



**OUVIDORIA**  
**PODER JUDICIÁRIO DO**  
**ESTADO DE SANTA CATARINA**  
RELATÓRIO DE ATIVIDADES  
RELATÓRIO ESTATÍSTICO  
ANO 2018

## **Equipe da Ouvidoria**

### **Ouvidor do Poder Judiciário**

Desembargador Vilson Fontana

### **Juíza Auxiliar da Presidência**

Juíza Carolina Ranzolin Nerbass Fretta

### **Coordenador**

Rodrigo de Aguiar Damiani

### **Servidores**

Bárbara Rodrigues de Freitas Lazzari

Bernardo Vieira Emerick

Márcio Atila dos Santos

# SUMÁRIO

<b>RELATÓRIO DE ATIVIDADES.....</b>	<b>5</b>
-------------------------------------	----------

<b>1 CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO .....</b>	<b>6</b>
<b>2 SISTEMA INFORMATIZADO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO.....</b>	<b>6</b>
2.1 Formulário eletrônico.....	6
2.2 Sistema Ouvidoria de Gerenciamento e Controle de Demandas - SisOuv .....	7
2.3 Unificação a Base de Dados.....	7
<b>3 ALGORITMO PARA AUXILIAR A TOMADA DE DECISÃO NAS RECLAMAÇÕES POR EXCESSO DE PRAZO PARA A PRÁTICA DE ATOS PROCESSUAIS JUDICIAIS.....</b>	<b>8</b>

<b>RELATÓRIO ESTATÍSTICO.....</b>	<b>10</b>
-----------------------------------	-----------

## **DEMANDAS EM GERAL**

<b>1 DEMANDAS POR CATEGORIA.....</b>	<b>11</b>
1.1 Demandas Recebidas por Mês .....	11
1.2 Demandas Recebidas por Categoria por Mês .....	12
<b>2 CANAL DE CONTATO.....</b>	<b>13</b>
<b>3 PERFIL DOS DEMANDANTES.....</b>	<b>13</b>
<b>4 TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO NA OUVIDORIA.....</b>	<b>13</b>
4.1 Tempo Médio de Atendimento Geral .....	14
4.2 Comparativo de Tempo Médio de Atendimento por Categoria .....	14
<b>5 DEMANDAS NÃO ADMITIDAS.....</b>	<b>17</b>
<b>6 TIPOS DE DEMANDAS .....</b>	<b>17</b>
<b>7 DEMANDAS EM QUE HÁ REFERÊNCIA A PROCESSO JUDICIAL E AS DEMAIS DEMANDAS.....</b>	<b>17</b>

## **ANÁLISE POR CATEGORIA**

<b>8 SERVIÇO JUDICIÁRIO - SJU.....</b>	<b>19</b>
<b>9 RECLAMAÇÃO POR EXCESSO DE PRAZO.....</b>	<b>20</b>
9.1 Demandas por Subseção .....	20
9.2 Demandas por Região .....	21
9.3 Demandas por Área Judicial.....	22
9.4 Demandas por Instância.....	22
9.5 Demandas por Tipo de Ato Processual .....	23
9.6 Processos nos Meios Físico e Eletrônico.....	23
9.7 Classes Processuais Mais Frequentes.....	24
9.8 Assuntos Processuais Mais Frequentes .....	24
<b>10 SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC.....</b>	<b>25</b>
10.1 Temas Abordados nos Pedidos de Informação .....	26
10.3 Pedidos de Informação Atendidos, Não Atendidos ou Negados.....	26
10.4 Pedidos Atendidos Integralmente.....	27
10.5 Motivo do Não Atendimento .....	28
10.6 Motivo da Negativa de Acesso aos Pedidos de Informação.....	28
<b>11 TAXA DE CONGESTIONAMENTO .....</b>	<b>29</b>
<b>12 RESPOSTAS NO MÊS DE ENTRADA.....</b>	<b>30</b>
<b>13 RESPOSTAS FORA DO PRAZO.....</b>	<b>30</b>
13.1 Resposta Fora do Prazo - SIC .....	31
13.2 Resposta Fora do Prazo - Demais Tipos de Demanda .....	31
13.3 Resposta Fora do Prazo - Demandas Não Direcionadas.....	31

## RELATÓRIO

A Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina está vinculada ao Gabinete da Presidência, sendo o desembargador ouvidor escolhido pelo Tribunal Pleno mediante indicação do presidente do Tribunal de Justiça, cabendo àquele receber, encaminhar e responder a reclamações, solicitações, sugestões, denúncias, elogios e pedidos de informações relacionados às esferas judicial e administrativa.

O exercício dessas tarefas pressupõe a existência de **método claro** de atendimento, de maneira a assegurar ao interessado a fundamental percepção de que há **instrumentos de gestão e de controle ligados à proteção** de seus **direitos** e, desse modo, legitimar materialmente a atuação do órgão na busca da efetivação das pretensões de caráter jurisdicional e administrativo. É possível encontrar no sítio da Ouvidoria informações relevantes a respeito da forma de atuação como canal de comunicação.

A **confiança** de que o procedimento adotado é seguro e atende às expectativas incentiva a **participação** dos interessados e, por consequência, **fortalece o papel da Ouvidoria** no âmbito do Poder Judiciário. Além disso, tal medida contribui para a evolução das pessoas, dos processos de trabalho e, portanto, da instituição.

A divulgação deste **informativo anual** é um passo no caminho da transparência, a evidenciar à administração do Poder Judiciário e à sociedade, em especial aos interessados, as providências adotadas pela Ouvidoria na busca de respostas às inquietações e às indagações dos usuários durante o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2018.



# RELATÓRIO DE ATIVIDADES

O relatório de atividades deve ser apresentado ao presidente do Tribunal de Justiça com o rol de ações executadas para implementar um processo permanente de divulgação de suas atividades e serviços, consoante o explicitado nos incisos XII e XIII do art. 3º da Resolução TJ n. 5/2016.

Este relatório de atividades destaca as medidas que foram executadas para ampliar e melhorar o acesso à informação e, conseqüentemente, a transparência da instituição, assim como para organizar e padronizar o atendimento ao público.

## 1. CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

A Ouvidoria elaborou uma carta de serviço ao usuário com informações claras e precisas em relação a cada tipo de demanda, seus requisitos, etapas para processamento e previsão do prazo máximo para atendimento pelo órgão, nos termos exigidos pela Lei n. 13.460/2017.

## 2. SISTEMA INFORMATIZADO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

A Lei n. 13.460/2017 prevê que é direito do usuário a adequada prestação do serviço público, devendo ser observada como diretriz, entre outras, a "aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações" (art. 5º, XIII). A Ouvidoria adotou providências para atender tal exigência ao buscar aprimorar o formulário eletrônico e o sistema de registro e de controle informatizado, além de agir para unificar a base de dados interna.

Essas implementações ainda não ocorreram devido ao grau de complexidade do projeto, que está sendo desenvolvido pelos servidores da própria Ouvidoria.

### 2.1 Formulário eletrônico

A Ouvidoria do Poder Judiciário reformulou o formulário eletrônico para permitir a proteção dos dados pessoais do demandante e a qualificação da demanda por tipo, assunto e, opcionalmente, complemento do assunto escolhido. Cada tipo de demanda possui requisitos próprios, os quais são explicitados no momento em que ocorre a seleção. Além disso, há esclarecimentos sobre as limitações impostas à atuação do órgão.

O formulário eletrônico foi idealizado para integrar-se à base de dados da Ouvidoria, mantida em planilha no formato .xls, e, desse modo, permitir a captura automática dos dados pessoais do demandante e também das informações referentes aos processos judiciais,



quando objeto da demanda. Contudo, essa integração depende da finalização do Sistema Ouvidoria de Gerenciamento e Controle de Demandas – SisOuv, que está sendo desenvolvido por servidores deste órgão.

## 2.2 Sistema Ouvidoria de Gerenciamento e Controle de Demandas – SisOuv

O Sistema Ouvidoria de Gerenciamento e Controle de Demandas – SisOuv está sendo desenvolvido na linguagem Visual Basic for Application (VBA), que utiliza o programa Excel da Microsoft como plataforma de apoio, para permitir ao analista da demanda trabalhar em um único ambiente.

O projeto partiu da remodelação do formulário eletrônico da Ouvidoria e abrange a captura de dados pelo SisOuv, o desenho do fluxo de trabalho de cada modalidade de demanda, as descrições dos requisitos para a programação do sistema, com 552 campos de tratamento das informações.

