

OUVIDORIA

PODER JUDICIÁRIO DE SANTA CATARINA

RELATÓRIO ESTATÍSTICO
OUVIDORIA GERAL

ANO 2025

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
de Santa Catarina
Ouvidoria

OUVIDORIA DO PODER JUDICIÁRIO DE SANTA CATARINA

RELATÓRIO ESTATÍSTICO
OUVIDORIA-GERAL
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 deveria 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 ter parte tratada como pedido de informação e parte como reclamação, por exemplo.

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.

Tratando-se de metodologia nova, não serão colocados dados comparativos com anos anteriores. Isso será feito apenas no relatório consolidado.

2. MANIFESTAÇÕES, DEMANDAS E PEDIDOS

Uma manifestação é o contato realizado pelo demandante, no qual apresenta o pedido de informações. 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 da 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:

Manifestações	3.800
Demandas	4.036
Pedidos	4.494

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

MÊS ENTRADA	MANIFESTAÇÕES	DEMANDAS	PEDIDOS
1/2025	266	296	296
2/2025	337	362	364
3/2025	330	347	347
4/2025	305	325	327
5/2025	353	373	376
6/2025	306	325	720
7/2025	374	417	420
8/2025	307	312	316
9/2025	326	343	351
10/2025	344	362	388
11/2025	328	339	341
12/2025	224	235	248

O mês de junho registra valor de pedidos (720) consideravelmente acima da média mensal (375). Esse desvio decorre de demandas de solicitação com múltiplos pedidos associados à segmentação de períodos ou unidades judiciárias, padrão análogo ao verificado nos pedidos de dados estatísticos do SIC. Dezembro e janeiro apresentam os menores volumes de manifestações, refletindo o recesso forense e a consequente redução da movimentação processual, que reduz a geração de reclamações por excesso de prazo.

A próxima tabela traz outras estatísticas relevantes. Destacam-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	317	336
Mediana	327	341
Desvio-padrão	38,4	42,9
Máximo	374	417
Mínimo	224	235
Amplitude	150	182
Dias corridos	365	365
Dias úteis	239	239
Média diária (dias corridos)	10,4	11,1
Média diária (dias úteis)	15,9	16,9

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 (65,3%).

CANAL	MANIFESTAÇÕES	%
Formulário Eletrônico	2.482	65,3%
Email	845	22,2%
CNJ Ouvidoria	401	10,6%
Telefone	39	1,0%
Presencial	20	0,5%
OAB - Comissão de Prerrogativas	11	0,3%
Carta	2	0,1%

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 se trata de pessoa física ou jurídica. Sendo assim, do total de 3.800 manifestações da Ouvidoria-Geral, foram excluídos 644 registros, sobrando 3.156.

4.1 PESSOAS FÍSICAS

O caso mais frequente é que o demandante seja pessoa física: 3.059 das 3.800 manifestações, i.e., 97%.

Em 2.708 manifestações foi informado o sexo, havendo prevalência de homens: 1.483 (55%) contra 1.225 (45%).

Quanto à escolaridade, foi informada em 1.973 manifestações, conforme a tabela:

ESCOLARIDADE	MANIFESTAÇÕES	%
Fundamental - Incompleto	45	2,3%
Fundamental - Completo	49	2,5%
Médio - Incompleto	60	3,0%
Médio - Completo	265	13,4%
Superior - Incompleto	209	10,6%
Superior - Completo	1.171	59,4%
Mestrado	146	7,4%
Doutorado	28	1,4%

Verifica-se que o público da Ouvidoria possui nível de escolaridade alta, sendo que cerca de 79% dos manifestantes têm no mínimo nível superior incompleto.

A ocupação mais frequente dos demandantes são os advogados, 749 (34%).

OCUPAÇÃO	MANIFESTAÇÕES	%
Advogado	749	34,1%
Aposentado	139	6,3%

Defensor Público	2	0,1%
Desempregado	87	4,0%
Empregado de Empresa Privada	154	7,0%
Empregado Público	49	2,2%
Empresário	126	5,7%
Estudante	86	3,9%
Jornalista	4	0,2%
Magistrado	1	0,0%
Militar	5	0,2%
Outros	381	17,3%
Pensionista	9	0,4%
Presidiário	99	4,5%
Procurador/Advogado Público	2	0,1%
Profissional Liberal ou Autônomo	81	3,7%
Servidor do PJSC	24	1,1%
Servidor Público Estadual	84	3,8%
Servidor Público Federal	19	0,9%
Servidor Público Municipal	95	4,3%

4.2 PESSOAS JURÍDICAS

Houve apenas 97 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 59 e 58 manifestações.

ÁREA DE ATUAÇÃO	MANIFESTAÇÕES	%
Comércio e serviços	22	37,9%
Indústria	1	1,7%
Jurídica/Política	22	37,9%
Não informado	3	5,2%
Outros	10	17,2%

TIPO DE INSTITUIÇÃO	MANIFESTAÇÕES	%
Empresa - PME	16	27,1%
Empresa - pública/estatal	1	1,7%
Escritório de advocacia	18	30,5%
Não informado	1	1,7%
Órg. Não Governamental	8	13,6%
Órgão público Estadual/DF	1	1,7%
Órgão público federal	3	5,1%
Outros	7	11,9%
Sindicato/Conselho profis.	4	6,8%

5. DEMANDAS E PEDIDOS POR TIPO DE DEMANDA

A Ouvidoria-Geral caracteriza-se por receber uma gama variada de tipos de demanda: reclamação por excesso de prazo em processo judicial, reclamação, solicitação, sugestão, denúncia e elogio. Quando a demanda não admitida, por vezes é classificada como mera manifestação, sem passar por qualquer análise; esse é o caso em todas as demandas anônimas.

