



**OUVIDORIA**  
**PODER JUDICIÁRIO DO**  
**ESTADO DE SANTA CATARINA**  
**RELATÓRIO ESTATÍSTICO 2017**



## **Equipe da Ouvidoria**

### **Ouvidor do Poder Judiciário**

Desembargador Vilson Fontana

### **Juíza Auxiliar da Presidência**

Juíza de Direito Carolina Ranzolin Nerbass Fretta

### **Coordenador e Organizador do Relatório**

Rodrigo de Aguiar Damiani

### **Servidores**

Bárbara Rodrigues de Freitas

Bernardo Vieira Emerick

Márcio Atila dos Santos

### **Apoio**

Cássia Torres de Oliveira

Chayenne Reich da Silva

### **Elaboração do Relatório Estatístico**

Bernardo Vieira Emerick

## **Gestão 2016-2018**

### **Ouvidor do Poder Judiciário**

Desembargador Robson Luz Varella

### **Juiz Auxiliar da Presidência**

Juiz de Direito Alexandre Morais da Rosa



## INTRODUÇÃO

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. Este relatório segue a mesma classificação, com o acréscimo da análise preliminar acerca da totalidade das demandas.

A apresentação é composta de duas partes, uma geral e uma específica para cada categoria. A parte geral é subdividida em três grupos. O primeiro traz aspectos quantitativos gerais sobre as demandas: quantidade recebida, canal de recebimento e quantidade respondida.

No segundo grupo apresentam-se dados acerca do perfil do demandante: se pessoa física ou jurídica, de que estado da federação, gênero e profissão do demandante no caso de pessoas físicas. Além disso, realizou-se análise sobre a fidelização dos demandantes.

O último grupo da parte geral apresenta o perfil das demandas. São mostrados, entre outros, os tipos de demanda, a distribuição das demandas nas categorias e a decisão de atendimento realizado pela Ouvidoria.

Na parte específica é realizada análise das demandas em cada categoria: DNA, SJU, SIC e REP. Com exceção da categoria REP, a análise é realizada em duas etapas: primeiro são discutidos os dados gerais das demandas; depois são calculadas medidas de tempo de atendimento.

Os cálculos de tempo são feitos de quatro formas distintas, mediante a adoção de duas variáveis: i) o tempo ora é considerado em dias corridos, ora em dias úteis; ii) ora são considerados os tempos de todas as demandas, ora são excluídos *outliers*.

*Outliers* são valores aberrantes, extremos, discrepantes. Para as análises empreendidas neste relatório, a determinação de um *outlier* é realizada considerando-se os valores abaixo do primeiro quartil menos uma amplitude interquartilica e meio ou o terceiro quartil mais uma amplitude interquartilica e meio. Ou seja, o valor  $x$  é um *outlier* se  $x < Q_1 - 1,5.IQ$  ou se  $x > Q_3 + 1,5.IQ$ , em que  $IQ = Q_3 - Q_1$  é a amplitude interquartilica<sup>1</sup>.

O cálculo de *outliers* foi realizado com base na categoria analisada e em conformidade com a métrica do tempo – em dias corridos ou úteis. Dessa forma, por exemplo, não foram calculados *outliers* com base na decisão.

No caso da categoria REP, além das análises análogas às das outras categorias, foi possível realizar estudo adicional acerca do tempo decorrido entre a última movimentação e a data de recebimento da demanda. Essa análise também é subdividida, conforme se excluem ou não *outliers*.

---

1 MAGALHÃES, Marcos Nascimento; LIMA, Antonio Carlos Pedroso de. **Noções de probabilidade e estatística**. 7. Ed., 3. reimpr. rev. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 2015, p. 20.

Em muitas análises da evolução das demandas ao longo do ano foram colocadas curvas de tendência. O método utilizado é a aproximação por quadrados mínimos, em que se determina a reta que minimiza a soma dos quadrados da diferença entre o valor observado e o valor correspondente da reta.

Não se busca nessas análises a determinação da causa da variação observada, como se o tempo fosse determinante causal. Trata-se apenas de avaliar qual a tendência ao longo do tempo, aproximada pela reta que melhor se encaixa nos dados.

## SUMÁRIO

1 - DEMANDAS.....	7
2 - PERFIL DOS DEMANDANTES.....	19
3 - PERFIL DAS DEMANDAS .....	23
4 - TEMPO GERAL DE ATENDIMENTO DAS DEMANDAS .....	31
5 - DEMANDAS NÃO ADMITIDAS - DNA .....	49
6 - TEMPO DAS DEMANDAS NÃO ADMITIDAS.....	55
7 - SERVIÇO JUDICIÁRIO - SJU.....	61
8 - TEMPO DAS DEMANDAS DE SERVIÇO JUDICIÁRIO - SJU.....	79
9 - SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC.....	93
10 - TEMPO - SIC .....	113
11 - RECLAMAÇÕES DE PRAZO - REP .....	125
12 - TEMPO DE ATENDIMENTO - REP .....	157





**1 - DEMANDAS**

## 1.1 - Demandas recebidas por ano

Entre 2010 e 2016 o número de demandas foi bastante estável, com mínimo de 2.354, em 2011, e máximo de 2.692, em 2015. A média do período foi de 2.529 demandas.

Em 2017 a Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina recebeu 3.470 demandas, um crescimento de 36,77% em relação ao ano anterior, quando foram 2.537. Portanto, houve recebimento de demandas significativamente superior à média histórica.

Demandas por Ano



## 1.2 - Demandas recebidas por mês

O mês de 2017 em que a Ouvidoria recebeu a menor quantidade de demandas foi janeiro, 146. O número máximo ocorreu em novembro, 396.

A aproximação por quadrados mínimos, que é a reta que melhor aproxima os dados, tem coeficiente angular de 7,94, o que indica tendência de aumento de cerca de oito demandas a cada mês. Apesar de haver tendência de aumento de demandas ao longo do ano, no mês de julho houve significativa queda: em junho foram 309 demandas; em julho, 231 – queda de aproximadamente 25%.

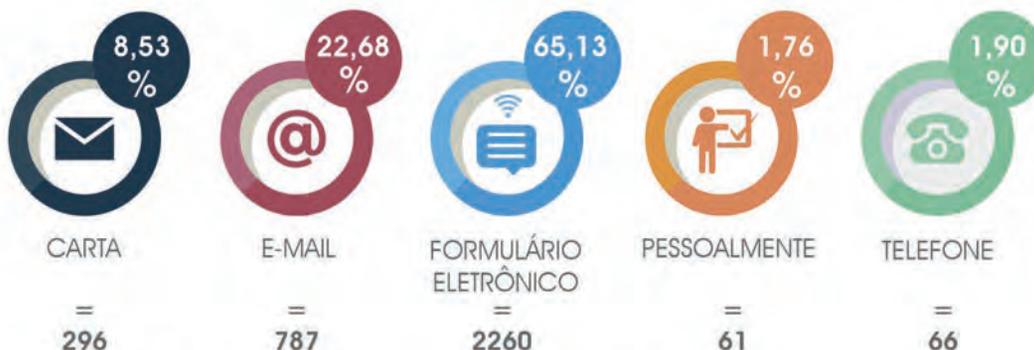
Quedas e aumentos bruscos podem indicar presença de fatores sazonais. É necessário verificar, em análises futuras, a presença ou não de padrão semelhante.

### 1.3 - Demandas recebidas por canal

A Ouvidoria recebe manifestações pelos seguintes canais: carta, e-mail, formulário eletrônico (página da Ouvidoria na internet), pessoalmente e por telefone.

O canal mais frequente é o formulário eletrônico, que representa 65,13% do total das demandas, seguido de e-mail (22,68%) e carta (8,53%).

Quanto aos canais e-mail e carta, ressalta-se que podem não ter sido enviados diretamente à Ouvidoria. Das 296 cartas recebidas, por exemplo, 26 (8,78%) foram por intermédio da Ouvidoria do STJ, e 267 (90,2%), da Central de Atendimento ao Cidadão do STF. Com relação aos e-mails, 242 do total de 787 (30,75%) foram intermediados pela Ouvidoria do CNJ.



CANAL	INTERMEDIÁRIO	DEMANDAS	
Carta	Ouvidoria do STJ	26	8,78%
	Central de Atendimento ao Cidadão do STF	267	90,20%
E-mail	Ouvidoria do CNJ	242	30,75%

#### 1.3.1 - Demandas recebidas por canal por mês

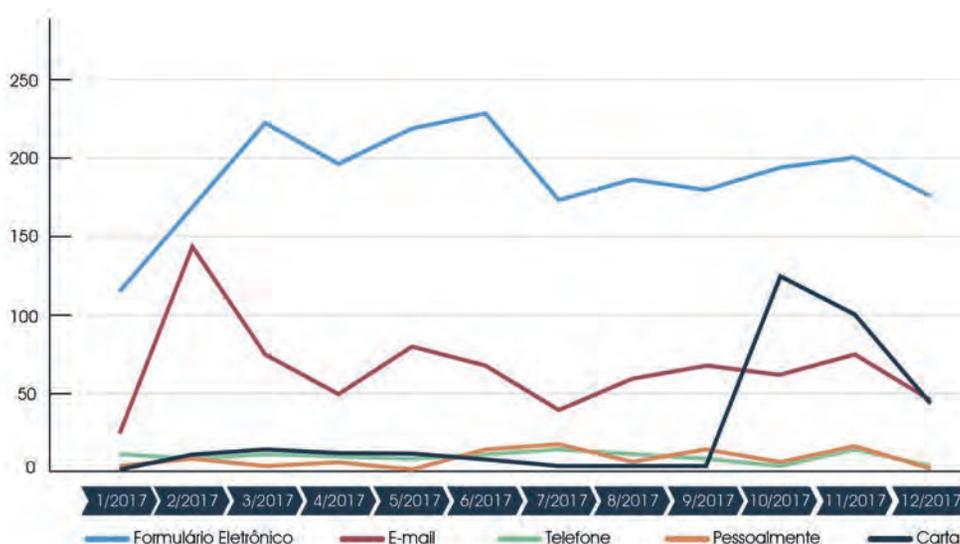
A quantidade de demandas recebidas por cada canal é bastante estável, com exceção de carta e e-mail.



Em relação ao canal e-mail, há um pico acentuado em fevereiro. Se se considerarem apenas os outros meses, a média mensal é de 58,54 demandas, enquanto somente em fevereiro foram recebidas 143 demandas por e-mail, 144,43% acima da média mensal dos demais meses.

Já o número de cartas aumenta consideravelmente. Até o mês de setembro foram recebidas 29 cartas, média mensal de 3,22. Em outubro, novembro e dezembro foram respectivamente 122, 100 e 45, isto é, 267 no total, média de 89.

Esse fenômeno se explica pelo fato de que a partir de outubro a Ouvidoria passou a receber as cartas intermediadas pela Central de Atendimento ao Cidadão do STF.



2 Em fevereiro de 2017 a Ouvidoria recebeu 103 demandas, algumas continham até mesmo abaixo-assinados manifestando descontentamento com o tratamento dispensado aos sindicatos grevistas por parte da Prefeitura Municipal de Florianópolis e do Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina, já que no Processo 4000348-14.2017.8.24.0000 se debatia a legalidade da greve dos trabalhadores do serviço público municipal de Florianópolis. Em 22 de fevereiro de 2017, concluiu-se com êxito audiência de conciliação que pôs fim à greve (<http://portal.tjsc.jus.br/web/sala-de-imprensa/-/tribunal-obtem-exito-em-acordo-que-pode-colocar-fim-a-greve-de-servidores-na-capital>). A Ouvidoria acompanhou o desenrolar dos fatos com a Presidência desta Corte de Justiça desde o primeiro contato e noticiou o acordo a todos os manifestantes. As demandas registradas foram consideradas encerradas no momento da resposta, em 8 de março de 2017.

## 1.4 - Demandas respondidas por ano



Em 2017 a Ouvidoria respondeu a 3.443 demandas.

Dessas, 3.430 foram recebidas em 2017 e 13 eram do passivo de 2016. Do passivo, 7 foram reclamações de excesso de prazo e 6 foram pedidos de informação.

### 1.4.1 - Demandas respondidas por mês

Assim como houve tendência de aumento das demandas recebidas ao longo dos meses, também houve clara tendência de aumento das respostas. A regressão linear, usando quadrados mínimos, tem coeficiente angular de 11,22, o que significa que há tendência de aumento de cerca de 11 demandas respondidas a cada mês.

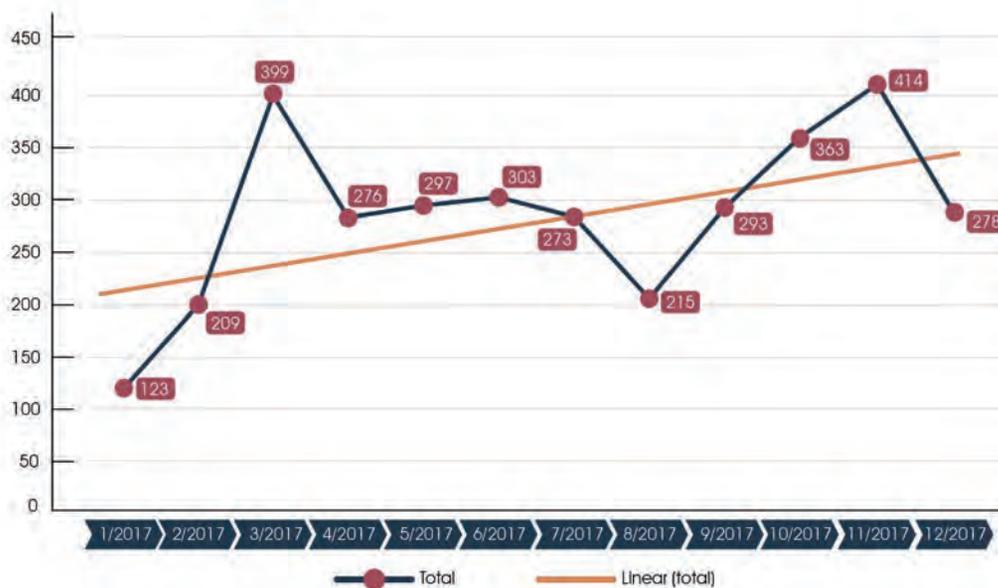
O mês em que ocorreram menos respostas foi janeiro, com 123. O máximo ocorreu em novembro, em que foram respondidas 414 demandas.

Em março ocorreu um pico de 399 demandas respondidas, devido ao recebimento extraordinário de demandas não admitidas em fevereiro, conforme explicado na nota 2. Já em agosto<sup>3</sup> ocorre queda significativa de 21,24%, 215 respostas, em relação a julho, quando foram respondidas 273 demandas.

---

3 Em agosto de 2017 a Ouvidoria passou três semanas a remodelar seu "banco de dados" em planilhas Excel, com acréscimos e modificações de campos preenchíveis, e implantação de sistema informatizado de registro e de controle das demandas desenvolvido internamente, além de a servidora responsável pela análise preliminar das manifestações recebidas estar em gozo de férias. A confluência desses fatores impactou significativamente o tempo de atendimento das demandas.





### 1.5 - Demandas recebidas e respondidas no mesmo mês

A tabela a seguir mostra quantas demandas recebidas foram respondidas no mesmo mês em que entraram e quantas foram respondidas em meses subsequentes. No mês de janeiro foram recebidas 146 demandas, das quais 111 foram respondidas ainda em janeiro, 27 em fevereiro, 6 em março e 2 em maio.

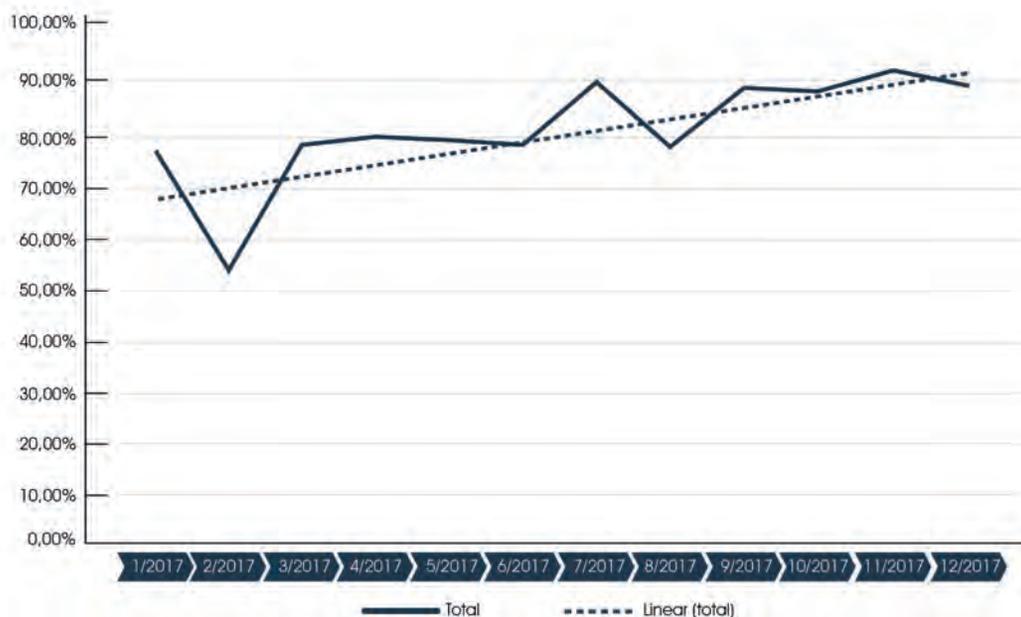
Decisão	RO	DS	DS.E	FC	Total
Demandas respondidas no mesmo mês	1.154	857	422	375	2.808
Total de demandas	1.249	1.272	449	500	3.470
%	92,39%	67,37%	93,76%	75,00%	80,92%

Destaca-se que 80,89% das demandas foram respondidas no mesmo mês em que foram recebidas. Quando ocorre direcionamento e se aguarda pela resposta do setor, o passivo de um mês para o outro aumenta em quase 33%.

Novembro foi o mês com o maior percentual de respostas no mesmo mês do recebimento, quando foram respondidas 371 das 397 demandas recebidas (93,45%). Já o mês com menor percentual foi fevereiro, 54,65%, com 182 respostas em relação às 333 recebidas (*vide nota 2*).

Ao longo do ano houve tendência de aumento do percentual de demandas respondidas no mesmo mês em que foram recebidas.

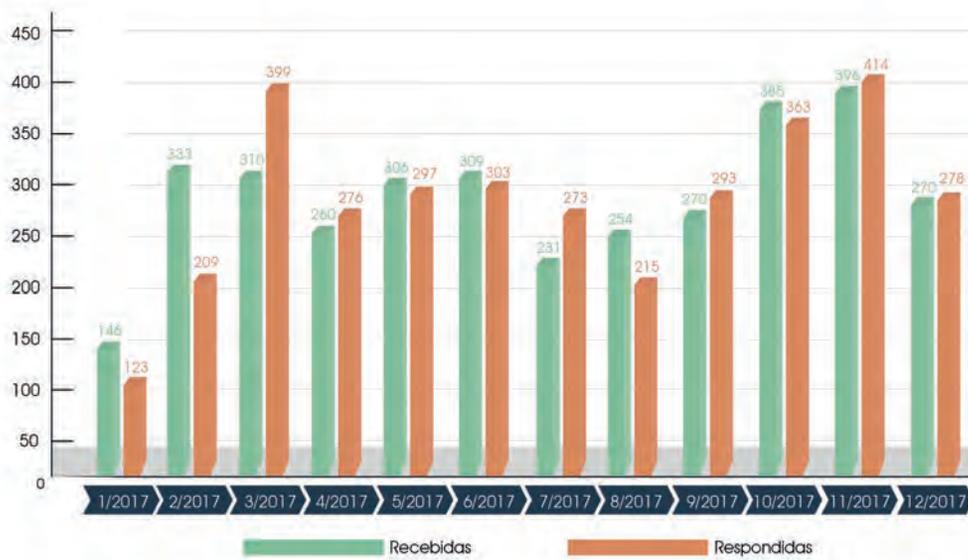
Mês	Recebidas	Respostas no mesmo mês	% Respostas no mesmo mês
1/2017	146	111	76,03%
2/2017	333	182	54,65%
3/2017	310	243	78,39%
4/2017	260	209	80,38%
5/2017	306	243	79,41%
6/2017	308	241	78,25%
7/2017	231	206	89,18%
8/2017	254	196	77,17%
9/2017	270	234	86,67%
10/2017	385	334	86,75%
11/2017	397	371	93,45%
12/2017	270	238	88,15%



## 1.6 - Demandas recebidas e respondidas em cada mês

A tabela a seguir compara a quantidade de demandas recebidas e respondidas em cada mês.

Mês	Recebidas	Respondidas
1/2017	146	123
2/2017	333	209
3/2017	310	399
4/2017	260	276
5/2017	306	297
6/2017	308	303
7/2017	231	273
8/2017	254	215
9/2017	270	293
10/2017	385	363
11/2017	397	414
12/2017	270	278



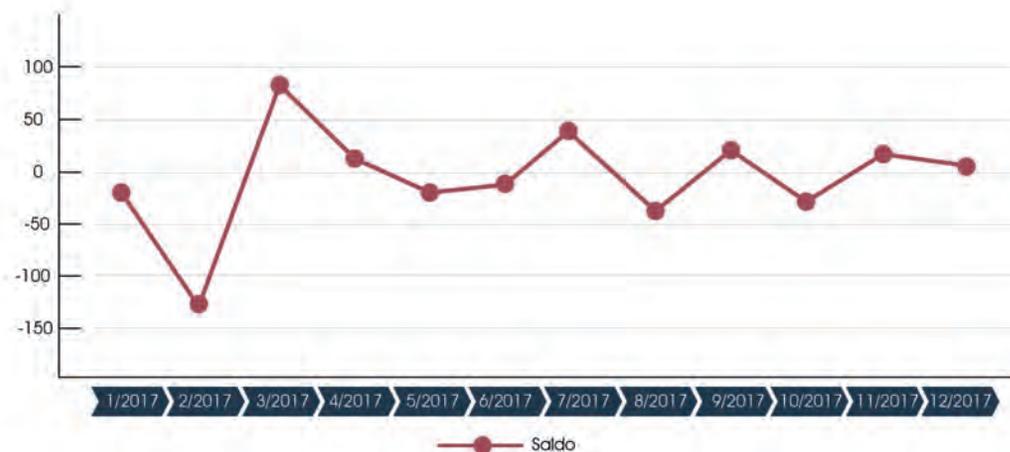
## 1.7 - Saldo de demandas por mês

Este indicador mede a diferença entre a quantidade de demandas respondidas e as recebidas em cada mês.

Observam-se no gráfico tendências opostas nos meses de fevereiro e março. Em fevereiro houve recebimento de grande quantidade de demandas não admitidas, que só puderam ser respondidas no mês seguinte (*vide nota 2*).

Os meses de agosto e de outubro também tiveram saldo negativo considerável. O de agosto se explica por dois motivos: férias de uma servidora e transição para o novo sistema de registro, desenvolvido pela própria Ouvidoria. No caso de outubro, ocorreu o início do recebimento das cartas intermediadas pela Central de Atendimento ao Cidadão do STF, o que impactou consideravelmente o número de demandas recebidas no final do ano.

O saldo positivo ao longo do ano, especialmente em novembro, demonstra que a Ouvidoria conseguiu absorver o aumento da quantidade de demandas.



## 1.8 - Taxa de congestionamento

A taxa de congestionamento é um indicador que mede a relação entre o que foi feito e o que poderia ter sido realizado em determinado período. Essa medida é utilizada pelo CNJ para aferir a efetividade do tribunal em um período, considerando o total de processos baixados em relação aos novos processos que entraram e ao estoque acumulado de períodos anteriores. Da mesma forma, mediu-se a taxa de congestionamento de cada mês levando em conta as demandas respondidas no mês, as demandas recebidas e o estoque das demandas de meses anteriores que não foram respondidas.



A taxa de congestionamento é calculada por esta expressão:

$$TC = \frac{N+E-R}{N+E},$$

em que TC é a taxa de congestionamento, N são as novas demandas recebidas, R são as demandas respondidas no período e E é o estoque de demandas não respondidas dos períodos anteriores.

Sendo R limitada por N + E, já que não é possível responder a demandas que não tenham sido recebidas em algum momento, fica claro que TC pode variar de 0 a 1 (ou seja, de 0% a 100%), e quanto mais próximo de 0, maior a efetividade. No caso de TC = 0, todas as demandas que poderiam ser respondidas no período de fato o foram, de modo que não haveria estoque de demandas para o período seguinte. O extremo oposto, TC = 1, ocorre quando nenhuma demanda é respondida no período.

A taxa de congestionamento também se relaciona com o saldo de demandas. Tal como definido no item 1.6, o saldo de demandas é a diferença entre a quantidade de respostas e a quantidade de demandas recebidas no período: S = R - N. Logo:

$$TC = \frac{E-S}{E+N}$$

Como era de se esperar, quanto maior o saldo, menor a taxa de congestionamento e, portanto, maior a efetividade.

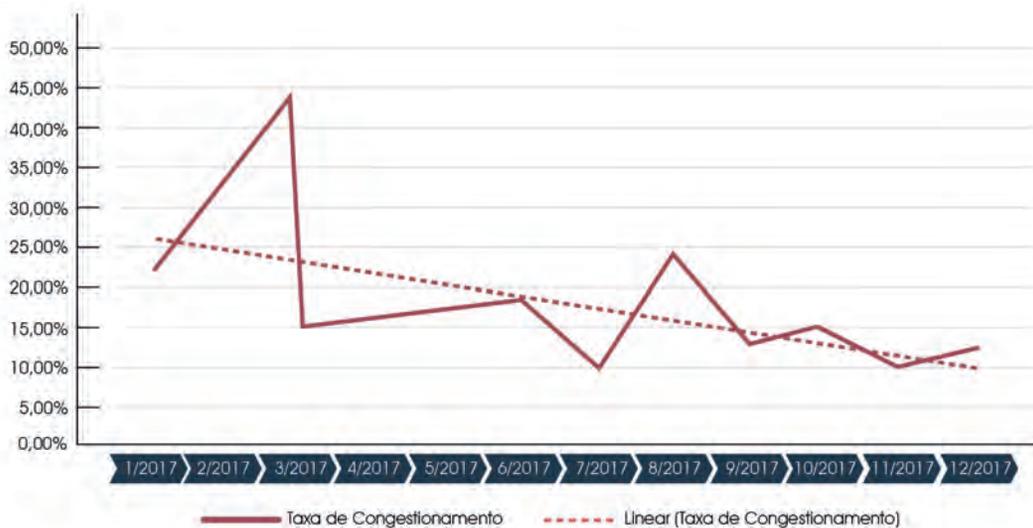
Como visto, foram recebidas no ano 3.470 novas demandas e foram herdadas do ano anterior 13, o total de demandas que poderiam ter sido respondidas em 2017 foi de 3.483. Tendo sido respondidas 3.443 demandas, a taxa de congestionamento anual foi de 1,15%.

A tabela a seguir mostra a taxa de congestionamento e a variação dela em cada mês.



Mês	% Resposta no mesmo mês	Resposta no mesmo mês	Recebidas	Estoque	Recebidas + Estoque	Respostas	Taxa de Congestionamento	Varição
1/2017	76,03%	111	146	13	159	123	22,64%	-
2/2017	54,65%	182	333	36	369	209	43,36%	91,51%
3/2017	78,39%	243	310	160	470	399	15,11%	-65,16%
4/2017	80,38%	209	260	71	331	276	16,62%	10,00%
5/2017	79,41%	243	306	55	361	297	17,73%	6,69%
6/2017	78,25%	241	308	64	372	303	18,55%	4,62%
7/2017	89,18%	206	231	69	300	273	9,00%	-51,48%
8/2017	77,17%	196	254	27	281	215	23,49%	160,97%
9/2017	86,67%	234	270	66	336	293	12,80%	-45,51%
10/2017	86,75%	334	385	43	428	363	15,19%	18,67%
11/2017	93,45%	371	397	65	462	414	10,39%	-31,59%
12/2017	88,15%	238	270	48	318	278	15,58%	21,07%

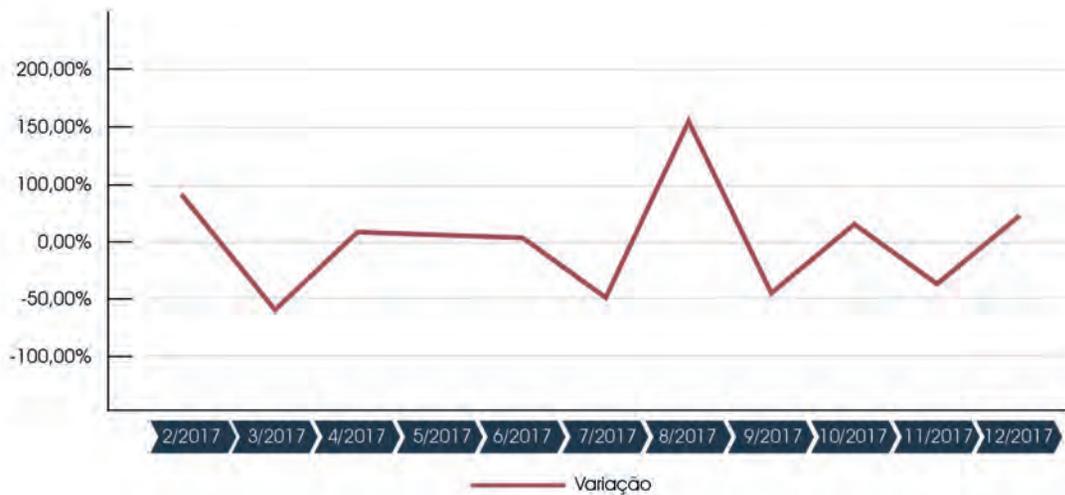
Observa-se no gráfico a seguir que a taxa de congestionamento mensal apresentou clara tendência de redução, o que sinaliza aumento da efetividade da Ouvidoria ao longo do tempo.



