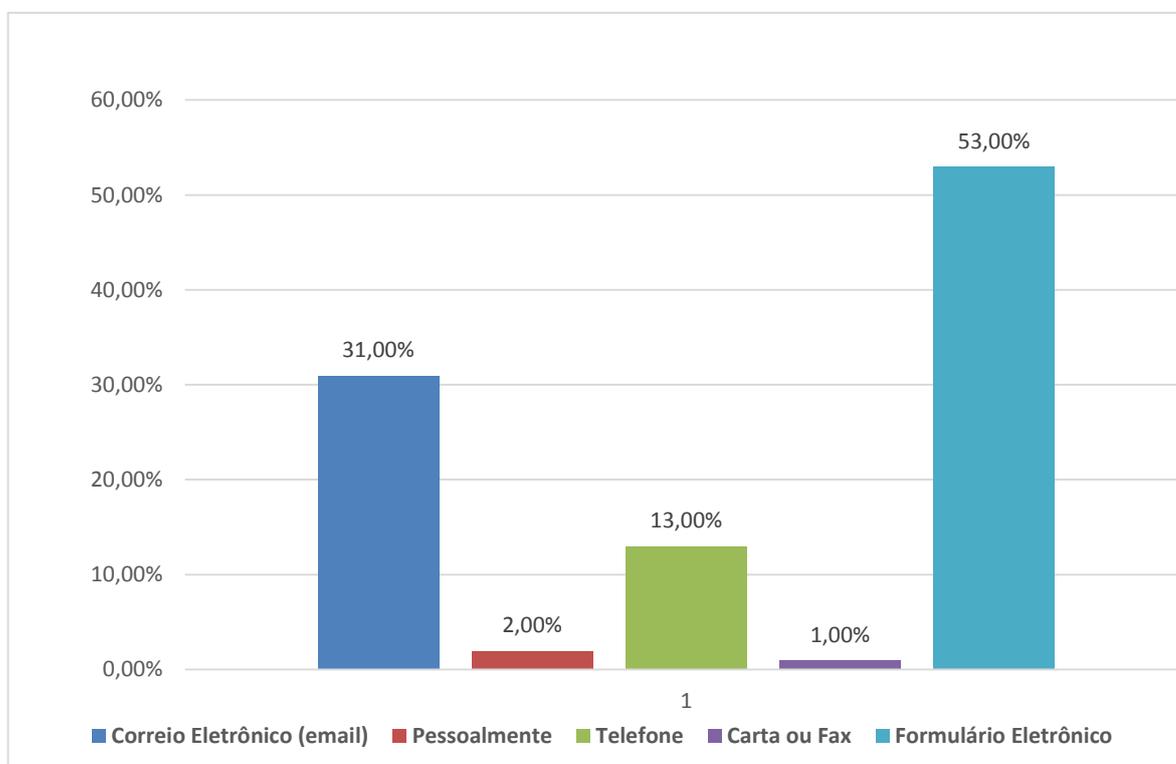


1. Ouvidoria Judicial - indicadores estatísticos 2015

Em atendimento ao disposto no artigo 2º, inciso VII, da Resolução n. 12/06-TJ e no artigo 9º, inciso V da Resolução n. 103/2010 do CNJ, apresenta-se o relatório estatístico da Ouvidoria Judicial do Poder Judiciário de Santa Catarina, relativo ao ano de 2015.

A Ouvidoria Judicial possui 5 (cinco) meios de recebimento de demandas, são eles: atendimento telefônico, endereço eletrônico (e-mail), correspondência, formulário eletrônico disponível no portal e atendimento presencial.

No ano de 2015 registrou-se a **entrada de 2123 (duas mil, cento e vinte e três)** demandas advindas de todos os meios de comunicação com a Ouvidoria Judicial, sendo que o formulário eletrônico e o endereço de e-mail foram os canais mais utilizados pelos demandantes, respondendo o primeiro por 53% do total de contatos e o segundo por 31%, conforme se observa nos gráficos abaixo:

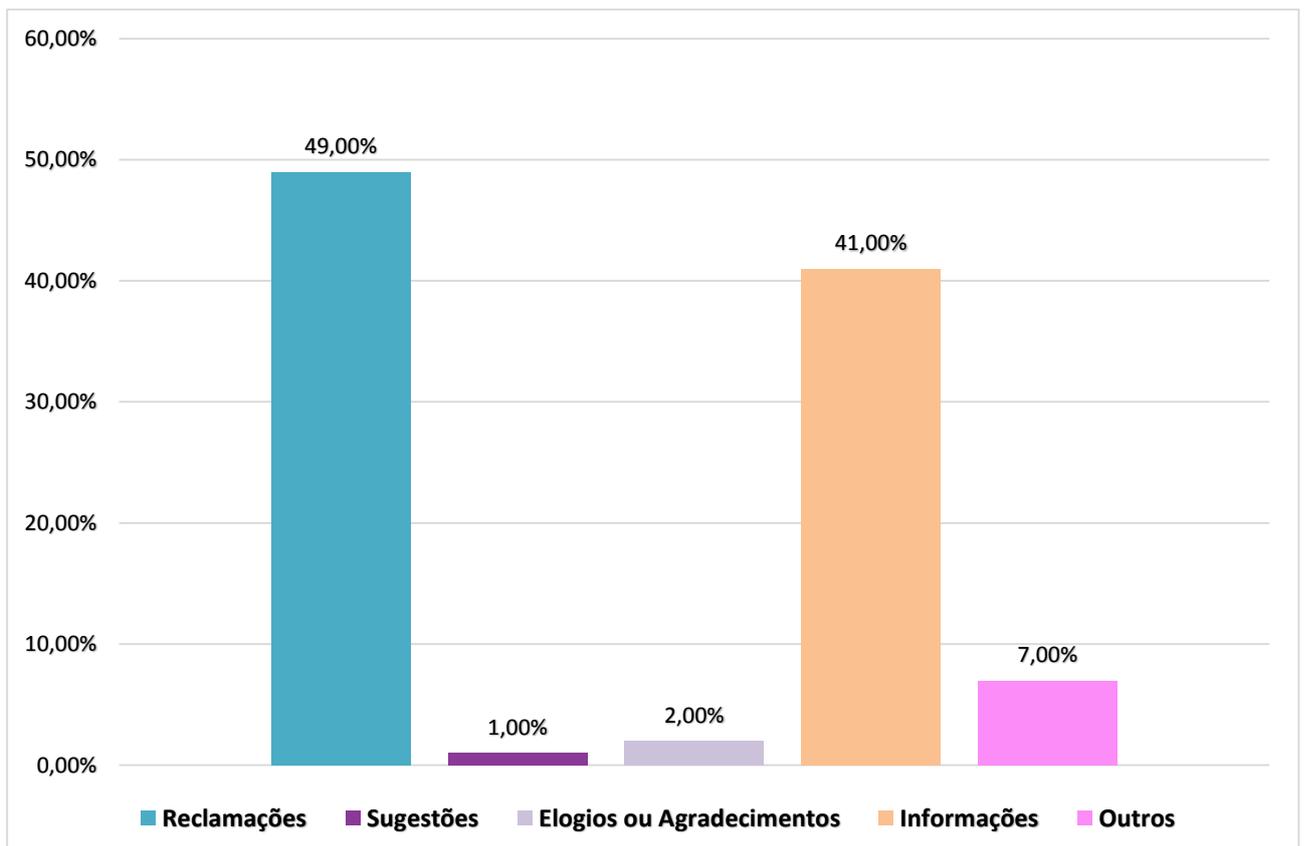


2. Formas de recebimento das demandas

Pessoalmente	50
Correio Eletrônico (e-mail)	667
Telefone	282
Correspondência	6
Formulário eletrônico disponível no portal	1118

3. Espécies de demandas recebidas

Quanto às espécies de demandas recebidas, assim como se constatou no ano de 2014, as reclamações responderam por 49% das manifestações do público externo, seguidas pelos pedidos de informações, que somaram 41%. Os elogios e agradecimentos tiveram 2% e as sugestões 1% do total das manifestações.