Desenvolveu-se módulo específico, também na linguagem VBA, para executar o algoritmo criado pela Ouvidoria para auxiliar na tomada de decisão quanto à deliberação sobre indício da existência de eventual excesso de prazo alegado em reclamação aduzida perante este órgão.

## 2.3 Unificação da Base de Dados

No começo de 2018 foi avaliada a possibilidade de mudança da base de dados utilizada no registro das demandas. Em particular, quatro pontos foram considerados relevantes: i) possibilidade de unificação dos dados em uma única tabela; ii) introdução de cálculos no momento do preenchimento da base de dados pelo SisOuv; iii) necessidade de melhoria nos controles internos; e iv) melhoria na qualidade das informações.

Quanto à unificação do banco de dados, deve-se observar que, à época, eram utilizadas quatro tabelas separadas, uma para cada categoria de demanda (REP, SIC, SJU e DNA). Uma vez salvos os dados, a análise estatística é feita com dados de uma quinta tabela, criada pela reunião dessas quatro. Assim, para evitar o trabalho contínuo de transportar os dados das quatro tabelas para uma de estatística, decidiu-se pela unificação dos dados.

A tabela de estatística não apenas unifica os dados das outras, como também permite a realização de vários outros cálculos. Como exemplo, a partir da data de entrada da demanda é calculado o ano da entrada. É um cálculo simples, mas que, quando aplicado à totalidade dos registros e considerado junto com tantos outros cálculos similares, acabava consumindo muito tempo de trabalho na metodologia até então adotada.



No que diz respeito à melhoria nos controles internos, a nova tabela prevê uma série de datas a fim de facilitar o controle das respostas, sobretudo nas demandas direcionadas. Com o aumento do número de demandas em 2018, verificou-se a urgência dessa medida.

Relativamente à evolução no tratamento da informação, várias informações novas ou reformuladas foram incluídas na nova tabela com vistas a trazer dados mais significativos. Desse modo, mira-se uma melhor gestão do conhecimento.

### **3. ALGORITMO PARA AUXILIAR A TOMADA DE DECISÃO NAS RECLAMAÇÕES POR EXCESSO DE PRAZO PARA A PRÁTICA DE ATOS PROCESSUAIS JUDICIAIS**

Relativamente ao algoritmo de decisão nas reclamações de excesso de prazo, é necessário fazer um breve relato sobre seu desenvolvimento. Inicialmente, considerou-se a avaliação apenas da situação da fila em que o processo se encontrava no momento do recebimento da demanda pela Ouvidoria. Em seguida, foi aventada a possibilidade de utilização do histórico inteiro do processo. A partir daí surgiram os desafios de integrar a análise da fila corrente e das filas anteriores, e, principalmente, de como realizar cada análise.

À primeira vista, foi considerada a utilização de distribuição gaussiana como aproximação da distribuição do tempo em cada fila. Assim, de posse da média e desvio padrão, seria possível aferir a qualidade do tempo em que o processo ficou em cada fila a partir da raridade teórica de ocorrer tempo igual ou maior. Contudo, logo se verificou que a distribuição normal não servia como boa aproximação dos dados reais, por haver grande assimetria nos dados.

Em substituição à gaussiana, foi também estudada a possibilidade de aplicação da distribuição exponencial negativa. Os motivos que levaram a essa escolha foram dois: i) a simplicidade da distribuição, que permitiria a realização dos cálculos sem dificuldade; e ii) a verificação de que em muitos casos o coeficiente de variação das filas era razoavelmente próximo da unidade, como ocorre nessa distribuição.

Contudo, mais uma vez, os cálculos acabavam mostrando que a distribuição real tinha assimetria não condizente com o esperado pela distribuição teórica, o que fazia com que se atribuisse juízo demasiado negativo sobre o tempo na fila.

Finalmente, optou-se pelo abandono de distribuições teóricas e passou-se a utilizar diversas medidas de posição, o que melhora bastante a apreensão sobre a distribuição real do tempo em cada fila. A análise que se faz hoje tanto da fila atual como do histórico é com base nas medidas de posição.

Especificamente em relação ao histórico, algumas dificuldades foram enfrentadas. Primeiro, como considerar simultaneamente várias filas? O caminho encontrado foi a utilização da Bernoulli. Contudo, essa solução teria de considerar que todas as filas teriam peso igual na





análise, o que acabava por gerar distorções: uma fila cujo tempo é alto teria o mesmo peso de uma fila de tempo baixo. Ou seja, uma coisa é estar entre os 10% piores tempos de uma fila e ter tempo de 2 dias, e outra, bem diferente, é estar entre os 10% piores tempos de outra fila e ter tempo de 200 dias. Para efeitos do cálculo na Bernoulli, ambos eram considerados iguais.

Para corrigir a distorção, foram atribuídos pesos diferentes para cada fila. Assim, uma fila com tempo médio elevado recebia peso maior que uma fila com tempo médio baixo. Porém, para evitar distorções em sentido inverso, adotou-se uma suavização dos pesos, para que as filas de maiores tempos médios não fossem consideradas como múltiplas muito grandes das dos tempos médios menores.

Com a atribuição de pesos, apareceu um novo problema: como utilizar a técnica da Bernoulli se o número de "sucessos" não é inteiro? A solução do problema foi encontrada na aplicação de uma generalização contínua da Bernoulli. Assim, passava a fazer sentido dizer que 5,4 de 10 filas tiveram tempos entre os 20% piores de suas respectivas filas e atribuir a probabilidade de ocorrer quantidades maiores que 5,4. Fixado um critério (nesse caso, 20%), tornava-se possível atribuir a chance de ocorrer um caso igual ou pior, o que servia de base para fazer um juízo qualitativo do histórico.

Entretanto, surgiu um novo problema: qual critério escolher como referência? Inicialmente, foi considerado o critério de tomar o valor mínimo calculado para os diversos níveis de referência. Por exemplo, se os cálculos forem feitos com os critérios de 30%, 50% e 70% (i.e., primeiro se calcula a chance de o processo ter tantos tempos acima dos 30% melhores etc.) e se se supor que os resultados obtidos sejam 20%, 38% e 7%, então o critério do mínimo daria como resultado 7%, que receberia a interpretação de que a chance de um processo ter histórico pior ou igual que o analisado seria de 7%, concluindo-se, no caso, tratar-se de um processo "ruim".

O problema da utilização do mínimo é justamente ser "o mínimo"! Como são considerados 25 percentis diferentes nos cálculos, segundo algum critério o valor calculado era baixo, o que fez com que na expressiva maioria dos casos o histórico fosse considerado péssimo.

Para resolver o problema, a ideia foi calcular uma média ponderada dos diversos valores computados. Para saber se o resultado estava razoavelmente calibrado, foram feitos testes às cegas, em que se analisava o conjunto das filas detalhadamente e se questionava qual seria a classificação que o analista daria. Se a classificação do analista ficasse próxima da calculada, então o modelo de decisão era considerado satisfatório. Depois de vários testes, o cálculo atual foi validado.





# RELATÓRIO ESTATÍSTICO

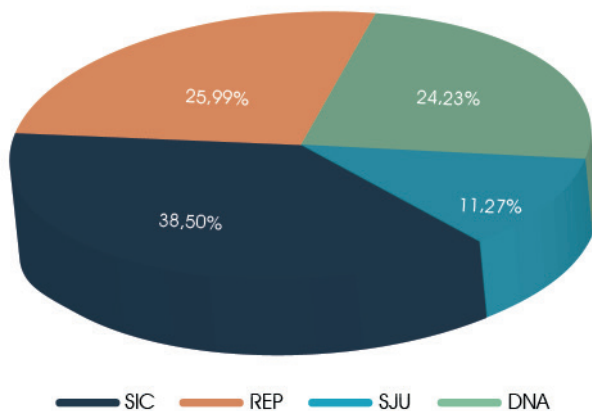
As demandas recebidas pela Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina foram classificadas em quatro categorias: Demandas Não Admitidas – DNA, Serviço Judiciário – SJU, Serviço de Informação ao Cidadão – SIC e Reclamação de Excesso de Prazo – REP.

A apresentação é composta de três partes, uma geral e uma específica para cada categoria, e a última sobre as respostas. Na parte geral, expõem-se as informações sobre a quantidade de manifestações e demandas recebidas, assim como a distribuição de demandas ao longo do ano, além do canal de contato, perfil do demandante e análise do tempo de resposta. Na segunda parte, encontram-se os dados pertinentes a cada categoria. No caso de REP, focados em atributos do processo judicial ou do órgão competente para julgá-lo; em SIC, principalmente em relação ao tipo de resposta; em SJU, nos temas abordados. A parte da resposta concentra-se na análise do cumprimento do prazo e da taxa de congestionamento.