## 1.9 - Variação da taxa de congestionamento ao longo do ano

Ao longo do ano percebe-se que há dois meses com aumento significativo da taxa de congestionamento: fevereiro e agosto. De janeiro para fevereiro a taxa de congestionamento aumentou 91,51%, caindo 65,16% de fevereiro para março.

Julho foi um mês de significativa redução da taxa de congestionamento: 51,48%. De julho para agosto ocorre aumento de 160,97%, com nova queda de agosto para setembro, de 45,51%. No acumulado de julho a setembro a queda é de 31,00%.



## 2 - PERFIL DOS DEMANDANTES

## 2.1 - Quantidade de demandas por pessoa física e jurídica

O parâmetro utilizado para o cálculo foi selecionar CPF e CNPJ para contabilizar o número de manifestações realizadas por cada manifestante ao longo do ano.

Dessa forma, verifica-se que 1.448 dos 1.795 demandantes (80,67% do total) entraram em contato com a Ouvidoria apenas uma vez, e 226 demandantes (12,59%) fizeram duas manifestações. Observa-se que 96,66% dos demandantes fizeram até três manifestações.

Para o cálculo, foram excluídos CPF e CNPJ inválidos, como 000.000.000-00 ou 99.999.999/9991-99 e similares. Assim, foram consideradas nessa análise 2.421 manifestações associadas a 2.937 demandas.

Manifestações	Demandantes	%
1	1.448	80,67%
2	226	12,59%
3	61	3,40%
4	31	1,73%
5	9	0,50%
6	9	0,50%
7	4	0,22%
8	1	0,06%
10	1	0,06%
11	2	0,11%
13	1	0,06%
16	1	0,06%
18	1	0,06%
<b>Total Geral</b>	<b>1.795</b>	<b>100,00%</b>

## 2.2 - Pessoa física ou jurídica



Nota-se que a quase totalidade das demandas é feita por pessoas físicas: a cada 27 demandas, 26 são feitas por pessoas naturais.

### 2.3 - Demandantes por gênero



Os dados mostram que a maioria dos demandantes são do sexo masculino: 62,95%. Nesse cálculo são consideradas as demandas de pessoa física e jurídica, esta no caso em que se tem a informação do sexo de seu representante na Ouvidoria.

### 2.4 - Profissão do demandante

A profissão mais frequente do demandante é advogado (648, 19,40%). Há também presença significativa de servidores públicos. Agrupando os servidores públicos federais, estaduais e municipais, servidores do Poder Judiciário catarinense, empregados públicos, militares, defensores públicos, procuradores e advogados públicos, magistrados e delegados de polícia, são 611 (18,29%).

### 2.5 - Estado do demandante

Os moradores de Santa Catarina são os demandantes mais frequentes: 2.133 das 3.470 demandas (61,47%) tiveram demandantes catarinenses. Em 845 demandas não houve a especificação do estado do demandante. Todos os outros estados somados geraram 492 demandas. Os estados de demandantes não catarinenses mais frequentes são Paraná (136 demandas, 3,92%), São Paulo (103, 2,97%) e Rio Grande do Sul (90, 2,59%).





## 3 - PERFIL DAS DEMANDAS

### 3.1 - Manifestações x demandas

Os dados coletados mostram que em cerca de 89% dos casos a manifestação estava associada a apenas 1 demanda; em 7%, a 2 demandas; e em 2%, a 3 demandas. Manifestações que geraram mais de 3 demandas representam pouco menos de 2% do total.

### 3.2 - Tipos de demanda

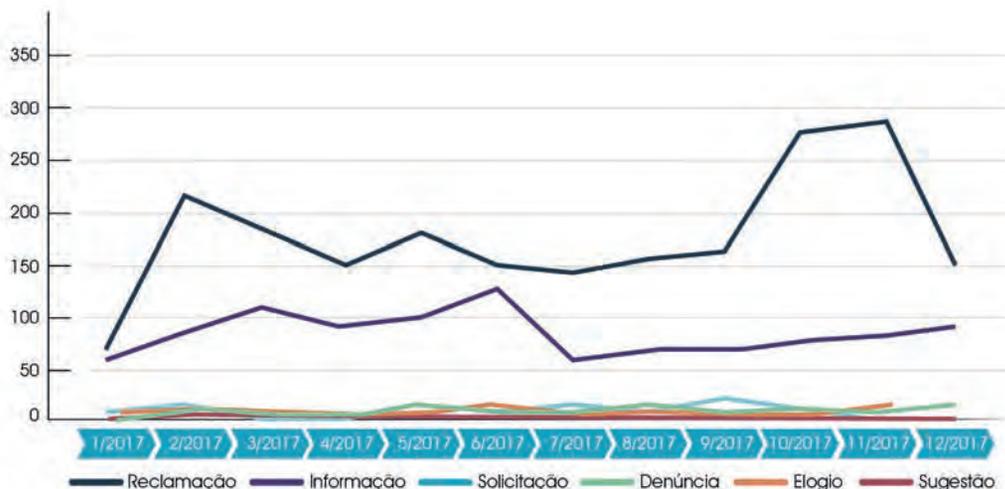
Existem seis tipos de demanda catalogados pela Ouvidoria: reclamação, pedido de informação, solicitação, denúncia, elogio e sugestão. O tipo mais frequente de demanda é a reclamação, que representa 61,90% do total. Somado ao pedido de informação (29,48%), os dois tipos respondem por 91,38% das demandas.

O tipo de demanda menos frequente é a sugestão. Foram recebidas apenas 38 sugestões ao longo do ano.

TIPO	Demandas	%
Reclamação	2.148	61,90%
Informação	1.023	29,48%
Solicitação	119	3,43%
Denúncia	82	2,36%
Elogio	49	1,41%
Sugestão	38	1,10%
(vazio)	11	0,32%
<b>Total Geral</b>	<b>3.470</b>	<b>100,00%</b>

#### 3.2.1 - Distribuição mensal de demandas por tipo

O gráfico apresenta a evolução da quantidade de demandas recebidas de cada tipo durante 2017. Em todos os meses o tipo mais frequente foi reclamação, seguida sempre por pedidos de informação.



### 3.3 - Demandas associadas a processos judiciais

As demandas que chegam à Ouvidoria são associadas à existência de processos judiciais quando essa informação está registrada e são classificadas como "judicial". Já quando o pedido não está atrelado a um processo, é classificado como "administrativa".

Para o cálculo são desconsideradas as demandas da categoria DNA, pois o atendimento da Ouvidoria não entra nesse mérito. Desse modo, aproximadamente metade das demandas é associada a processos judiciais (50,62%).

Associada a processo	Demandas	%
Judicial	1.517	50,62%
Administrativo	1.480	49,38%
<b>Total Geral</b>	<b>2.997</b>	<b>100,00%</b>

#### 3.3.1 - Demandas associadas a processos judiciais por mês

As distribuições de demandas com e sem processos judiciais associados caminham próximas ao longo do ano. A distribuição anual das demandas com processo associado é mais estável que a de demandas sem processo associado, no sentido de que há menor



desvio em relação à média. De fato, o desvio padrão<sup>4</sup> desta é 37,50, enquanto o daquela é 29,09; os coeficientes de variação<sup>5</sup> são respectivamente 30,35% e 23,05%.



### 3.4 - Demandas por categoria

As demandas recebidas pela Ouvidoria são agrupadas em quatro categorias: Reclamação de Excesso de Prazo – REP; Serviço de Informação ao Cidadão – SIC; Serviço Judiciário – SJU e Demandas Não Admitidas – DNA.

A categoria REP é a que recebeu a maior quantidade de demandas, 1.252, seguida da categoria SIC, com 1.037. Juntas representam cerca de 66% das demandas.

4 Desvio padrão, assim como a variância, é uma medida de dispersão. A variância mede a média do quadrado da diferença entre o valor da variável e a sua média. O desvio padrão é simplesmente a raiz quadrada da variância, sendo expressa na mesma unidade de medida que a variável analisada.

5 Coeficiente de variação é a razão entre o desvio padrão e a média, expresso em porcentagem. Como a média e o desvio padrão são expressos na mesma medida, o coeficiente de variação é adimensional.

Categoria	Demandas	%
REP	1.252	36,08%
SIC	1.037	29,88%
SJU	708	20,40%
DNA	473	13,63%
<b>TOTAL</b>	<b>3.470</b>	<b>100,00%</b>

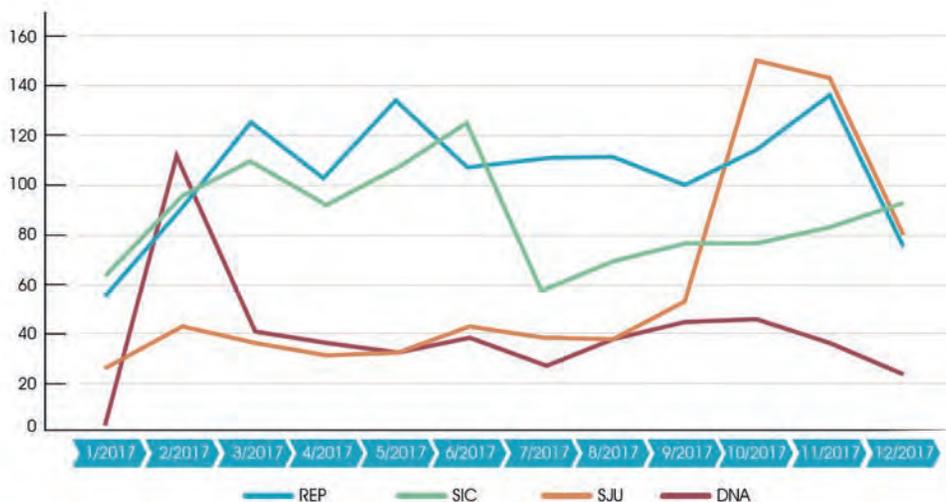
### 3.4.1. - Demandas por categoria por mês

O gráfico da distribuição mensal de demandas por categoria é o que melhor narra a história das atividades da Ouvidoria ao longo do ano.

No primeiro semestre há aproximação das curvas de REP e SIC, de um lado, e das curvas de DNA e SJU, de outro, com exceção do mês de fevereiro, em que houve a entrada atípica de 112 DNA.

No segundo semestre há grande descolamento entre as curvas de REP e SIC, ocasionado pela queda de demandas de SIC de junho (125) para julho (56). Já as curvas de DNA e SJU permanecem próximas até setembro. A partir de outubro ocorre grande e consistente descolamento das curvas devido ao início de ingresso de demandas intermediadas pela Central de Atendimento ao Cidadão do STF.

Desse modo, observa-se tendência de aumento das demandas de REP, leve diminuição de SIC e DNA. Quanto à SJU, houve aumento bastante concentrado no fim do ano, que parece tender a estabilizar-se, uma vez que os meses de novembro e dezembro indicam diminuição em relação ao pico de outubro, quando houve o recebimento acumulado de muitas demandas.



### 3.4.2 - Demandas conforme decisão deliberada pela Ouvidoria

As demandas recebidas podem ser assim decididas: respondidas diretamente pela Ouvidoria (RO), direcionadas ao setor para esclarecimentos (DS), encerradas com o direcionamento para o setor (DS.E), caso em que a Ouvidoria não acompanha o desdobramento da demanda, ou respondidas pela Ouvidoria dando ciência de sua não admissão (FC). A rigor, essa última decisão de atendimento é similar a RO, mas está separada para não se misturarem as respostas em que há análise do mérito daquelas em que as demandas não são admitidas.

As decisões DS e RO são as mais frequentes – juntas representam 72,65% do total. Ademais, considerando o período anual, essas duas decisões têm aproximadamente a mesma quantidade: 1.272 de DS e 1.249 de RO.

Decisão	Demandas	%
DS	1.272	36,66%
RO	1.249	35,99%
FC	500	14,41%
DS.E	449	12,94%
<b>Total Geral</b>	<b>3.470</b>	<b>100,00%</b>

### 3.6.1 - Demandas por decisão por mês

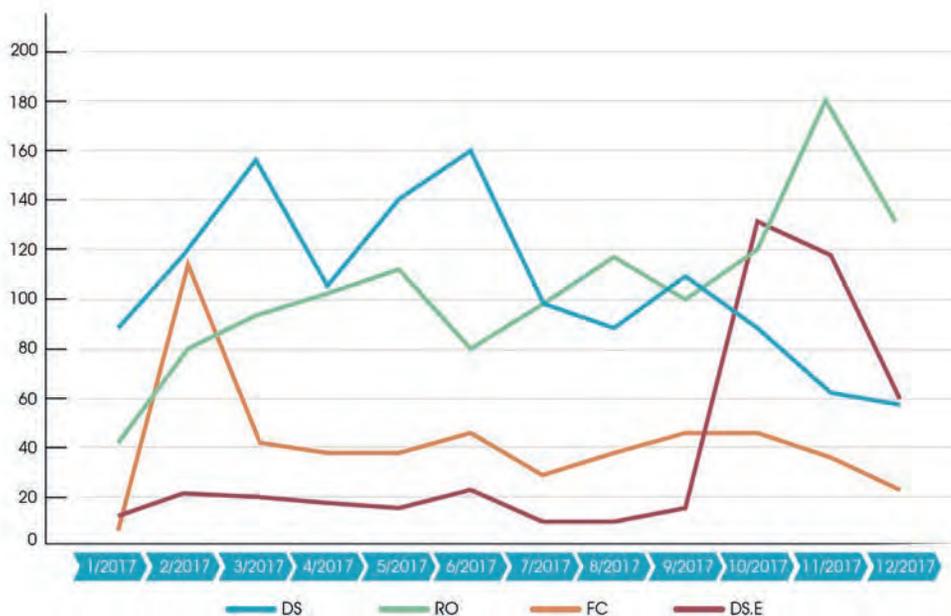
A distribuição mensal das demandas indica elevação da decisão DS.E a partir de outubro, o que se explica pelo fato de que todas as demandas intermediadas pela Central de Atendimento ao Cidadão do STF recebem esse tratamento.

A decisão FC teve pico em fevereiro, causado pela entrada atípica de demandas não admitidas naquele mês, como já explicado.

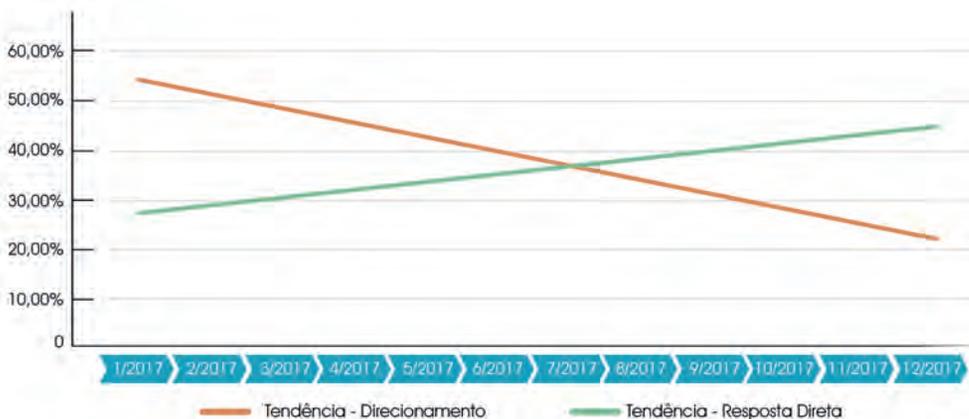
O que de mais importante deflui do gráfico são a tendência de crescimento das demandas respondidas diretamente e a diminuição das demandas direcionadas aos setores.

A tendência é especialmente clara quando se observa o percentual de demandas direcionadas ao longo dos meses. Em janeiro 60,27% das demandas foram direcionadas. O mês que teve o menor percentual de direcionamentos foi novembro, 15,66%, seguido de dezembro, 21,48%. Ao longo do ano, a linha de tendência teve coeficiente angular de aproximadamente -0,03, o que indica tendência de queda de 3% de demandas direcionadas.

No caso das respostas pela própria Ouvidoria, a tendência ao longo do ano é de aumento: o mês com o menor percentual de resposta direta foi fevereiro (vide nota 2), 24,02%, seguido de janeiro, 28,08%. Já o mês em que houve maior percentual de respostas diretas foi dezembro, 48,15%. O coeficiente angular da linha de tendência é de aproximadamente 0,016, sinalizando que a cada mês a tendência foi de aumento de 1,6% no percentual de RO.



### Tendência - Percentual de Respostas Diretas e de Direcionamentos







## 4 - TEMPO GERAL DE ATENDIMENTO DAS DEMANDAS

A análise do tempo de atendimento das demandas é feita segundo dois critérios: i) se a contagem do tempo se dá em dias corridos ou em dias úteis; e ii) se são excluídos ou mantidos os *outliers*. Dessa maneira, a análise é sempre desdobrada em quatro, segundo as combinações possíveis dos critérios.

As quatro análises complementam-se e trazem *insights* importantes. A primeira análise considera o cálculo do tempo em dias corridos e não exclui *outliers*. Os dados apresentados neste ponto podem ser comparados com as informações sobre tempo de atendimento do ano anterior e, em geral, com os tempos de atendimento divulgados em relatórios de outras instituições.

Quando se passa do cálculo em dias corridos para dias úteis, o efeito dos fins de semana e feriados é desprezado. Assim, se uma demanda é recebida sexta-feira e é respondida na segunda-feira seguinte, seu tempo será de aproximadamente um dia, e não três, como no cálculo em dias corridos. Desse modo, o tempo não é distorcido pelo dia da semana do recebimento da demanda, ao passo que, considerando dias corridos, demandas recebidas próximo ao fim de semana tendem a ter média de tempo maior.

A medida em dias úteis, portanto, revela o tempo realmente consumido no atendimento da demanda, por excluírem-se os dias em que ela não se submete a nenhuma análise<sup>6</sup>.

As análises terceira e quarta replicam as anteriores com a exclusão dos *outliers*, ou seja, daquelas demandas cujo tempo de atendimento foi muito discrepante. Este tipo de análise é importante porque as medidas média e desvio padrão não são robustas, no sentido de que são afetadas por valores extremos. Dessa forma, tem-se uma medida mais exata do tempo de atendimento que o usuário deve esperar.

Apenas a título de ilustração, o maior tempo de atendimento registrado em 2017 foi de quase 224 dias corridos, demanda em que houve direcionamento. Ora, o tempo médio daquela decisão é de aproximadamente 11,3 dias. Ou seja, o maior tempo foi quase 20 vezes o tempo médio. Como o desvio padrão é de cerca de 15,5 dias, o tempo da demanda foi quase 14 desvios padrão acima da média. Esse valor sozinho tem efeito considerável na elevação do tempo médio e do desvio padrão.

Quando se considera em dias úteis, o tempo daquela demanda cai para cerca de 151 dias. A média do tempo na decisão de direcionamento cai de 11,3 para 7,7 dias. O desvio padrão cai de 15,5 para 10,4.

Quando são excluídos *outliers* e o cálculo do tempo é mantido em dias corridos, porém, o maior tempo de atendimento cai para 17,2 em dias corridos. O tempo médio da decisão de direcionamento passa a ser de 5,9 dias, com desvio padrão de 4,5.

Finalmente, quando se consideram apenas os dias úteis, o maior tempo de atendimento é de 11 dias úteis, a média do tempo de atendimento da decisão de direcionamento cai para menos de 4 dias, com desvio padrão de 2,7 dias.

---

6 Foram excluídos do cálculo do tempo em dias úteis os fins de semana, os feriados e o recesso.



#### 4.1 - Tempo de atendimento – média, desvio padrão e tempo máximo – em dias corridos

A decisão que consome mais tempo é o direcionamento – DS. Isso já era esperado, uma vez que são percorridas mais etapas no tratamento da demanda. Primeiro, a Ouvidoria analisa se é o caso de responder diretamente ou de direcionar ao setor para esclarecimentos. Depois, é preciso aguardar a resposta do setor. Finalmente, há o tempo consumido até encaminhar a resposta ao demandante.

Decisão	Tempo Médio	Desvio Padrão	Tempo Máximo
DS	11,36	15,52	223,84
DS.E	5,59	4,72	34,85
FC	6,25	9,59	28,03
RO	2,08	3,63	59,12
<b>Total Geral</b>	<b>6,54</b>	<b>11,18</b>	<b>223,84</b>

#### 4.2 - Tempo das fases do direcionamento – média, desvio padrão e tempo máximo – em dias corridos

Nas demandas direcionadas há três etapas pelas quais a demanda passa: direcionamento, resposta do setor e encaminhamento da resposta ao demandante.

A primeira fase é a do direcionamento, que compreende o tempo entre o recebimento da demanda e o direcionamento para a unidade responsável pelo esclarecimento. Nessa fase a Ouvidoria pode, excepcionalmente, direcionar para unidade que não é a autêntica detentora da informação; nessa circunstância a demanda é redirecionada. O cálculo do tempo da fase do direcionamento, portanto, leva em conta os eventuais redirecionamentos.

A segunda fase é a da resposta da unidade, que é o período entre o envio para a unidade e a sua resposta. Em algumas ocasiões, mormente em reclamações de excesso de prazo, em vez de responder, a providência reclamada é adotada. Nesses casos, a demanda é considerada prejudicada. Se simplesmente a unidade não responde ou se responde depois que a Ouvidoria verificou que a demanda ficou prejudicada e comunicou o acontecido ao demandante, então não há a contabilização do tempo da fase de resposta da unidade para a demanda.

A terceira fase, a do encaminhamento ao demandante, tem como marco inicial o envio da resposta pela unidade para a Ouvidoria e como marco final a resposta da Ouvidoria ao demandante. No entanto, no caso das demandas prejudicadas, o tempo dessa fase tem como marco inicial o próprio direcionamento à unidade.



Dessarte, a soma das médias dos tempos das fases pode não coincidir com o tempo médio da decisão como um todo<sup>7</sup>.

Verifica-se que as duas fases que são realizadas pela Ouvidoria, quais sejam, a do direcionamento ao setor e a do encaminhamento da resposta ao demandante, têm tempos médios praticamente idênticos.

Percebe-se também que os desvios padrão são bastante elevados, especialmente nas fases de resposta do setor e encaminhamento da resposta ao demandante. Dois fatores contribuem significativamente para a elevação do desvio padrão: a contagem em dias corridos e a não exclusão de *outliers*.

FASE	Tempo Médio	Desvio Padrão	Tempo Máximo
Direcionamento	1,43	2,27	29,02
Resposta do setor	8,88	14,43	222,82
Encaminhamento	1,48	7,01	145,00

### 4.3 - Tempo médio de atendimento em cada mês – em dias corridos e com *outliers*

O mês com o maior tempo médio de atendimento foi fevereiro, puxado para cima pela decisão fora de competência – FC, cujo tempo médio naquele mês foi de cerca de 22 dias, enquanto a média desta decisão nos meses restantes foi de 1,50 dia (*vide* nota 2).

7 Matematicamente, sejam  $n$  o número de demandas direcionadas,  $n_p$  o número de demandas direcionadas prejudicadas e  $n_r$  o número de demandas direcionadas em que houve resposta regular do setor, sejam  $\mu$  o tempo médio das demandas direcionadas,  $t_D$  e  $\mu_D$ ,  $t_R$  e  $\mu_R$  e  $t_E$  e  $\mu_E$  respectivamente o tempo e o tempo médio das fases de direcionamento, resposta do setor e encaminhamento da resposta, então:

$$\mu = \frac{\sum(t_D + t_R + t_E)}{n} = \frac{\sum t_D}{n} + \frac{\sum t_R}{n} + \frac{\sum t_E}{n} = \mu_D + \frac{n_R}{n_R} \frac{\sum t_R}{n} + \mu_E = \mu_D + \frac{n_R}{n} \mu_R + \mu_D.$$

Como  $n = n_R + n_P$ , então  $n_R/n = (n - n_P)/n = 1 - n_P/n$ . Assim:

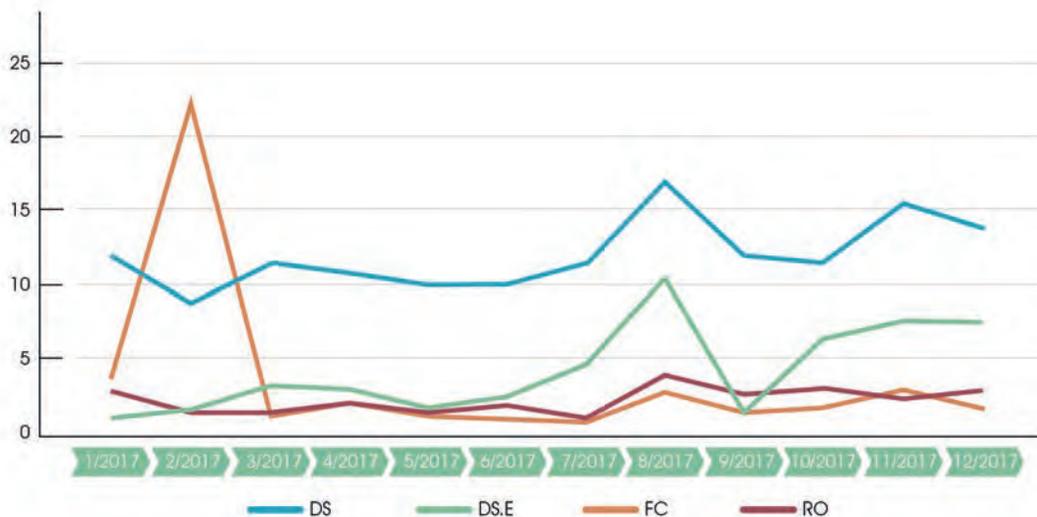
$$\mu = \mu_D + \left(1 - \frac{n_P}{n}\right) \mu_R + \mu_D \leq \mu_D + \mu_R + \mu_E.$$

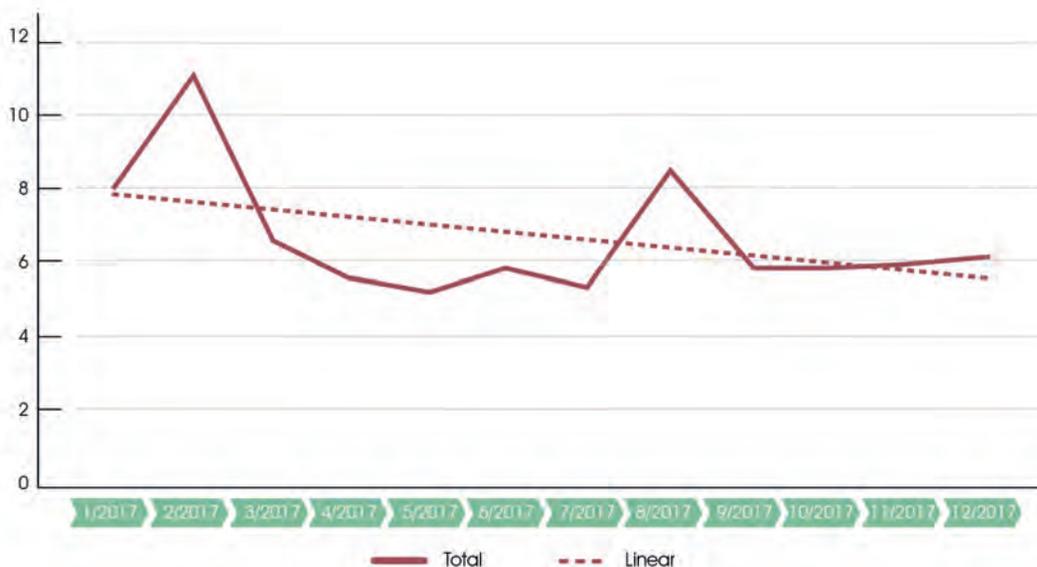
Portanto, o tempo médio do total do direcionamento, em geral, é menor do que a soma dos tempos médios das fases do direcionamento. A igualdade só ocorre quando não há nenhuma demanda prejudicada, i.e.,  $n_P = 0$ ; quanto menor a proporção de demandas prejudicadas dentro das direcionadas, mais a média do tempo total de direcionamento se aproxima da soma dos tempos médios das fases.