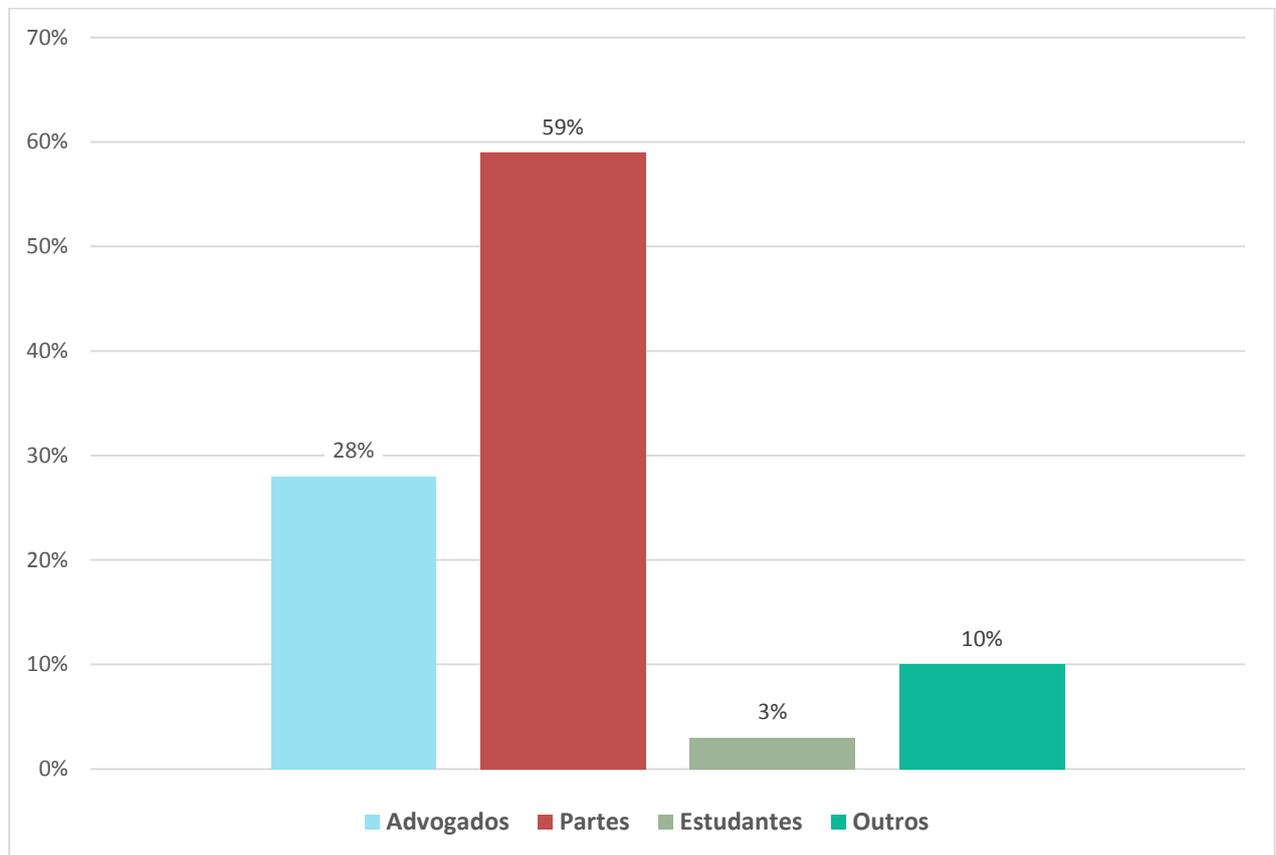
As demandas recebidas foram classificadas também pelos assuntos a que se referem, sendo tal classificação útil para identificação dos principais pontos de inquietação da sociedade no âmbito do judiciário catarinense.

Observa-se pelos dados estatísticos, que as reclamações atinentes à morosidade judicial e as informações sobre o andamento processual são os temas que mais foram citados pelos demandantes.

3.1. Números Totais

Reclamações	1045
Morosidade na tramitação processual	801
Atendimento prestado pelos servidores/pessoal e telefônico	66
Comportamento/Conduta de magistrados e servidores	35
Serviço de peticionamento eletrônico - indisponibilidade/instabilidade	78
Cartórios Extrajudiciais	38
Processo digital	12
Consulta processual/indisponibilidade	7
Não afetas ao PJSC	8
Sugestões	24
Elogios ou agradecimentos	53
Informações	871
Andamento processual	518
Concurso público	49
Serviço de peticionamento eletrônico	28
Expediente do Poder Judiciário de SC	7
Contatos telefônicos	20
Cartórios Extrajudiciais	16
Processo digital	9
Pedidos de Informações com base na Lei n. 12.527/2011	62
Outras informações de caráter geral	162
Outras demandas não afetas ao PJSC	130
Total	2123

4. Categoria dos usuários que se utilizaram da Ouvidoria Judicial



5 Resultados obtidos – demandas respondidas e pendentes