## 1 DEMANDAS POR CATEGORIA

A Ouvidoria recebeu 4.298 manifestações, que resultaram em 5.810 demandas, distribuídas nas quatro categorias, DNA, SJU, REP e SIC.

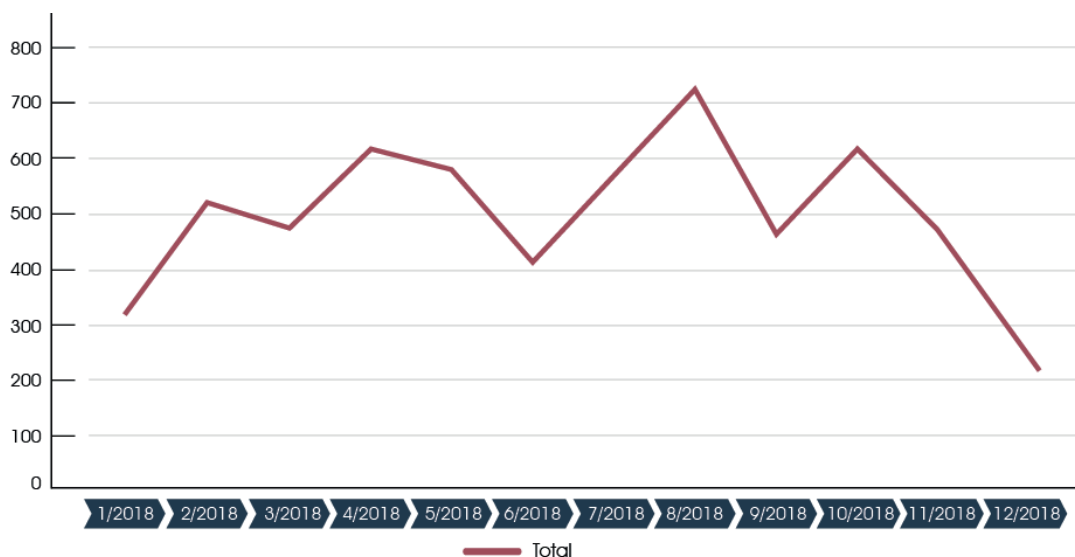
As categorias REP e SIC representaram 64,49% do total de demandas recebidas pelo órgão.



### 1.1 Demandas Recebidas por Mês

A Ouvidoria recebeu, em média, 484 demandas por mês. O gráfico abaixo mostra a evolução da quantidade total de demandas recebidas ao longo do ano.

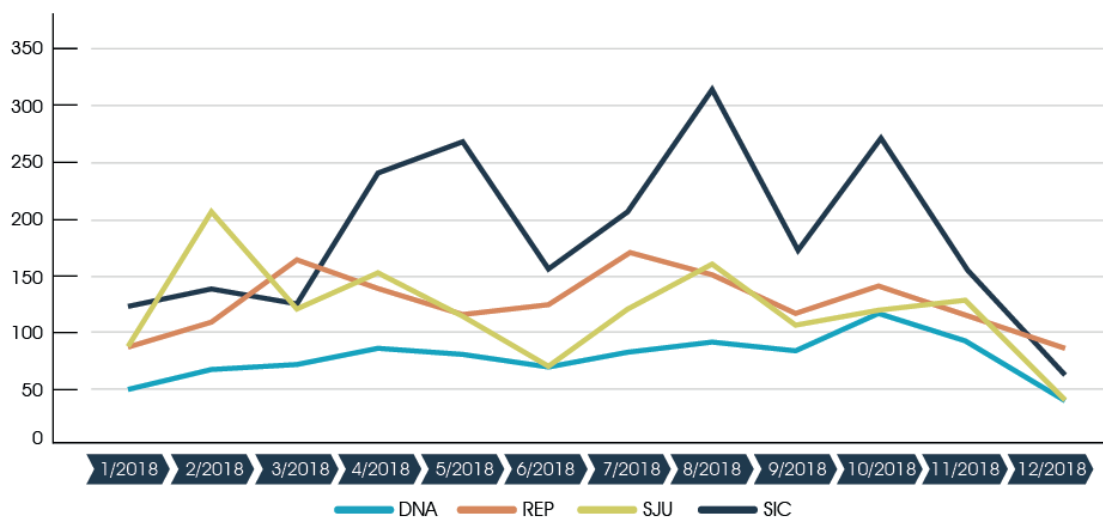




Observa-se que a quantidade mensal de demandas não é estável. Janeiro e dezembro foram meses que apresentaram as menores quantidades: 319 e 219 respectivamente. A máximo ocorreu em agosto, com 687 demandas. A amplitude, portanto, foi de 468 demandas.

## 1.2 Demandas Recebidas por Categoria por Mês

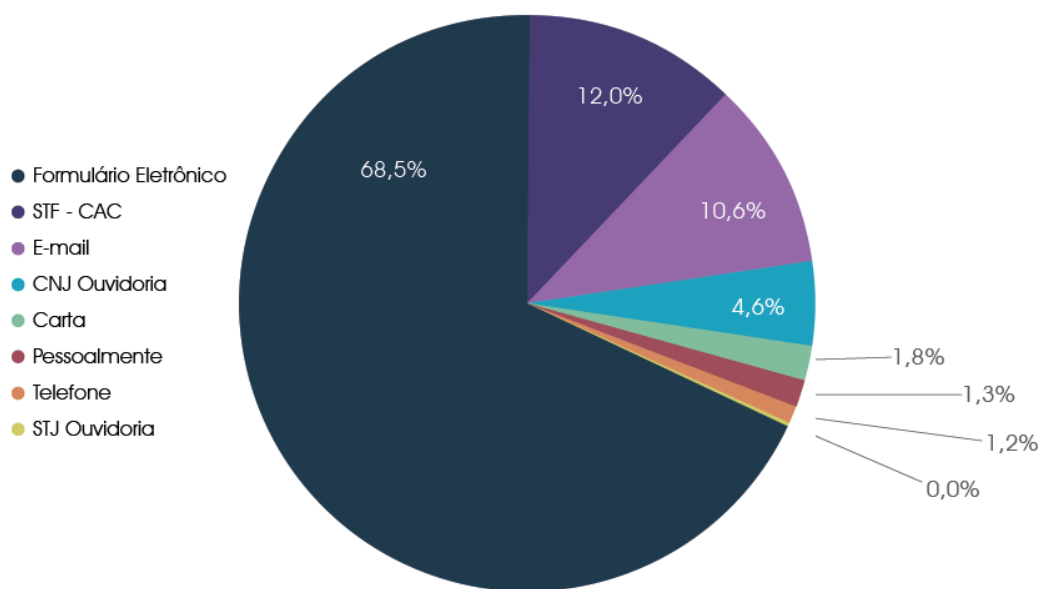
O gráfico a seguir ilustra a evolução do quantitativo de demandas recebidas por categoria ao longo do ano. A média mensal de demandas recebidas por categoria foi de 55 de DNA, 126 de REP, 186 de SIC e 117 de SJU.



Nota-se que o recebimento mensal de demandas é mais instável na categoria SIC e que a maior estabilidade ocorre em DNA. De fato, o desvio padrão da categoria SIC foi de 71 demandas, enquanto o de DNA foi de 15. Os desvios de REP e SJU foram de 28 e 40. Portanto, os coeficientes de variação (razão entre o desvio padrão e a média) foram de 28% (DNA), 22% (REP), 34% (SJU) e 38% (SIC).

## 2 CANAL DE CONTATO

O meio de comunicação preferido pelos usuários foi o formulário eletrônico, que representou 68,5% dos atendimentos.



## 3 PERFIL DOS DEMANDANTES

A imensa maioria dos demandantes são pessoas físicas (94%) e, entre elas, a maioria é composta por homens (58,2%).

## 4 TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO NA OUVIDORIA

Os relatos recebidos são analisados e respondidos individualmente pela Ouvidoria ou mediados pelas unidades que detêm a informação ou que são objeto da manifestação.



Cada etapa do fluxo de trabalho é medida com o objetivo de mensurar o tempo médio do atendimento das demandas e também o tempo médio de retorno das unidades jurisdicionais e administrativas quando a Ouvidoria não consegue ela mesma responder à manifestação.

#### 4.1 Tempo Médio de Atendimento Geral

O tempo médio de atendimento na Ouvidoria nas demandas em que responde diretamente ao interessado, sem necessidade de contato com uma unidade, é de 1,3 dia. Nas ocasiões em que a demanda é encerrada no envio ao setor, o tempo médio é de 2,6 dias.

