

OUVIDORIA

PODER JUDICIÁRIO DE SANTA CATARINA

RELATÓRIO ESTATÍSTICO CONSOLIDADO

ANO 2025

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
de Santa Catarina
Ouvidoria

OUVIDORIA DO PODER JUDICIÁRIO DE SANTA CATARINA

RELATÓRIO ESTATÍSTICO
OUVIDORIA GERAL
OUVIDORIA DA MULHER
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO
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).

O relatório estatístico, referente ao exercício de 2025 — atende ao dever estabelecido no art. 11, XIX, da Resolução TJ n. 2/2022, que assim dispõe:

> 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.

1. RELATÓRIO ESTATÍSTICO E METODOLOGIA

A Ouvidoria do Poder Judiciário de Santa Catarina recebe as manifestações dos usuários de serviços públicos (Lei n. 13.460/2017), os pedidos de informações (Lei n. 12.527/2011) e as relativas à temática feminina. A Resolução TJ n. 2/2022 dispõe, pois, que a Ouvidoria é responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e possui uma Ouvidoria da Mulher. Trata-se de um órgão com competências múltiplas.

No segundo semestre de 2025, foi decidido que os canais de atendimento e o registro das manifestações passariam a espelhar essa divisão tripla das atividades. Abandonou-se, pois, o princípio da unicidade operacional, que permitia que fossem feitas reclassificações dos pedidos e agregações de demandas entre as áreas de atuação.

Os dados passaram a ser classificados segundo o tipo de ouvidoria (Geral, SIC e Mulher) e o tratamento foi completamente segregado, de modo que não é mais possível uma mesma reclamação, parte tratada como pedido de informação e parte como manifestação de outra natureza.

No momento da mudança, porém, já havia milhares de registros que seguiam a estrutura classificatória anterior. Decidiu-se que, nos casos em que uma manifestação deu origem a demandas em diferentes tipos de ouvidoria, a manifestação seria considerada como própria de cada uma delas nos seus relatórios específicos. Assim, uma mesma manifestação pode ser contabilizada em relatórios distintos, de modo que a soma das manifestações nos relatórios de cada tipo de ouvidoria não é necessariamente igual ao total de manifestações na consolidação dos dados.

Essa inconsistência, de baixíssima relevância quantitativa, não ocorrerá nos próximos anos, uma vez que a segregação da operação causa a segregação dos registros.

Neste relatório, são consolidados os dados da Ouvidoria-Geral, da Ouvidoria da Mulher e do Serviço de Informação ao Cidadão. A consolidação não é realizada mediante mero somatório das estatísticas dos relatórios, mas a partir de uma base de dados própria.

2. MANIFESTAÇÕES, DEMANDAS E PEDIDOS

Uma manifestação é o contato realizado pelo demandante, no qual apresenta o pedido de informação. No relato, a Ouvidoria pode identificar múltiplos pedidos. Os pedidos são os elementos atômicos contidos na manifestação, que podem receber classificações de resposta distintas. Os pedidos que recebem uma mesma classificação quanto ao seu objeto, são tratados em uma mesma comunicação e, finalmente, recebem a mesma classificação de resposta e, em conjunto, compõem uma demanda.

Assim, o que caracteriza a manifestação é o contato do demandante; o que caracteriza o pedido é a capacidade de receber uma classificação de resposta individualizada; o que caracteriza a demanda é a agregação conforme a classificação do

objeto, da comunicação e classificação da resposta.

Destarte, uma manifestação pode ter múltiplas demandas e cada demanda pode ter múltiplos pedidos idênticos.

A tabela resume as quantidades de cada um em 2025, comparando com os dados de 2024:

ESTATÍSTICA	2025	2024	VARIAÇÃO
Manifestações	4.937	5.061	-2,5%
Demandas	5.471	5.273	3,8%
Pedidos	19.442	10.509	85,0%

Verifica-se uma pequena queda da quantidade de manifestações. Quanto a isso, deve-se observar que um caso frequente de manifestações recebidas pela Ouvidoria eram as cartas de presidiários remetidas pela Defensoria Pública do Estado.

