

OUVIDORIA

PODER JUDICIÁRIO DE SANTA CATARINA

RELATÓRIO ESTATÍSTICO
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO
AO CIDADÃO - SIC

ANO 2025

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
de Santa Catarina
Ouvidoria

OUVIDORIA DO PODER JUDICIÁRIO DE SANTA CATARINA

RELATÓRIO ESTATÍSTICO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC 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, referentes ao exercício de 2025, atende ao dever estabelecido no art. 41 da Resolução CNJ 215/2015.

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:

Manifestações	1.105
Demandas	1.389
Pedidos	14.900

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

MÊS ENTRADA	MANIFESTAÇÕES	DEMANDAS	PEDIDOS
1/2025	81	106	116
2/2025	91	130	1.890
3/2025	119	138	200
4/2025	83	94	142
5/2025	89	110	196
6/2025	104	125	484
7/2025	106	137	319
8/2025	114	133	202
9/2025	96	116	156
10/2025	101	141	228
11/2025	64	78	131
12/2025	57	81	10.836

Os meses de fevereiro e dezembro trazem valores anormalmente altos de pedidos. Eles decorrem de pedidos de dados estatísticos, demandas que por vezes multiplicam-se por elementos da classificação do processo judicial, pela unidade judiciária ou comarca, ou ainda pela segmentação do período, que acabam multiplicando a quantidade.

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	92	116
Mediana	94	121
Desvio-padrão	18,0	21,2

Máximo	119	141
Mínimo	57	78
Amplitude	62	63
Dias corridos	365	365
Dias úteis	239	239
Média diária (dias corridos)	3,0	3,8
Média diária (dias úteis)	4,6	5,8

3. CANAL

Os pedidos de informação podem ser apresentados mediante os seguintes canais de atendimento: formulário eletrônico, e-mail, telefone, carta, presencialmente ou via Ouvidoria do CNJ. O canal mais frequente é o formulário eletrônico (95,7%). Não houve nenhuma carta.

CANAL	MANIFESTAÇÕES	%
Formulário Eletrônico	1.058	95,7%
E-mail	25	2,3%
Telefone	9	0,8%
Presencial	8	0,7%
CNJ Ouvidoria	5	0,5%

4. PERFIL DO DEMANDANTE

Para que um pedido de informação seja atendido, 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.

4.1 PESSOAS FÍSICAS

O caso mais frequente é que o demandante seja pessoa física: 1.081 das 1.105 manifestações, i.e., 98%.

Em 947 manifestações foi informado o sexo, havendo prevalência de homens: 525 (55%) contra 422 (45%).

Quanto à escolaridade, foi informada em 706 manifestações, conforme a tabela:

ESCOLARIDADE	MANIFESTAÇÕES	%
Fundamental - Incompleto	9	1,3%
Fundamental - Completo	7	1,0%
Médio - Incompleto	18	2,5%
Médio - Completo	83	11,8%
Superior - Incompleto	91	12,9%
Superior - Completo	423	59,9%
Mestrado	64	9,1%
Doutorado	11	1,6%

Por fim, quanto à ocupação, foi informada em 734 manifestações, das quais a opção “Outros” foi selecionada 123 vezes, sendo o caso mais frequente (16,8%). Depois, o caso mais frequente foi “Advogado”, 114 (15,5%), seguido de “Servidor Público Estadual”, 94 (12,8%). Todas as demais ocupações representam individualmente menos de 10% das manifestações.