Nas situações em que é essencial a solicitação de esclarecimentos, o atendimento da resposta mediada pela Ouvidoria ocorre em 14,1 dias. O tempo médio para o direcionamento da demanda é de 1 dia; do retorno da unidade, de 12,7 dias; e do envio da resposta à parte interessada, de 0,4 dia.

ATENDIMENTO	DIAS		Variação
	2018	2017	
Demandas respondidas diretamente pela Ouvidoria	1,3	2,0	-37%
Demandas encerradas ao encaminhar para as unidades	2,6	5,6	-54%
Demandas com respostas mediadas pelas unidades	14,1	10,9	29%
Direcionamento da demanda à unidade para manifestação	1,0	1,4	-30%
Retorno da unidade às demandas direcionadas	12,7	8,9	43%
Encaminhamento da resposta da unidade ao demandante	0,4	0,6	-41%

O tempo médio de atendimento na Ouvidoria, quando considerados os tempos médios de atendimentos das demandas respondidas diretamente, encerradas com o direcionamento e com respostas mediadas pelas unidades, é de 5,8 dias.

#### 4.2 Comparativo de Tempo Médio de Atendimento por Categoria

A Ouvidoria, adotando os mesmos critérios para a medição do tempo de atendimento, separou os pedidos de esclarecimentos solicitados às unidades segundo as categorias.



O tempo médio de atendimento por categoria, desconsiderando a diferença dos fluxos das demandas respondidas diretamente, encerradas com o direcionamento e com respostas mediadas pelas unidades, é apresentado na tabela abaixo.

CATEGORIA	DIAS		Variação
	2018	2017	
REP - Reclamação de Excesso de Prazo	4,8	5,8	-18%
SIC - Serviço de Informação ao Cidadão	6,1	6,4	-5%
SJU - Serviço Judiciário	6,4	7,0	-8%

O tempo médio de atendimento por categoria, agora considerando a diferença de fluxos das demandas respondidas diretamente, encerradas com o direcionamento e com respostas mediadas pelas unidades, é mostrado na tabela abaixo.

CATEGORIA	ATENDIMENTO	DIAS		Variação
		2018	2017	
REP	Demandas respondidas diretamente pela Ouvidoria	0,9	2,2	-59%
	Demandas encerradas ao encaminhar para as unidades	1,1	1,9	-43%
	Demandas com respostas mediadas pelas unidades	9,3	10,2	-8%
	Direcionamento da demanda à unidade para manifestação	0,7	1,4	-49%
	Retorno da unidade às demandas direcionadas	8,1	8,0	1%
	Encaminhamento da resposta da unidade ao demandante	0,5	0,7	-34%



SIC	Demandas respondidas diretamente pela Ouvidoria	1,1	1,8	-40%
	Demandas encerradas ao encaminhar para as unidades	0,3	2,4	-88%
	Demandas com respostas mediadas pelas unidades	16,2	11,1	46%
	Direcionamento da demanda à unidade para manifestação	0,9	1,3	-34%
	Retorno da unidade às demandas direcionadas	15,0	9,3	62%
	Encaminhamento da resposta da unidade ao demandante	0,3	0,5	-40%
SJU	Demandas respondidas diretamente pela Ouvidoria	3,9	2,2	78%
	Demandas encerradas ao encaminhar para as unidades	2,6	5,6	-54%
	Demandas com respostas mediadas pelas unidades	18,6	13,1	42%
	Direcionamento da demanda à unidade para manifestação	1,9	1,8	7%
	Retorno da unidade às demandas direcionadas	16,4	10,7	53%
	Encaminhamento da resposta da unidade ao demandante	0,3	0,6	-54%

Observa-se que o tempo dos atos realizados pela Ouvidoria teve redução significativa, exceto pelas respostas diretas e pela etapa do direcionamento ao setor, ambas na categoria SJU. Destaca-se a queda de 59% do tempo nas respostas diretas em reclamações de excesso de prazo.

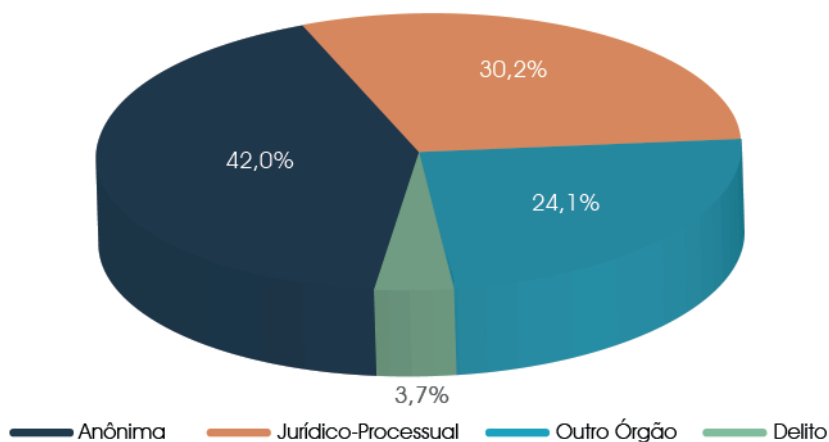




## 5 DEMANDAS NÃO ADMITIDAS

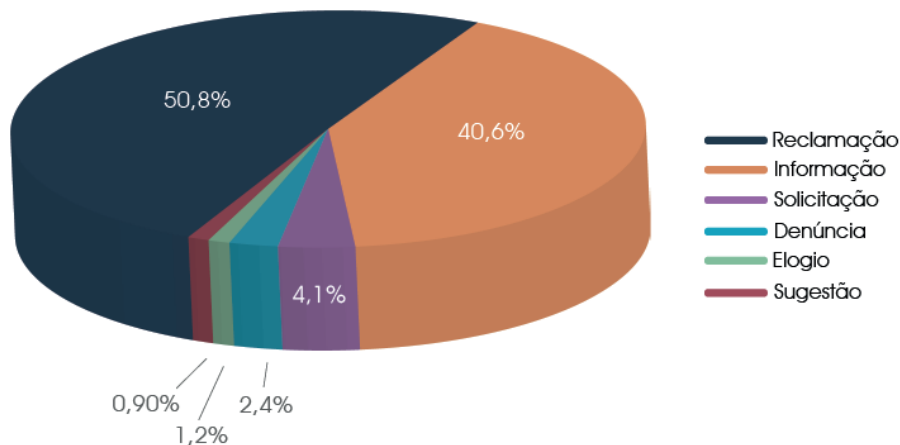
A Resolução TJ n. 5/2016 define as manifestações que não podem ser admitidas pela Ouvidoria. Mesmo essas demandas, embora fora da atribuição deste órgão, são analisadas e devolvidas ao usuário com a devida justificativa e orientação sobre o adequado direcionamento. Já as manifestações anônimas são imediatamente descartadas, consoante preceitua o § 2º desse ato normativo.

É importante destacar que, ressalvadas as manifestações que contatam a Ouvidoria para pedir informações, todos os tipos de demandas não admitidas são registradas em um módulo específico, representado graficamente abaixo.

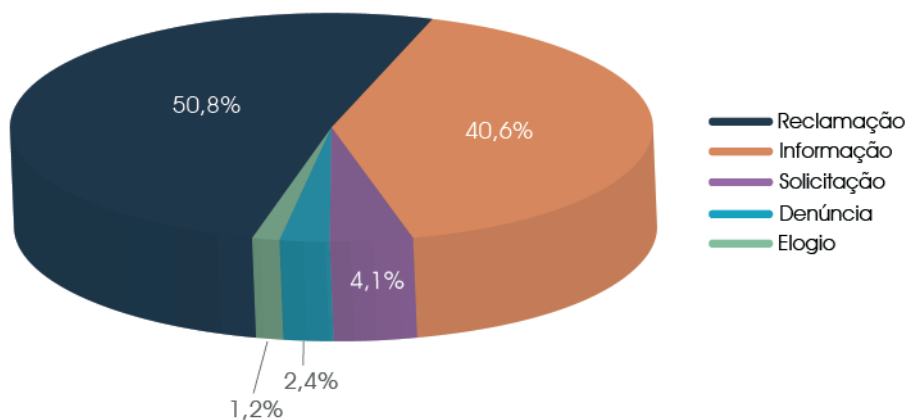


## 6 TIPOS DE DEMANDAS

A reclamação e o pedido de informação são os tipos de demandas mais recorrentes na Ouvidoria, 91,1% da totalidade dos atendimentos.