Observa-se tendência de queda do tempo ao longo do ano, com elevação em agosto, mês em que a Ouvidoria concentrou esforços no desenvolvimento de seu sistema de registros, criado internamente. A partir de setembro, o tempo total de atendimento – medido em dias corridos e sem exclusão de *outliers* – passou a dar sinais de estabilização.

À frente será observado que a mesma indicação aparece quando se calcula o tempo em dias úteis: tendência de queda ao longo do ano, com estabilização nos meses finais. Contudo, quando são excluídos os *outliers*, o resultado é leve tendência de elevação do tempo médio de atendimento. Além disso, no último quadrimestre o desvio padrão do tempo de atendimento é mais alto do que no restante do ano.

A explicação da tendência de queda do tempo de atendimento – calculada sem *outliers* – é explicada pela concentração de *outliers* no começo do ano. De fato, dos 358 *outliers* identificados (considerando o tempo em dias corridos), 168 (46,93%) ocorreram no primeiro trimestre do ano. Como todos os *outliers* tiveram tempo aberrante para cima, a concentração deles no começo do ano elevou o tempo médio nos primeiros meses, dando a impressão de que o tempo de atendimento diminuiu ao longo do ano.





#### 4.4 - Tempo de atendimento – média, desvio padrão e tempo máximo – em dias úteis e com outliers

Médias e desvios padrões do tempo diminuem quando os cálculos passam a ser feitos em dias úteis. A diminuição é tanto maior quanto maior é o tempo médio da decisão. Assim, como o tempo da decisão DS é maior que o do RO, a diminuição do tempo médio é maior na decisão DS – queda de 3,68 dias (32,37%) – do que na decisão RO – queda de 0,62 dia (29,77%), porque, quanto maior o tempo necessário para o atendimento (dias úteis), mais provável é que ocorra um ou mais feriados e/ou fins de semana durante o tratamento da demanda.

Decisão	Tempo Médio	Desvio Padrão	Tempo Máximo
DS	7,68	10,42	150,84
DS.E	3,86	3,27	23,85
FC	4,03	6,04	18,03
RO	1,46	2,35	41,12
<b>Total Geral</b>	<b>4,42</b>	<b>7,45</b>	<b>150,84</b>

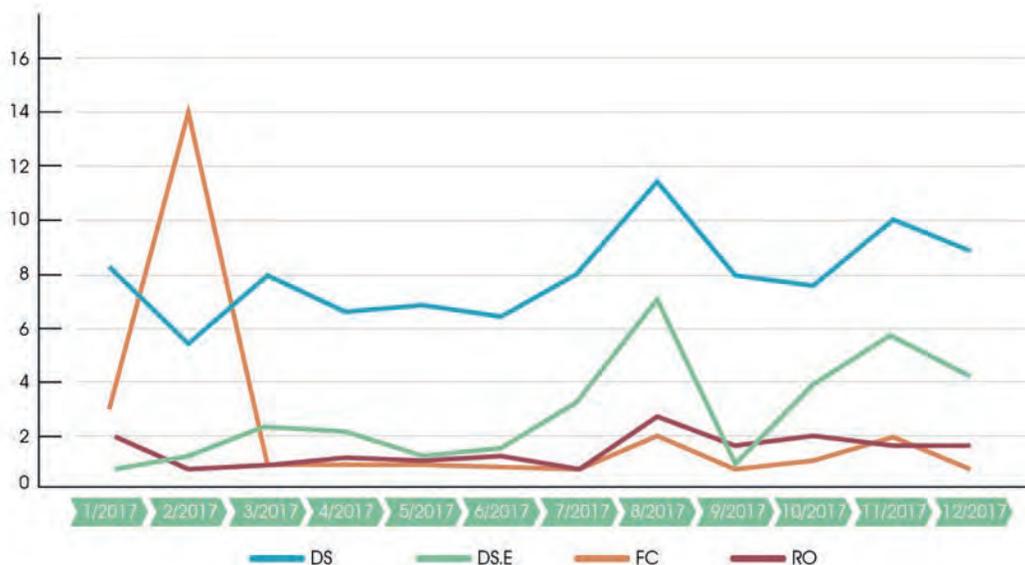
#### 4.5 - Tempo das fases do direcionamento – média e desvio padrão – em dias úteis e com outliers

A queda do tempo médio de atendimento do setor direcionado cai quase 3 dias: de 8,88 para 5,92 dias. As diminuições percentuais das três fases – direcionamento, resposta do setor e encaminhamento – são respectivamente de 26,56%, 33,29% e 32,89%.

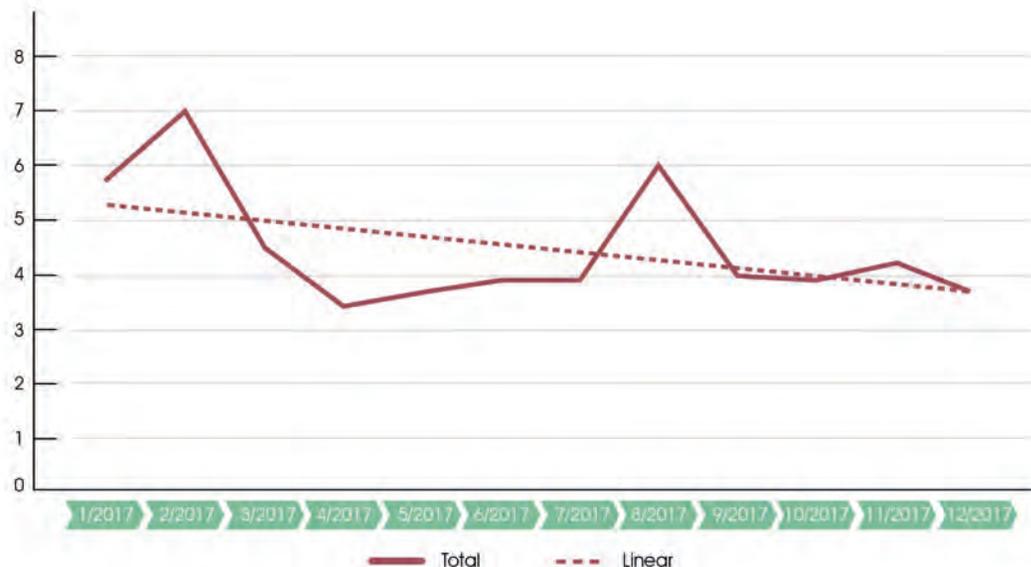
FASE	Tempo Médio	Desvio Padrão	Tempo Máximo
Direcionamento	1,05	1,45	17,05
Resposta do setor	5,92	9,69	149,82
Encaminhamento	0,99	4,70	100,00

#### 4.6 - Tempo médio de atendimento em cada mês – em dias úteis e com outliers

A passagem do cálculo de dias corridos para dias úteis mantém a forma do gráfico do tempo médio de atendimento em cada decisão, mas reduz bastante a amplitude. Em particular, verifica-se que o pico de fevereiro na decisão FC passa de 22 para 14 dias.



Também se nota a permanência da tendência de queda do tempo total de atendimento (quando não se considera a diferença das decisões), mas com redução da velocidade da queda.



#### 4.7 - Tempo de atendimento – média, desvio padrão e tempo máximo – em dias corridos e sem outliers

A mediana foi de 2,86 dias, enquanto o primeiro quartil, 0,88 dia, e o terceiro, 7,41. A amplitude interquartilica foi de 6,53 dias. Assim, só houve constatação de *outliers* superiores, já que um *outlier* inferior teria tempo negativo<sup>8</sup>.

Nessa análise, seguindo o critério explicado na introdução, foram excluídos 369 *outliers*, que representam 10,63% do total das demandas. Destes, 110 (29,73%) ocorreram em fevereiro; 168 (45,53%) deram-se no primeiro trimestre do ano. No segundo trimestre, foram 74 (20,05%); no terceiro, com a menor incidência de *outliers*, foram registrados 59 (15,99%); e, no quarto, foram registrados 68 (18,43%).

O *outlier* com menor tempo teve duração de 17,22 dias, enquanto o pior levou 223,83 dias.

8 O tempo de um *outlier* inferior teria de ser menor que  $0,88 - 1,5 \times 6,53$ , i.e., menor que -8,91 dias.

Mês	<i>Outliers</i>	%
1/2017	18	4,88%
2/2017	110	29,81%
3/2017	40	10,84%
4/2017	15	4,07%
5/2017	19	5,15%
6/2017	40	10,84%
7/2017	12	3,25%
8/2017	26	7,05%
9/2017	21	5,69%
10/2017	15	4,07%
11/2017	21	5,69%
12/2017	32	8,67%
<b>Total Geral</b>	<b>369</b>	<b>100,00%</b>

Ademais, pode-se notar que os *outliers* obtidos concentram-se nas decisões FC (97 demandas, 26,29% dos *outliers*) e, sobretudo, DS (247, 66,94%). Juntas, estas duas decisões congregam 93,22% dos *outliers* quando o cálculo do tempo é realizado em dias corridos.

Decisão	<i>Outliers</i>	%
DS	236	65,92%
DS.E	12	3,35%
FC	97	27,09%
RO	13	3,63%
<b>Total Geral</b>	<b>358</b>	<b>100,00%</b>

O tempo médio cai de 6,54 para 3,62 quando se mantém o cálculo em dias corridos e são excluídos os *outliers*. Essa análise é bastante significativa para se ter uma melhor previsão de em quanto tempo uma demanda será respondida, pois o cálculo é feito em dias corridos.



Decisão	Tempo Médio	Desvio Padrão	Tempo Máximo
DS	5,93	4,46	17,18
DS.E	5,07	3,40	13,86
FC	1,73	2,53	16,06
RO	1,81	2,16	15,93
<b>Total Geral</b>	<b>3,62</b>	<b>3,84</b>	<b>17,18</b>

#### 4.8 - Tempo das fases do direcionamento – média, desvio padrão e tempo máximo – em dias corridos e sem *outliers*

O efeito da remoção de *outliers* fica bem ilustrado nessas estatísticas, em particular na fase de resposta do setor. Como se vê, o tempo máximo dessa fase passa a ser de 17 dias, enquanto o pior tempo em dias corridos e sem a exclusão de *outliers* foi de aproximadamente 223 dias. A remoção dos *outliers* fez o tempo médio dessa fase cair de 8,88 para 3,21, e o desvio padrão, de 14,43 para 4,29 dias.

FASE	Tempo Médio	Desvio Padrão	Tempo Máximo
Direcionamento	1,13	1,96	16,06
Resposta do setor	3,21	4,29	17,04
Encaminhamento	0,52	1,81	17,00

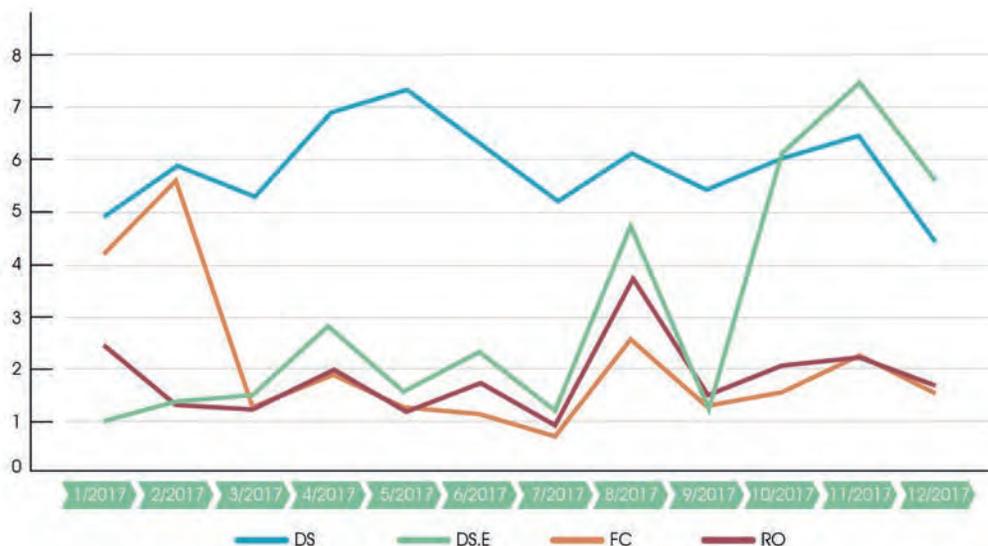
#### 4.9 - Tempo médio de atendimento em cada mês – em dias corridos e sem *outliers*

O gráfico da evolução do tempo médio das decisões de atendimento ao longo do ano confirma mais uma vez três elementos da história da Ouvidoria em 2017: mesmo com a remoção de *outliers*, verifica-se um pico de tempo da decisão FC, correspondente às demandas não admitidas – em fevereiro (vide nota 2); em todas as decisões há um pico no mês de agosto (vide nota 3); e há o pico acentuado do tempo médio da decisão DS.E no mês de novembro.

Esse pico se torna bastante significativo nesta análise, ao contrário do que ocorreu nos gráficos de distribuição mensal do tempo médio vistos anteriormente. Isso porque, como

visto, a maior remoção de *outliers* foi das demandas não admitidas em fevereiro. Assim, excluídas aquelas demandas, o fenômeno do recebimento das cartas de presos no fim do ano ganha destaque.

Atenta-se ainda para o tempo das demandas direcionadas no período entre abril e junho, que é bastante elevado.



#### 4.10 - Tempo de atendimento – média, desvio padrão e tempo máximo – em dias úteis e sem *outliers*

Neste ponto a análise do tempo completa-se pela consideração apenas dos dias úteis de atendimento e com a exclusão dos *outliers*. Essa análise, mais voltada à operação interna, para identificar gargalos, é a mais importante para medir o que realmente acontece no atendimento.

A mediana foi de 1,95 dia, enquanto o primeiro quartil foi de 0,85, e o terceiro de 4,85. A amplitude interquartilica foi de 4 dias.

Foram calculados 390 *outliers*, 11,24% do total das demandas. O mês com maior incidência de *outliers* foi fevereiro: 109 demandas (27,95%). Os percentuais de *outliers* nos trimestres foram 45,64%, 20,00%, 16,67% e 17,69%.



Mês	Outliers	%
1/2017	24	6,15%
2/2017	109	27,95%
3/2017	45	11,54%
4/2017	15	3,85%
5/2017	22	5,64%
6/2017	41	10,51%
7/2017	16	4,10%
8/2017	27	6,92%
9/2017	22	5,64%
10/2017	19	4,87%
11/2017	23	5,90%
12/2017	27	6,92%
<b>Total Geral</b>	<b>390</b>	<b>100,00%</b>

Os *outliers* concentram-se nas decisões DS e FC, como já havia sido constatado no cálculo em dias corridos. As duas decisões continuam agregando quase a mesma proporção dos *outliers*, 94,10%, contra 93,22% do cálculo anterior.

Decisão	Outliers	%
DS	271	68,26%
DS.E	12	3,02%
FC	97	24,43%
RO	17	4,28%
<b>Total Geral</b>	<b>397</b>	<b>100,00%</b>

O tempo médio de atendimento em dias úteis e quando se desconsideram os *outliers* é de 2,45 dias. Esse dado é que mede o tempo que uma demanda qualquer levará para o efetivo atendimento.

Decisão	Tempo Médio	Desvio Padrão	Tempo Máximo
DS	3,88	2,74	10,81
DS.E	3,53	2,47	9,88
FC	1,19	1,60	10,81
RO	1,31	1,44	10,21
<b>Total Geral</b>	<b>2,45</b>	<b>2,46</b>	<b>10,81</b>

#### 4.11 - Tempo das fases do direcionamento – média, desvio padrão e tempo máximo – em dias úteis e sem outliers

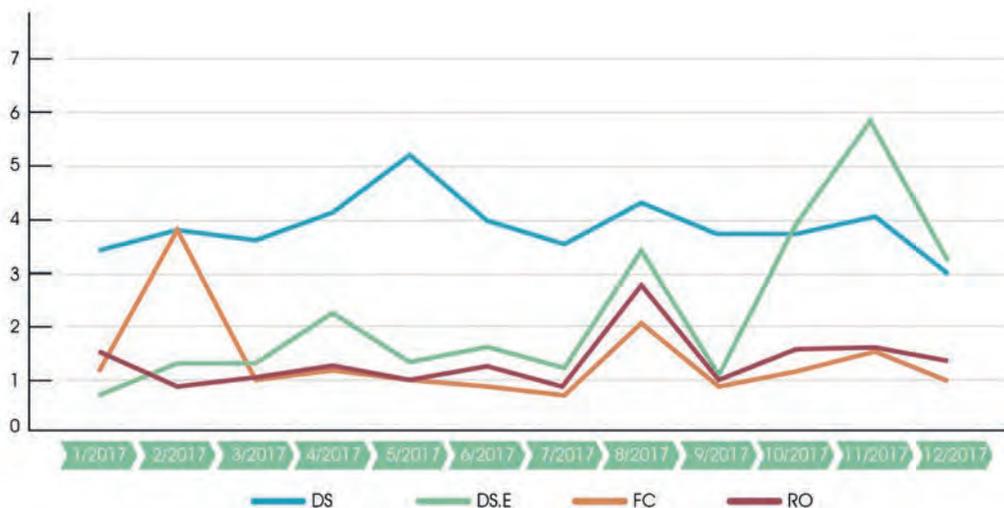
Nas duas etapas do direcionamento que envolvem a atividade da própria Ouvidoria o tempo médio calculado é menor do que 1 dia.

FASE	Tempo Médio	Desvio Padrão	Tempo Máximo
Direcionamento	0,79	1,25	9,84
Resposta do setor	2,02	2,71	10,09
Encaminhamento	0,31	0,99	8,98

#### 4.12 - Tempo médio de atendimento em cada mês – em dias úteis e sem outliers

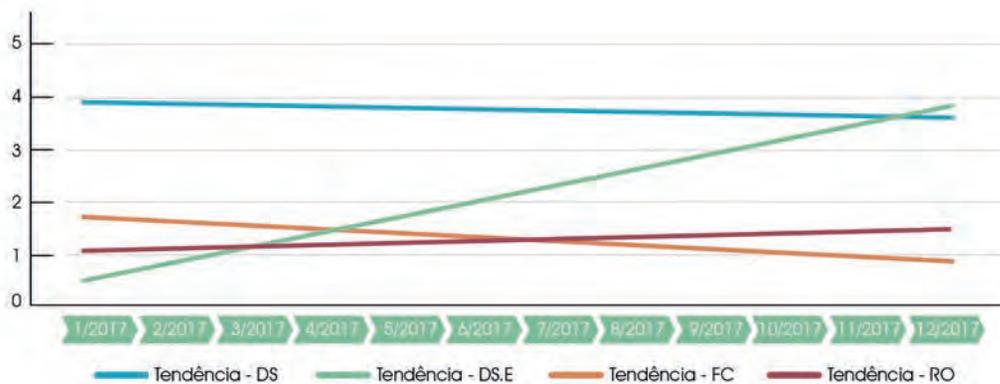
A evolução do tempo médio de cada decisão continua revelando os três picos já ressaltados: em fevereiro, das demandas não admitidas (decisão FC); em agosto, o pico de todas as decisões; e, no fim do ano, especialmente em novembro, o pico acentuado do tempo da decisão DS.E, na qual estão incluídas todas as cartas de presos.

Quando se compara o gráfico calculado em dias úteis com o calculado em dias corridos, ambos com exclusão de outliers, percebe-se que o efeito mais significativo, que se observa nos meses de abril a junho, decorreu da diferença da forma de contagem do tempo, e não dos outliers.

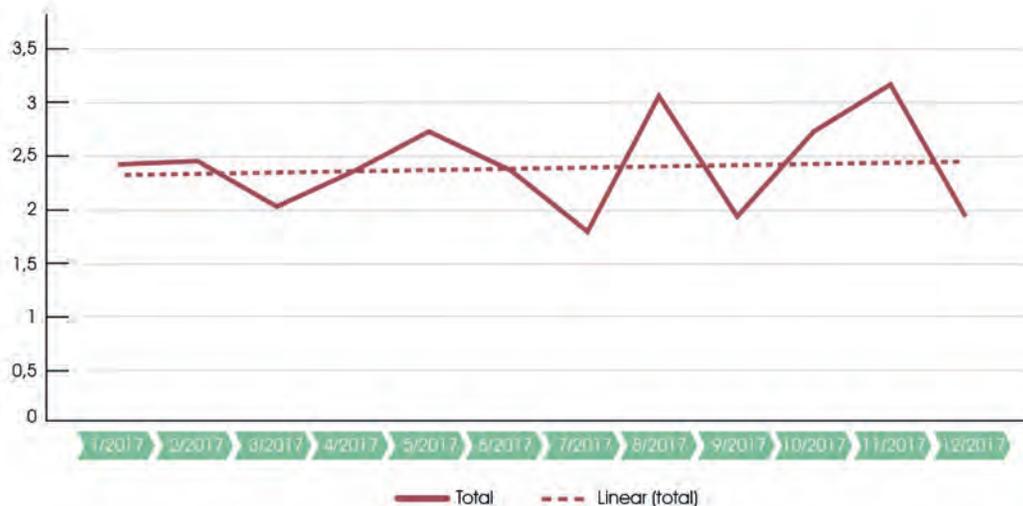


O gráfico das tendências mostra que em dias corridos e sem *outliers* o tempo médio de atendimento da decisão DS.E elevou-se bastante. Em 2018 será importante observar se o tempo médio dessa decisão vai estabilizar-se em torno de 4 dias ou se a elevação do tempo foi apenas um evento atípico causado por um choque de recebimento de demandas.

O tempo médio das demandas não admitidas e das direcionadas apresentou queda, enquanto, nas demandas respondidas diretamente, houve pequeno aumento.



Olhando para o tempo, independentemente da decisão de atendimento, percebe-se que não houve tendência significativa do tempo médio. Contudo, chama a atenção o aumento da variação.



De fato, enquanto o tempo médio é quase constante comparando-se os trimestres, o desvio padrão vai aumentando significativamente. O coeficiente de variação deixa evidente o aumento da volatilidade do tempo médio no final do ano.

Período	Tempo Médio	Desvio Padrão	Coefficiente de Variação
1º Trimestre	2,31	0,20	8,45%
2º Trimestre	2,46	0,18	7,43%
3º Trimestre	2,26	0,58	25,52%
4º Trimestre	2,58	0,51	19,71%

Esse comportamento é consistente com o fato de que a remoção de *outliers* concentrou-se sobretudo no primeiro trimestre.

#### 4.13 - Resumo dos dados

	Fluxo	Dias Corridos			Dias Úteis			Diferença - Dias corridos e Úteis		
		Média	Desvio Padrão	Máximo	Média	Desvio Padrão	Máximo	Média	Desvio Padrão	Máximo
<b>Com Outliers</b>	Total Geral	6,54	11,18	223,84	4,42	7,45	150,84	-2,11	-3,73	-73,00
	FC	6,25	9,59	28,03	4,03	6,04	18,03	-2,22	-3,56	-10,00
	DS.E	5,59	4,72	34,85	3,86	3,27	23,85	-1,73	-1,45	-11,00
	RO	2,08	3,63	59,12	1,46	2,35	41,12	-0,62	-1,27	-18,00
	DS	11,36	15,52	223,84	7,68	10,42	150,84	-3,68	-5,10	-73,00
	1 - Direcionamento	1,43	2,27	29,02	1,05	1,45	17,05	-0,38	-0,82	-11,97
	2 - Resposta do Setor	8,88	14,43	222,82	5,92	9,69	149,82	-2,96	-4,75	-73,00
	3 - Encaminhamento	1,48	7,01	145,00	0,99	4,70	100,00	-0,49	-2,31	-45,00
<b>Sem Outliers</b>	Total Geral	3,62	3,84	17,18	2,45	2,46	10,81	-1,17	-1,38	-6,37
	FC	1,73	2,53	16,06	1,19	1,60	10,81	-0,53	-0,93	-5,25
	DS.E	5,07	3,40	13,86	3,53	2,47	9,88	-1,53	-0,93	-3,98
	RO	1,81	2,16	15,93	1,31	1,44	10,21	-0,51	-0,72	-5,72
	DS	5,93	4,46	17,18	3,88	2,74	10,81	-2,05	-1,71	-6,37
	1 - Direcionamento	1,13	1,96	16,06	0,79	1,25	9,84	-0,34	-0,71	-6,22
	2 - Resposta do Setor	3,21	4,29	17,04	2,02	2,71	10,09	-1,19	-1,58	-6,94
	3 - Encaminhamento	0,52	1,81	17,00	0,31	0,99	8,98	-0,21	-0,81	-8,02
<b>Diferença entre mediadas com e sem outliers</b>	Total Geral	-2,91	-7,34	-206,66	-1,98	-4,99	-140,03			
	FC	-4,52	-7,07	-11,97	-2,84	-4,44	-7,22			
	DS.E	-0,52	-1,32	-20,99	-0,33	-0,79	-13,97			
	RO	-0,27	-1,47	-43,19	-0,16	-0,92	-30,91			
	DS	-5,43	-11,07	-206,66	-3,79	-7,68	-140,03			
	1 - Direcionamento	-0,29	-0,31	-12,96	-0,25	-0,20	-7,21			
	2 - Resposta do Setor	-5,67	-10,14	-205,78	-3,90	-6,98	-139,72			
	3 - Encaminhamento	-0,96	-5,21	-128,00	-0,69	-3,71	-91,02			



#### 4.14 - Efeitos cronológico, de *outliers* e total

As análises realizadas acima, que serão repetidas adiante, vão dos dados mais brutos – calculando o tempo em dias corridos e considerando a totalidade das demandas – para o caso mais refinado, quando o tempo é em dias úteis e os *outliers* são excluídos.

O efeito total da passagem do cálculo em dias corridos com *outliers* para dias úteis sem *outliers* pode ser feito pela razão entre as medidas final e inicial. Assim, para a média do tempo total (desconsiderando a decisão específica), o tempo médio em dias úteis sem *outliers* é de apenas 38,86% do tempo médio em dias corridos com *outliers*.

Ademais, avalia-se o efeito total pelos seus dois fatores, efeito cronológico e efeito *outlier*, que buscam medir a contribuição de cada mudança de cálculo. Para chegar a essa separação de efeitos, é preciso observar que a passagem do cálculo de dias corridos para dias úteis pode ser feita conforme já tenha sido feita ou não a exclusão dos *outliers*. Da mesma forma, para calcular o efeito da remoção de *outliers*, pode-se calcular tal efeito conforme o cálculo do tempo, seja em dias úteis ou em dias corridos.

Seja  $M$  uma medida (e.g., média), escreve-se  $M(c,o)$  para a medida calculada em dias corridos ( $c$ ) e com *outliers* ( $o$ ) e  $M(u,s)$  para o resultado calculado em dias úteis ( $u$ ) e sem *outliers* ( $s$ ). Escreve-se ainda  $M(c \rightarrow u,o)$  como sendo  $M(u,o)/M(c,o)$ , ou seja, a parte com a flecha sinaliza o parâmetro alterado, e a parte sem flecha indica que ele foi mantido.  $M(c \rightarrow u,o)$  mede, portanto, o efeito da passagem do cálculo em dias úteis, mantendo-se inalterado o fator *outlier* – no caso, o cálculo os inclui.

O efeito total é dado por  $M(c \rightarrow u,o \rightarrow s)$ . Confira-se:

$$M(c \rightarrow u,o \rightarrow s) = M(c \rightarrow u,o) \cdot M(u,o \rightarrow s) = M(c,o \rightarrow s) \cdot M(c \rightarrow u,s)^9$$

Nas expressões acima, visualizam-se os caminhos para fazer a transição do cálculo da primeira, ( $c,o$ ), para a última combinação dos parâmetros, ( $u,s$ ). Para medir os efeitos cronológico e *outlier*, agregam-se os caminhos. Basta calcular o quadrado do efeito total:

$$[M(c \rightarrow u,o \rightarrow s)]^2 = [M(c \rightarrow u,o) \cdot M(u,o \rightarrow s)] \cdot [M(c,o \rightarrow s) \cdot M(c \rightarrow u,s)]$$

---

9 Ou seja, o cálculo independe do caminho, no sentido de que tanto faz começar alterando o cálculo de tempo para depois excluir *outliers* quanto o contrário.

Ou:

$$[M(c \rightarrow u, o \rightarrow s)]^2 = [M(c \rightarrow u, o) \cdot M(c \rightarrow u, s)] \cdot [M(c, o \rightarrow s) \cdot M(u, o \rightarrow s)]$$

$$M(c \rightarrow u, o \rightarrow s) = \sqrt{M(c \rightarrow u, o) \cdot M(c \rightarrow u, s)} \cdot \sqrt{M(c, o \rightarrow s) \cdot M(u, o \rightarrow s)}$$

Deve ser observado que as expressões dentro das raízes contêm informações da transição do mesmo parâmetro. Ou seja, a primeira raiz contém apenas transição do cálculo em dias corridos para dias úteis, e a segunda apenas transição de retirada de *outliers*. Dessa forma,

Definição: O efeito cronológico da medida  $M$  é  $E_c = \sqrt{M(c \rightarrow u, o) \cdot M(c \rightarrow u, s)}$ , o efeito outlier é  $E_o = \sqrt{M(c, o \rightarrow s) \cdot M(u, o \rightarrow s)}$  e o efeito total é  $E_T = M(c \rightarrow u, o \rightarrow s)$ .