OCUPAÇÃO	MANIFESTAÇÕES	%
Advogado	114	15,5%
Aposentado	37	5,0%
Desempregado	41	5,6%
Empregado de Empresa Privada	54	7,4%
Empregado Público	26	3,5%
Empresário	22	3,0%
Estudante	59	8,0%
Jornalista	8	1,1%
Militar	6	0,8%
Outros	123	16,8%
Pensionista	5	0,7%
Procurador/Advogado Público	1	0,1%

Profissional Liberal ou Autônomo	22	3,0%
Servidor do PJSC	24	3,3%
Servidor Público Estadual	94	12,8%
Servidor Público Federal	34	4,6%
Servidor Público Municipal	64	8,7%

4.2PESSOAS JURÍDICAS

Houve apenas 24 manifestações realizadas por pessoas jurídicas, cerca de 2% do total. A Ouvidoria coleta a área de atuação e o tipo de instituição, que foram informados, respectivamente, em 16 e 13 manifestações.

ÁREA DE ATUAÇÃO	MANIFESTAÇÕES	%
Comércio e serviços	5	38,5%
Jurídica/Política	2	15,4%
Outros	6	46,2%

TIPO DE INSTITUIÇÃO	MANIFESTAÇÕES	%
Empresa - PME	4	25,0%
Escritório de advocacia	1	6,3%
Não informado	1	6,3%
Órg. Não Governamental	3	18,8%
Órgão público Estadual/DF	1	6,3%
Outros	4	25,0%
Sindicato/Conselho profis.	2	12,5%

5. ASSUNTOS MAIS FREQUENTES

A frequência dos assuntos é feita por demanda e por pedido, que são os elementos em que a classificação do objeto faz sentido. Não deve ser medida por manifestação, uma vez que esta pode conter múltiplas demandas.

Para efeitos de cálculo, foram excluídos os registros em que o assunto não é uma opção cadastrada na base de dado, que recebe o valor “Outros”. Assim, a tabela abaixo contempla o total de 993 demandas e 13.962 pedidos.

ASSUNTO	DEMANDAS	PEDIDOS	% DEMANDAS	% PEDIDOS
Quantitativo de Cargos Vagos	307	370	30,92%	2,65%
Concursos Públicos e Seleções de Estágios	205	243	20,64%	1,74%
Andamento de Processo Judicial	85	100	8,56%	0,72%
Dados Estatísticos de Processos Judiciais	82	12.655	8,26%	90,64%
Obtenção de Senha para Acesso a Processo Eletrônico	80	88	8,06%	0,63%
Servidor - Vida Funcional	68	265	6,85%	1,90%
Custas Preparo e Emolumentos	46	51	4,63%	0,37%
Certidões	32	38	3,22%	0,27%
Remuneração de Servidores e/ou Magistrados	21	39	2,11%	0,28%
Assistência Judiciária Gratuita	18	18	1,81%	0,13%
Andamento de Processo Administrativo	18	21	1,81%	0,15%
Gestão Orçamentária e Financeira	9	52	0,91%	0,37%
Infância e Juventude	8	8	0,81%	0,06%
Endereços e Telefones	5	5	0,50%	0,04%
Licitações, Contratos e Fornecedores	4	4	0,40%	0,03%
Suspensão de Prazos e de Expediente	3	3	0,30%	0,02%
Plantão Judiciário	1	1	0,10%	0,01%
Conciliação e Mediação	1	1	0,10%	0,01%

Observa-se que os assuntos mais frequentes, em termos de demanda, são aqueles relacionados direta ou indiretamente a concursos públicos (51,56%). Por outro lado, "Dados Estatísticos de Processos Judiciais" aparece em quarto lugar em demandas, mas representa cerca de 91% dos pedidos. Isso decorre do efeito do multiplicativo que pode ocorrer nesse assunto, uma vez que cada combinação de classificação do processo, unidade judiciária e segmentação temporal pode resultar num pedido autônomo, em que vasta multiplicidade pode ser agregada numa única demanda.

6. CLASSIFICAÇÃO DA RESPOSTA

As respostas dos pedidos de informação são classificadas em três níveis, dos quais os dois primeiros sempre existem: evento, tipo de resposta e motivo. O evento é o marcador principal, que pode "Atendido", "Não atendido" ou "Acesso negado".