TIPO DE DEMANDA	DEMANDAS	PEDIDOS	% DEMANDAS	% PEDIDOS
Denúncia	147	187	3,6%	4,2%
Elogio	72	85	1,8%	1,9%
Manifestação	1.177	1.263	29,2%	28,1%
Reclamação	737	815	18,3%	18,1%
Reclamação por excesso de prazo em processo judicial	1.623	1.800	40,2%	40,1%
Solicitação	253	292	6,3%	6,5%
Sugestão	27	52	0,7%	1,2%

O tipo de demanda mais frequente é a reclamação por excesso de prazo em processo judicial. A média de entradas diárias em 2025 foi 4,4, em dias corridos, e 6,8, em dias úteis.

6. DEMANDAS E PEDIDOS POR CATEGORIA

As demandas da Ouvidoria-Geral são classificadas em categorias:

- REP: reclamações por excesso de prazo;
- DNA: demandas não admitidas; e
- SJU: serviço judiciário.

A categoria REP só contém o tipo de demanda "reclamação por excesso de prazo em processo judicial". As demandas de DNA podem ser de todos os tipos de demandas; o que as caracteriza é não poderem ser admitidas. Porém, quando não se tem qualquer exame sobre a classificação, geralmente recebe o tipo de demanda "manifestação". Por fim, SJU congrega todos os tipos de demanda que podem ser recebidos na OuvidoriaGeral, com exceção do que for REP.

Portanto, como regra de decisão tem-se o seguinte:

1. Se a demanda não for admitida, trata-se de DNA.

2. Caso contrário, se o tipo de demanda for reclamação por excesso de prazo em processo judicial, então é REP.

3. Caso contrário, é SJU.

A categoria mais frequente é REP, seguida de DNA.

CATEGORIA	DEMANDAS	PEDIDOS	% DEMANDAS	% PEDIDOS
DNA	1.484	1.631	36,8%	36,3%
REP	1.602	1.774	39,7%	39,5%
SJU	950	1.089	23,5%	24,2%

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	DEMANDAS	% DS	% RO
DNA	0	1.484	1.484	0,0%	100,0%
REP	241	1.361	1.602	15,0%	85,0%
SJU	208	742	950	21,9%	78,1%

O elevado percentual de respostas diretas em REP é um excelente indicativo da eficiência da Ouvidoria, na medida em que o tempo dos magistrados é o recurso mais valioso do Poder Judiciário e a capacidade de a Ouvidoria responder diretamente economiza o tempo do magistrado.

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. No caso de recurso, o tempo não é medido, uma vez ele é um processo de trabalho de outros órgãos.

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 1,2 dia.

FLUXO	TEMPO (DIAS)			
	REP	SJU	DNA	Total
Resposta direta pela Ouvidoria	0,2	0,5	0,4	0,4
Direcionamento ao setor	7,5	7,5	0,0	7,5
Decisão	0,4	0,5	0,0	0,5
Resposta do setor	6,8	6,8	0,0	6,8
Encaminhamento	0,2	0,3	0,0	0,2
Média	1,3	2,0	04	1,2

O tempo médio global de **1,2 dia** reflete o elevado percentual de respostas diretas, que puxam a média para baixo. A leitura desagregada revela, porém, diferença relevante entre categorias: REP registra média de **1,3 dia**, enquanto SJU atinge **2,0 dias** — 54% superior. Essa diferença não decorre do tempo de resposta dos setores, que é idêntico nas duas categorias (6,8 dias), mas do maior peso relativo das demandas direcionadas em SJU (21,9%) em comparação com REP (15,0%) e do tempo de resposta direta de SJU (0,5 dia) ser superior ao de REP (0,2 dia).

SÍNTESE EXECUTIVA E DIRETRIZ INSTITUCIONAL

Em 2025, a Ouvidoria-Geral recebeu 3.800 manifestações e tratou 4.036 demandas, com 87,3% delas respondidas diretamente pelo órgão, sem necessidade de mobilizar outros setores do Tribunal. O resultado mais expressivo ocorreu nas reclamações por excesso de prazo (REP), categoria de maior volume — 39,7% das demandas —, em que 85% das respostas foram diretas, com tempo médio de 1,3 dia. Esse desempenho traduz ganho concreto de eficiência intersetorial: cada demanda de REP respondida diretamente representa tempo de magistrado preservado para a atividade jurisdicional.

Dois dados merecem atenção no próximo exercício. O Serviço Judiciário (SJU) registrou tempo médio de 2,0 dias — 54% superior ao de REP —, diferença que justifica investigação sobre os tipos de demanda que concentram esse tempo adicional. As demandas não admitidas (DNA) representaram 36,8% do total, volume expressivo que recomenda análise desagregada por subtipo (DNI, DDD, DOO, DPJ) nos próximos relatórios, a fim de identificar se há padrões que possam ser endereçados por orientação preventiva ao usuário — reduzindo retrabalho e ampliando o acesso efetivo ao canal.

PODER JUDICIÁRIO
de Santa Catarina

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