Em 2025, elas cessaram no começo de abril; até então, já haviam sido recebidas 99 dessas manifestações; em 2024, foram 363. Portanto, se fossem desconsideradas essas manifestações, os dados de 2025 e 2024 seriam de 4.838 e 4.698. Assim, levando em conta apenas a operação regular mantida ao longo do ano, houve crescimento de 3% de manifestações.

O crescimento significativo da quantidade de pedidos não deve ter sua relevância superestimada, uma vez que é resultado de algumas poucas demandas com quantidades muito grandes de pedidos. A quantidade de pedidos é uma medida mais instável e com menor impacto operacional. A sua importância está mais ligada à classificação da resposta nos pedidos de informação.

A tabela mostra a distribuição mensal das entradas de manifestações, demandas e pedidos:

MÊS ENTRADA	MANIFESTAÇÕES	DEMANDAS	PEDIDOS
1/2025	349	406	416
2/2025	429	495	2.257
3/2025	454	492	554
4/2025	390	422	472
5/2025	447	493	582
6/2025	412	452	1.206
7/2025	481	555	740
8/2025	423	447	520
9/2025	424	461	509
10/2025	450	510	623

11/2025	392	417	472
12/2025	286	321	11.091

A próxima tabela traz outras estatísticas relevantes. Destaca-se as médias diárias de manifestações e demandas em dias úteis, que dão uma ideia mais precisa da operação normal do órgão.

ESTATÍSTICA	MANIFESTAÇÕES	DEMANDAS
Média	411	456
Mediana	424	457
Desvio-padrão	50,4	58,0
Máximo	481	555
Mínimo	286	321
Amplitude	195	234
Dias corridos	365	365
Dias úteis	239	239
Média diária (dias corridos)	13,5	15,0
Média diária (dias úteis)	20,7	22,9

3. CANAL

As manifestações podem ser apresentadas mediante os seguintes canais de atendimento: formulário eletrônico, e-mail, telefone, carta, presencialmente ou via Ouvidoria do CNJ. Durante um breve período, foi criada a opção OAB - Comissão de Prerrogativas. Atualmente, porém, ela foi desabilitada, uma vez que as demandas relativas à Comissão de Prerrogativas passaram a receber um procedimento próprio, separado da operação usual do tratamento de manifestações previstas na Lei n. 13.460/2017.

O canal mais frequente é o formulário eletrônico (72,1%).

CANAL	MANIFESTAÇÕES	%
Formulário Eletrônico	3.560	72,1%
Email	879	17,8%
CNJ Ouvidoria	406	8,2%
Telefone	48	1,0%
Presencial	31	0,6%
OAB - Comissão de Prerrogativas	11	0,2%
Carta	2	0,0%

4. PERFIL DO DEMANDANTE

Para que uma manifestação seja atendida, é necessário que o usuário forneça um conjunto de dados. São obrigatórios o nome ou razão social, o CPF ou CNPJ, e o endereço eletrônico ou físico. Os demais dados são opcionais e são recolhidos a fim de precisar o perfil do demandante.

Para os propósitos das estatísticas do perfil de demandantes, foram excluídas as demandas anônimas, uma vez que, nesse caso, não são coletados quaisquer dados pessoais, nem mesmo se é pessoa física ou jurídica. Sendo assim, do total de 4.937 manifestações, foram excluídos 646 registros, sobrando 4.291.

4.1 PESSOAS FÍSICAS

O caso mais frequente é que o demandante seja pessoa física: 4.170 das 4.291 manifestações, i.e., 97%.

Em 3.683 manifestações foi informado o sexo, havendo prevalência de homens: 2.009 (55%) contra 1.674 (45%).

Quanto à escolaridade, foi informada em 2.695 manifestações, conforme a tabela:

ESCOLARIDADE	MANIFESTAÇÕES	%
Fundamental - Incompleto	56	2%
Fundamental - Completo	57	2%
Médio - Incompleto	79	3%
Médio - Completo	350	13%
Superior - Incompleto	300	11%
Superior - Completo	1.601	59%
Mestrado	212	8%
Doutorado	40	1%

Verifica-se que o público da Ouvidoria possui nível de escolaridade alta, sendo que cerca de 80% dos manifestantes têm no mínimo nível superior incompleto. A mais frequente ocupação dos demandantes é a advocacia, 864 (29%).