EVENTO	DEMANDAS	PEDIDOS	% DEMANDAS	% PEDIDOS
Acesso negado	97	201	7,0%	1,3%
Atendido	926	11.137	66,7%	74,7%
Não atendido	366	3.562	26,3%	23,9%

6.1 ATENDIDO

Os pedidos atendidos são aqueles em que a informação solicitada é ao menos parcialmente concedida. Divide-se, quanto ao tipo de resposta, em acesso integral e acesso parcial.

TIPO DE RESPOSTA	DEMANDAS	PEDIDOS	% DEMANDAS	% PEDIDOS
Acesso integral	910	11.115	98,3%	99,8%
Acesso parcial	16	22	1,7%	0,2%

Quando ocorre acesso integral, é classificada em informação disponível ou informação disponibilizada. Informação disponível é quando está no ambiente do portal do PJSC e é acessível ao público geral. Quando não é o caso, trata-se de informação disponibilizada.

MOTIVO	DEMANDAS	PEDIDOS	% DEMANDAS	% PEDIDOS
Informação disponibilizada	488	10.515	53,6%	94,6%
Informação disponível	422	600	46,4%	5,4%

Por outro lado, quando se trata de atendimento parcial, o motivo traz o impedimento ao acesso integral.

MOTIVO	DEMANDAS	PEDIDOS	% DEMANDAS	% PEDIDOS
Informação inexistente	1	2	6,3%	9,1%
Informação sigilosa – processos em segredo de justiça (art. 26, VII, Res. TJ 2/2022)	15	20	93,8%	90,9%

6.2 NÃO ATENDIDO

Um pedido pode ser não atendido por limitações na atuação da Ouvidoria, conforme previstas no art. 21 da Resolução TJ n. 2/2022, por alguma limitação em relação ao objeto (inexistência, não se tratar de pedido de Lei de Acesso à Informação, processo decisório em curso), por desistência do demandante ou por ser um pedido repetido pelo mesmo usuário em período recente.

Os casos mais frequentes são em relação ao objeto: informação inexistente e não se tratar de pedido de LAI. Juntas, essas hipóteses correspondem a 72,4% das demandas e 96,4% dos pedidos não atendidos.

MOTIVO	DEMANDAS	PEDIDOS	% DEMANDAS	% PEDIDOS
Desistência	1	6	0,3%	0,2%
Informação inexistente	175	3.327	47,8%	93,4%
Matéria da competência legal de outro órgão (art. 21, III, Res. TJ 2/2022)	32	47	8,7%	1,3%
Matéria jurídico-processual (art. 21, IV, Res. TJ 2/2022)	28	31	7,7%	0,9%
Não se trata de pedido de LAI	90	108	24,6%	3,0%

Notícias de fatos que constituam crimes (art. 21, II, Res. TJ 2/2022)	8	8	2,2%	0,2%
Pergunta duplicada/ repetida	32	35	8,7%	1,0%

6.3 ACESSO NEGADO

A negativa de acesso à informação ocorre quando essa existe ou poderia ser produzida, mas há alguma restrição na sua disponibilização ou inconveniência na sua produção. As hipóteses são previstas no art. 12 da Resolução CNJ n. 215/2015 e reproduzidas no art. 26 da Resolução TJ n. 2/2022.

MOTIVO	DEMANDAS	PEDIDOS	% DEMANDAS	% PEDIDOS
Dados pessoais (art. 26 VIII, Res. TJ 2/2022)	12	24	12,4%	11,9%
Informação sigilosa – processos em segredo de justiça (art. 26, VII, Res. TJ 2/2022)	2	2	2,1%	1,0%
Pedido exige tratamento adicional de dados (art. 26, III, Res. TJ 2/2022)	5	23	5,2%	11,4%
Pedido incompreensível ou genérico (art. 26, I, Res. TJ 2/2022)	78	152	80,4%	75,6%

7. DECISÃO

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

Os dados mostram um contraste significativo da medida por demandas e por pedidos. A causa principal são os pedidos de dados estatísticos, em que uma demanda pode conter uma quantidade muito grande de pedidos, geralmente obtidos mediante a execução de um script único no Sistema Gerenciador de Banco de Dados.

