

OUVIDORIA

PODER JUDICIÁRIO DE SANTA CATARINA

RELATÓRIO ESTATÍSTICO
OUVIDORIA DA MULHER

ANO 2025

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
de Santa Catarina
Ouvidoria

OUVIDORIA DO PODER JUDICIÁRIO DE SANTA CATARINA

RELATÓRIO ESTATÍSTICO
OUVIDORIA DA MULHER
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 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, 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).

O 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).

1. OUVIDORIA DA MULHER

A Ouvidoria da Mulher do Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina integra a estrutura administrativa da Ouvidoria do Poder Judiciário, à qual se encontra vinculada, conforme dispõe o art. 13-A da Resolução TJ n. 29/2022. Em razão dessa vinculação, não possui gestão própria, observando integralmente os mesmos parâmetros administrativos, procedimentais e operacionais adotados pelo órgão central.

A gestão das manifestações, o fluxo de tratamento das demandas, a utilização da estrutura física e de pessoal, bem como os critérios de monitoramento, controle e prestação de contas seguem os preceitos estabelecidos na Resolução TJ n. 29/2022, especialmente aqueles aplicáveis à Ouvidoria do Poder Judiciário. Os dados estatísticos e os relatórios de atividades da Ouvidoria da Mulher são produzidos em consonância com as diretrizes institucionais gerais, assegurando padronização, transparência e unidade de gestão.

2. 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 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.

2.1 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, ao final, compõem uma demanda, à qual é atribuída uma única classificação de resposta.

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	**32**
Demandas	**54**
Pedidos	**57**

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

MÊS_ENTRADA	MANIFESTAÇÕES	DEMANDAS	PEDIDOS
1/2025	2	4	4
2/2025	1	4	4
3/2025	5	10	10
4/2025	2	3	3
5/2025	5	14	15
6/2025	2	2	2
7/2025	1	1	1
8/2025	2	2	2
9/2025	2	2	2
10/2025	5	7	7
11/2025	0	0	0
12/2025	5	5	7

2.2 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 (62,5%).

CANAL	MANIFESTAÇÕES	%
Formulário Eletrônico	20	62,5%
E-mail	9	28,1%
Presencial	3	9,4%

2.3 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.

Entre as 32 manifestações do ano, houve identificação mínima do demandante em 30, todas pessoas físicas. Em 28, o manifestante informou seu sexo: 27 mulheres, 1 homem.

Quanto à escolaridade, foi informada em 16 manifestações, conforme a tabela:

ESCOLARIDADE	MANIFESTAÇÕES	%
Fundamental - Incompleto	2	12,5%
Fundamental - Completo	1	6,3%
Médio - Incompleto	1	6,3%
Médio - Completo	2	12,5%
Superior - Completo	7	43,8%
Mestrado	2	12,5%
Doutorado	1	6,3%

2.4 DEMANDAS E PEDIDOS POR TIPO DE DEMANDA E CATEGORIA

A reorganização da operação teve um efeito direto sobre a categorização das demandas. Quando foi criada a Ouvidoria da Mulher, a identificação de uma demanda dela se dava pela categoria. Isso gerava um conflito de classificação, principalmente nos casos em que um pedido de informação era feito pelos canais da Ouvidoria da Mulher. Adotava-se, então, a precedência da categoria SIC sobre a categoria OUM (Ouvidoria da Mulher).

Agora, a diversidade operacional é captada mediante o campo "tipo de ouvidoria". Porém, o isolamento do Serviço de Informação ao Cidadão só começou a ser implementado em dezembro. Daí que ainda seja possível encontrar pedidos de informação na Ouvidoria da Mulher. Nos próximos anos, isso não ocorrerá mais.

Quanto ao tipo de demanda, as demandas e os pedidos foram distribuídos conforme a tabela:

TIPO DE DEMANDA	DEMANDAS	PEDIDOS	% DEMANDAS	% PEDIDOS
Denúncia	18	18	33,3%	31,6%
Informação	8	9	14,8%	15,8%
Manifestação	17	19	31,5%	33,3%
Reclamação	10	10	18,5%	17,5%
Reclamação por excesso de prazo em processo judicial	1	1	1,9%	1,8%

O tipo de demanda "manifestação" é utilizado em casos em que não há tipificação precisa nas demandas não admitidas, por violarem manifestamente as condições para o tratamento. Observa-se que este é o caso mais frequente na Ouvidoria da Mulher, seja na perspectiva do número de demanda, seja na do número de pedidos.

As demandas também são classificadas conforme categorias:

- DNA: são as demandas inadmitidas, ou seja, aquelas demandas que não atendem aos requisitos estabelecidos no art. 21 da Resolução TJ n. 2/2022.
- REP: são as reclamações por excesso de prazo em processo judicial.
- SJU: trata-se das demais manifestações relativas ao serviço judiciário, englobando os seguintes tipos: reclamação, solicitação, sugestão, denúncia e elogio.
- SIC: são os pedidos de informação, conforme disciplina da Lei de Acesso à Informação (Lei n. 12.527/2011).

A distribuição das demandas em categorias é descrita na tabela abaixo. O mais comum é que a demanda seja inadmitida, em cerca de 3 a cada 4 demandas.

CATEGORIA	DEMANDAS	PEDIDOS	% DEMANDAS	% PEDIDOS
DNA	41	43	75,9%	75,4%
REP	1	1	1,9%	1,8%
SIC	8	9	14,8%	15,8%
SJU	4	4	7,4%	7,0%

2.5 DECISÃO

Recebida uma demanda, existem duas possibilidades: a Ouvidoria da Mulher responde diretamente ao usuário (RO) ou direciona a demanda ao setor (DS).

Em 2025, todas as demandas foram respondidas diretamente pela Ouvidoria da Mulher.

2.6 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 de atendimento foi de 0,9 dia, com a seguinte discriminação em categorias:

CATEGORIA	TEMPO MÉDIO (dias corridos)
DNA	0,9
REP	0,1
SIC	1,0
SJU	1,3

SÍNTESE EXECUTIVA E DIRETRIZ INSTITUCIONAL

Os dados apresentados neste relatório evidenciam o funcionamento da Ouvidoria da Mulher como canal especializado de escuta e encaminhamento de demandas relacionadas à temática de gênero no âmbito do Poder Judiciário de Santa Catarina.

A predominância de demandas classificadas como não admitidas indica, por um lado, a necessidade de contínuo aprimoramento da comunicação institucional, a fim de orientar adequadamente as usuárias quanto às atribuições da Ouvidoria, e, por outro, reforça o papel do órgão como instância de triagem qualificada das manifestações recebidas.

O reduzido tempo médio de resposta demonstra elevada capacidade de tratamento das demandas, especialmente em razão da resolutividade direta pela própria Ouvidoria da Mulher, sem necessidade de encaminhamento a outros setores.

A reestruturação metodológica implementada no segundo semestre de 2025, com a segmentação das operações entre Ouvidoria Geral, Ouvidoria da Mulher e Serviço de Informação ao Cidadão, representa avanço relevante na organização dos dados e na especialização do atendimento, cujos efeitos poderão ser avaliados de forma mais precisa nos exercícios subsequentes.

Nesse contexto, a Ouvidoria da Mulher reafirma seu compromisso com o aprimoramento contínuo de seus processos, com a qualificação do atendimento às usuárias e com o fortalecimento de sua atuação como instrumento institucional de acolhimento, orientação e promoção de direitos.

PODER JUDICIÁRIO
de Santa Catarina

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