Os efeitos cronológicos e *outlier* são as médias geométricas das transições. Além disso, os efeitos são tão mais relevantes quanto mais próximos de 0.

Prova-se o Teorema:  $E_T = E_c E_o$ .

Abaixo, calculam-se os efeitos definidos acima para a média e o desvio padrão do tempo de atendimento.

MÉDIA	Efeito cronológico			Efeito outlier			Efeito Total
	$\mu(c \rightarrow u, o)$	$\mu(c \rightarrow u, s)$	$(\mu(c \rightarrow u, o) \cdot \mu(c \rightarrow u, s))^{(1/2)}$	$\mu(c, o \rightarrow s)$	$\mu(u, o \rightarrow s)$	$(\mu(c, o \rightarrow s) \cdot \mu(u, o \rightarrow s))^{(1/2)}$	
<b>FLUXO</b>							
<b>Total Geral</b>	67,66%	67,57%	67,61%	55,41%	55,33%	55,37%	37,44%
<b>FC</b>	64,49%	69,01%	66,71%	27,63%	29,57%	28,58%	19,07%
<b>DS.E</b>	69,13%	69,71%	69,42%	90,62%	91,37%	90,99%	63,16%
<b>RO</b>	70,23%	72,09%	71,15%	87,01%	89,31%	88,15%	62,72%
<b>DS</b>	67,63%	65,51%	66,56%	52,22%	50,59%	51,40%	34,21%
<b>1 - Direcionamento</b>	73,44%	70,18%	71,79%	79,34%	75,81%	77,55%	55,68%
<b>2 - Resposta do Setor</b>	66,71%	63,03%	64,84%	36,12%	34,12%	35,11%	22,76%
<b>3 - Encaminhamento</b>	67,11%	59,54%	63,21%	34,94%	31,00%	32,91%	20,80%



DESVIO PADRÃO	Efeito cronológico			Efeito outlier			Efeito Total
	$\sigma(c \rightarrow u, o)$	$\sigma(c \rightarrow u, s)$	$(\sigma(c \rightarrow u, o), \sigma(c \rightarrow u, s))^{(1/2)}$	$\sigma(c, o \rightarrow s)$	$\sigma(u, o \rightarrow s)$	$(\sigma(c, o \rightarrow s), \sigma(u, o \rightarrow s))^{(1/2)}$	
<b>Total Geral</b>	66,66%	64,11%	65,37%	34,32%	33,01%	33,66%	22,00%
<b>FC</b>	62,92%	63,12%	63,02%	26,35%	26,43%	26,39%	16,63%
<b>DS.E</b>	69,24%	72,66%	70,93%	72,12%	75,69%	73,88%	52,41%
<b>RO</b>	64,89%	66,57%	65,73%	59,47%	61,00%	60,23%	39,58%
<b>DS</b>	67,13%	61,58%	64,30%	28,71%	26,34%	27,50%	17,86%
<b>1 - Direcionamento</b>	63,84%	63,79%	63,82%	86,39%	86,31%	86,35%	55,10%
<b>2 - Resposta do Setor</b>	67,11%	63,14%	65,10%	29,75%	27,99%	28,86%	18,79%
<b>3 - Encaminhamento</b>	67,02%	55,07%	60,76%	25,76%	21,16%	23,35%	14,19%

Em relação ao tempo médio, o efeito *outlier* é menos relevante naqueles indicadores em que se mede a atividade interna da Ouvidoria: decisões RO e DS.E e fase de direcionamento.

Observa-se também, como era esperado, que o efeito cronológico é bastante estável em todos os indicadores, variando de 63,21% a 71,79% (amplitude = 8,58%, média = 67,67%, desvio padrão = 2,98% e coeficiente de variação = 4,41%)<sup>10</sup>. Já o efeito *outlier* é extremamente instável, com mínimo 28,58% e máximo de 90,99% (amplitude = 62,41%, média = 57,81%, desvio padrão = 25,19% e coeficiente de variação = 43,57%). Em relação ao efeito total, o mínimo é de 19,07% – decisão FC –, o máximo de 63,16% – decisão DS.E. Nas demandas direcionadas, o efeito total é de 34,21% e, especificamente em relação à fase de resposta do setor, 22,76%.

O mesmo padrão é observado em relação aos efeitos sobre o desvio padrão. Destaca-se, porém, que o maior efeito cronológico e o maior efeito *outlier* sobre o desvio padrão ocorrem ambos na etapa de encaminhamento das demandas direcionadas.

10 Os cálculos são realizados a partir dos dados das tabelas, excluindo-se da análise o total geral.

**5 - DEMANDAS  
NÃO ADMITIDAS - DNA**

Não são admitidas demandas jurídico-processuais, que pertencem a outros órgãos, que sejam denúncias de delito penal ou cujo demandante não esteja devidamente identificado. Cada um desses casos dá ensejo à criação das subcategorias DJP – demandas jurídico-processuais –, DOO – demandas de outros órgãos –, DDD – denúncia de delito penal – e DNI – demandante não identificado.

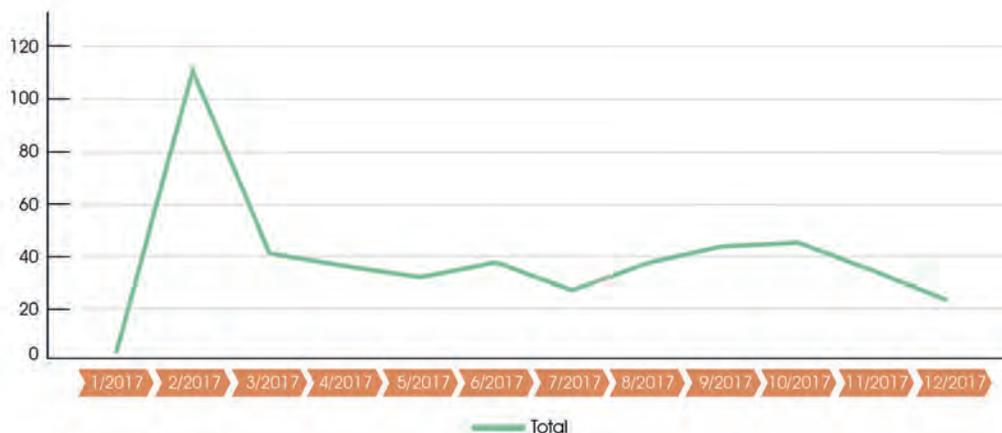
Em 2017 a Ouvidoria recebeu 473 demandas que não foram admitidas, representando 13,63% do total das demandas do ano.

A subcategoria mais frequente foi a DNI, com 223 demandas (47,15%), seguida de DJP (142 demandas, 30,02%), DOO (99 demandas, 20,93%) e, finalmente, DDD, com apenas 9 demandas (1,90%).

Subcategoria	Demandas	%
DNI	223	47,15%
DJP	142	30,02%
DOO	99	20,93%
DDD	9	1,90%
<b>Total Geral</b>	<b>473</b>	<b>100,00%</b>

### 5.1 - Distribuição mensal de demandas não admitidas

Houve dois meses bastante atípicos: janeiro, com apenas 4 demandas não admitidas, e fevereiro, com 112. Nos outros meses, a média foi de 35,7 demandas, com desvio padrão de 6,62 demandas, mínimo de 23 em dezembro e máximo de 45 em outubro. O coeficiente de variação dos outros meses é de 18,54%.



## 5.2 - Demandas respondidas



Das 473 demandas não admitidas recebidas em 2017, 470 foram respondidas no mesmo ano

Como não houve demandas não admitidas herdadas de 2016, a taxa de congestionamento anual foi de 0,63%.

## 5.3 - Demandas respondidas por mês

Da mesma forma que há um pico de recebimento de demandas em fevereiro, há um pico de respostas em março, em que foram respondidas 143 demandas não admitidas.



## 5.4 - Mês de resposta das demandas recebidas

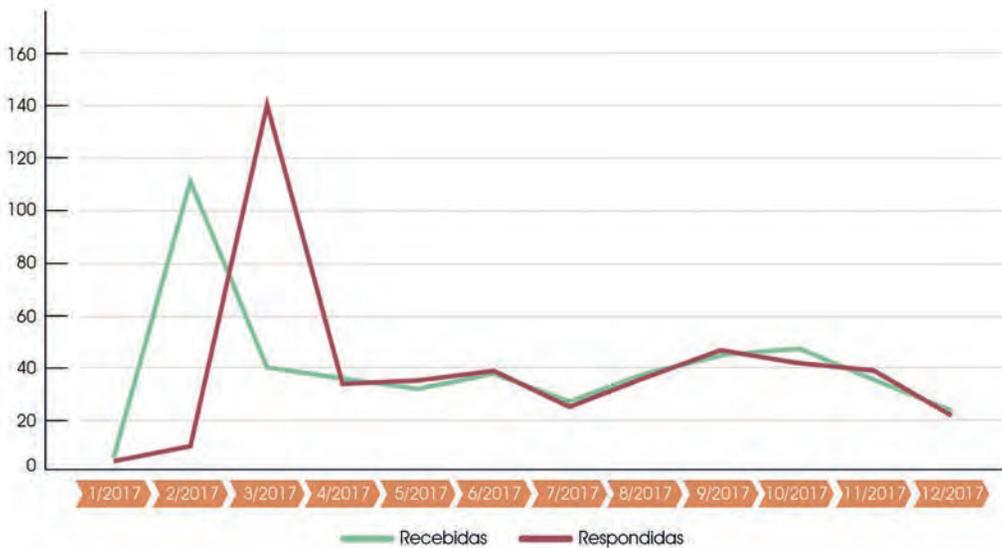
Das 3 demandas não respondidas, 2 tiveram seu atendimento concluído em janeiro – ambas foram recebidas em dezembro – e uma foi respondida em fevereiro – foi recebida em outubro.



Mês de Entrada	1/17	2/17	3/17	4/17	5/17	6/17	7/17	8/17	9/17	10/17	11/17	12/17	1/18	2/18	Total Geral
1/2017	4														4
2/2017		9	103												112
3/2017			40	1											41
4/2017				32	4										36
5/2017					31	1									32
6/2017						37									37
7/2017							25	2							27
8/2017								34	3						37
9/2017									42	2					44
10/2017										39	5			1	45
11/2017											34	1			35
12/2017												21	2		23
<b>Total Geral</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>143</b>	<b>33</b>	<b>35</b>	<b>38</b>	<b>25</b>	<b>36</b>	<b>45</b>	<b>41</b>	<b>39</b>	<b>22</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>473</b>

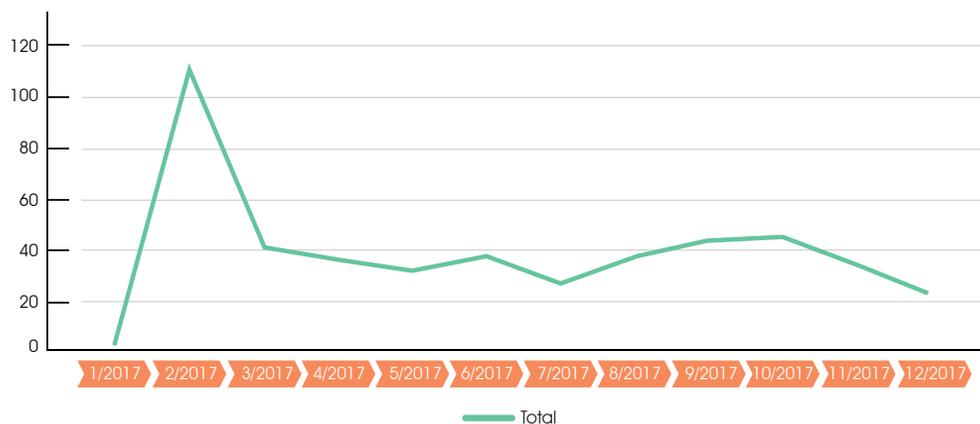
### 5.5 - Demandas recebidas e respondidas em cada mês

O gráfico mostra quantas demandas foram recebidas e respondidas em cada mês. Em particular, percebe-se como os meses de fevereiro e março são destoantes dos demais.



## 5.6 - Saldo mensal de demandas

O saldo mensal de demandas é bastante próximo de 0 em todos os meses, mostrando que o normal é que as demandas não admitidas sejam respondidas no mês em que entraram. Os meses de fevereiro e março são atípicos.







**6 - TEMPO DAS  
DEMANDAS NÃO ADMITIDAS**

As demandas não admitidas recebem apenas uma decisão de atendimento: fora de competência. Assim, ao contrário das demais categorias, não cabem refinamentos acerca das decisões, nem detalhamentos sobre fases do direcionamento.

### 6.1 - Tempo de atendimento – média, desvio padrão e tempos máximo – em dias corridos

O maior tempo de atendimento ao longo do ano foi de 28 dias. A média foi de 6,53 dias, e o desvio padrão, 9,75.

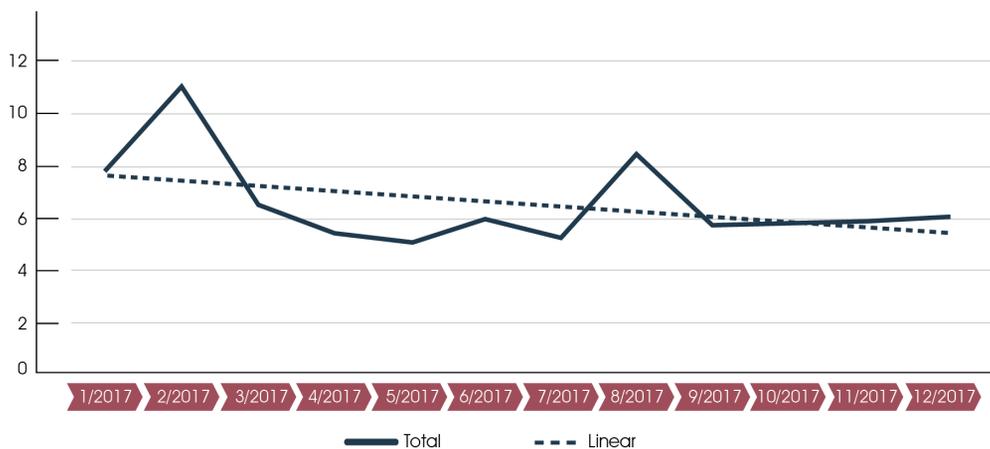
Decisão	Tempo Médio	Desvio Padrão	Tempo máximo
FC	6,53	9,75	28,03

### 6.2 - Tempo médio de atendimento em cada mês – em dias corridos

Ao longo do ano são observados dois picos no tempo médio de atendimento: em fevereiro, em que o tempo médio foi de quase 11 dias, e em agosto, em que o tempo médio foi de 8,4 dias.

De janeiro para fevereiro, houve aumento de 38,06% do tempo, enquanto de fevereiro para março houve queda de 40,82%. No caso do pico de agosto, verifica-se que houve aumento do tempo de 59,58% de julho para agosto e queda de 30,07% de agosto para setembro.

Ademais, os dados indicam tendência de queda do tempo médio de atendimento.



### 6.3 - Tempo de atendimento – média, desvio padrão e tempos máximo – em dias úteis

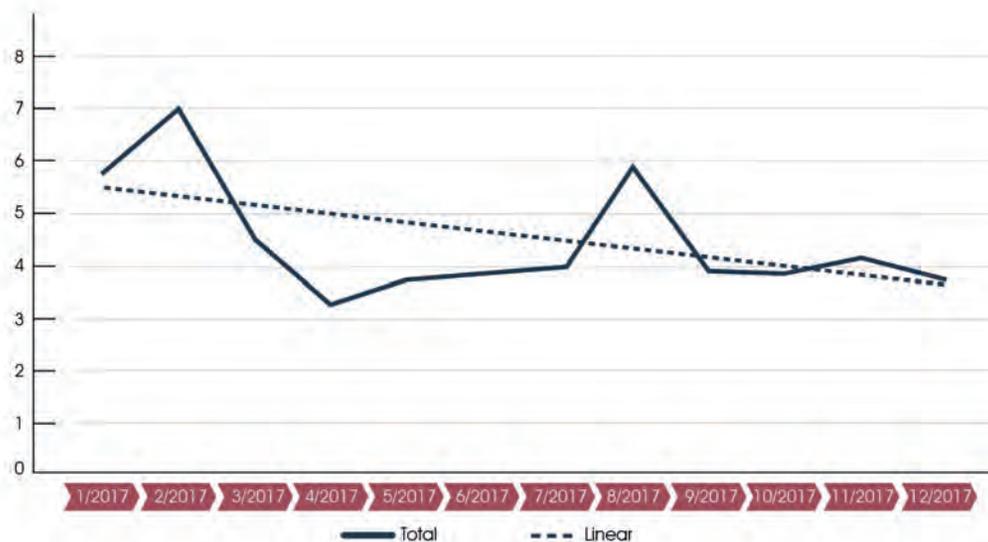
Quando calculado em dias úteis, o tempo médio cai de 6,53 para 4,20 dias. O desvio padrão também cai de 9,75 para 6,13 dias.

Decisão	Tempo Médio	Desvio Padrão	Tempo Máximo
FC	4,20	6,13	18,03

### 6.4 - Tempo médio de atendimento em cada mês – em dias úteis

Os picos do tempo médio de atendimento mantêm-se quando o cálculo de tempo passa de dias corridos para dias úteis, assim como a tendência de queda.

A variação de um mês para o outro registrada nos picos muda bastante. No caso em tela, o aumento de janeiro para fevereiro passa a ser de 23,52% (contra 38,06% em dias corridos) e a queda de fevereiro para março, de 34,81% (contra 40,82%). Da mesma forma, de julho para agosto houve aumento de 52,01% (contra 59,58%) e queda de 33,03% (contra 30,07%) de agosto para setembro.



## 6.5 - Tempo de atendimento – média, desvio padrão e tempo máximo – em dias corridos e sem outliers

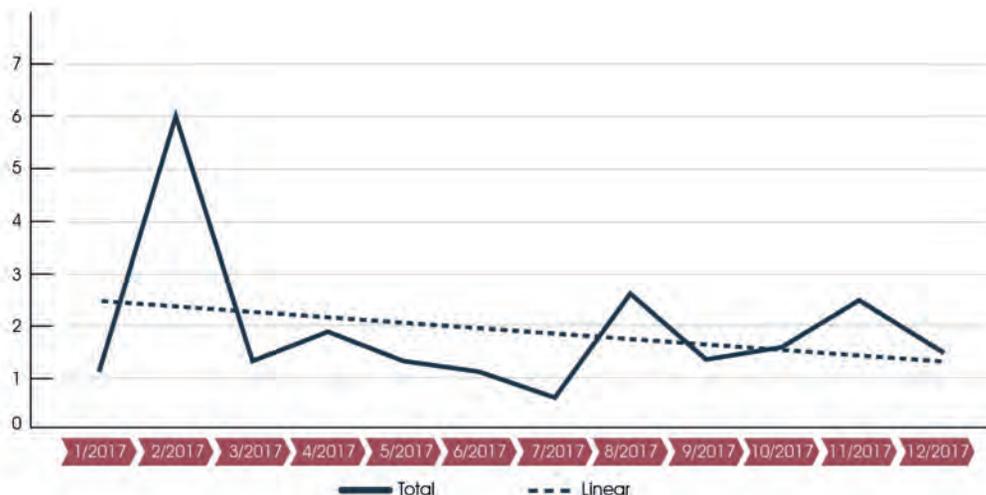
O primeiro quartil foi de 0,26 e o terceiro, 6,82, resultando em amplitude interquartilica de 6,56 dias. Foram registrados 97 outliers (20,51% das demandas), 96 dos quais ocorreram em fevereiro (98,97%) e 1 em novembro (1,03%).

O tempo médio de atendimento em dias corridos cai de 6,53 para 1,76 dia quando são excluídos os outliers: queda de 73,30%.

Decisão	Tempo Médio	Desvio Padrão	Tempo Máximo
FC	1,76	2,49	15,42

## 6.6 - Tempo médio de atendimento em cada mês – em dias corridos e sem outliers

Ainda com a exclusão de outliers, percebe-se um pico do tempo médio de atendimento em fevereiro.



## 6.7 - Tempo de atendimento – média, desvio padrão e tempo máximo – em dias úteis e sem outliers

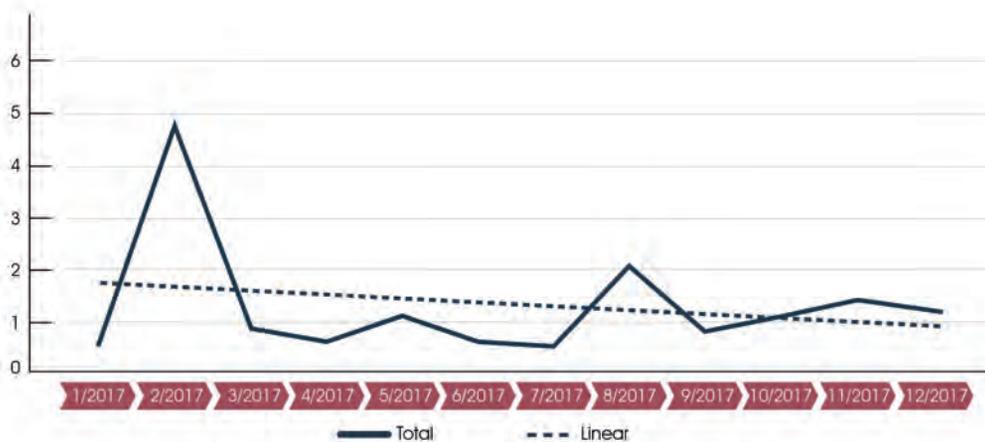
Quando o tempo é calculado em dias úteis, o primeiro quartil é 0,26 (igual ao de dias corridos), e o terceiro, 4,80. Assim, o intervalo interquartilico é de 4,54 dias. O número de outliers cai de 97 para 91 (19,24% do total das demandas), dos quais 90 (98,90%) ocorreram em fevereiro e 1 (1,10%) em novembro.

O tempo médio de atendimento em dias úteis e sem outliers é de 1,36 dia.

Decisão	Tempo Médio	Desvio Padrão	Tempo Máximo
FC	1,36	1,99	11,50

## 6.8 - Tempo médio de atendimento em cada mês – em dias úteis e sem outliers

Percebe-se que a tendência de queda registrada em dias úteis é mais acentuada do que em dias corridos, com exclusão de outliers nos dois casos. A explicação está no fato da redução da quantidade de outliers. Em dias corridos, 96 de 97 outliers estavam em fevereiro. Todavia, quando se calcula em dias úteis, 90 de 91 outliers encontram-se naquele mês.





## 7 - SERVIÇO JUDICIÁRIO - SJU

Das 3.470 demandas recebidas pela Ouvidoria, 708 foram classificadas como de serviço judiciário – SJU. Essa categoria congrega reclamações, solicitações, sugestões, elogios e denúncias admitidos. Não são incluídas reclamações por excesso de prazo nem pedidos de informação, que estão em categorias próprias: REP e SIC respectivamente.

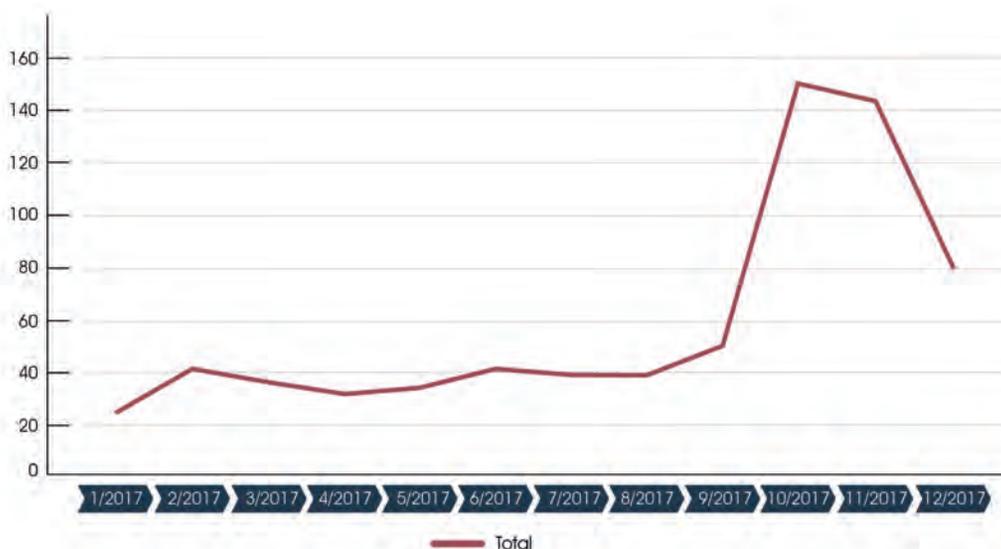
## 7.1 - Distribuição mensal das demandas

Para a categoria SJU, o ano pode ser dividido em duas partes: de janeiro a setembro e de outubro a dezembro. Isso porque ocorre um grande salto de demandas entre esses dois períodos, resultado do recebimento de cartas de presos enviadas pela Central de Atendimento ao Cidadão do STF.

De fato, a média de demandas nos nove primeiros meses foi de 37,11, enquanto nos últimos três foi de 124,67: crescimento de 235,95%.

Diante disso, fica clara a tendência de crescimento do número de demandas ao longo do ano. Porém, é preciso observar que, embora haja pequena tendência de aumento de demandas no primeiro período (coeficiente angular de 1,82), o segundo período é muito pequeno e tem grande instabilidade, o que torna difícil estimar os efeitos esperados para 2018.

### Demandas - Serviço Judiciário - SJU



## 7.2 - Demandas por subcategoria

A categoria SJU foi dividida em seis subcategorias: CRP – carta de presos, RCL – reclamação, SLT – solicitação, ELO – elogio, SGT – sugestão e DNC – denúncia.

A subcategoria com mais demandas foi a CRP, alçada à primeira posição pela quantidade de demandas recebidas a partir de outubro.

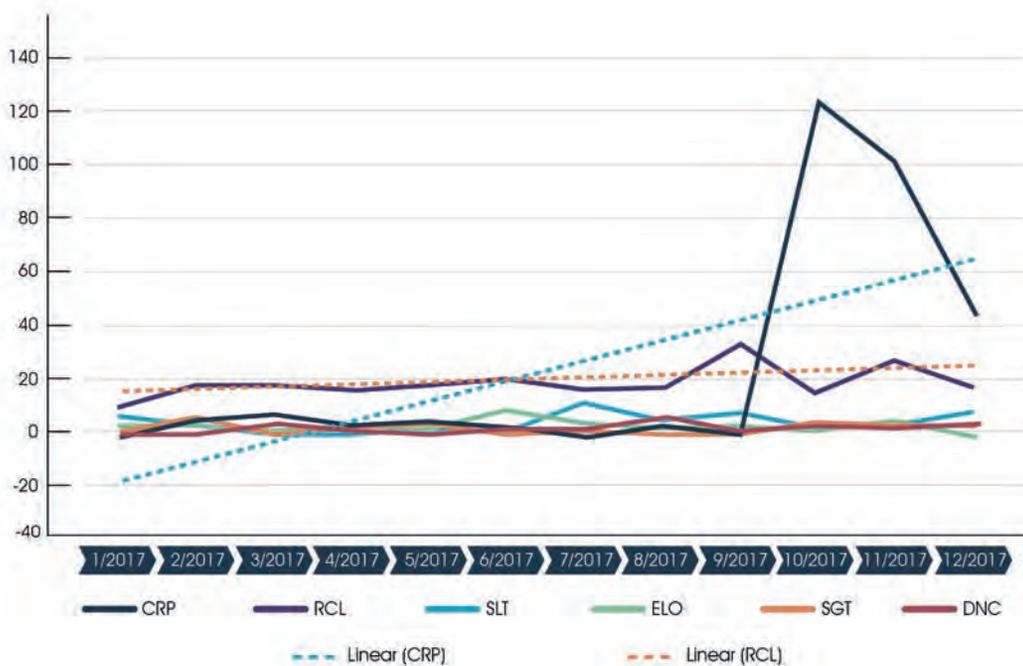
Subcategoria	Demandas	%
CRP	296	41,81%
RCL	236	33,33%
SLT	62	8,76%
ELO	46	6,50%
SGT	36	5,08%
DNC	32	4,52%
<b>Total Geral</b>	<b>708</b>	<b>100,00%</b>

## 7.3 - Distribuição mensal das demandas por subcategoria

Verifica-se que o salto das demandas no fim do ano é resultado da subcategoria CRP – cartas de presos.

O gráfico também ilustra a tendência das duas principais subcategorias: CRP e RCL. Observa-se a grande tendência de aumento de CRP e também leve tendência de crescimento das reclamações registradas em RCL.