ESCOLARIDADE	MANIFESTAÇÕES	%
Advogado	864	29%
Aposentado	177	6%
Defensor Público	2	0,1%
Desempregado	133	5%

Empregado de Empresa Privada	209	7%
Empregado Público	76	3%
Empresário	149	5%
Estudante	147	5%
Jornalista	12	0,4%
Magistrado	1	0,03%
Militar	11	0,4%
Outros	505	17%
Pensionista	15	1%
Presidiário	99	3%
Procurador/Advogado Público	3	0,1%
Profissional Liberal ou Autônomo	105	4%
Servidor do PJSC	48	2%
Servidor Público Estadual	178	6%
Servidor Público Federal	53	2%
Servidor Público Municipal	159	5%

4.2 PESSOAS JURÍDICAS

Houve apenas 121 manifestações realizadas por pessoas jurídicas, cerca de 3% do total. A Ouvidoria coleta a área de atuação e o tipo de instituição, que foram informados, respectivamente, em 75 e 71 manifestações.

ÁREA DE ATUAÇÃO	MANIFESTAÇÕES	%
Comércio e serviços	27	38%
Indústria	1	1%
Jurídica/Política	24	34%
Não informado	3	4%
Outros	16	23%

TIPO DE INSTITUIÇÃO	MANIFESTAÇÕES	%
Empresa - PME	20	27%
Empresa - pública/estatal	1	1%
Escritório de advocacia	19	25%
Não informado	2	3%

Órg. Não Governamental	11	15%
Órgão público Estadual/DF	2	3%
Órgão público federal	3	4%
Outros	11	15%
Sindicato/Conselho profis.	6	8%

5. DEMANDAS E PEDIDOS POR TIPO DE DEMANDA

Na operação da Ouvidoria como um todo, englobando Ouvidoria-Geral, Ouvidoria da Mulher e Serviço de Informação ao Cidadão, há o tratamento dos seguintes tipos de demanda: informação, reclamação, reclamação por excesso de prazo em processo judicial, solicitação, sugestão, denúncia e elogio; residualmente, quando não ocorre propriamente classificação do tipo, utiliza-se manifestação em demandas não admitidas.

TIPO DE DEMANDA	DEMANDAS	PEDIDOS	% DEMANDAS	% PEDIDOS
Denúncia	165	205	3,0%	1,1%
Elogio	72	85	1,3%	0,4%
Informação	1.389	14.900	25,4%	76,6%
Manifestação	1.194	1.282	21,8%	6,6%
Reclamação	747	825	13,7%	4,2%
Reclamação por excesso de prazo em processo judicial	1.624	1.801	29,7%	9,3%
Solicitação	253	292	4,6%	1,5%
Sugestão	27	52	0,5%	0,3%

Desde a perspectiva do número de demandas, há um equilíbrio relativo nas quantidades, com leve liderança das reclamações por excesso de prazo em processo judicial. Por outro lado, quando se olha para os pedidos, a hegemonia é dos pedidos de informação. Isso se explica pelo fato de que há alguns pedidos de informação que podem conter uma quantidadegrande de pedidos – ou seja, de registros que podem ter classificações de resposta distintas. Isso é verificado com alguma frequência, sobretudo quando o assunto é de dados estatísticos processuais.

6. DEMANDAS E PEDIDOS POR CATEGORIA

Na totalidade da operação, as demandas são classificadas em quatro categorias:

- REP: reclamações por excesso de prazo;
- DNA: demandas não admitidas;
- SJU: serviço judiciário; e
- SIC: serviço de informação ao cidadão

Ainda mais do que na distribuição por tipo de demanda, há equilíbrio bastante notável na quantidade de demandas por categoria, o que não se verifica, pelo mesmo motivo, na perspectiva da quantidade de pedidos.

CATEGORIA	DEMANDAS	PEDIDOS	% DEMANDAS	% PEDIDOS
DNA	1.525	1.674	27,9%	8,6%
REP	1.603	1.775	29,3%	9,1%
SIC	1.389	14.900	25,4%	76,6%
SJU	954	1.093	17,4%	5,6%

7. DECISÃO POR CATEGORIA

Recebido um pedido de acesso à informação, existem duas possibilidades: a Ouvidoria responde diretamente ao usuário (RO) ou direciona a demanda ao setor (DS).

