

## 1. Ouvidoria Judicial

A Ouvidoria Judicial do Poder Judiciário de Santa Catarina foi instituída pela Resolução n. 12/06-TJ, tendo como finalidade receber reclamações, críticas, elogios e sugestões relacionadas à prestação de serviços judiciais e às atividades administrativas do Poder Judiciário, encaminhando-as aos órgãos responsáveis e informando aos interessados as soluções adotadas.

Conforme dispõe a referida Resolução, no seu art. 2º, compete à Ouvidoria Judicial:

- I – receber reclamações, críticas e sugestões, dirigindo-as aos órgãos responsáveis;*
- II – recomendar a anulação ou correção de atos contrários à lei ou às regras da boa administração, representando, quando necessário, aos órgãos superiores competentes;*
- III – garantir, a todos quanto procurarem a Ouvidoria Judicial, o retorno das providências adotadas a partir de sua intervenção e dos resultados alcançados;*
- IV – resguardar a todos os demandantes um caráter de discrição e de fidedignidade quanto àquilo que for transmitido;*
- V – sugerir medidas de aprimoramento da prestação dos serviços jurisdicionais com base nas reclamações, denúncias e sugestões recebidas;*
- VI – criar um processo permanente de divulgação dos seus serviços;*
- VII – organizar e manter atualizado arquivo relativo às comunicações recebidas;*
- VIII – divulgar estatísticas acerca de suas atividades;*
- IX – desenvolver outras atividades correlatas.*

O art. 3º enumera o que não é admitido pela Ouvidoria Judicial:

- I – reclamações, críticas, sugestões ou denúncias acobertadas pelo anonimato;*
- II – denúncias de fatos que constituam crimes, em vista das competências institucionais do Ministério Público e das polícias, ressalvadas aquelas que devam ser encaminhadas à Corregedoria-Geral da Justiça;*
- III – pedidos referentes a outros órgãos públicos;*
- IV – dúvidas a respeito de matéria processual.*

É importante frisar que a Ouvidoria não dispõe de poderes correccionais e não interfere nem substitui as atribuições da Corregedoria-Geral da Justiça de Santa Catarina. Sua principal finalidade é servir de canal de mediação e de comunicação entre o jurisdicionado e o Poder Judiciário Catarinense.

A Ouvidoria Judicial, a partir da entrada em vigor da Lei n. 12.527/2011 (lei do Acesso à informação), também é responsável pelo Serviço de Atendimento ao Cidadão, instituído por meio da Resolução n. 9/2012-GP. A Lei n. 12.527 assegura ao cidadão o direito fundamental de acesso à informação. A Ouvidoria, nos casos de pedido de informação com base na LAI, registra e encaminha a solicitação ao setor responsável ou informa diretamente ao interessado quando a informação estiver disponível no sítio eletrônico do TJSC (portal da transparência).

Na busca de seus objetivos, a Ouvidoria Judicial trabalha com atendimento humanizado e sem burocracias, a fim de facilitar e contribuir para o aperfeiçoamento da cidadania. A absorção das manifestações na Ouvidoria facilita o acesso da população ao Judiciário, uma vez que diminui a busca do usuário pelo setor competente para resolver a sua postulação.

Essa forma de atendimento beneficia, de um lado, os usuários porque, pela atenção despendida em seu favor, ou mesmo pelo simples recebimento de uma informação célere e correta, sentem-se satisfeitos e respeitados pelo Poder Público e, de outro, o próprio Poder Judiciário que se permite analisar as questões impostas pela população para aperfeiçoar a prestação dos seus serviços.

Dentro dessa forma de atuar, além de ouvir os cidadãos quanto as suas manifestações, a Ouvidoria Judicial também passa a ser um termômetro para a administração do TJ aferir quais os serviços vêm funcionando satisfatoriamente e quais ainda precisam de ajustes. Trata-se de uma ação estratégica e educativa sobre a estrutura e funcionamento dos nossos setores e serviços, contribuindo para uma administração eficiente e transparente.

E é esse o papel da Ouvidoria Judicial, ou seja, ao receber as manifestações sobre os serviços prestados pelo Poder Judiciário de Santa Catarina atua como facilitadora, encaminhando-as a quem incumbe responder e dando o retorno necessário ao cidadão acerca da sua postulação.