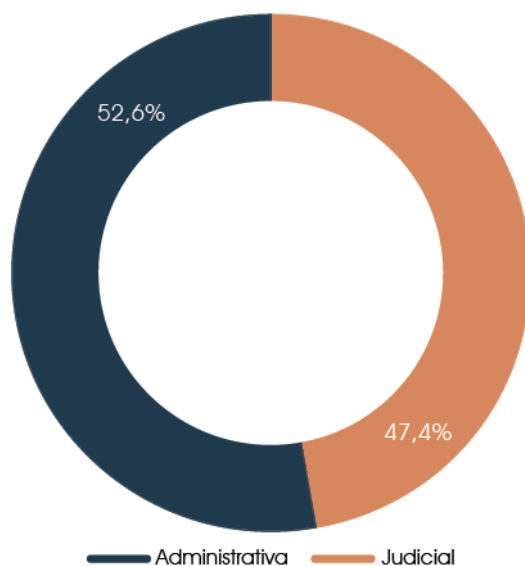


A categoria Reclamação por Excesso de Prazo – REP contém apenas manifestações desse tipo de demanda, enquanto a de Serviço de Informação ao Cidadão – SIC é exclusiva para informação. A categoria Serviço Judiciário – SJU, porém, abrange mais tipos de demandas, conforme se verifica neste gráfico.



## 7 DEMANDAS EM QUE HÁ REFERÊNCIA A PROCESSO JUDICIAL E AS DEMAIS DEMANDAS

As demandas atendidas pela Ouvidoria também são agrupadas conforme haja ou não referência a processo judicial pelo demandante.



## ANÁLISE POR CATEGORIA

As demandas recebidas são registradas em sistema desenvolvido pela Ouvidoria, que contempla o cadastro do manifestante, o cadastro da demanda, a análise da demanda e a decisão tomada (responder diretamente ou solicitar esclarecimentos).

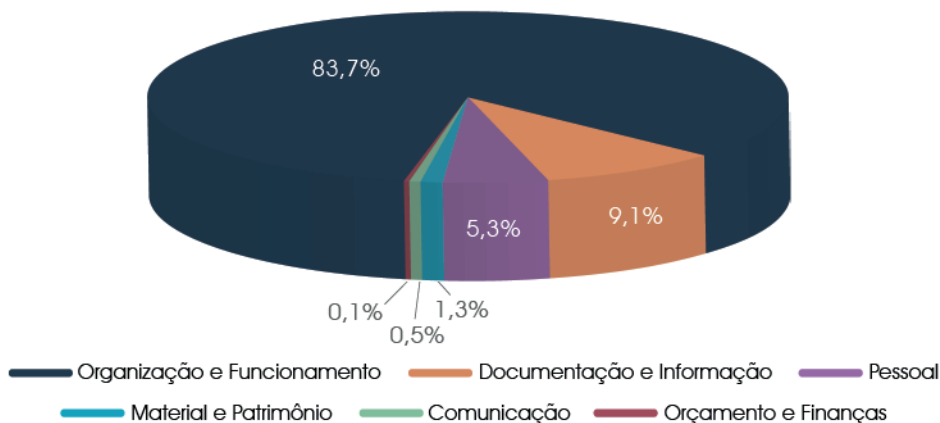
Cada demanda é categorizada e lançada em módulo próprio, que agrupa manifestações semelhantes quanto à natureza. Todos os atendimentos são registrados por meio de formulário eletrônico, para que recebam um protocolo eletrônico, e são lançadas nos módulos conforme foram recebidas pela Ouvidoria.

A seguir são abordadas as categorias Serviço Judiciário – SJU, Reclamação por Excesso de Prazo – REP e Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.

### 8 SERVIÇO JUDICIÁRIO – SJU

As demandas admitidas que tratam do catálogo de serviços prestados pelo Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina, desde que não sejam pedidos de informação e reclamações de excesso de prazo para a prática de ato processual, são registradas nesse módulo. Logo, solicitações, reclamações diversas, denúncias, sugestões e elogios são agrupados no mesmo ambiente.

Os principais temas abordados nessa categoria estão representados no gráfico abaixo.



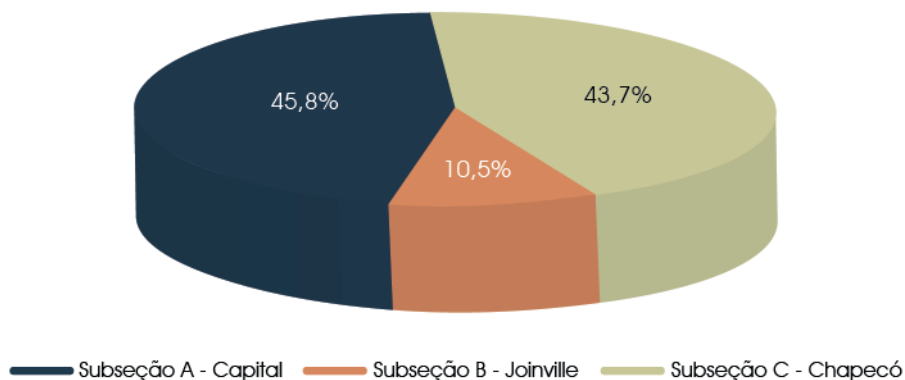
## 9 RECLAMAÇÃO POR EXCESSO DE PRAZO

Essa categoria reúne as demandas em que a reclamação é quanto ao tempo de atendimento para a prática de ato processual, popularmente denominada de morosidade processual.

Do total desse tipo de demanda recebido pela Ouvidoria, 16,3% são provenientes da Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça.

### 9.1 Demandas por Subseção

O Estado de Santa Catarina possui três subseções: Subseção A – Capital, Subseção B – Joinville e Subseção C – Chapecó. O menor índice de reclamação encontra-se na Subseção C – Chapecó.

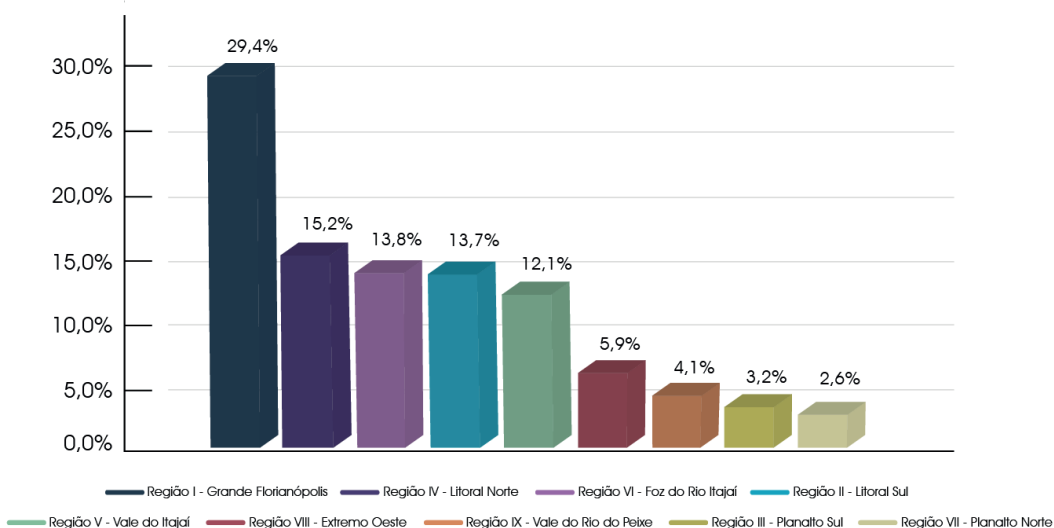


## 9.2 Demandas por Região

O Estado de Santa Catarina é dividido em oito regiões, distribuídas nas subseções conforme o quadro abaixo.

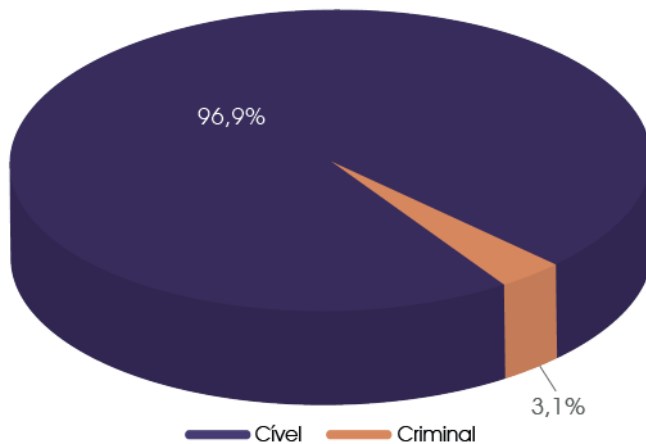
CATEGORIA	REGIÃO
A - Capital	I - Grande Florianópolis
	II - Litoral Sul
	III - Planalto Sul
B - Joinville	IV - Litoral Norte
	V - Vale do Itajaí
	VI - Foz do Rio Itajaí
	VII - Planalto Norte
C - Chapecó	VIII - Extremo Oeste
	IX - Vale do Rio do Peixe

A Região I, Grande Florianópolis, foi a teve o maior percentual de demanda: 29,4%. Na outra ponta, a Região VII, Planalto Norte, foi a responsável pelo menor percentual de demandas: 2,6% do total.