Dado que uma demanda reúne os pedidos de uma mesma classificação, a métrica mais adequada para verificar a frequência relativa de respostas diretas e de direcionadas é a demanda.

Observa-se que as demandas de DNA são sempre respondidas diretamente, uma vez que a resposta consiste precisamente na comunicação da não admissão.

CATEGORIA	DS	RO	TOTAL	% DS	% RO
DNA	0	1.525	1.525	0,0%	100,0%
REP	241	1.362	1.603	15,0%	85,0%
SIC	175	1.214	1.389	12,6%	87,4%
SJU	208	746	954	21,8%	78,2%
TOTAL	**624**	**4.847**	**5.471**	**11,4%**	**88,6%**

A cada 9 demandas, 8 são respondidas diretamente pela Ouvidoria. Esse dado revela a economia que o órgão traz para o Poder Judiciário, na medida em que os setores podem continuar concentrados nas suas atividades, enquanto, em regra, as

manifestações conseguem ser tratadas pela própria Ouvidoria, que não age apenas como um intermediário. O impacto mais relevante ocorre em REP, na qual 85% das demandas são respondidas diretamente.

Na comparação com 2024, houve um leve crescimento do percentual de demandas respondidas diretamente. Naquele ano, foram 87,1%; em 2025, 88,6%, um aumento relativo de 2%.

8. TEMPO

A medida apropriada para o tempo de atendimento é a demanda, não a manifestação ou o pedido. Isso porque uma manifestação pode ter múltiplas demandas, que podem ser respondidas separadamente e os vários pedidos de uma mesma demanda são sempre respondidos juntos. Neste relatório, o tempo é sempre medido em dias corridos.

O tempo médio da demanda varia muito conforme se trate de um caso de resposta direta ou de direcionamento ao setor. Nesta hipótese, a Ouvidoria mede as fases da tramitação, ou seja, tempo de decisão, de resposta do setor e de encaminhamento final da resposta ao demandante.

O tempo médio considerado globalmente depende do percentual de demandas que é respondido diretamente. Ele corresponde ao valor esperado do tempo ao ingressar com uma demanda. Em 2025, foi 1,26 dia, uma queda de 36% em relação ao ano anterior (1,97 dia).

Contudo, como mostra a tabela abaixo, com o comparativo de 2024 e 2025, o resultado não foi obtido uniformemente.

CATEGORIA	FLUXO	TEMPO (DIAS CORRIDOS		
		2025	2024	VARIAÇÃO
REP	Resposta direta	0,25	0,27	-10%
	Direcionamento ao setor	7,46	16,46	-55%
	Decisão	0,41	0,48	-15%
	Resposta do setor	6,84	16,02	-57%
	Encaminhamento	0,21	0,19	14%
	Média	1,33	3,98	-67%

SJU	Resposta direta	0,47	0,20	134%
	Direcionamento ao setor	7,53	7,74	-3%
	Decisão	0,52	0,51	4%
	Resposta do setor	6,77	7,08	-4%
	Encaminhamento	0,28	0,25	9%
	Média	2,01	1,63	23%
DNA	Resposta direta	0,46	0,51	-10%
	Direcionamento ao setor			-
	Decisão			-
	Resposta do setor			-
	Encaminhamento			-
	Média	0,46	0,51	-10%
SIC	Resposta direta	0,34	0,32	8%
	Direcionamento ao setor	9,80	11,59	-15%
	Decisão	0,95	0,73	30%
	Resposta do setor	8,66	10,29	-16%
	Encaminhamento	0,19	0,57	-66%
	Média	1,53	1,10	40%
TOTAL	**Resposta direta**	**0,37**	**0,32**	**14%**
	Direcionamento ao setor	**8,14**	**13,07**	**-38%**
	Decisão	**0,60**	**0,53**	**14%**
	Resposta do setor	**7,33**	**12,43**	**-41%**
	Encaminhamento	**0,23**	**0,27**	**-15%**
	Média	**1,26**	**1,97**	**-36%**

Observa-se que as medidas não agregadas são da resposta direta, decisão, resposta do setor e encaminhamento; o direcionamento ao setor e a média são medidas de agregação, assim como todas aquelas que se referem ao total. Assim, há 13 medidas não agregadas: 4 para REP, SJU e SIC, e só 1 para DNA, porque todas são respondidas diretamente.