## **2. Relatório Estatístico 2014**

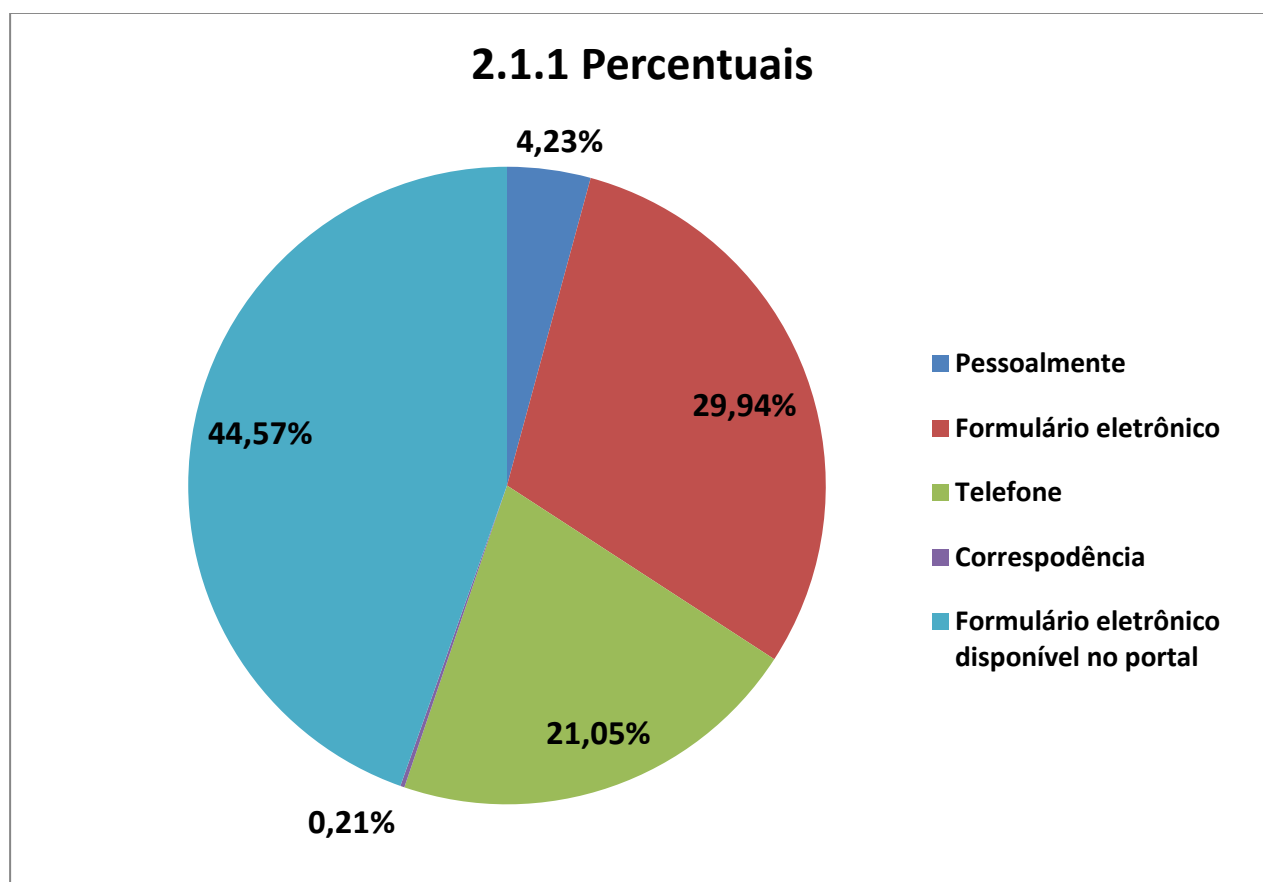
Em atendimento ao disposto no artigo 2º, inciso VII, da Resolução n. 12/06-TJ e no artigo 9º, inciso V da Resolução n. 103/2010 do CNJ, apresento a Vossa

Excelência, o relatório estatístico da Ouvidoria Judicial do Poder Judiciário de Santa Catarina, relativo ao ano de 2014.

A Ouvidoria Judicial possui 5 (cinco) meios de recebimento de demandas, são eles: **atendimento telefônico, endereço eletrônico, correspondência, formulário eletrônico disponível no portal do TJSC e atendimento presencial no andar térreo da torre I.**

No ano de 2014, segundo dados colhidos, registrou-se a **entrada de 1.867 (mil e oitocentas e sessenta e sete)** 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 44% do total de contatos e o segundo por 29%, como se observa nos gráficos abaixo:

## 2.1. Formas de recebimento das demandas



### 2.1.2 Números totais

<b>Pessoalmente</b>	<b>79</b>
<b>Correio Eletrônico (e-mail)</b>	<b>559</b>
<b>Telefone</b>	<b>393</b>
<b>Correspondência</b>	<b>4</b>
<b>Formulário eletrônico disponível no portal</b>	<b>832</b>

### 2.2 Espécies de demandas recebidas

Quanto às espécies de demandas recebidas, assim como se constatou no ano de 2013, as reclamações responderam por 46% das manifestações do público externo, seguidas pelos pedidos de informações, que somaram 44%. Os elogios e agradecimentos tiveram 2% e as sugestões 1% do total das manifestações.