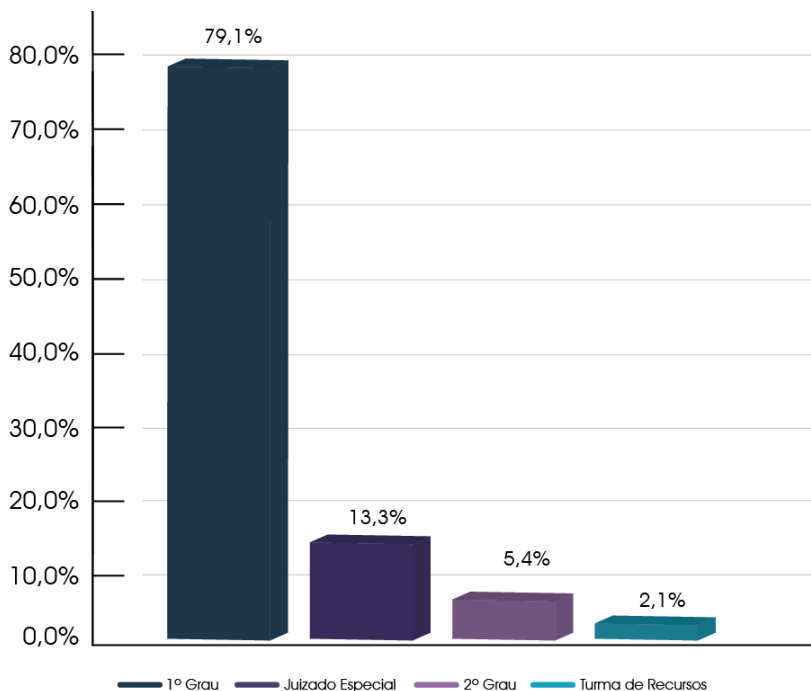
### 9.3 Demandas por Área Judicial

A área judicial que mais sofre reclamação por excesso de prazo é a cível, com 96,9% das manifestações.



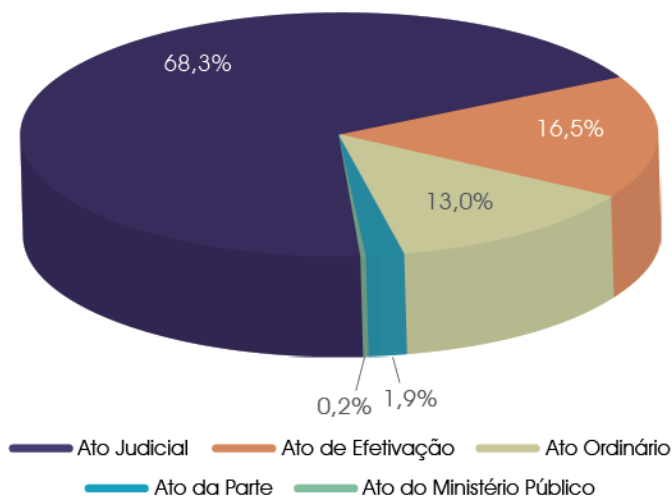
### 9.4 Demandas por Instância

A maioria expressiva das demandas que chegaram à Ouvidoria diz respeito a processos que tramitavam no 1º grau de jurisdição, representando 92,4% do total. Por questão metodológica, optou-se por separá-lo do juizado especial do 1º grau.



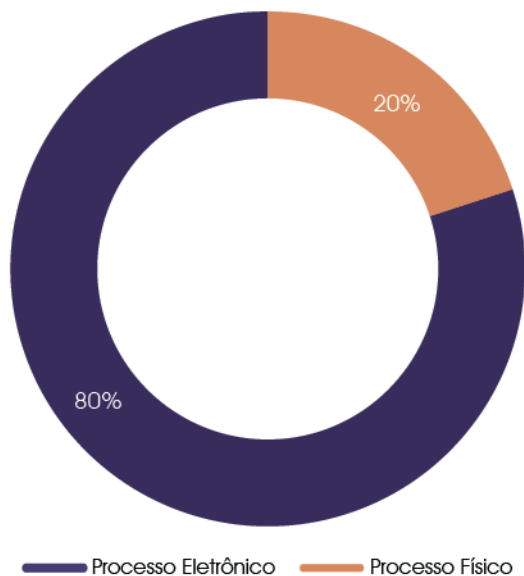
## 9.5 Demandas por Tipo de Ato Processual

O principal foco de reclamação por excesso de prazo é o ato judicial, que representa praticamente dois terços desse tipo de manifestação.



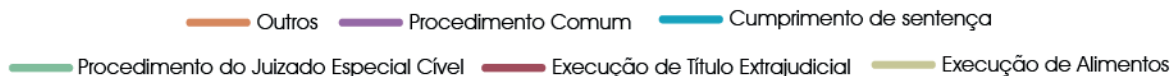
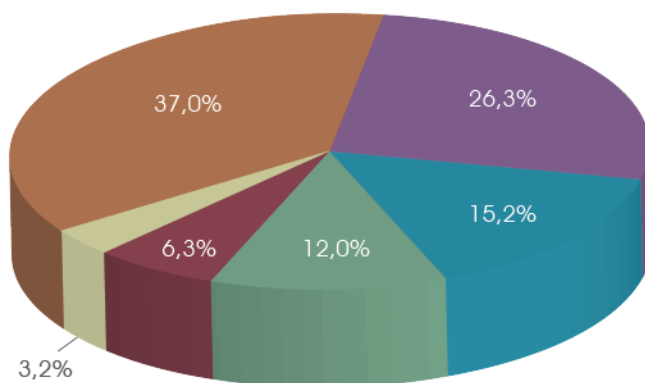
## 9.6 Processos nos Meios Físico e Eletrônico

A grande maioria dos processos relacionados às reclamações por excesso de prazo está em meio digital.



## 9.7 Classes Processuais Mais Frequentes

Houve reclamações de excesso de prazo de 87 classes processuais. As cinco mais frequentes – procedimento comum, cumprimento de sentença, procedimento do juizado especial cível, execução de título extrajudicial e execução de alimentos – representam 63% do total.



## 9.8 Assuntos Processuais Mais Frequentes

Houve reclamações de excesso de prazo de 258 assuntos. Os dez mais frequentes – liquidação/cumprimento/execução, indenização por dano moral, alimentos, inventário e partilha, alimentos, seguro, obrigação de fazer/não fazer, indenização por dano material, inclusão indevida em cadastro de inadimplente, perdas e danos e revisão – representam 29,8% do total.

Também é significativo que os cinco assuntos mais comuns, que equivalem a 1,94% do total de assuntos, representem 19,64% das demandas.





## 10 SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

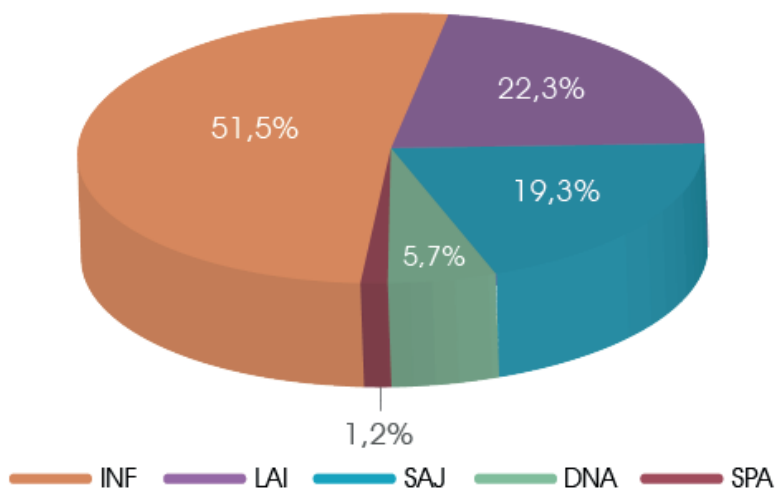
Trata-se da categoria que coleciona os pedidos de informação, ainda que a demanda contemple pretensão que não seja admitida na Ouvidoria.