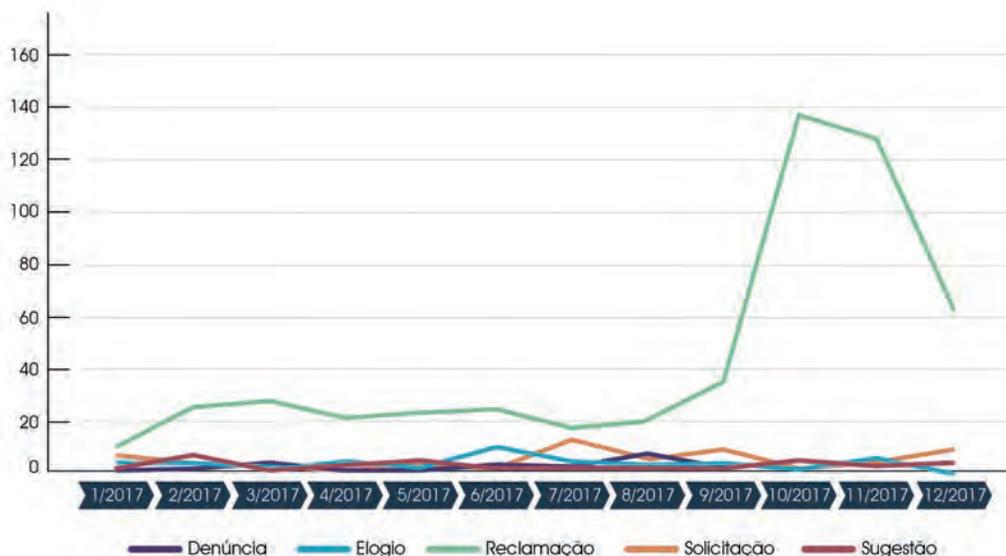
## 7.4 - Tipos de demanda

O tipo mais frequente de demanda foi reclamação, com 532 (75,14%).

Tipo de Demanda	Demandas	%
Reclamação	532	75,14%
Solicitação	62	8,76%
Elogio	46	6,50%
Sugestão	36	5,08%
Denúncia	32	4,52%
<b>Total Geral</b>	<b>708</b>	<b>100,00%</b>

## 7.5 - Distribuição mensal das demandas por tipo

A evolução do recebimento das demandas ao longo do ano por tipo é bastante similar à evolução por subcategoria. Isso porque as cartas de presos, em sua maioria, são reclamações.



## 7.6 - Temas abordados

O tema (macrofunção) mais abordado ao longo do ano foi Organização e Funcionamento: 471 demandas, 66,53% do total. Destaca-se que as cartas de presos são todas incluídas nessa macrofunção. Quando as excluimos do cálculo, ainda assim Organização e Funcionamento continua sendo o tema mais abordado: 175, 42,48% do subtotal de 412 demandas.

Tema (Macrofunção)	Demandas	%
Organização e Funcionamento	471	66,53%
Documentação e Informação	105	14,83%
Pessoal	92	12,99%
Material e Patrimônio	16	2,26%
Comunicação	13	1,84%
Administração Geral	8	1,13%
Orçamento e Finanças	3	0,42%
<b>Total Geral</b>	<b>708</b>	<b>100,00%</b>



## 7.7 - Tipos de demandas nos temas abordados

Em todos os temas o tipo de demanda predominante é reclamação. Em particular, em relação ao tema Organização e Funcionamento, 385 das 471 demandas (81,74%) são reclamações. Contudo, a macrofunção associada à subcategoria CRP é Organização e Funcionamento. Portanto, quando se excluem as cartas de presos, sobram 175 demandas daquele tema, das quais 89 são reclamações (50,86%).

Tema (Macrofunção)	Tipo de Demanda	Demandas	% do tema
Organização e Funcionamento		471	100,00%
Organização e Funcionamento	Reclamação	385	81,74%
Organização e Funcionamento	Elogio	38	8,07%
Organização e Funcionamento	Solicitação	22	4,67%
Organização e Funcionamento	Denúncia	14	2,97%
Organização e Funcionamento	Sugestão	12	2,55%
Documentação e Informação		105	100,00%
Documentação e Informação	Reclamação	70	66,67%
Documentação e Informação	Solicitação	26	24,76%
Documentação e Informação	Sugestão	9	8,57%
Pessoal		92	100,00%
Pessoal	Reclamação	52	56,52%
Pessoal	Denúncia	16	17,39%
Pessoal	Solicitação	10	10,87%
Pessoal	Elogio	8	8,70%
Pessoal	Sugestão	6	6,52%
Material e Patrimônio		16	100,00%
Material e Patrimônio	Reclamação	11	68,75%
Material e Patrimônio	Denúncia	2	12,50%
Material e Patrimônio	Solicitação	2	12,50%
Material e Patrimônio	Sugestão	1	6,25%
Comunicação		13	100,00%
Comunicação	Reclamação	7	53,85%
Comunicação	Sugestão	6	46,15%
Administração Geral		8	100,00%
Administração Geral	Reclamação	4	50,00%
Administração Geral	Sugestão	2	25,00%
Administração Geral	Solicitação	2	25,00%
Orçamento e Finanças		3	100,00%
Orçamento e Finanças	Reclamação	3	100,00%
<b>Total Geral</b>		<b>708</b>	<b>-</b>

Tema (Macrofunção) – SEM CRP	Tipo de Demanda	Demandas	% do tema
Organização e Funcionamento		175	100,00%
Organização e Funcionamento	Reclamação	89	50,86%
Organização e Funcionamento	Elogio	38	21,71%
Organização e Funcionamento	Solicitação	22	12,57%
Organização e Funcionamento	Denúncia	14	8,00%
Organização e Funcionamento	Sugestão	12	6,86%

## 7.8 - Principais subfunções abordadas

As demandas recebidas pela Ouvidoria em 2017 dividiram-se em 46 subfunções. Onze delas (23,91%) respondem por 640 das 708 demandas (90,40%). As duas subfunções mais frequentes são Pedido e Informação (na qual estão incluídas todas as cartas de presos) e Ouvidoria.

Assunto	Demandas	Posição	Frequência Relativa	Frequência Acumulada	Demandas Acumuladas
Pedido e informação	328	1	46,33%	46,33%	328
Ouvidoria	112	2	15,82%	62,15%	440
Programa. Sistema. Rede	97	3	13,70%	75,85%	537
Apuração de Responsabilidade e Ação Disciplinar	35	4	4,94%	80,79%	572
Habilitação Jurídica e Regularização Fiscal do Órgão	17	5	2,40%	83,19%	589
Geral	12	6	1,69%	84,89%	601
Uso de Dependência	10	7	1,41%	86,30%	611
Folha de Pagamento. Ficha Financeira	8	8	1,13%	87,43%	619
Incentivo Funcional	8	9	1,13%	88,56%	627
Estágio	7	10	0,99%	89,55%	634
Benefícios	6	11	0,85%	90,40%	640



A subfunção Ouvidoria é utilizada na classificação quando não se consegue determinar com precisão a qual subfunção a demanda pertence.

Portanto, a análise deve ser refinada excluindo-se do cálculo as cartas de presos e a subfunção Ouvidoria. Neste caso, das 45 subfunções restantes, as 11 mais frequentes respondem por 239 das 301 demandas (79,40%). As três mais frequentes – i) Programa. Sistema. Rede (97; 32,23%), ii) Apuração de Responsabilidade e Ação Disciplinar (35; 11,63%) e iii) Pedido e Informação (33; 10,96%) – correspondem a 54,82% das subfunções abordadas.

Subfunção	Demandas	Posição	Frequência Relativa	Frequência Acumulada	Demandas Acumuladas
Programa. Sistema. Rede	97	1	32,23%	32,23%	97
Apuração de Responsabilidade e Ação Disciplinar	35	2	11,63%	43,85%	132
Pedido e informação	33	3	10,96%	54,82%	165
Habilitação Jurídica e Regularização Fiscal do Órgão	17	4	5,65%	60,47%	182
Geral	12	5	3,99%	64,45%	194
Uso de Dependência	10	6	3,32%	67,77%	204
Folha de Pagamento. Ficha Financeira	8	7	2,66%	70,43%	212
Incentivo Funcional	8	8	2,66%	73,09%	220
Estágio	7	9	2,33%	75,42%	227
Planejamento e Programação de Trabalho	6	10	1,99%	77,41%	233
Benefícios	6	11	1,99%	79,40%	239

## 7.9 - Principais assuntos abordados

Foram recebidas demandas de 81 assuntos. Apenas um deles, Processo Judicial, teve 314 demandas (44,35% do total de 708). Os 16 assuntos mais frequentes (19,75% de 81) corresponderam a 609 demandas (86,02%). Os 3 mais frequentes (3,70%), a 457 (64,55%).

Assuntos	Demandas	Posição	Frequência Relativa	Frequência Acumulada	Demandas Acumuladas
Processo Judicial	314	1	44,35%	44,35%	314
SAJ	84	2	11,86%	56,21%	398
Reclamação	59	3	8,33%	64,55%	457
Elogio	45	4	6,36%	70,90%	502
Denúncia	21	5	2,97%	73,87%	523
Atendimento	17	6	2,40%	76,27%	540
Solicitação	14	7	1,98%	78,25%	554
Uso de Dependência	10	8	1,41%	79,66%	564
Estágio	7	9	0,99%	80,65%	571
Sugestão	7	10	0,99%	81,64%	578
Suporte	7	11	0,99%	82,63%	585
Processo Administrativo	5	12	0,71%	83,33%	590
Portal do Poder Judiciário	5	13	0,71%	84,04%	595
Ouvidoria	5	14	0,71%	84,75%	600
Plano, Programa e Projeto de Trabalho	5	15	0,71%	85,45%	605
Readaptação	4	16	0,56%	86,02%	609

Todas as cartas de presos têm como assunto Processo Judicial. Dessa forma, excluindo a subcategoria CRP, a distribuição dos assuntos passa a ser liderada pelo assunto SAJ: 84 das 412 demandas (20,39%). Processo Judicial passa a ser apenas o quinto assunto mais frequente.

Ainda assim, 21 assuntos (25,93%) correspondem a 80,10% das demandas e que os 6 mais frequentes (7,41%) respondem por 59,22% das demandas.



Assuntos	Demandas	Posição	Frequência Relativa	Frequência Acumulada	Demandas Acumuladas
SAJ	84	1	20,39%	20,39%	84
Reclamação	58	2	14,08%	34,47%	142
Elogio	45	3	10,92%	45,39%	187
Denúncia	21	4	5,10%	50,49%	208
Processo Judicial	19	5	4,61%	55,10%	227
Atendimento	17	6	4,13%	59,22%	244
Solicitação	14	7	3,40%	62,62%	258
Uso de Dependência	10	8	2,43%	65,05%	268
Estágio	7	9	1,70%	66,75%	275
Sugestão	7	10	1,70%	68,45%	282
Suporte	7	11	1,70%	70,15%	289
Processo Administrativo	5	12	1,21%	71,36%	294
Portal do Poder Judiciário	5	13	1,21%	72,57%	299
Ouvidoria	5	14	1,21%	73,79%	304
Plano, Programa e Projeto de Trabalho	5	15	1,21%	75,00%	309
Readaptação	4	16	0,97%	75,97%	313
Serviço Telefônico. Fac-símile - Fax	4	17	0,97%	76,94%	317
Certificação Digital	4	18	0,97%	77,91%	321
Serviço de Transmissão de Dados, Voz e Imagem	3	19	0,73%	78,64%	324
Promoção por Aperfeiçoamento	3	20	0,73%	79,37%	327
Apuração de Responsabilidade e Ação Disciplinar	3	21	0,73%	80,10%	330

## 7.10 - Principais setores demandados

A determinação do setor demandado é realizada em três níveis. No primeiro nível encontram-se o Tribunal e as Comarcas. O segundo nível é o órgão demandado. No terceiro nível o dado do segundo nível é esmiuçado em unidades internas. Assim, numa reclamação

de natureza administrativa, o primeiro nível poderia ser Tribunal de Justiça, o segundo, Diretoria de Gestão de Pessoas, e o terceiro, Divisão de Gestão de Cargos. Por outro lado, uma demanda típica de natureza judicial poderia ter o setor demandado classificado com primeiro nível: Blumenau, segundo nível: 1ª Vara da Família, e terceiro nível: Gabinete.

O primeiro nível mais demandado foi o Tribunal de Justiça, com 585 das 708 demandas (82,63%). Foram registradas outras 43 comarcas: a da Capital – Norte da Ilha foi a que mais recebeu demandas, 17 (2,40%), seguida de Joinville (15 demandas, 2,12%), Capital – Eduardo Luz (11, 1,55%) e Capital (8, 1,13%). Todas as outras comarcas receberam 5 demandas ou menos.

Restringindo-se a análise ao Tribunal de Justiça, as demandas relacionaram-se a 19 órgãos (nível 2). Os quatro mais frequentes foram Corregedoria-Geral da Justiça (322 demandas, 55,04%), Diretoria de Tecnologia da Informação (101, 17,26%), Presidência (78, 13,33%) e Diretoria de Gestão de Pessoas (32, 5,47%). Esses quatro órgãos foram demandados 533 vezes (91,11% do total).

## 7.11 - Decisão

A decisão mais frequente foi de direcionamento com encerramento da demanda (DS.E), uma vez que todas as cartas de presos recebem este tratamento.

Todavia, quando se restringe a análise às outras subcategorias, verifica-se que a decisão mais frequente foi de direcionamento (DS: 172 de 412 demandas, 41,75%), seguido de DS.E (146, 35,44%). Por último, houve resposta direta em apenas 94 das demandas (22,82%).

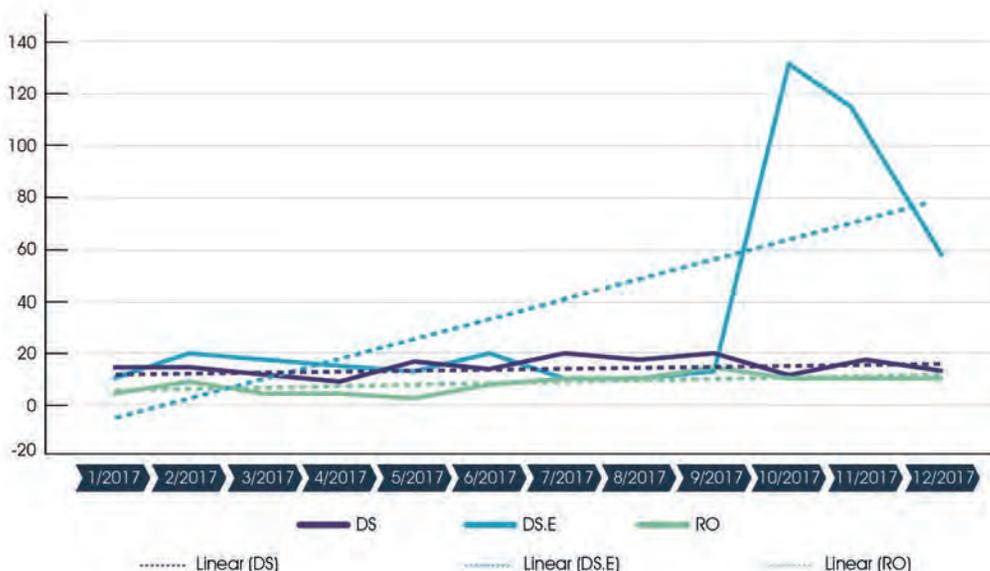
Decisão	Demandas	%
DS	172	41,75%
DS.E	146	35,44%
RO	94	22,82%
<b>Total Geral</b>	<b>412</b>	<b>100,00%</b>

## 7.12 - Distribuição mensal das decisões

Observa-se na evolução das decisões dadas às demandas ao longo do ano o grande salto que ocorre de setembro para outubro, quando a Ouvidoria passou a receber as

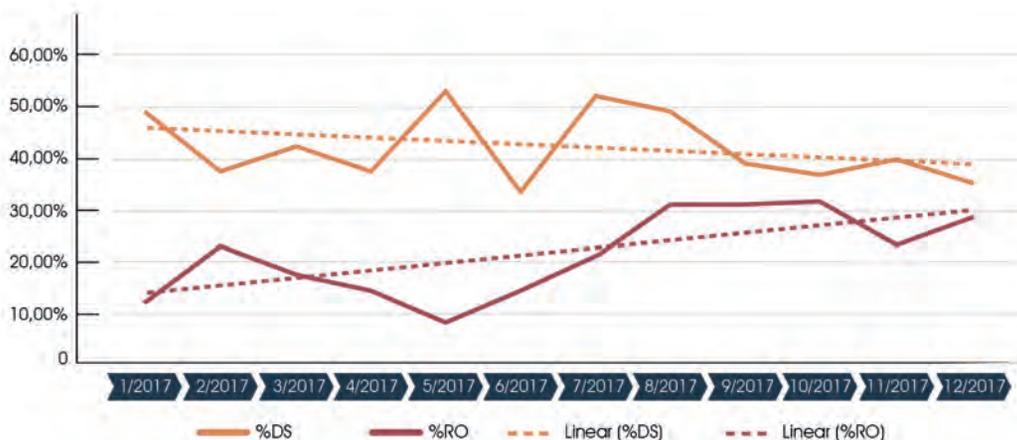


cartas de presos intermediadas pela Central de Atendimento ao Cidadão do STF. Até setembro a média mensal de DS.E era de 15,11; nos últimos três meses, de 102, aumento de 575%.



Excluindo a subcategoria CRP da análise, calcula-se a evolução do percentual das demandas que foram direcionadas (DS) e respondidas diretamente pela Ouvidoria (RO). Verifica-se que há leve tendência de queda do percentual de demandas direcionadas e tendência mais forte de crescimento do percentual das demandas respondidas diretamente, indicando aumento da capacidade de esclarecimento das questões pela Ouvidoria.

### Percentual de DS e RO



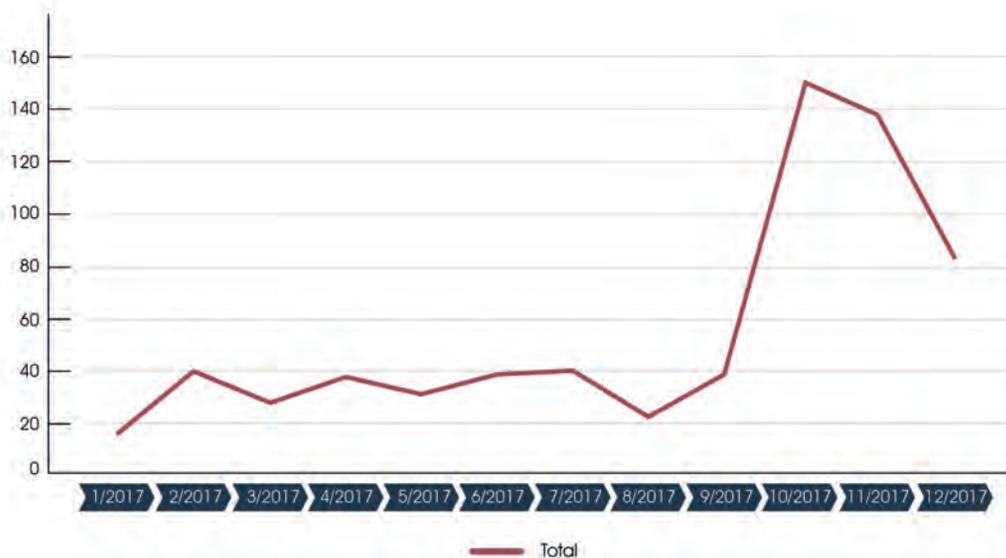
### 7.13 - Demandas respondidas



Em 2017 a Ouvidoria respondeu 700 demandas classificadas como SJU.

### 7.14 - Demandas respondidas por mês

Como o gráfico mostra, há dois períodos bem distintos. De janeiro a setembro, há relativa estabilidade na quantidade de demandas respondidas, com média de 36 demandas mensais, máximo de 59 (setembro) e mínimo de 18 (janeiro), amplitude de 41 demandas. Porém, o último trimestre tem quantidade de respostas significativamente maior, devido ao recebimento das cartas de preso.



Excluindo a subcategoria CRP – cartas de presos –, verifica-se que há tendência de alta ao longo do ano.





### 7.15 - Mês de resposta das demandas recebidas

Na tabela, as linhas são os meses de entrada e as colunas são os meses das respostas. A última coluna contém a soma de cada linha, de maneira que apresenta o total das demandas recebidas no mês. Dessarte, no mês de janeiro de 2017 foram recebidas 25 demandas, que foram assim respondidas: 18 em janeiro, 6 em fevereiro e 1 em março.

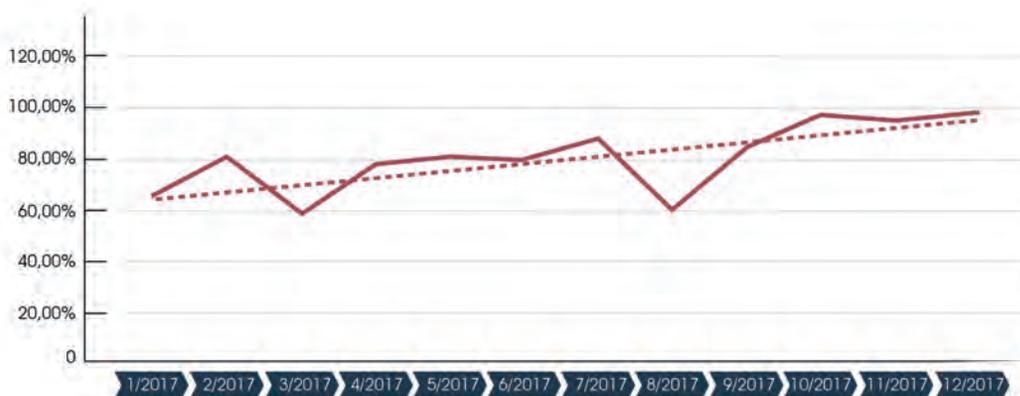
Mês de entrada	1/17	2/17	3/17	4/17	5/17	6/17	7/17	8/17	9/17	10/17	11/17	12/17	1/18	2/18	Total Geral
1/2017	18	6	1												25
2/2017		34	7												41
3/2017			21	15											36
4/2017				25	6										31
5/2017					27	7									34
6/2017						32	7			1	1				41
7/2017							34	2	1					1	38
8/2017								23	14	1					38
9/2017									44	6	1				51
10/2017										143	5	2			150
11/2017											132	7	3	1	143
12/2017												77	3		80
<b>Total Geral</b>	<b>18</b>	<b>40</b>	<b>29</b>	<b>40</b>	<b>33</b>	<b>39</b>	<b>41</b>	<b>25</b>	<b>59</b>	<b>151</b>	<b>139</b>	<b>86</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>708</b>

Só foram incluídas demandas que entraram em 2017 porque não houve estoque herdado de 2016.

Como indicador da eficácia da Ouvidoria, é importante observar o percentual de demandas respondidas no mesmo mês em que foram recebidas.

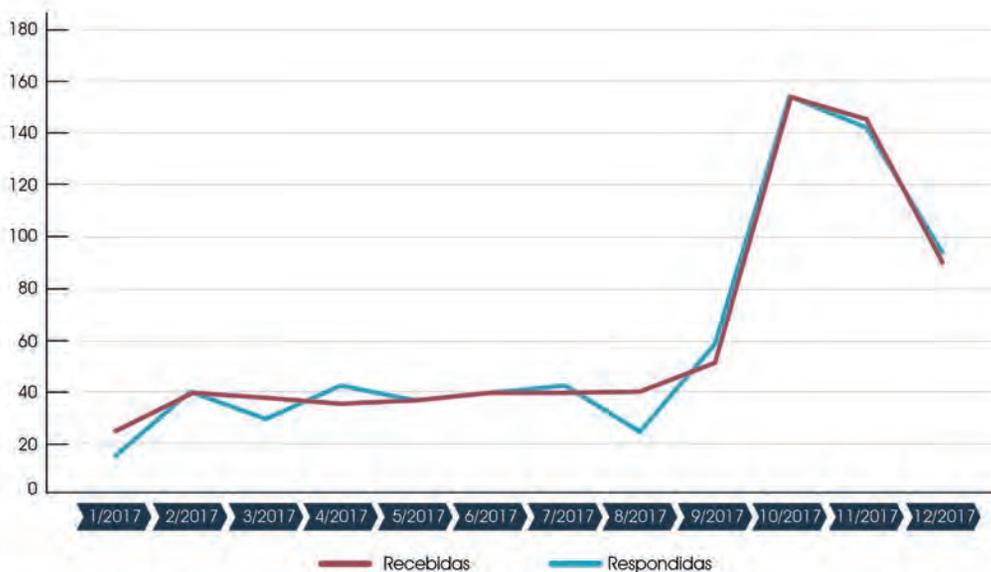
Mês	% Resposta no mesmo mês	Resposta no mesmo mês	Recebidas
1/2017	72,00%	18	25
2/2017	82,93%	34	41
3/2017	58,33%	21	36
4/2017	80,65%	25	31
5/2017	79,41%	27	34
6/2017	78,05%	32	41
7/2017	89,47%	34	38
8/2017	60,53%	23	38
9/2017	86,27%	44	51
10/2017	95,33%	143	150
11/2017	92,31%	132	143
12/2017	96,25%	77	80

O mês que tem o menor percentual de demandas respondidas no mês em que foram recebidas foi março (58,33%), seguido de agosto (60,53%). Os dois melhores meses aproximam-se: em outubro, 95,33% e, em novembro, o máximo de 96,25%. No geral, houve tendência de aumento do percentual, indicando aumento da eficiência da Ouvidoria.



## 7.16 - Demandas recebidas e respondidas em cada mês

Como era de se esperar, as quantidades de demandas recebidas e respondidas caminham juntas, indicando que não há formação permanente de estoques. O mês de agosto, porém, sofre pequeno descolamento, ocorrendo bem menos respostas do que recebimentos (*vide nota 3*)



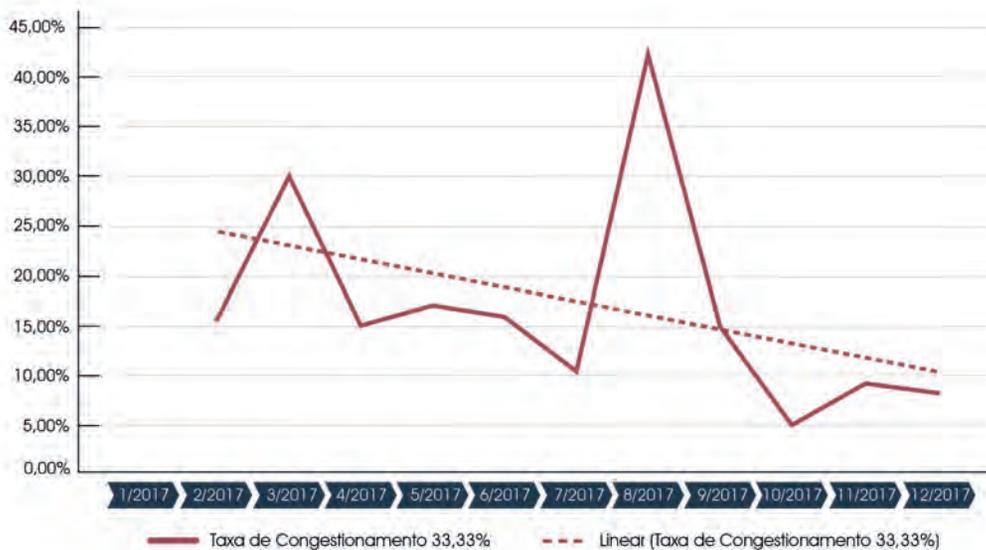
## 7.17 - Saldo mensal de demandas

O saldo mensal de demandas mede a diferença entre as demandas recebidas e respondidas. O mês de agosto (*vide nota 2*) foi o único em que o valor absoluto do saldo ficou acima de 10 demandas.



## 7.18 - Taxa de congestionamento

A taxa de congestionamento é indicador importante da efetividade da Ouvidoria. Ao longo do ano, a tendência foi de queda na taxa de congestionamento, havendo um pico acentuado no mês de agosto.







## 8 - TEMPO DAS DEMANDAS DE SERVIÇO JUDICIÁRIO - SJU

### 8.1 - Tempo de atendimento – média, desvio padrão e tempo máximo – em dias corridos

O tempo médio de atendimento em 2017, independentemente da decisão, foi de 7 dias quando o cálculo é feito em dias corridos e sem exclusão de *outliers*. Quando a demanda é direcionada, o tempo médio sobe para cerca de 13 dias. Quando a resposta é dada diretamente pela Ouvidoria, o tempo médio é de cerca de 2 dias.

O maior tempo registrado foi de uma demanda direcionada, que levou quase 224 para ser respondida.