Houve 7 instâncias com diminuição de tempo e 6 com aumento. O ponto de maior destaque é a queda no tempo médio de resposta dos setores, em que a diminuição ocorreu nas três categorias, REP, SJU e SIC. O impacto mais significativo ocorreu em

REP, com queda de 57%; em termos absolutos, a diminuição foi de 9 dias. Esse resultado não é acaso, mas deriva diretamente da política de reiteração frequente dirigida aos setores com demandas em atendimento.

Por outro lado, as etapas que dependem mais diretamente da Ouvidoria (resposta direta, decisão e encaminhamento) tiveram resultado misto: 6 aumentos e 4 diminuições. Como o tempo dessas etapas já era baixo, os aumentos relativos, mesmo quando significativos, tiveram pouco impacto sobre o tempo médio. Porém, os dados sinalizam que há espaço para melhora.

SÍNTESE E DIRETRIZ INSTITUCIONAL

Em 2025, a Ouvidoria recebeu 4.937 manifestações, com crescimento operacional efetivo de 3% em relação ao ano anterior — quando se isola o efeito da interrupção das cartas de presidiários, encerradas em abril. As 5.471 demandas geradas representaram aumento de 3,8%, refletindo expansão real da demanda por serviços do órgão.

O índice de respostas diretas atingiu 88,6% — ante 87,1% em 2024 —, o que significa que, a cada 9 demandas, 8 foram resolvidas pela própria Ouvidoria sem necessidade de mobilizar outros setores do Tribunal. Esse resultado traduz ganho de eficiência intersetorial mensurável.

O tempo médio global de atendimento caiu 36%, de 1,97 dia para 1,26 dia. Esse resultado agregado, porém, não foi uniforme entre as categorias, e a leitura desagregada revela tanto avanços quanto pontos de atenção.

O desempenho mais expressivo ocorreu nas reclamações por excesso de prazo (REP): o tempo médio caiu 67% —de 3,98 para 1,33 dia —, impulsionado principalmente pela redução de 57% no tempo de resposta dos setores demandados (de 16,02 para 6,84 dias). Esse resultado decorre diretamente da política de reiteração sistemática adotada ao longo do ano.

Em sentido oposto, o Serviço Judiciário (SJU) registrou piora: o tempo médio cresceu 23%, de 1,63 para 2,01 dias. O componente mais crítico foi o tempo de resposta direta, que aumentou 134% —de 0,20 para 0,47 dia. Embora os valores absolutos ainda sejam baixos, a tendência exige atenção e investigação das causas, especialmente porque se trata da categoria com maior diversidade de tipos de demanda e, portanto, maior variabilidade de complexidade.

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) também apresentou resultado misto: o tempo médio cresceu 40%, de 1,10 para 1,53 dia, com aumento de 30% na fase de decisão. A fase de encaminhamento, contudo, caiu 66%, indicando que o gargalo se deslocou para a etapa inicial de análise. Esse padrão sugere aumento de complexidade dos pedidos recebidos — hipótese que merece monitoramento específico em 2026.

Do ponto de vista estrutural, a principal transformação de 2025 foi a segregação operacional entre Ouvidoria-Geral, Serviço de Informação ao Cidadão e Ouvidoria da Mulher. A mudança introduz maior precisão analítica e rastreabilidade dos fluxos, ao custo de uma inconsistência residual nos dados históricos — de impacto quantitativo irrelevante e não recorrente.

Em síntese, 2025 consolidou ganhos significativos nas categorias de maior volume crítico, particularmente em REP, enquanto sinalizou necessidade de atenção às categorias SJU e SIC, cujos indicadores de tempo apresentaram deterioração. A base metodológica reconfigurada e o conjunto de dados produzido neste relatório oferecem condições mais precisas para o monitoramento e a correção de rumos no exercício seguinte.

PODER JUDICIÁRIO
de Santa Catarina

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