Foram recebidos 2.237 pedidos de informação, os quais representam 38,5% do total de demandas.

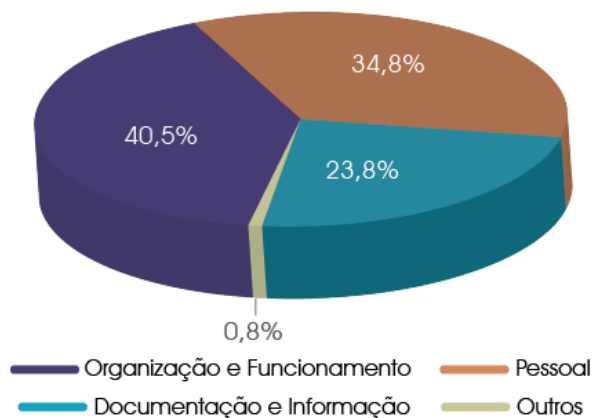
Dentro desse módulo há uma subcategorização para melhor classificar o tipo de dado que se está requerendo. Assim, os pedidos de informações podem ser subdivididos em:

- SIC-LAI: pedidos aduzidos de qualquer subcategoria com base na Lei de Acesso à Informação
- SIC-INF: informação de caráter geral
- SIC-SAJ: informação processual judicial
- SIC-SPA: informação processual administrativa
- SIC-DNA: informação em demandas não admitidas

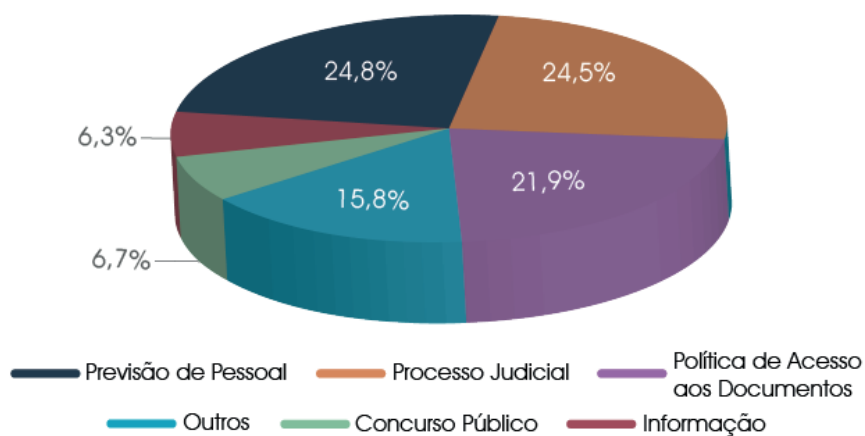
A subcategoria mais significativa foi a que abrange informações de caráter geral, com 51,5% dos pedidos.



### 10.1 Temas Abordados nos Pedidos de Informação



Os cinco principais assuntos abordados na Ouvidoria estão ilustrados no gráfico a seguir.

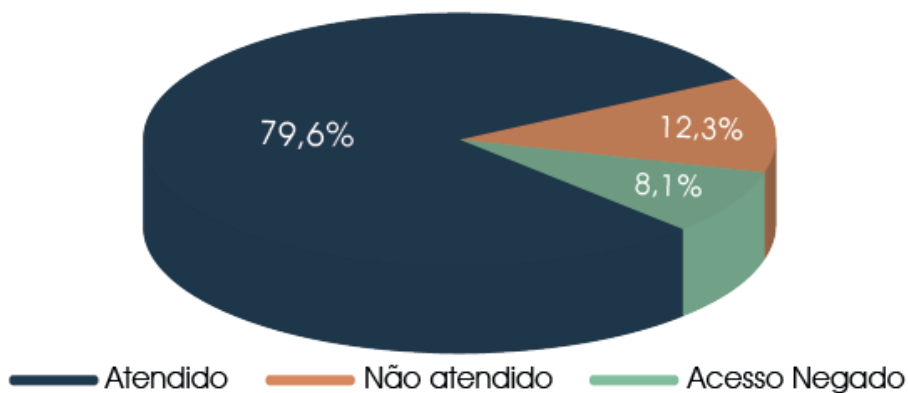


### 10.3 Pedidos de Informação Atendidos, Não Atendidos ou Negados

A Ouvidoria trata todos os pedidos de acordo com a Lei n. 12.527/2011 e com a Resolução CNJ n. 215/2015, que dispõe sobre a aplicação da Lei n. 12.527/2011 no âmbito do Poder Judiciário, para efeitos dos tipos de respostas, como eventos atendidos, não atendidos ou negados.

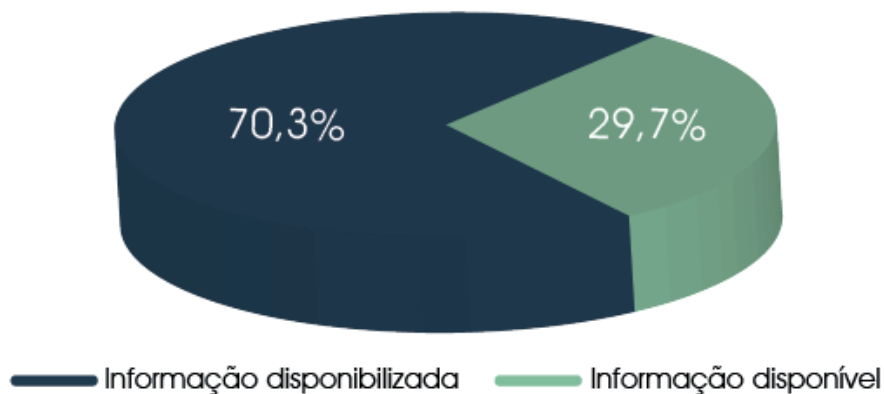


O gráfico a seguir ilustra a representatividade de cada evento dentro do total dos pedidos de informação.



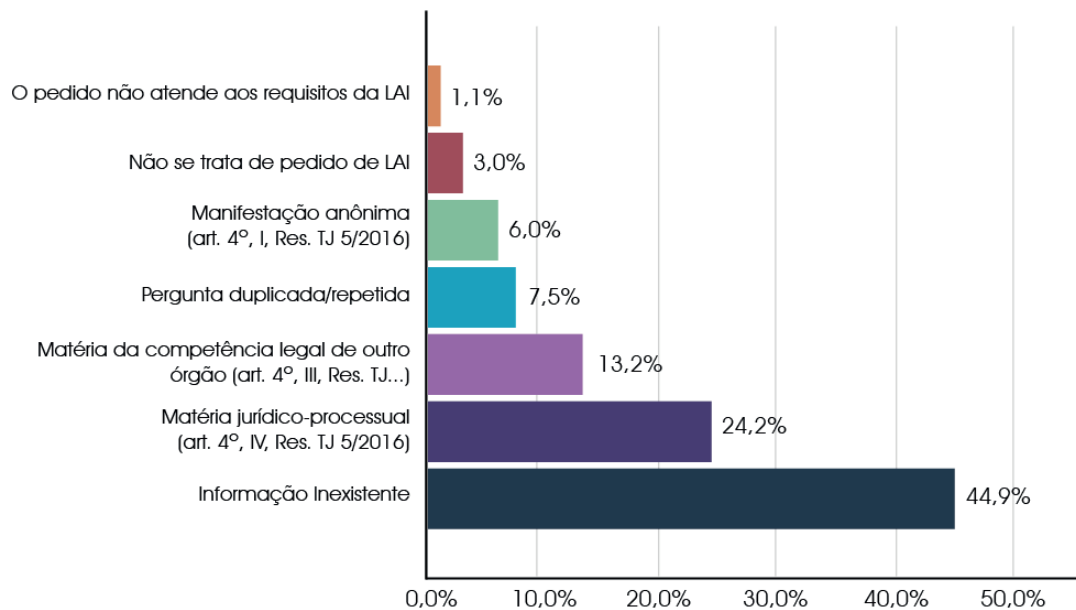
#### 10.4 Pedidos Atendidos Integralmente

Entre os pedidos atendidos integralmente, a grande maioria teve informação disponibilizada pela Ouvidoria. O dado é considerado disponível quando está divulgado no site do Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina.