Decisão	Tempo Médio	Desvio Padrão	Tempo Máximo
DS	12,93	22,45	223,84
DS.E	5,64	4,73	34,85
RO	2,18	2,74	18,19
<b>Total Geral</b>	<b>6,95</b>	<b>12,23</b>	<b>223,84</b>

### 8.2 - Tempo das fases do direcionamento – média e desvio padrão – em dias corridos

Das três fases do direcionamento (direcionamento, resposta do setor e encaminhamento da resposta ao demandante), a segunda é a que leva mais tempo.

A primeira fase levava em média 1,79 dia. O desvio padrão foi de 2,42 dias, e o maior tempo de direcionamento foi de aproximadamente 13 dias. O setor direcionado demora em média 10,69 dias para responder. O desvio padrão é de 22,43 dias. A média e o desvio padrão são significativamente distorcidos por *outliers*. O maior tempo de resposta do setor foi de cerca de 223 dias.

FASE	Tempo Médio	Desvio Padrão	Tempo Máximo
Direcionamento	1,79	2,42	12,91
Resposta do Setor	10,69	22,43	222,82
Encaminhamento	0,58	1,58	10,02

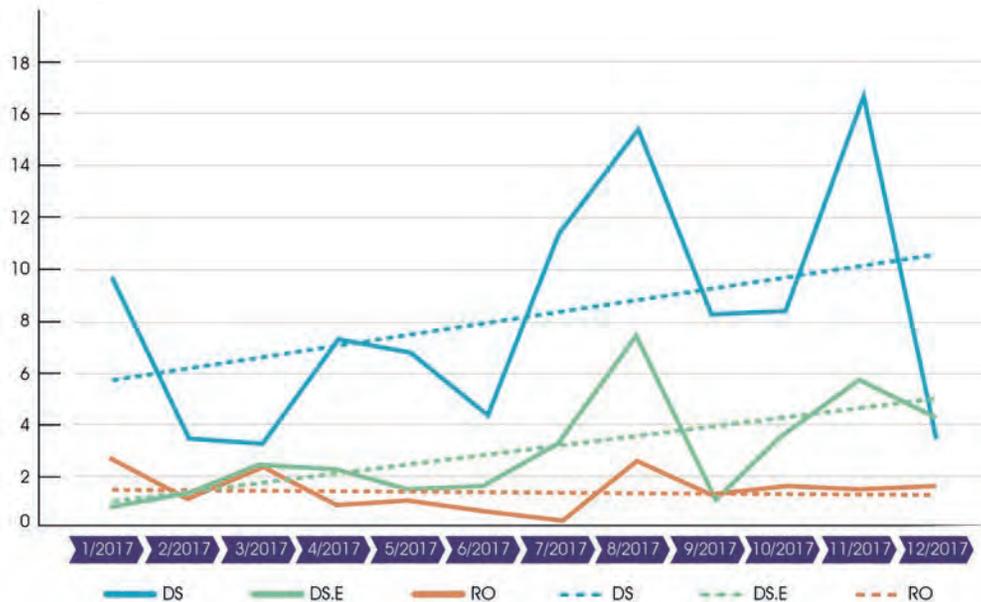
### 8.3 - Tempo médio de atendimento em cada mês

O tempo de atendimento teve tendência de aumento ao longo do ano. As decisões de atendimento DS e DS.E tiveram destacada tendência de aumento; já o tempo médio da decisão RO foi estável, com pequeníssima tendência de queda.

Observa-se também que em todas as decisões há um pico no mês de agosto. Os

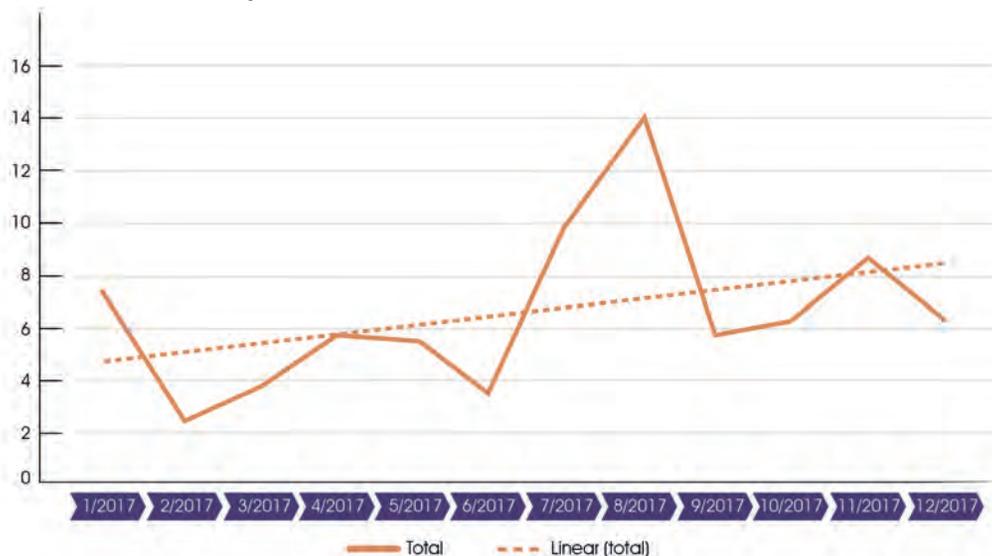
tempos médios das decisões DS, DS.E e RO no mês de julho foram respectivamente de 12,55, 3,41 e 0,29 dia. Em setembro, 8,26, 1 e 1,25 dia. Já em agosto, foram de 15,52, 7,52 e 2,58 dias. Assim, os aumentos dos tempos médios de julho para agosto foram de 23,6%, 120,4% e 801,1%, para as decisões respectivas. Já de agosto para setembro houve queda de 46,8%, 86,6% e 51,6%.

O fenômeno do pico relativo em agosto explica-se pelo início da implementação do sistema de registro.



Como um todo, independentemente da decisão, o tempo médio apresentou tendência de aumento, como o revela o gráfico a seguir.

### Tempo médio - SJU - Dias corridos e com outliers



#### 8.4 - Tempo de atendimento – média, desvio padrão e tempo máximo – em dias úteis

Quando calculado em dias úteis, o tempo médio de atendimento cai de 6,95 para 4,76 dias, redução de 31,61%. Quando a demanda é direcionada, o tempo cai 32,11%, de 12,93 para 8,78 dias. As demandas encerradas com direcionamento tem seu tempo diminuído em 1,74 dia: o tempo cai de 5,64 para 3,90 dias (queda de 30,87%). Por fim, o tempo das respostas diretas apresenta simultaneamente a menor redução absoluta – 0,77 dia –, mas a maior relativa: queda de 35,15%.

Decisão	Tempo Médio	Desvio Padrão	Tempo Máximo
DS	8,78	15,07	150,84
DS.E	3,90	3,28	23,85
RO	1,41	1,57	10,19
<b>Total Geral</b>	<b>4,76</b>	<b>8,23</b>	<b>150,84</b>

#### 8.5 - Tempo das fases do direcionamento – média e desvio padrão – em dias úteis

Destaca-se a queda de 3,52 dias do tempo médio de resposta do setor: redução de 32,97%.

FASE	Tempo Médio	Desvio Padrão	Tempo Máximo
Direcionamento	1,29	1,57	8,91
Resposta do Setor	7,16	15,04	149,82
Encaminhamento	0,40	1,10	8,02

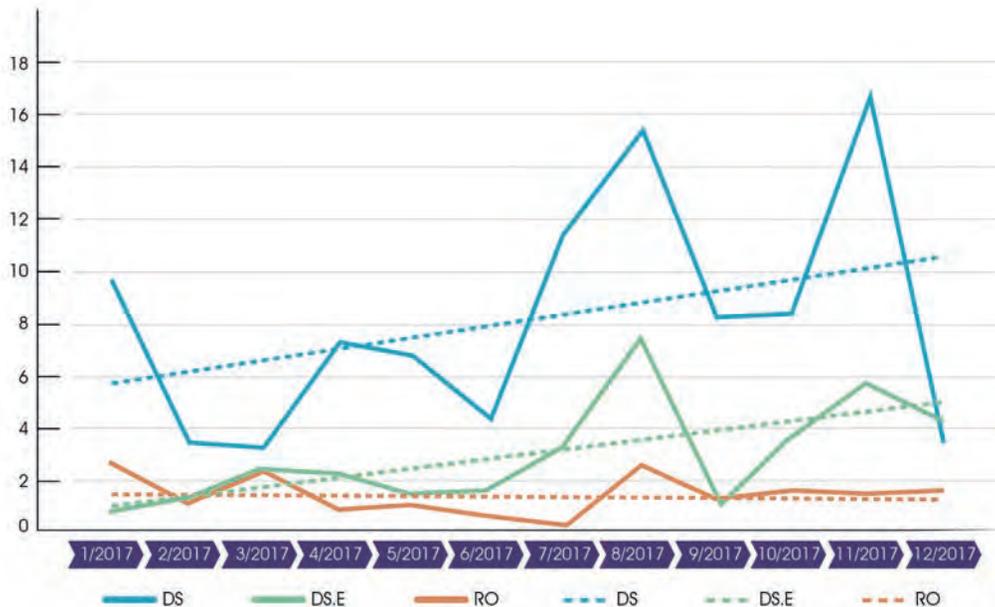
#### 8.6 - Tempo médio de atendimento em cada mês – em dias úteis

Os gráficos indicam grande variação nos dados. De fato, quando a demanda é direcionada, o mês que tem o menor tempo médio de atendimento é março (3,26 dias úteis), enquanto novembro registra o maior (16,81 dias úteis). Assim, a amplitude do tempo médio mensal é de 13,55 dias úteis.

As demandas respondidas diretamente, porém, exibem comportamento oposto: o maior tempo ocorre em janeiro (2,61 dias úteis) e o menor em julho (0,29 dias úteis), com amplitude de 2,32 dias úteis.



As tendências de aumento do tempo médio nas demandas direcionadas e nas encerradas com direcionamento, assim como de diminuição nas demandas respondidas diretamente pela Ouvidoria mantêm-se.



### 8.7 - Tempo de atendimento – média, desvio padrão e tempo máximo – em dias corridos, sem outliers

Quando o cálculo é realizado em dias corridos, a mediana do tempo é 4,87 dias, o primeiro quartil é 1,19 dia e o terceiro quartil, 7,41 dias. Assim, a amplitude interquartilica é de 6,24 dias.

Foram calculados 49 outliers (6,92% das 708 demandas da categoria SJU). Nota-se que não houve nenhum em fevereiro e junho. Além disso, há concentração de outliers no final do ano, que se explica pelo salto do tempo da decisão DS.E nos últimos meses, causado pelo recebimento das cartas de preso. De fato, os dois primeiros trimestres tiveram 4 outliers cada (8,16% em cada trimestre). Já o terceiro trimestre registrou 19 (38,78%) e o quarto, 22 (44,90%).



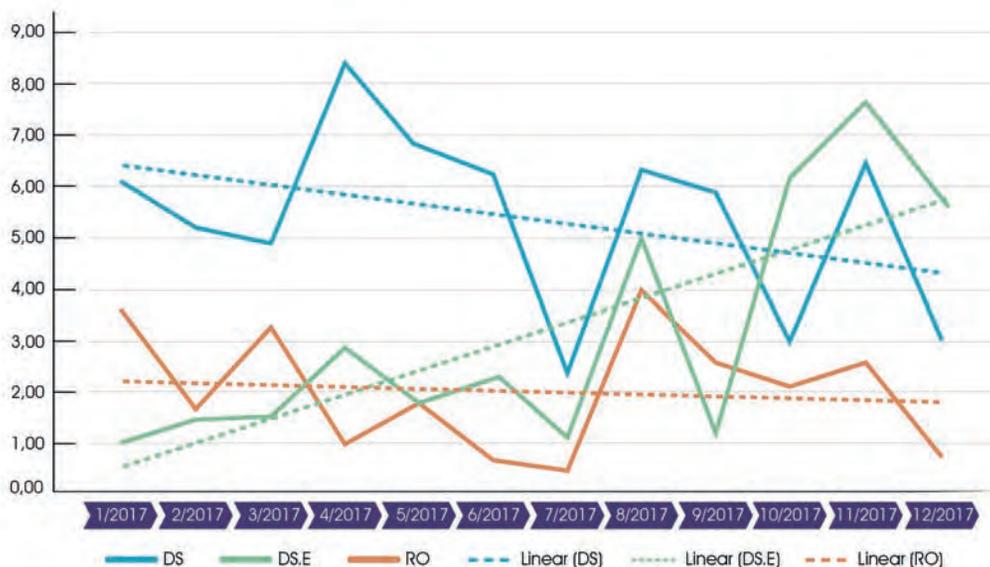
Mês	Outliers	%
1/2017	3	6,12%
3/2017	1	2,04%
4/2017	2	4,08%
5/2017	2	4,08%
7/2017	3	6,12%
8/2017	11	22,45%
9/2017	5	10,20%
10/2017	3	6,12%
11/2017	10	20,41%
12/2017	9	18,37%
<b>Total geral</b>	<b>49</b>	<b>100,00%</b>

Também deve ser observado que os *outliers* concentram-se nas demandas direcionadas (DS), dentre as quais foram obtidos 36 *outliers* (73,47%). As demandas encerradas com o direcionamento também geraram 12 *outliers* (24,49%), enquanto, dentre as demandas respondidas diretamente pela Ouvidoria, apenas 1 (2,04%) *outlier* foi encontrado.

Decisão	Outliers	%
DS	36	73,47%
DS.E	12	24,49%
RO	1	2,04%
<b>Total Geral</b>	<b>49</b>	<b>100,00%</b>

O tempo de atendimento geral cai, em dias corridos, de 6,95 para 4,70 dias – redução de 2,25 dias, ou 32,39%. Quando a Ouvidoria responde diretamente, a queda não é significativa, é de apenas 7,90% (de 2,18 para 2,01), uma vez que na decisão RO só houve incidência de um único *outlier*. Por outro lado, especificamente nas demandas direcionadas (DS), a redução é de 59,45%, caindo de 12,93 para 5,24 dias corridos.

Decisão	Tempo Médio	Desvio Padrão	Tempo Máximo
DS	5,24	4,19	16,27
DS.E	5,11	3,41	13,90
RO	2,01	2,18	13,27
<b>Total Geral</b>	<b>4,70</b>	<b>3,61</b>	<b>16,27</b>



### 8.8 - Tempo das fases do direcionamento – média e desvio padrão – em dias corridos, sem outliers

Acima, observamos que o impacto da remoção de *outliers* afeta significativamente o tempo das demandas direcionadas. Quando se olha para as fases, nota-se que o efeito é bastante considerável sobre a etapa de resposta do setor, o que serve como reforço à tese da estabilidade do tratamento dispensado pela Ouvidoria.

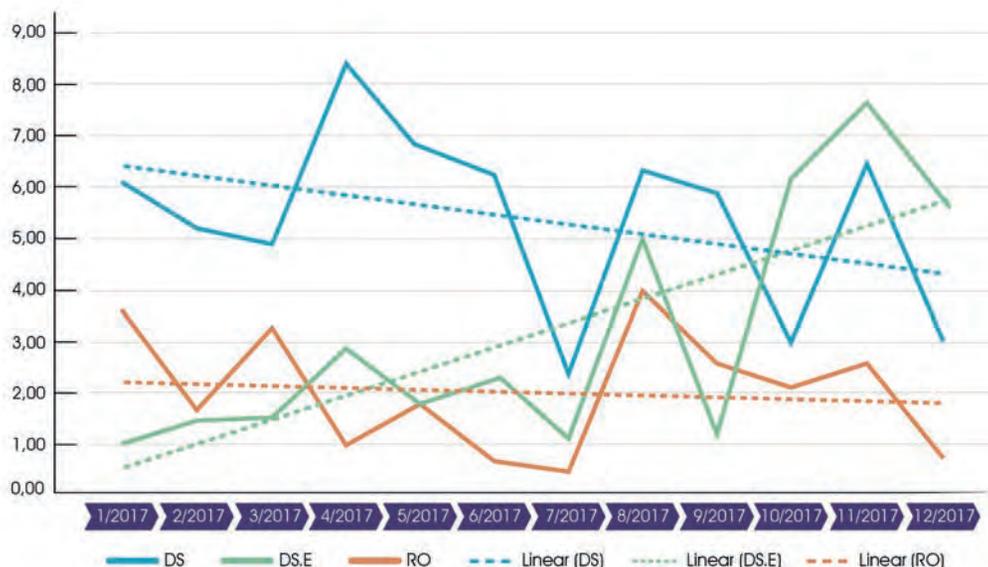
Deveras, nas fases de direcionamento e encaminhamento, ambas realizadas pela Ouvidoria, o tempo cai de 1,79 para 1,46 e de 0,58 para 0,54, respectivamente: reduções de 18,08% e de 7,01%. Já na etapa de resposta do setor, o tempo médio cai de 10,69 para 3,24 dias – queda de 69,68%. A diminuição do desvio padrão também salta aos olhos nesta etapa: de 22,43 para 3,90 dias.

FASE	Tempo Médio	Desvio Padrão	Tempo Máximo
Direcionamento	1,46	1,93	7,13
Resposta do Setor	3,24	3,90	16,01
Encaminhamento	0,54	1,52	9,78



## 8.9 - Tempo médio de atendimento em cada mês – em dias corridos, sem outliers

Com a remoção de *outliers*, inverte-se a tendência do tempo médio das demandas direcionadas: antes, a tendência era de aumento do tempo; agora, de diminuição. Assim, a tendência do tempo médio de atendimento das demandas respondidas diretamente pela Ouvidoria (RO) e das demandas direcionadas (DS) apresentam tendência de queda, ao passo que as demandas encerradas com direcionamento mostram tendência de aumento.



O gráfico também revela o aumento da instabilidade do tempo médio ao longo do segundo semestre, sobretudo nas demandas direcionadas (DS) e nas encerradas com direcionamento (DS.E). A tabela abaixo compara a média, desvio padrão e o coeficiente de variação dos dois semestres<sup>11</sup>:

Período	Estatística	DS	DS.E	RO	Total
1º Semestre	Média	6,29	1,75	1,93	3,38
	Desvio Padrão	1,15	0,62	1,14	0,52
	Coeficiente de Variação	18,32%	35,34%	59,05%	15,30%
2º Semestre	Média	4,52	4,41	1,99	4,50
	Desvio Padrão	1,78	2,41	1,21	1,77
	Coeficiente de Variação	39,38%	54,78%	60,56%	39,35%

11 As tabelas não levam em conta a quantidade de demandas em cada mês, de modo que as medidas são feitas como se todos os meses tivessem o mesmo peso.

### 8.10 - Tempo de atendimento – média, desvio padrão e tempo máximo – em dias úteis, sem *outliers*

Quando se calcula o tempo em dias úteis, o valor do primeiro quartil é 1,08 e o do terceiro, 5,35, resultando em amplitude interquartílica de 4,27 dias. Dessa forma, foram encontrados 48 *outliers*, cuja distribuição mensal é expressa na tabela:

Mês	<i>Outliers</i>	%
1/2017	3	6,25%
3/2017	1	2,08%
4/2017	1	2,08%
5/2017	2	4,17%
6/2017	1	2,08%
7/2017	3	6,25%
8/2017	11	22,92%
9/2017	5	10,42%
10/2017	3	6,25%
11/2017	10	20,83%
12/2017	8	16,67%
<b>Total Geral</b>	<b>48</b>	<b>100,00%</b>

Assim, verifica-se a concentração de *outliers* no segundo semestre (83,33%): 19 *outliers* (39,58%) no terceiro trimestre e 21 (43,75%) no quarto. O primeiro e o segundo trimestres tiveram a mesma quantidade de *outliers*: 4 (8,33%).

Quanto às decisões associadas aos *outliers*, percebe-se que a quantidade de *outliers* das demandas direcionadas (DS) e encerradas com o direcionamento (DS.E) são as mesmas<sup>12</sup>, enquanto desaparece o único *outlier* de demanda respondida diretamente.

Decisão	<i>Outliers</i>	%
DS	36	75,00%
DS.E	12	25,00%
<b>Total Geral</b>	<b>48</b>	<b>100,00%</b>

<sup>12</sup> Apesar de as quantidades serem as mesmas, isso não implica serem exatamente as mesmas demandas. De fato, no caso do fluxo DS, a demanda 2017-001026-01-01-SJU é outlier em dias úteis, mas não em dias corridos.



É significativo que, com a remoção de *outliers*, o tempo médio (calculado em dias úteis) das demandas direcionadas caia de 8,78 para 3,66 dias – redução de 58,26%. Também o desvio padrão sofre queda acentuada: cai de 15,07 para 2,79 dias – diminuição de 82,45%.

Decisão	Tempo Médio	Desvio Padrão	Tempo Máximo
DS	3,66	2,79	11,20
DS.E	3,56	2,47	9,90
RO	1,41	1,56	10,19
<b>Total Geral</b>	<b>3,28</b>	<b>2,55</b>	<b>11,20</b>

### 8.11 - Tempo das fases do direcionamento – média e desvio padrão – em dias úteis, sem *outliers*

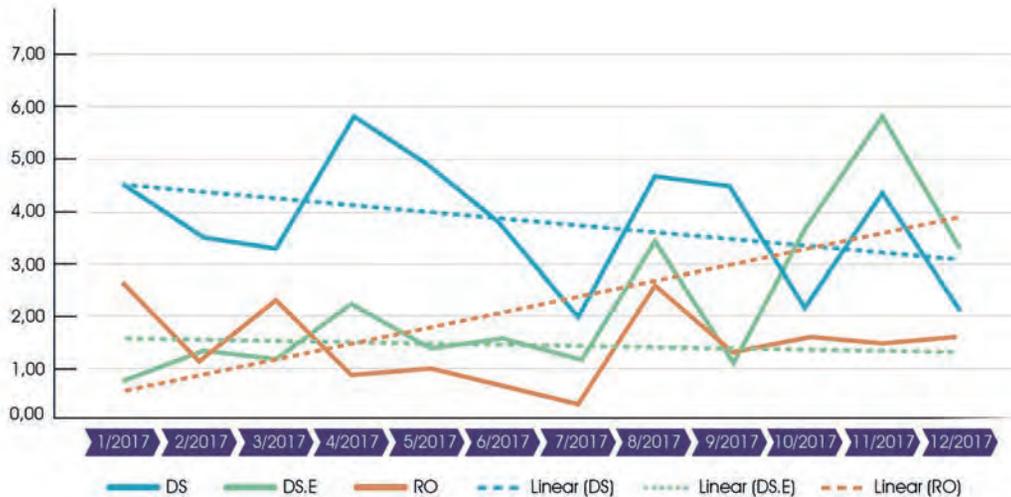
Dentre as etapas do direcionamento, a que apresenta significativa alteração é a da resposta do setor – o que reforça a indicação de que *outlier* é fenômeno concentrado na atividade do setor direcionado. Dessa forma, a etapa do direcionamento apresenta queda do tempo médio de 0,24 dia (18,49%), enquanto a etapa de encaminhamento, de 0,02 dia (3,94%): ambas as etapas ficam a cargo da Ouvidoria. Por outro lado, a etapa da resposta do setor registra queda de 5,11 dias: cai de 7,16 para 2,22, redução de 69,05%.

Ainda mais significativa é a diminuição do desvio padrão do tempo da etapa de resposta do setor: cai de 15,04 para 2,64: queda de 82,45%.

FASE	Tempo Médio	Desvio Padrão	Tempo Máximo
Direcionamento	1,05	1,23	5,13
Resposta do Setor	2,22	2,64	10,92
Encaminhamento	0,38	1,02	6,99

### 8.12 - Tempo médio de atendimento em cada mês – em dias úteis, sem *outliers*

O tempo médio de atendimento das demandas direcionadas e das demandas respondidas diretamente pela Ouvidoria apresentam tendência de queda, enquanto o tempo médio das demandas encerradas com o direcionamento apresentam elevada tendência de aumento.



A instabilidade do tempo médio de atendimento também transparece no segundo semestre nas demandas direcionadas e mormente nas encerradas com o direcionamento, como revela o aumento do coeficiente de variação de um semestre para o outro.

Período	Estatística	DS	DS.E	RO	Total
1º Semestre	Média	4,27	1,37	1,40	2,42
	Desvio Padrão	0,91	0,46	0,76	0,45
	Coeficiente de Variação	21,27%	33,27%	54,15%	18,59%
2º Semestre	Média	3,24	3,07	1,45	3,12
	Desvio Padrão	1,25	1,65	0,67	1,28
	Coeficiente de Variação	38,67%	53,72%	46,44%	41,12%



## 8.13 - Resumo

	Fluxo	Dias Corridos			Dias Úteis			Diferença - Dias corridos e Úteis		
		Média	Desvio Padrão	Máximo	Média	Desvio Padrão	Máximo	Média	Desvio Padrão	Máximo
Com Outliers	Total Geral	6,95	12,23	223,84	4,76	8,23	150,84	-2,20	-4,00	-73,00
	DS.E	5,64	4,73	34,85	3,90	3,28	23,85	-1,74	-1,46	-11,00
	RO	2,18	2,74	18,19	1,41	1,57	10,19	-0,77	-1,18	-8,00
	DS	12,93	22,45	223,84	8,78	15,07	150,84	-4,15	-7,38	-73,00
	1 - Direcionamento	1,79	2,42	12,91	1,29	1,57	8,91	-0,50	-0,84	-4,00
	2 - Resposta do Setor	10,69	22,43	222,82	7,16	15,04	149,82	-3,52	-7,39	-73,00
	3 - Encaminhamento	0,58	1,58	10,02	0,40	1,10	8,02	-0,18	-0,49	-2,00
Sem Outliers	Total Geral	4,70	3,61	16,27	3,28	2,55	11,20	-1,42	-1,06	-5,07
	DS.E	5,11	3,41	13,90	3,56	2,47	9,90	-1,55	-0,93	-4,00
	RO	2,01	2,18	13,27	1,41	1,56	10,19	-0,59	-0,62	-3,07
	DS	5,24	4,19	16,27	3,66	2,79	11,20	-1,58	-1,41	-5,07
	1 - Direcionamento	1,46	1,93	7,13	1,05	1,23	5,13	-0,41	-0,71	-2,00
	2 - Resposta do Setor	3,24	3,90	16,01	2,22	2,64	10,92	-1,02	-1,26	-5,09
	3 - Encaminhamento	0,54	1,52	9,78	0,38	1,02	6,99	-0,16	-0,49	-2,79
Diferença entre medidas com e sem outliers	Total Geral	-2,25	-8,62	-207,56	-1,48	-5,68	-139,63			
	DS.E	-0,53	-1,33	-20,95	-0,34	-0,80	-13,95			
	RO	-0,17	-0,57	-4,93	0,00	-0,01	0,00			
	DS	-7,69	-18,25	-207,56	-5,11	-12,28	-139,63			
	1 - Direcionamento	-0,32	-0,49	-5,79	-0,24	-0,35	-3,79			
	2 - Resposta do Setor	-7,45	-18,53	-206,81	-4,95	-12,40	-138,90			
	3 - Encaminhamento	-0,04	-0,07	-0,24	-0,02	-0,07	-1,03			

## 8.14 - Efeitos tempo, outlier e total sobre o tempo médio e o desvio padrão

O efeito cronológico sobre o tempo médio é mais pronunciado nas respostas diretas (67,58%)<sup>13</sup>. Por outro lado, esta decisão é pouco afetada pelo efeito *outlier* (95,97%). Observe-se também que, como não há nenhum *outlier* da decisão RO quando se calcula em dias úteis, não ocorre variação do tempo médio quando se passa do cálculo com para sem *outliers* em dias úteis:  $\mu(u,o \rightarrow s) = 100\%$ .

Por outro lado, nas demandas direcionadas, o efeito *outlier* é muito significativo (41,14%), especialmente na etapa de resposta do setor (30,95%). O efeito total do tempo médio é de 28,34% nas demandas direcionadas e 47,15% no todo.

13 Deve-se lembrar que o efeito é tanto mais significativo quanto mais próximo de 0%.

Tempo Médio	Efeito cronológico			Efeito outlier			Efeito Total
	$\mu(c \rightarrow u, o)$	$\mu(c \rightarrow u, s)$	$(\mu(c \rightarrow u, o) \cdot \mu(c \rightarrow u, s))^{(1/2)}$	$\mu(c, o \rightarrow s)$	$\mu(u, o \rightarrow s)$	$(\mu(c, o \rightarrow s) \cdot \mu(u, o \rightarrow s))^{(1/2)}$	
<b>FLUXO</b>							
<b>Total Geral</b>	68,39%	69,73%	69,06%	67,61%	68,94%	68,27%	47,15%
<b>DS.E</b>	69,13%	69,71%	69,42%	90,62%	91,38%	91,00%	63,17%
<b>RO</b>	64,85%	70,42%	67,58%	92,10%	100,00%	95,97%	64,85%
<b>DS</b>	67,89%	69,89%	68,88%	40,55%	41,74%	41,14%	28,34%
<b>1 - Direcionamento</b>	72,00%	71,64%	71,82%	81,92%	81,51%	81,71%	58,69%
<b>2 - Resposta do Setor</b>	67,03%	68,43%	67,73%	30,32%	30,95%	30,63%	20,75%
<b>3 - Encaminhamento</b>	68,87%	71,14%	70,00%	92,99%	96,06%	94,51%	66,16%

A mesma análise repete-se em relação aos efeitos sobre o desvio padrão. Porém, no caso das demandas direcionadas, o efeito *outlier* é ainda mais expressivo. De fato, o efeito *outlier* do desvio padrão do tempo das demandas direcionadas é de 18,59%, e o efeito total é de 12,42%. Dizendo de outro modo, uma vez que se calcule o tempo em dias úteis e se desconsiderem os *outliers*, o desvio padrão do tempo é reduzido em 87,58%.

