrônico, a partir do qual há um fluxo automático de importação dos dados.

Em conformidade com a segregação operacional, a classificação da demanda é feita com a combinação do tipo de ouvidoria (Geral, Mulher ou SIC), categoria, tipo de demanda, assunto e complemento do assunto.

O sistema utiliza as seguintes 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 organizadas em subcategorias.

A categoria SIC é utilizada exclusivamente em pedidos de informação e vice-versa. Para demandas da Ouvidoria geral e Ouvidoria da Mulher, utilizam-se as demais categorias.

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.

A categoria Demandas Não Admitidas foi assim subdividida:

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

Nesses casos, a manifestação é devolvida ao remetente com a devida justificação e orientação sobre o direcionamento adequado, nos moldes preconizados no § 2º do art. 21 da Resolução TJ n. 2 de 2 de fevereiro de 2022.

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 ficam agrupados.

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; e

- **SJU- CRP:** carta de presidiário.

Denúncias, sugestões e elogios são encerrados na Ouvidoria quando 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 para a Defensoria Pública do Estado.

2.5.3. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

Trata-se da categoria que reúne os pedidos de informação, ainda que a demanda contemple pretensão que não seja admitida. A classificação é desdobrada em subcategorias:

- **SIC-INF:** informação de caráter geral; e
- **SIC-DNA:** informação em demandas não admitidas.

A Ouvidoria trata todos os pedidos de acordo com a Lei n. 12.527/2011, com a Resolução CNJ n. 215/2015 e com a Resolução TJ n. 2/2022 para efeitos dos tipos de respostas:

- **Atendido:** acesso integral à informação ou parcial
- **Não atendido:**
- não se trata de pedido de LAI, matéria da competência legal de outro órgão (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, ele 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 deve 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, deve-se solicitar prorrogação do prazo para resposta mediante justificativa.

Havendo dúvida quanto à classificação do documento, o pedido poderá ser encaminhado para 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

Esta categoria reúne as demandas em que a reclamação é quanto a morosidade processual.

A subcategorização desse módulo leva em consideração a origem da demanda, se advinda de outro órgão, como a Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça, ou feita por reclamante diretamente neste órgão:

- **REP-CNJ:** reclamação advinda da Ouvidoria do CNJ; e
- **REP-OUV:** reclamação formulada diretamente na Ouvidoria do PJSC.

SÍNTESE E DIRETRIZ INSTITUCIONAL

O exercício de 2025 foi marcado por avanços concretos na organização interna da Ouvidoria e pelo encerramento de um ciclo de gestão de seis anos. No plano operacional, destacam-se a implantação do aplicativo de registro e controle desenvolvido internamente, a criação da cartilha de atendimento para padronização do acolhimento ao cidadão, a estruturação do canal de intermediação com a Comissão de Prerrogativas da OAB/SC e a segregação operacional entre Ouvidoria-Geral, Ouvidoria da Mulher e Serviço de Informação ao Cidadão —reforma que qualifica a base de dados institucional e alinha a operação às distintas bases normativas de cada área.

Nem todas as iniciativas planejadas foram concluídas. O projeto de aplicativo com arquitetura relacional, mais robusto que o atual, permanece em desenvolvimento, com previsão de testes para o primeiro semestre de 2026. O algoritmo de análise das reclamações de excesso de prazo — cuja versão baseada em aprendizado de máquina foi suspensa por limitação de infraestrutura — avança em formato alternativo, com catalogação de dados iniciada em meados do ano. O banco de dados de serviços e o plano estratégico institucional seguem em andamento, sem conclusão no exercício. O registro dessas pendências não diminui o que foi realizado; ao contrário, oferece ao próximo gestor um ponto de partida claro e documentado.

Para 2026, três prioridades decorrem diretamente do diagnóstico deste relatório: concluir e colocar em produção o novo aplicativo operacional; validar o modelo alternativo de análise das reclamações de excesso de prazo e avaliar sua integração ao sistema; e elaborar e aprovar o plano estratégico da Ouvidoria, integrando-o ao planejamento institucional do Tribunal no biênio 2026-2028.

PODER JUDICIÁRIO
de Santa Catarina

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