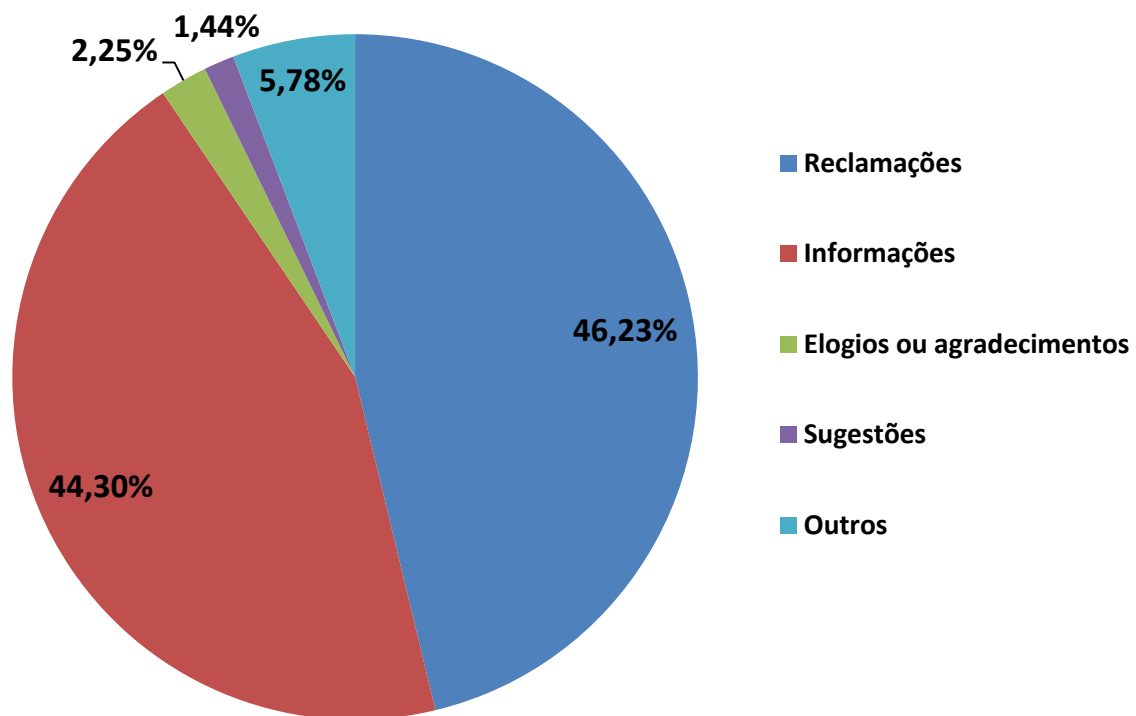
As demandas recebidas foram classificadas também pelos assuntos a que se referem, sendo tal classificação útil para identificação dos principais pontos de inquietação da sociedade no âmbito do judiciário catarinense.

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.

## 2.2.1. Números Totais

<b>Reclamações</b>	<b>863</b>
Morosidade na tramitação processual	636
Atendimento prestado pelos servidores/pessoal e telefônico	22
Comportamento/Conduta de magistrados e servidores	32
Serviço de peticionamento eletrônico - indisponibilidade/instabilidade	76
Cartórios Extrajudiciais	42
Processo digital	8
Consulta processual	18
Não afetas ao PJSC	26
<b>Sugestões</b>	<b>27</b>
<b>Elogios ou agradecimentos</b>	<b>42</b>
<b>Informações</b>	<b>827</b>
Andamento processual	478
Concurso público	11
Serviço de peticionamento eletrônico	47
Expediente do Poder Judiciário	22
Contatos telefônicos	20
Cartórios Extrajudiciais	14
Processo digital	18
Pedidos de Informações com base na Lei n. 12.527/2011	33
Outras informações de caráter geral	184
<b>Outras demandas</b>	<b>108</b>
<b>Total</b>	<b>1867</b>

## 2.2.2 Percentuais



## 2.3 Resultados obtidos

<b>Solucionadas</b>	<b>1863</b>
<b>Pendentes do mesmo mês</b>	<b>3</b>
<b>Pendentes de meses anteriores</b>	<b>1</b>