DESVIO PADRÃO	Efeito cronológico			Efeito outlier			Efeito Total
	$\sigma(c \rightarrow u, o)$	$\sigma(c \rightarrow u, s)$	$(\sigma(c \rightarrow u, o) \cdot \sigma(c \rightarrow u, s))^{(1/2)}$	$\sigma(c, o \rightarrow s)$	$\sigma(u, o \rightarrow s)$	$(\sigma(c, o \rightarrow s) \cdot \sigma(u, o \rightarrow s))^{(1/2)}$	
<b>FLUXO</b>							
<b>Total Geral</b>	67,32%	70,59%	68,94%	29,54%	30,98%	30,25%	20,86%
<b>DS.E</b>	69,21%	72,57%	70,87%	71,98%	75,48%	73,71%	52,24%
<b>RO</b>	57,13%	71,59%	63,95%	79,37%	99,47%	88,85%	56,82%
<b>DS</b>	67,13%	66,48%	66,80%	18,68%	18,50%	18,59%	12,42%
<b>1 - Direcionamento</b>	65,08%	63,45%	64,26%	79,89%	77,89%	78,88%	50,69%
<b>2 - Resposta do Setor</b>	67,05%	67,66%	67,35%	17,39%	17,55%	17,47%	11,77%
<b>3 - Encaminhamento</b>	69,23%	67,50%	68,36%	95,88%	93,48%	94,68%	64,72%







**9 - SERVIÇO DE  
INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC**

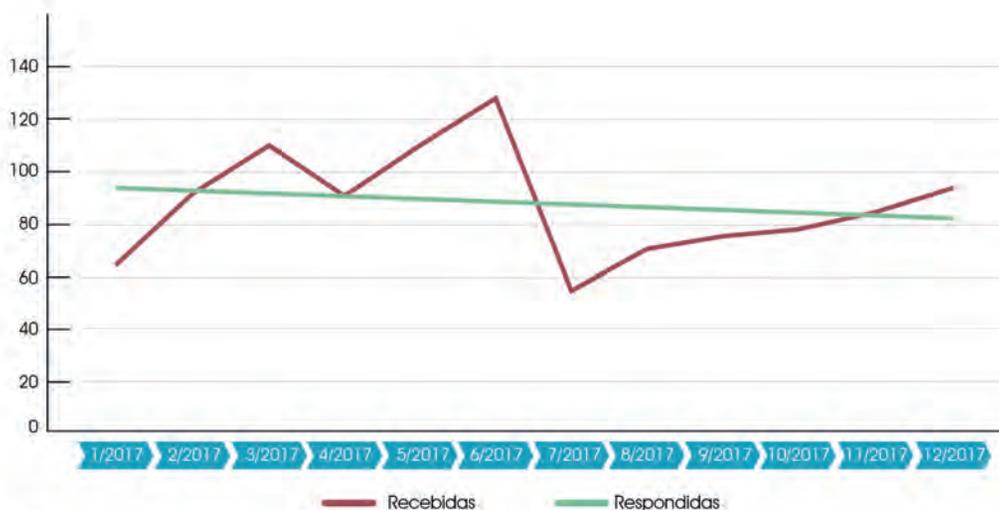
Todos os pedidos de informação foram concentrados na categoria Sistema de Informação ao Cidadão – SIC. As demandas SIC recebem um diferencial no tratamento porque são catalogadas as respostas, conforme estejam disponíveis, tenham sido disponibilizadas e sejam indisponíveis.

É importante destacar também que os pedidos de informação que não puderam ser admitidos não foram catalogados na categoria DNA, mas, sim, na SIC, para melhor adequação à Lei de Acesso à Informação – Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Em 2017, a Ouvidoria recebeu 1.037 demandas, 29,88% do total de 3.470, sendo a segunda categoria com maior quantidade de demandas.

### 9.1 - Demandas por mês

Observa-se ao longo do ano pequena tendência de queda. Não obstante, nota-se nitidamente que de janeiro a junho ocorre tendência de aumento; de julho a dezembro, a tendência de aumento é ainda mais clara, já que não há nenhum mês com queda de demandas no mês seguinte. Contudo, verifica-se queda acentuada de junho para julho, de 125 para 56 demandas, diminuição de 55,2%. Assim, apesar de haver dois grandes períodos com tendência de crescimento, o salto brusco causado pela redução de demandas no meio do ano fez com que a tendência ao longo do ano fosse de queda, como se depreende do coeficiente angular negativo (-0,86) da regressão linear.



## 9.2 - Demandas por subcategoria

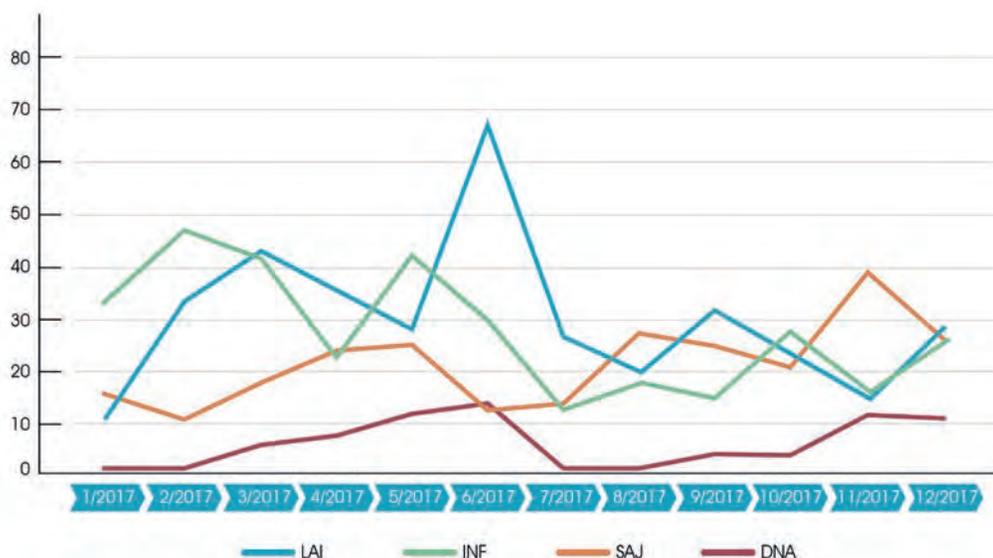
Os pedidos de informação foram divididos em cinco subcategorias: i) LAI, quando o pedido foi fundamentado na Lei de Acesso à Informação; ii) SAJ, quando o assunto era relacionado a processo judicial; iii) SPA, quando tratava de processo administrativo; iv) DNA, quando o pedido é inadmitido; e v) INF, quando se tratava de pedido de informação geral que não se encaixava em nenhuma das subcategorias anteriores.

A subcategoria com maior número de demandas foi LAI, 364 (35,10%). Já a subcategoria SPA teve apenas 2 demandas (0,19%).

Subcategoria	Demandas	%
LAI	364	35,10%
INF	333	32,11%
SAJ	259	24,98%
DNA	79	7,62%
SPA	2	0,19%
<b>Total Geral</b>	<b>1.037</b>	<b>100,00%</b>

## 9.3 - Distribuição mensal das demandas por subcategoria

No gráfico de distribuição mensal das demandas por subcategoria, excluímos a subcategoria DNA, pois houve apenas 2 demandas: uma em junho, outra em agosto.

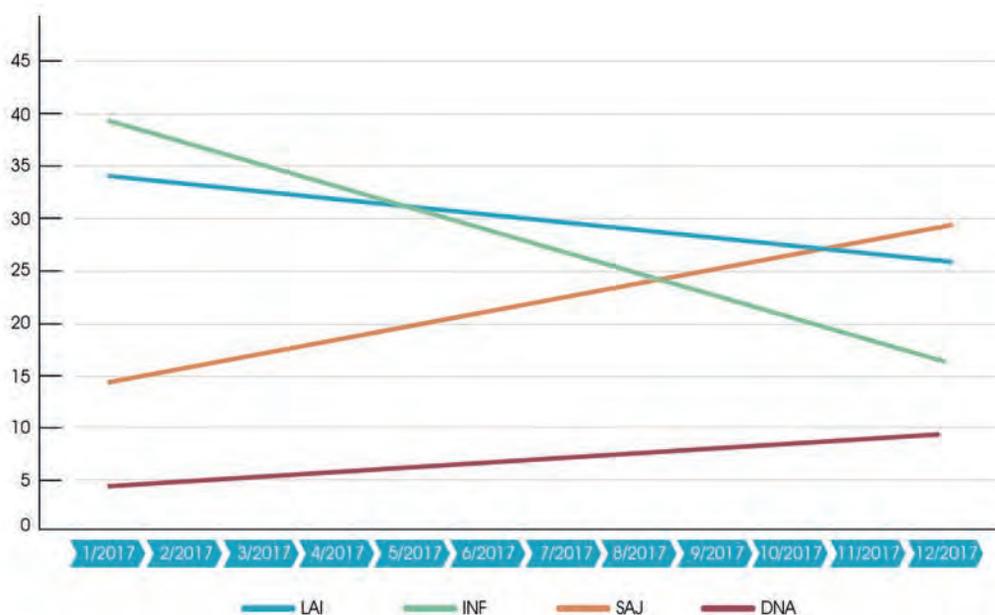


Os gráficos dão a impressão de que as subcategorias LAI e INF são as que possuem o comportamento mais errático. De fato, são as categorias que têm maior média mensal de demandas (30,33 e 27,75 respectivamente). Também tiveram os maiores desvios padrão: 13,95 e 10,99 demandas. Contudo, a subcategoria que apresentou maior coeficiente de variação foi DNA, com 66,92%.

Estadística/Subcategoria	LAI	INF	SAJ	DNA
Máximo	67	47	39	14
Mínimo	11	13	11	2
Mediana	28,5	27	22,5	5
Média	30,33	27,75	21,58	6,58
Desvio padrão	13,95	10,99	7,47	4,41
Coeficiente de variação	45,98%	39,59%	34,59%	66,92%

É interessante observar as tendências das quantidades de demandas em cada subcategoria: LAI e INF apresentam tendência de queda, enquanto SAJ revela clara tendência de crescimento.

### Tendências



#### 9.4 - Temas abordados

Dois temas se sobressairam nos pedidos de informação: Organização e Funcionamento (448 demandas, 43,20% do total); e Documentação e Informação (400; 38,57%). Juntos perfizeram 81,77% das demandas. Quando se acrescenta o tema Pessoal, os três concentram 98,94% das demandas.

Deve-se destacar que todos os pedidos de informação com base na Lei de Acesso à Informação foram classificados no tema (macrofunção) Documentação e Informação.

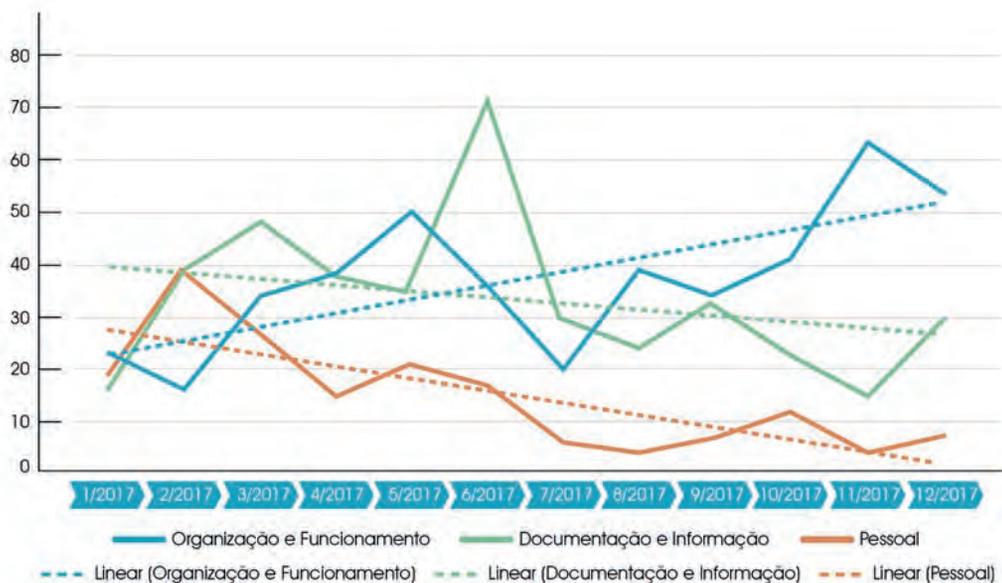
Por outro lado, verifica-se que os temas Administração Geral, Material e Patrimônio, Comunicação e Orçamento e Finanças alcançaram juntos apenas 11 demandas: 1,06% do total.

Tema (macrofunção)	Demandas	%
Organização e Funcionamento	448	43,20%
Documentação e Informação	400	38,57%
Pessoal	178	17,16%
Administração Geral	5	0,48%
Material e Patrimônio	3	0,29%
Comunicação	2	0,19%
Orçamento e Finanças	1	0,10%
<b>Total Geral</b>	<b>1.037</b>	<b>100,00%</b>

#### 9.5 - Distribuição mensal de demandas por tema

Como mostrado acima, os temas Organização e Funcionamento, Documentação e Informação e Pessoal concentram 98,94% das demandas. Dessa forma, avaliou-se apenas a evolução das demandas destes temas, com a tendência correspondente.





Os temas Documentação e Informação e Pessoal mostram clara tendência de queda ao longo do ano, enquanto Organização e Funcionamento tem crescimento nítido. Em particular, verifica-se no primeiro semestre que Documentação e Informação foi líder de demandas em três meses, empatando com Organização e Funcionamento em abril e ficando atrás de Pessoal em fevereiro por apenas uma demanda. Já no segundo semestre, liderou apenas em julho.

Organização e Funcionamento, por outro lado, foi líder de demandas em oito meses. Liderou isolado nos últimos cinco meses.

A tabela abaixo mostra que o tema com maior amplitude foi Documentação e Informação: 56 demandas. De fato, teve seu máximo em junho (71 demandas) e mínimo em novembro (15 demandas). Por outro lado, Pessoal tem de longe o maior coeficiente de variação, 68,41%, indicando que maior proporção entre desvio padrão e média.

Estadística	Documentação e Informação	Organização e Funcionamento	Pessoal	Total
Máximo	71	63	39	125
Mínimo	15	16	4	56
Amplitude	56	47	35	69
Mediana	31,5	37	13,5	86,5
Média	33,33	37,33	14,83	86,42
Desvio	14,55	13,22	10,15	19,61
Coeficiente de variação	43,65%	35,42%	68,41%	22,69%

## 9.6 - Subfunções mais frequentes

A Ouvidoria recebeu pedidos de informação classificados em 34 subfunções. As sete subfunções mais frequentes foram registradas em 945 das 1.037 demandas. Além disso, as duas subfunções mais frequentes foram responsáveis por 775 demandas. Portanto, 20,59% das subfunções geraram 91,13% das demandas e 5,88% das subfunções estiveram associadas e 74,73% do que foi recebido de pedido de informação.

A tabela a seguir apresenta a lista das sete subfunções mais frequentes.

Subfunção	Demandas	Posição	Frequência Relativa	Frequência Acumulada	Demandas Acumuladas
Pedido e Informação	401	1	38,67%	38,67%	401
Política de Acesso aos Documentos	374	2	36,07%	74,73%	775
Geral	60	3	5,79%	80,52%	835
Movimentação de Pessoal	34	4	3,28%	83,80%	869
Folha de Pagamento. Ficha Financeira	29	5	2,80%	86,60%	898
Ouvidoria	24	6	2,31%	88,91%	922
Programa.Sistema. Rede	23	7	2,22%	91,13%	945

## 9.7 - Assuntos mais frequentes

Os pedidos de informação trataram de 80 assuntos diferentes. Os 12 mais frequentes resultaram em 874 demandas. Os dois assuntos mais relevantes estiveram associados a 652 pedidos. Dessarte, 15% dos assuntos foram responsáveis por 84,28% das demandas, e 2,50% dos assuntos associaram-se a 62,87% dos pedidos de informação.

A tabela apresenta a lista dos 12 assuntos mais frequentes.



Assunto	Demandas	Posição	Frequência Relativa	Frequência Acumulada	Demandas Acumuladas
Política de Acesso aos Documentos	373	1	35,97%	35,97%	373
Processo Judicial	279	2	26,90%	62,87%	652
Previsão de Pessoal	46	3	4,44%	67,31%	698
Fora de competência: Jurídico-Processual	34	4	3,28%	70,59%	732
Fora de competência: Anônima	25	5	2,41%	73,00%	757
Informação	22	6	2,12%	75,12%	779
Informações diversas	20	7	1,93%	77,05%	799
SAJ	19	8	1,83%	78,88%	818
Remoção	16	9	1,54%	80,42%	834
Fora de competência: Outro Órgão	15	10	1,45%	81,87%	849
Gratificação de VPNI	13	11	1,25%	83,12%	862
Informação Processual	12	12	1,16%	84,28%	874

## 9.8 - Setores mais demandados (nível 1)

São registrados no nível 1 o Tribunal de Justiça ou as varas judiciais. Em 2017 foram demandados 51 setores. O Tribunal recebeu 807 das 1.037 demandas (77,82%). Além disso, os sete setores mais demandados (13,73% dos setores) estiveram associados a 926 demandas (89,30%).

Setor (Nível 1)	Demandas	Posição	Frequência Relativa	Frequência Acumulada	Demandas Acumuladas
Tribunal de Justiça	807	1	77,82%	77,82%	807
Capital	36	2	3,47%	81,29%	843
Joinville	24	3	2,31%	83,61%	867
Capital - Norte da Ilha	18	4	1,74%	85,34%	885
Itajaí	18	5	1,74%	87,08%	903
São José	12	6	1,16%	88,24%	915
Balneário Camboriú	11	7	1,06%	89,30%	926

## 9.9 - Órgãos mais demandados no Tribunal

Uma vez que o Tribunal de Justiça é o setor que concentra a ampla maioria das demandas, foram medidos os órgãos dele que mais tiveram demandas relacionadas a suas atividades. Assim, foram registradas demandas associadas a 33 órgãos distintos, 8 dos quais concentraram 737 das 807 demandas (91,33%); os dois órgãos que tiveram maior quantidade de demandas foram a Presidência (306, 37,92%) e a Diretoria de Gestão de Pessoas (276, 34,20%).

Órgão	Demandas	Posição	Frequência Relativa	Frequência Acumulada	Demandas Acumuladas
Presidência	306	1	37,92%	37,92%	306
DGP - Diretoria de Gestão de Pessoas	276	2	34,20%	72,12%	582
Corregedoria-Geral da Justiça	60	3	7,43%	79,55%	642
DTI - Diretoria de Tecnologia da Informação	26	4	3,22%	82,78%	668
DGJ - Diretoria-Geral Judiciária	24	5	2,97%	85,75%	692
Primeira Vice-Presidência	15	6	1,86%	87,61%	707
Conselhos	15	7	1,86%	89,47%	722
DMP - Diretoria de Material e Patrimônio	15	8	1,86%	91,33%	737

## 9.10 - Demandas por decisão

As quantidades de demandas respondidas diretamente pela Ouvidoria (RO) e as que foram direcionadas para esclarecimento do setor (DS) foram praticamente as mesmas: 498 e 507 respectivamente – 48,02% e 48,89% do total.

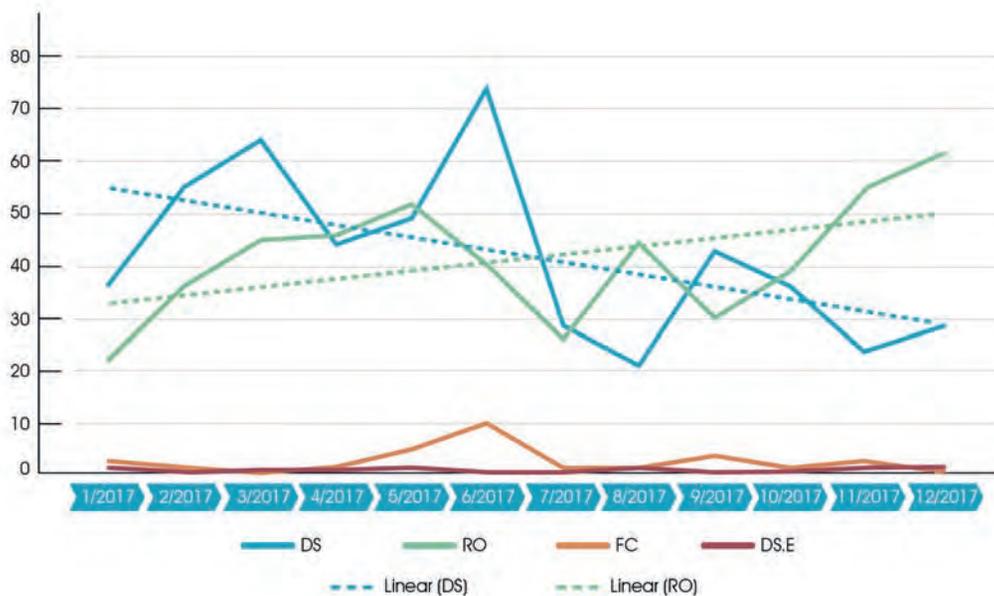
As demais decisões de atendimentos, somados, ocorreram em 3,08% dos casos (32 demandas).



Decisão	Demandas	%
DS	507	48,89%
RO	498	48,02%
FC	27	2,60%
DS.E	5	0,48%
<b>Total Geral</b>	<b>1.037</b>	<b>100,00%</b>

### 9.11 - Distribuição mensal das demandas por decisão

Em quatro meses do primeiro semestre, a decisão de atendimento preponderante foi o direcionamento. No primeiro semestre a decisão DS acumulou 325 demandas, contra 241 do RO. Já no segundo semestre ocorreu o inverso: as respostas diretas lideraram em quatro meses e acumularam 257 demandas, contra 182 DS.



Além dos dados absolutos, é interessante comparar a evolução do percentual de demandas direcionadas. O mês em que houve a maior proporção de direcionamentos foi fevereiro, 60,22%, seguido de perto de junho, 60,00%. Os dois meses em que houve menor percentual de direcionamentos foram novembro (29,27%) e agosto (30,88%). O mês de dezembro também registrou proporção de direcionamentos próxima dos mencionados: 31,52%.

A tendência é bastante clara no sentido de diminuição da proporção das demandas direcionadas, o que indica que a Ouvidoria aumentou sua capacidade de resolver os pedidos por conta própria.

Percentual de Demandas Direcionadas



## 9.12 - Órgãos com 10 ou mais demandas e proporção de direcionamentos

Os pedidos de informação foram feitos a 147 órgãos. Para melhor identificação dos órgãos demandados para os quais foi necessário pedir esclarecimentos, restringiu-se a análise apenas àqueles que receberam 10 ou mais demandas no ano. Foram encontrados, então, apenas 10 órgãos que estiveram sob essa condição.

Verifica-se que a Presidência é o órgão que mais recebeu pedidos de informação. Isso se explica pelo fato de que a Ouvidoria é órgão da Presidência e que, no nível de agregação escolhido, todas as demandas dela aparecem registradas como sendo da Presidência. Dessa forma, não é de se estranhar que a proporção de direcionamentos seja tão baixa: 9,15%.

O órgão cujas demandas menos requereu esclarecimentos foi Capital – Norte da Ilha/Juizado Especial da Fazenda Pública: dos 10 pedidos de informação recebidos, não foi necessário realizar nenhum pedido de esclarecimento.

O elemento mais significativo dessa análise diz respeito à Diretoria de Gestão de Pessoas, pois, inobstante não apresente o maior percentual de direcionamentos, certamente é o órgão que mais demanda esclarecimentos em número absoluto. Do total das 276



demandas relacionadas à DGP, 273 foram direcionadas (98,91%). Dessa forma, é importante avaliar a possibilidade de aquela Diretoria disponibilizar mais informações.

Órgão	% Direcionamento	Demandas Direcionadas	Demandas (Total)
Tribunal de Justiça/Presidência	9,15%	28	306
Tribunal de Justiça/DGP - Diretoria de Gestão de Pessoas	98,91%	273	276
Tribunal de Justiça/Corregedoria-Geral da Justiça	93,33%	56	60
Tribunal de Justiça/DTI - Diretoria de Tecnologia da Informação	69,23%	18	26
Tribunal de Justiça/DGJ - Diretoria-Geral Judiciária	100,00%	24	24
Tribunal de Justiça/Primeira Vice-Presidência	100,00%	15	15
Tribunal de Justiça/Conselhos	86,67%	13	15
Tribunal de Justiça/DMP - Diretoria de Material e Patrimônio	93,33%	14	15
Tribunal de Justiça/DOF - Diretoria de Orçamento e Finanças	100,00%	14	14
Capital/Vara de Execuções contra a Fazenda Pública e Precatórios	21,43%	3	14
Capital - Norte da Ilha/Juizado Especial da Fazenda Pública	0,00%	0	10
<b>Total Geral</b>	<b>59,10%</b>	<b>458</b>	<b>775</b>

### 9.13 - Demandas por evento (Resposta)

O atendimento é classificado segundo três eventos: Atendido, Não Atendido e Acesso Negado. A demanda é classificada como tendo acesso negado quando a Ouvidoria nega motivadamente o acesso à informação.

Os dados mostram que o evento mais comum é Atendido: 848 das 1.037 demandas (81,77%).

Evento	Demandas	%
Atendido	848	81,77%
Não atendido	133	12,83%
Acesso Negado	56	5,40%
<b>Total Geral</b>	<b>1.037</b>	<b>100,00%</b>

#### 9.14 - Demandas por tipo de resposta

As respostas dadas aos pedidos de informação foram classificadas em 10 tipos. O acesso integral à informação solicitada foi o caso mais frequente: 831 das 1.037 demandas (80,14%).

Tipo de Resposta	Demandas	%
Acesso integral	831	80,14%
Acesso negado	56	5,40%
Matéria jurídico-processual (art. 4º, IV, Res. TJ 5/2016)	38	3,66%
Manifestação anônima (art. 4º, I, Res. TJ 5/2016)	24	2,31%
O pedido não atende aos requisitos da LAI	21	2,03%
Matéria da competência legal de outro órgão (art. 4º, III, Res. TJ 5/2016)	19	1,83%
Acesso parcial	17	1,64%
Informação inexistente	14	1,35%
Pergunta duplicada/repetida	11	1,06%
Não se trata de pedido de LAI	6	0,58%
<b>Total Geral</b>	<b>1.037</b>	<b>100,00%</b>



### 9.15 - Motivo da negativa de acesso

Quando o acesso é negado (conforme verificado no Evento), a Ouvidoria cataloga o motivo segundo os critérios dispostos no art. 12 da Resolução CNJ n. 215/2015.

O caso de pedido incompreensível ou genérico é o mais frequente: 43 das 56 demandas (76,79%) que tiveram acesso negado foram por esse motivo.

Motivo da Negativa	Demandas	%
Pedido incompreensível ou genérico (art. 12, I, Res. CNJ 215/2015)	43	76,79%
Pedido exige tratamento adicional de dados (art. 12, III, Res. CNJ 215/2015)	9	16,07%
Informação sigilosa – processos em segredo de justiça (art. 12, VII, Res. CNJ 215/2015)	2	3,57%
Demanda prejudicada	1	1,79%
Pedido desproporcional ou desarrazoado (art. 12, II, Res. CNJ 215/2015)	1	1,79%
<b>Total Geral</b>	<b>56</b>	<b>100,00%</b>

### 9.16 - Assuntos das informações disponibilizadas

As 516 demandas em que a informação foi disponibilizada ao requerente foram distribuídas em 66 assuntos. Porém, como o assunto dos pedidos fundamentados na Lei de Acesso à Informação foi sempre classificado como Política de Acesso aos Documentos, então a análise torna-se mais adequada ao se excluírem 223 desse assunto.

Dessa forma, as 293 demandas restantes trataram de 65 assuntos. Destes 19 (29,23% dos assuntos) concentram 224 demandas (76,45%); 5 (7,69% dos assuntos) foram responsáveis por 149 demandas (50,41%) e só os 2 assuntos mais frequentes (3,08% dos assuntos) geraram 113 demandas (38,57%).