Dada essa unidade da operação nas demandas com múltiplos pedidos, a métrica mais significativa é o percentual de demandas respondidas diretamente ou direcionadas ao setor.

DECISÃO	DEMANDAS	PEDIDOS	% DEMANDAS	% PEDIDOS
DS	175	13.401	12,6%	89,9%
RO	1.214	1.499	87,4%	10,1%

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 1,5 dia.

FLUXO	TEMPO (DIAS)
Resposta direta pela Ouvidoria	0,3
Direcionamento ao setor	9,8
Decisão	0,9
Resposta do setor	8,7
Encaminhamento	0,2
Média	1,5

9. RECURSOS

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

Houve recurso face à negativa de acesso em 5 manifestações em 2025. A tabela abaixo resume a classificação da negativa de acesso original e a classificação após a decisão:

Manifestação	Classificação Inicial			Classificação Final			Decisão
	Evento	Tipo de resposta	Motivo	Evento	Tipo de resposta	Motivo	
OPJ-2025-000803	Acesso negado	Acesso negado	Dados pessoais	Atendido	Acesso integral	Informação disponibilizada	Provido
OPJ-2025-000938	Acesso negado	Acesso negado	Incompreensível ou genérico	Acesso negado	Acesso negado	Incompreensível ou genérico	Desprovido
OPJ-2025-001000	Acesso negado	Acesso negado	Incompreensível ou genérico	Acesso negado	Acesso negado	Incompreensível ou genérico	Desprovido
OPJ-2025-001622	Acesso negado	Acesso negado	Incompreensível ou genérico	Acesso negado	Acesso negado	Dados pessoais	Desprovido
OPJ-2025-001757	Acesso negado	Acesso negado	Dados pessoais	Acesso negado	Acesso negado	Dados pessoais	Desprovido

SÍNTESE E DIRETRIZ INSTITUCIONAL

Em 2025, o Serviço de Informação ao Cidadão registrou 1.105 manifestações e 1.389 demandas, com 87,4% delas respondidas diretamente pela Ouvidoria, sem necessidade de mobilizar outros setores do Tribunal. O índice de atendimento integral atingiu 98,3% das demandas deferidas, e os cinco recursos interpostos foram julgados com fundamentação consistente — o único provido resultou em reclassificação para acesso integral, confirmando que a negativa original comportava revisão.

O principal ponto de atenção é o aumento de 40% no tempo médio de atendimento, de 1,10 dia em 2024 para 1,50 dia em 2025. A deterioração concentrou-se na fase de decisão — que cresceu 30% —e na fase de resposta do setor, que aumentou 16%. Os valores absolutos ainda são baixos, mas a tendência contraria o movimento de melhora verificado nas demais categorias da Ouvidoria e merece monitoramento específico.

A análise dos assuntos revela que pedidos relacionados a concursos públicos e quantitativo de cargos vagos respondem por mais da metade das demandas (51,6%), enquanto pedidos de dados estatísticos de processos judiciais concentram 90,6% do volume de pedidos — fenômeno explicado pelo efeito multiplicativo da segmentação analítica. Essa estrutura assimétrica deve orientar o dimensionamento operacional em 2026.

Para o próximo exercício, os dados apontam três prioridades: investigar as causas do aumento no tempo de decisão e adotar medidas corretivas; desenvolver orientação prévia ao usuário sobre os requisitos de clareza e especificidade dos pedidos — dado que 80,4% das negativas de acesso decorrem de pedidos incompreensíveis ou genéricos —; e monitorar a demanda por dados estatísticos processuais, avaliando a viabilidade de disponibilização proativa que reduza a necessidade de pedidos individuais.

PODER JUDICIÁRIO
de Santa Catarina

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