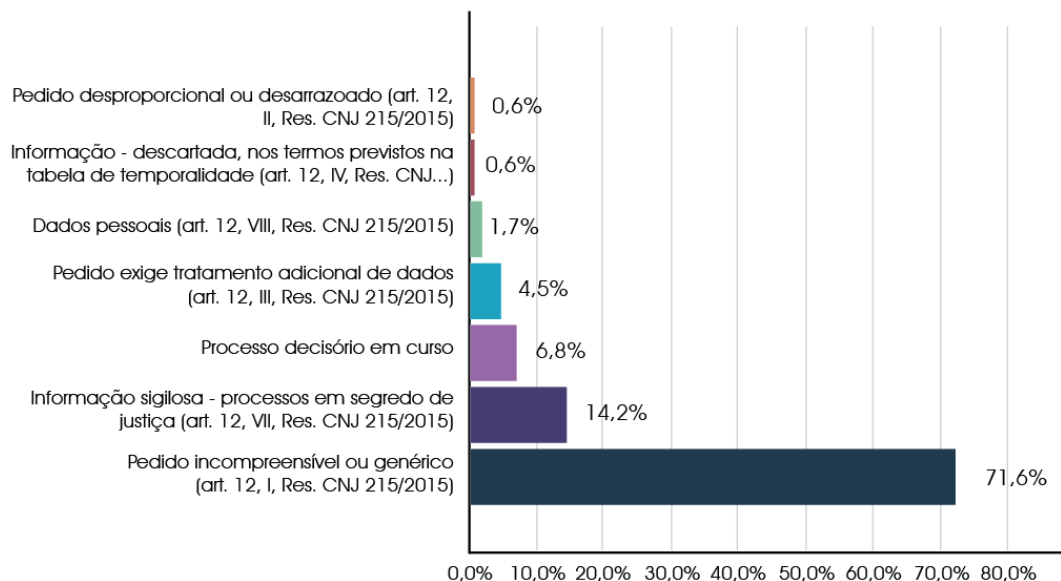
## 10.5 Motivo do Não Atendimento

Também foram catalogados os motivos que levaram ao não atendimento, conforme o gráfico abaixo.



## 10.6 Motivo da Negativa de Acesso aos Pedidos de Informação

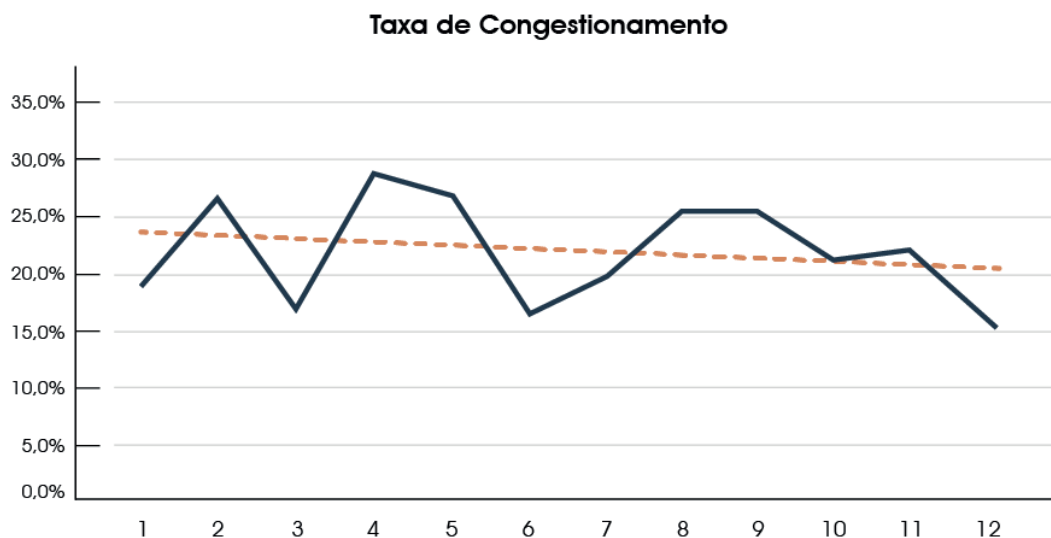
Foram avaliados os motivos que levaram à negativa de acesso, em conformidade com as hipóteses previstas no art. 12 da Resolução CNJ n. 215/2015.



## 11 TAXA DE CONGESTIONAMENTO

A taxa de congestionamento é uma medida que avalia a relação entre o que não foi feito com o que poderia ter sido realizado em determinado período. No caso da Ouvidoria, avalia-se a taxa mensal de congestionamento por meio divisão do total de demandas em aberto ao final do mês pela soma entre o estoque herdado de meses anteriores e o total de demandas recebidas no mês.

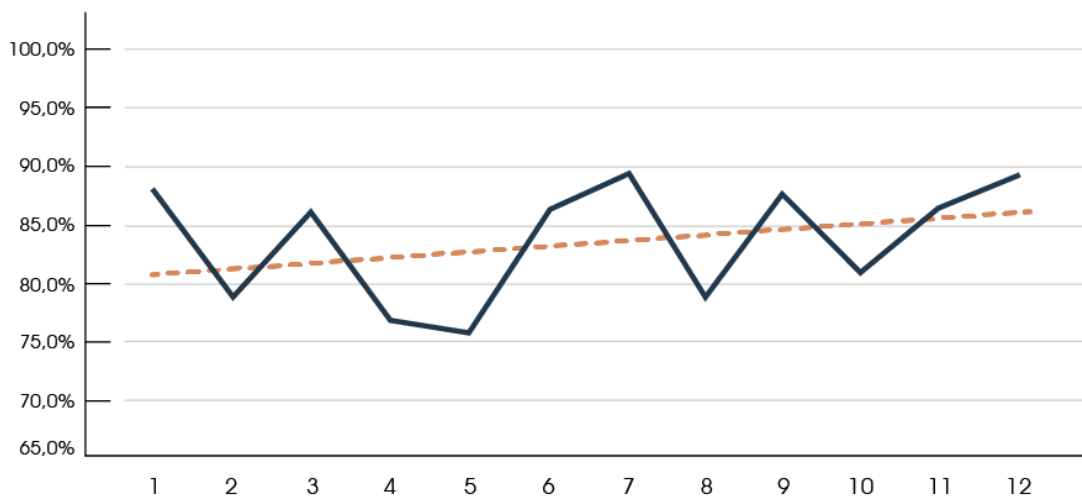
Observa-se que, apesar de haver oscilação considerável, a tendência da taxa de congestionamento no ano de 2018 foi estável, com pequena queda.



## 12 RESPOSTAS NO MÊS DE ENTRADA

Outra medida importante é a do total de demandas que foram respondidas no mesmo mês em que foram recebidas. Em média, 83,6% das demandas são respondidas no mês de entrada.

Respostas no mês de entrada



## 13 RESPOSTAS FORA DO PRAZO

Pedidos de informação têm seu prazo de resposta regulamentado pela Lei n. 12.527/2011 e pela Resolução CNJ n. 215/2015, ao passo que os prazos dos outros tipos de demanda são regulados pela Lei n. 13.460/2017.

Para os pedidos de informação, são dois os prazos a serem considerados, conforme a informação já esteja ou não disponível. Se já estiver disponível e a Ouvidoria precise direcionar a demanda a quem detém a custódia da informação, o prazo para direcionamento é de 2 dias. Em todo o caso, o prazo para resposta ao demandante é de 20 dias, prorrogável por mais 10.

Para os demais de tipo de demanda, o prazo é de 30 dias, prorrogável uma única vez por igual período.

Do total de 5.810 demandas, 297 foram respondidas fora do prazo, o que representa 5,1% do total.



### 13.1 Resposta Fora do Prazo – SIC

O pedido de informação foi respondido fora do prazo em 119 ocasiões, o que representa 5,3% dos 2.237 pedidos. Dasquelas 119, 113 foram em demandas em que houve direcionamento ao setor que detém a custódia da informação. Assim, desses 759 direcionamentos, houve 14,9% de casos em que a resposta foi fora do prazo.

### 13.2 Resposta Fora do Prazo – Demais Tipos de Demanda

Foram recebidas 3.573 demandas que não eram pedidos de informação, 178 das quais foram respondidas fora do prazo, cerca de 5% do total. Em 163 desses casos a demanda foi direcionada. Como houve 1.105 direcionamentos, a resposta foi fora do prazo em 14,9% dos casos.

### 13.3 Resposta Fora do Prazo – Demandas Não Direcionadas

Considerando apenas as 3.946 demandas não direcionadas, foram 19 as demandas respondidas fora do prazo (0,5% do total).





PODER JUDICIÁRIO  
de Santa Catarina