Assunto	Demandas	Posição	Frequência Relativa	Frequência Acumulada	Demandas Acumuladas
Processo Judicial	67	1	22,87%	22,87%	67
Previsão de Pessoal	46	2	15,70%	38,57%	113
Remoção	15	3	5,12%	43,69%	128
SAJ	11	4	3,75%	47,44%	139
Informações diversas	10	5	3,41%	50,85%	149
Informação	9	6	3,07%	53,92%	158
Gratificação de VPNI	9	7	3,07%	57,00%	167
Disposição	8	8	2,73%	59,73%	175
Custa	7	9	2,39%	62,12%	182
Concurso Público	6	10	2,05%	64,16%	188
Estágio	6	11	2,05%	66,21%	194
Licença-Prêmio	5	12	1,71%	67,92%	199
Processo Administrativo	4	13	1,37%	69,28%	203
Ato Normativo	4	14	1,37%	70,65%	207
Informação Processual	4	15	1,37%	72,01%	211
Provas e Títulos	4	16	1,37%	73,38%	215
Promoção por Aperfeiçoamento	3	17	1,02%	74,40%	218
Promoção por Desempenho	3	18	1,02%	75,43%	221
Cooperação	3	19	1,02%	76,45%	224

### 9.17 - Demandas respondidas



Em 2017 a Ouvidoria respondeu a 1.026 pedidos de informação.



## 9.18 - Distribuição mensal das respostas

O gráfico mostra que a tendência da quantidade de respostas é estável, apesar de haver grande variação ao longo do ano. De fato, o começo do ano registra forte tendência de aumento, enquanto o período que vai de maio a agosto sofreu quedas consecutivas. Nos últimos meses, verifica-se tendência de aumento.

Nota-se também que no primeiro semestre foram respondidas 551 demandas, enquanto no segundo foram 475.

**Demandas Respondidas**



## 9.19 - Mês de resposta das demandas recebidas

A tabela mostra em que meses foram respondidas as demandas recebidas. As linhas dizem respeito ao mês de entrada, enquanto as colunas, ao mês de resposta. Dessa forma, a linha 2/2017 mostra que 48 demandas recebidas em janeiro de 2017 foram respondidas no mesmo mês, 7 foram respondidas em fevereiro, 5 foram em março e 2 em maio. Ao final da linha, há a soma: 62 demandas recebidas. Da mesma forma, a primeira coluna mostra que em janeiro de 2017 foram respondidas 5 demandas recebidas em dezembro de 2016 e 48 recebidas no mesmo mês da resposta.

Deve ser observado que, em relação à 2016, só aparecem demandas respondidas em 2017. Dessa forma, o total da linha 12/2016 diz respeito ao estoque de demandas herdadas de 2016.

Mês de entrada/ Mês de Respostas	1/17	2/17	3/17	4/17	5/17	6/17	7/17	8/17	9/17	10/17	11/17	12/17	1/18	Total Geral
12/2016	5		1											6
1/2017	48	7	5		2									62
2/2017		69	24											93
3/2017			79	30										109
4/2017				64	27									91
5/2017					84	23								107
6/2017						83	42							125
7/2017							49	7						56
8/2017								58	10					68
9/2017									67	8	1			76
10/2017										67	6	3		76
11/2017											78	4		82
12/2017												75	17	92
<b>Total Geral</b>	<b>53</b>	<b>76</b>	<b>109</b>	<b>94</b>	<b>113</b>	<b>106</b>	<b>91</b>	<b>65</b>	<b>77</b>	<b>75</b>	<b>85</b>	<b>82</b>	<b>17</b>	<b>1043</b>

É importante verificar quantas demandas são respondidas no mesmo mês de entrada. A tabela apresenta as informações.

O mês que teve maior percentual de demandas respondidas no mesmo mês de entrada foi novembro (95,12%), enquanto o mês que teve o menor percentual foi junho (66,40%).

Mês	% Resposta no mesmo mês	Resposta no mesmo mês	Recebidas
1/2017	77,42%	48	62
2/2017	74,19%	69	93
3/2017	72,48%	79	109
4/2017	70,33%	64	91
5/2017	78,50%	84	107
6/2017	66,40%	83	125
7/2017	87,50%	49	56
8/2017	85,29%	58	68
9/2017	88,16%	67	76
10/2017	88,16%	67	76
11/2017	95,12%	78	82
12/2017	81,52%	75	92

O gráfico mostra que há tendência de aumento do percentual das respostas dadas no mesmo mês do recebimento, indicando que a Ouvidoria aumentou sua eficiência ao longo do ano no tratamento dos pedidos de informação. Essa análise reforça a realizada anteriormente, que mostra tendência de queda das demandas direcionadas.





## 9.20 - Demandas recebidas e respondidas em cada mês

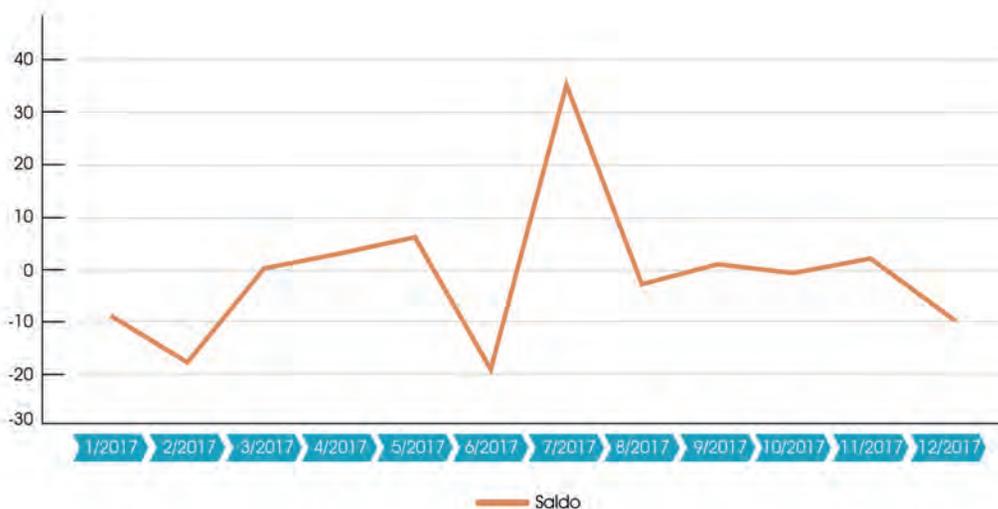
O gráfico demonstra a relação entre a quantidade de demandas respondidas e recebidas em cada mês. Distingue-se da análise anterior, na medida em que não busca rastrear o mês de origem da demanda.



## 9.21 - Saldo de demandas

O saldo de demandas mede a diferença entre o que foi respondido e o que foi recebido em cada mês. Dessa forma, saldos positivos indicam a redução de estoque das demandas.

O gráfico demonstra que saldos positivos consideráveis ocorrem logo após saldos negativos consideráveis, indicando que os estoques formados tendem a não persistir por mais de um mês.

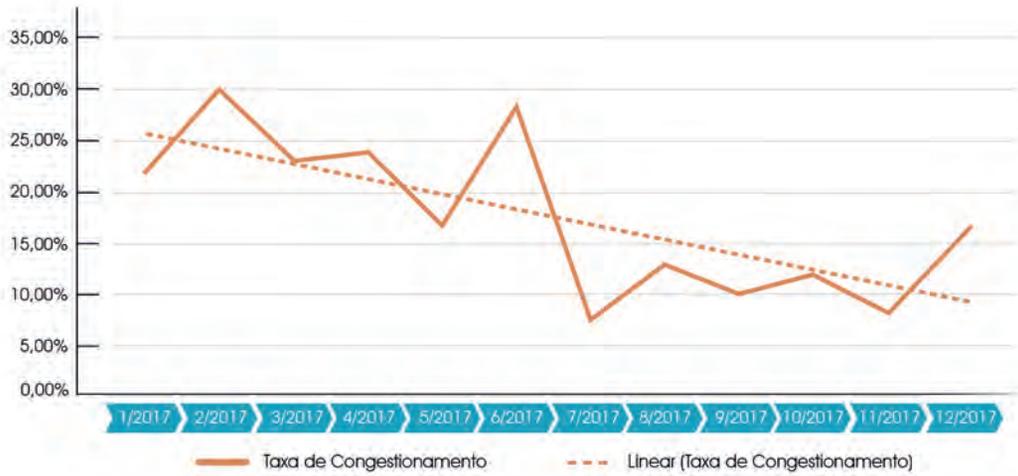


## 9.22 - Taxa de congestionamento

Quanto maior a taxa de congestionamento, menos efetivo o desempenho. O gráfico demonstra nitidamente que há forte tendência de queda na taxa de congestionamento, o que reforça o diagnóstico de melhoria do tratamento dos pedidos de informação pela Ouvidoria ao longo do ano.

Ademais, como redução da taxa de congestionamento varia de forma inversa ao saldo de demandas, a análise anterior explica os saltos que ocorrem na taxa de congestionamento nos meses de junho e julho: o saldo negativo de junho eleva a taxa de congestionamento, enquanto o grande saldo positivo de julho causa a queda fortíssima da taxa de congestionamento nesse mês.





10 - TEMPO - SIC

## 10.1 - Tempo de atendimento – média, desvio padrão e tempo máximo – em dias corridos e com outliers

A decisão de atendimento que mais consome tempo é o direcionamento ao setor. Seu tempo médio é de 10,95 dias, mais de 5 vezes o tempo médio das demandas direcionadas.

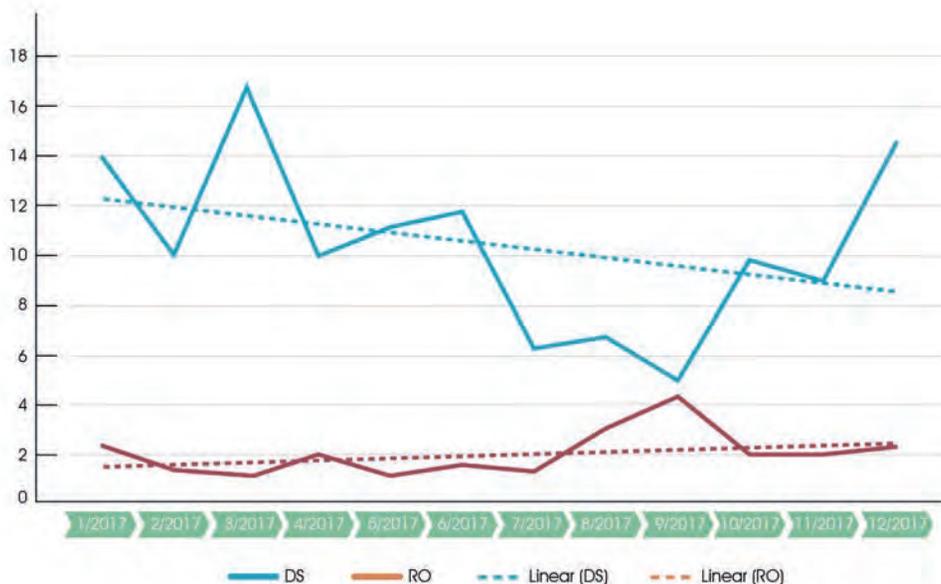
O pedido de informação mais longo demorou cerca de 93 dias para ser respondido.

Decisão	Tempo Médio	Desvio Padrão	Tempo Máximo
DS	10,95	11,35	92,88
DS.E	2,43	1,83	4,03
RO	1,90	3,97	59,12
FC	1,26	3,01	16,06
<b>Total Geral</b>	<b>6,31</b>	<b>9,56</b>	<b>92,88</b>

## 10.2 - Tempo médio de atendimento em cada mês – em dias corridos e com outliers

Percebe-se tendência de queda no tempo médio de resposta das demandas direcionadas e aumento das respondidas diretamente. No entanto, em todos os meses o tempo médio daquelas foi maior que o destas.

Além disso, houve forte tendência de aumento no tempo das demandas direcionadas no último quadrimestre. De fato, em dezembro ocorre o segundo maior tempo médio, 14,60 dias corridos, só sendo superado por março, 16,98. O menor tempo médio das demandas direcionadas ocorreu em setembro, 4,95 dias, mesmo mês em que ocorre o maior tempo médio das demandas respondidas diretamente pela Ouvidoria, 4,50 dias.



### 10.3 - Tempo das fases do direcionamento – média, desvio padrão e tempo máximo – em dias corridos e com outliers

As etapas do direcionamento que dependem da atividade da própria Ouvidoria são mais rápidas e com menor variação. Já a resposta do setor apresenta comportamento inverso: tem maior média e maior desvio padrão.

FASE	Tempo Médio	Desvio Padrão	Tempo Máximo
Direcionamento	1,29	2,33	20,19
Resposta do Setor	9,28	11,09	91,17
Encaminhamento	0,57	1,70	24,33

### 10.4 - Tempo de atendimento – média, desvio padrão e tempo máximo – em dias úteis e com outliers

A mudança do cálculo de tempo de dias corridos para dias úteis acarreta significativa redução no tempo médio de atendimento das demandas direcionadas. De fato, o tempo médio das demandas direcionadas cai de 10,95 para 7,31 – redução de 3,64 dias, 3,28%.

A decisão menos afetada pela mudança do cálculo é a das demandas fora de competência: o tempo médio cai de 1,26 para 1,04 dia, 17,61%.

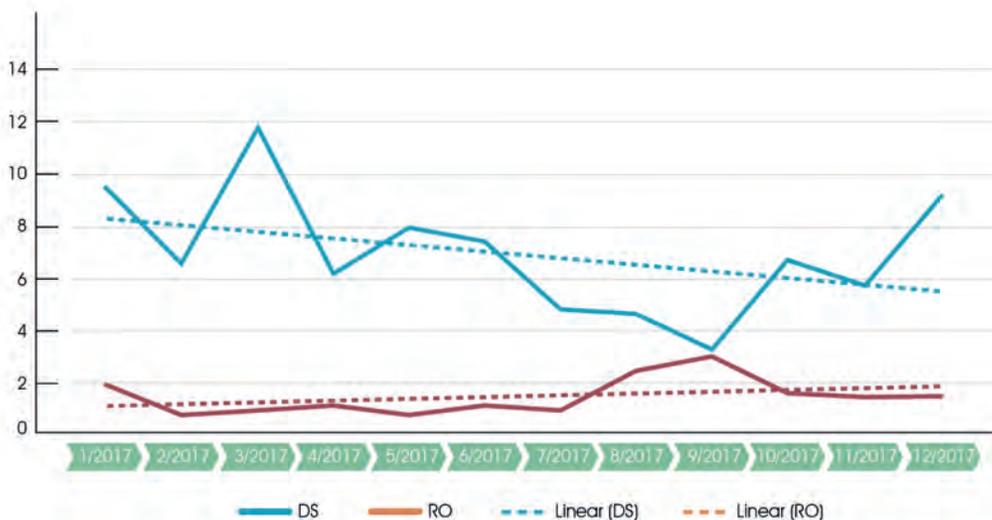
É importante que se observe que o tempo máximo também muda consideravelmente: cai de 92,88 para 60,88 dias, diminuição de 32 dias.

Decisão	Tempo Médio	Desvio Padrão	Tempo Máximo
DS	7,31	7,56	60,88
DS.E	1,83	1,66	3,99
FC	1,04	2,23	12,06
RO	1,33	2,65	41,12
<b>Total Geral</b>	<b>4,25</b>	<b>6,36</b>	<b>60,88</b>



## 10.5 - Tempo médio de atendimento em cada mês – em dias úteis e com outliers

A mudança do cálculo de dias corridos para dias úteis não altera substancialmente a forma do gráfico do tempo médio de cada decisão ao longo do ano, mas reduz a amplitude. Porém, em tempos corridos, o tempo médio das demandas direcionadas era menor em julho do que em agosto. Em dias úteis ocorre o oposto: o tempo em agosto é menor do que em julho.



## 10.6 - Tempo das fases do direcionamento – média, desvio padrão e tempo máximo – em dias úteis e com outliers

O tempo médio na etapa da resposta do setor cai de 9,28 para 6,11: 34,20%. É a etapa em que o efeito é mais significativo.

Já na etapa do direcionamento, o tempo médio cai de 1,29 para 0,93 (-27,76%), enquanto na fase do encaminhamento cai de 0,57 para 0,39 (-30,90%).

FASE	Tempo Médio	Desvio Padrão	Tempo Máximo
Direcionamento	0,93	1,43	14,19
Resposta do Setor	6,11	7,39	59,17
Encaminhamento	0,39	1,15	16,33

## 10.7 - Tempo de atendimento – média, desvio padrão e tempo máximo – em dias corridos e sem *outliers*

Com o tempo sendo calculado em dias corridos, o primeiro quartil é de 0,77, e o terceiro é de 7,29 dias, com amplitude interquartilica de 6,52 dias. A mediana do tempo foi de 2,29 dias. Foram calculados 124 *outliers* – todos superiores, é claro –, representando 11,96% do total das demandas.

Os meses de março e junho foram recordistas: cada um teve 30 *outliers*. Além disso, o primeiro trimestre teve 50 casos (40,32%), o segundo, 45 (36,29%), o terceiro, apenas 6 (4,84%), e o último trimestre, 23 (18,55%). Portanto, o primeiro semestre concentrou 76,61% dos *outliers* do ano.

Finalmente, deve-se atentar para a existência de 14 *outliers* em dezembro, 11 dos quais foram de demandas direcionadas.

Mês	<i>Outliers</i>	%
1/2017	10	8,06%
2/2017	10	8,06%
3/2017	30	24,19%
4/2017	6	4,84%
5/2017	9	7,26%
6/2017	30	24,19%
7/2017	1	0,81%
8/2017	1	0,81%
9/2017	4	3,23%
10/2017	4	3,23%
11/2017	5	4,03%
12/2017	14	11,29%
<b>Total Geral</b>	<b>124</b>	<b>100,00%</b>

Além disso, verifica-se que, dos 124 *outliers* obtidos, 117 foram demandas direcionadas (DS) e 7 respondidas diretamente pela Ouvidoria (RO).



Decisão	Outliers	%
DS	117	94,35%
RO	7	5,65%
<b>Total Geral</b>	<b>124</b>	<b>100,00%</b>

Em relação ao efeito ocasionado pela remoção dos *outliers*, observa-se de antemão que o tempo médio das demandas encerradas com o direcionamento é nulo: permanece 2,43, pois nenhum *outlier* ocorre nessa decisão.

Além disso, como os *outliers* concentram-se sobremaneira nas demandas direcionadas (DS), o efeito da remoção de *outliers* também impacta principalmente esta decisão. Deveras, o tempo médio das demandas direcionadas cai de 10,95 para 6,07 dias corridos: redução de 44,58%.

Decisão	Tempo Médio	Desvio Padrão	Tempo Máximo
DS	6,07	4,52	16,99
DS.E	2,43	1,63	4,02
FC	1,27	2,99	15,93
RO	1,55	2,14	15,20
<b>Total Geral</b>	<b>3,48</b>	<b>4,06</b>	<b>16,99</b>

### 10.8 - Tempo médio de atendimento em cada mês – em dias corridos e sem *outliers*

Como observado acima, foram encontrados 14 *outliers* no mês de dezembro, 11 dos quais receberam direcionamento. Dessa forma, percebe-se maior estabilidade do tempo médio dessa decisão ao fim do ano. Sem a exclusão de *outliers*, o tempo médio das demandas direcionadas em dezembro era o segundo maior do ano; removendo-se *outliers*, passa a ser o terceiro mês com menor tempo médio.

Observam-se também as quedas significativas dos tempos de janeiro e de março. Este último mês foi o que teve maior tempo médio.



### 10.9 - Tempo das fases do direcionamento – média, desvio padrão e tempo máximo – em dias corridos e sem outliers

Quando o cálculo do tempo é feito em dias corridos, a exclusão dos *outliers* impacta especialmente a etapa de resposta do setor nos direcionamentos. De fato, o tempo médio diminui de 9,28 para 4,49 dias corridos, queda de 51,60%.

Já as etapas que dependem de atividade da Ouvidoria têm reduções pouco significativas. O tempo médio da fase de direcionamento cai de 1,29 para 1,08, e o da etapa de encaminhamento ao demandante, de 0,57 para 0,53: quedas de 16,32% e 6,63% respectivamente.

FASE	Tempo Médio	Desvio Padrão	Tempo Máximo
Direcionamento	1,08	1,38	6,29
Resposta do Setor	4,49	4,40	15,66
Encaminhamento	0,53	1,39	15,97

### 10.10 - Tempo de atendimento – média, desvio padrão e tempo máximo – em dias úteis e sem outliers

Quando o cálculo é realizado em dias úteis, o primeiro quartil é 0,73, e o terceiro é 5 dias úteis, com amplitude interquartilica de 4,27. Foram encontrados 116 *outliers*, 11,19% do total das demandas.



O mês de março foi o que mais teve *outliers*: 31. O primeiro trimestre teve 51 (43,97%), o segundo teve 34 (29,31%), o terceiro, 8 (6,90%), e o quarto, 23 (19,83%). Portanto, o primeiro semestre concentrou 73,28% dos *outliers*.

Mês	Outliers	%
1/2017	10	8,62%
2/2017	10	8,62%
3/2017	31	26,72%
4/2017	6	5,17%
5/2017	9	7,76%
6/2017	19	16,38%
7/2017	3	2,59%
8/2017	1	0,86%
9/2017	4	3,45%
10/2017	8	6,90%
11/2017	5	4,31%
12/2017	10	8,62%
<b>Total Geral</b>	<b>116</b>	<b>100,00%</b>

Os *outliers* continuam concentrados nas demandas direcionadas. Porém, ao contrário do que aconteceu com o cálculo em dias corridos, agora também apareceu um *outlier* com decisão FC – fora de competência.

Decisão	Outliers	%
DS	111	95,69%
FC	1	0,86%
RO	4	3,45%
<b>Total Geral</b>	<b>116</b>	<b>100,00%</b>

O tempo médio em dias úteis cai 42,68% ao serem retirados os *outliers*, quando não se leva em consideração a decisão de atendimento, saindo de 4,25 para 2,43. As decisões FC e DS são aquelas que sofrem maior influência da exclusão dos *outliers*: nas demandas direcionadas, o tempo cai de 7,31 para 4,15 (-43,25%), e nas não admitidas (FC) vai de 1,04 para 0,60 (-41,94%).

Ademais, há significativa queda do desvio padrão das decisões referidas. Nas demandas direcionadas, o desvio padrão cai 60,24%, enquanto nas fora de competência a redução é de 83,31%.

Finalmente, o tempo máximo cai de 60,88 para 11,22 dias úteis. Comparando com o tempo em dias corridos e com *outliers*, o tempo máximo cai de 92,88 para 11,22: redução de cerca de 88%.

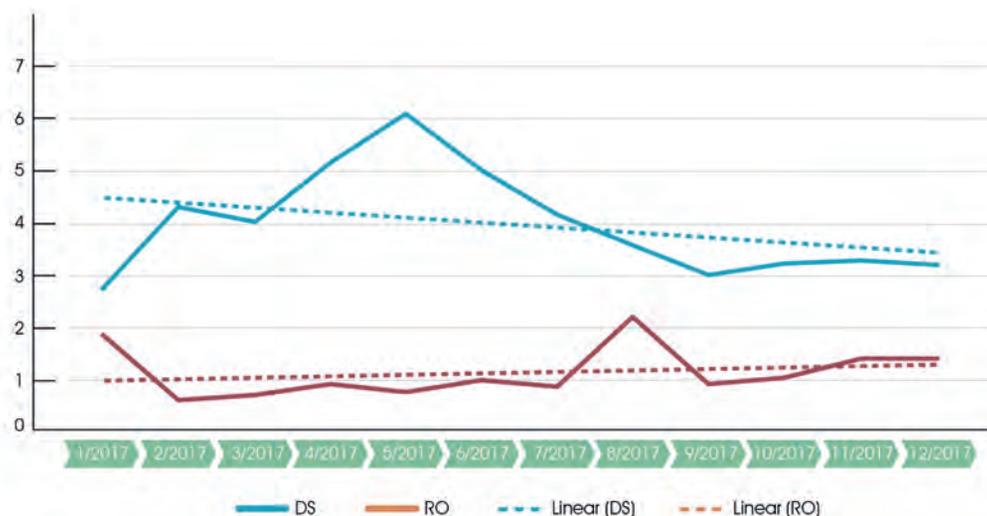
Decisão	Tempo Médio	Desvio Padrão	Tempo Máximo
DS	4,15	3,01	11,22
DS.E	1,83	1,48	3,97
FC	0,60	0,37	1,08
RO	1,16	1,60	11,22
<b>Total Geral</b>	<b>2,43</b>	<b>2,74</b>	<b>11,22</b>

### 10.11 - Tempo médio de atendimento em cada mês – em dias úteis e sem *outliers*

A evolução do tempo médio de atendimento em dias úteis e sem *outliers* dá uma ideia melhor da expectativa de tempo que uma demanda vai consumir em sua análise. Assim, observa-se ao longo do ano tendência de queda do tempo nas demandas direcionadas e pequena tendência de aumento nas respondidas diretamente.

A tendência de aumento do tempo médio de atendimento nas demandas respondidas diretamente deve ser entendida em conjunto com a forte tendência apresentada da queda do percentual das demandas direcionadas. De fato, à medida que a Ouvidoria passa a responder mais, suas atividades acumulam-se e o tempo aumenta.

De fato, no primeiro trimestre do ano, a Ouvidoria respondeu diretamente 103 dos 264 pedidos de informação (39,01%), enquanto no último foram 156 respostas diretas entre as 250 demandas (62,40%). Por outro lado, a média aritmética dos tempos médios das demandas respondidas diretamente nos três primeiros meses foi de 1,09 dia útil, contra 1,28 dos últimos três meses.



## 10.12 - Tempo das fases do direcionamento – média, desvio padrão e tempo máximo – em dias úteis e sem outliers

A etapa das demandas que mais sofre impacto com a remoção dos outliers é a fase de resposta do setor, quando o tempo médio cai de 6,11 para 2,61 dias úteis: queda de 57,22%. O desvio padrão desta etapa também sofre a maior variação: cai 59,27%, passando de 7,39 para 3,01 dias úteis.

FASE	Tempo Médio	Desvio Padrão	Tempo Máximo
Direcionamento	0,71	0,95	4,29
Resposta do Setor	2,61	3,01	10,09
Encaminhamento	0,23	0,69	8,98

## 10.13 - Resumo

	Fluxo	Dias Corridos			Dias Úteis			Diferença - Dias corridos e Úteis		
		Média	Desvio Padrão	Máximo	Média	Desvio Padrão	Máximo	Média	Desvio Padrão	Máximo
<b>Com Outliers</b>	Total Geral	6,31	9,56	92,88	4,25	6,36	60,88	-2,07	-3,21	-32,00
	FC	1,26	3,01	16,06	1,04	2,23	12,06	-0,22	-0,78	-4,00
	DS.E	2,43	1,83	4,03	1,83	1,66	3,99	-0,60	-0,17	-0,05
	RO	1,90	3,97	59,12	1,33	2,65	41,12	-0,57	-1,32	-18,00
	DS	10,95	11,35	92,88	7,31	7,56	60,88	-3,64	-3,80	-32,00
	1 - Direcionamento	1,29	2,33	20,19	0,93	1,43	14,19	-0,36	-0,91	-6,00
	2 - Resposta do Setor	9,28	11,09	91,17	6,11	7,39	59,17	-3,18	-3,70	-32,00
	3 - Encaminhamento	0,57	1,70	24,33	0,39	1,15	16,33	-0,18	-0,55	-8,00
<b>Sem Outliers</b>	Total Geral	3,49	4,08	16,99	2,43	2,74	11,22	-1,06	-1,34	-5,78
	FC	1,26	2,96	16,06	0,60	0,37	1,08	-0,66	-2,58	-14,98
	DS.E	2,43	1,64	4,03	1,83	1,48	3,97	-0,60	-0,16	-0,07
	RO	1,56	2,16	15,28	1,16	1,60	11,22	-0,40	-0,56	-4,06
	DS	6,10	4,54	16,99	4,15	3,01	11,22	-1,95	-1,54	-5,78
	1 - Direcionamento	1,08	1,38	6,29	0,71	0,95	4,29	-0,37	-0,44	-2,00
	2 - Resposta do Setor	4,49	4,40	15,66	2,61	3,01	10,09	-1,88	-1,39	-5,57
	3 - Encaminhamento	0,53	1,39	15,97	0,23	0,69	8,98	-0,30	-0,71	-6,99
<b>Diferença entre médias com e sem outliers</b>	Total Geral	-2,82	-5,48	-75,89	-1,81	-3,62	-49,67			
	FC	0,00	-0,06	0,00	-0,44	-1,86	-10,98			
	DS.E	0,00	-0,19	0,00	0,00	-0,18	-0,02			
	RO	-0,35	-1,82	-43,84	-0,17	-1,05	-29,90			
	DS	-4,85	-6,81	-75,89	-3,16	-4,55	-49,67			
	1 - Direcionamento	-0,21	-0,95	-13,90	-0,22	-0,48	-9,90			
	2 - Resposta do Setor	-4,79	-6,69	-75,50	-3,49	-4,38	-49,07			
	3 - Encaminhamento	-0,04	-0,30	-8,36	-0,16	-0,46	-7,35			

## 10.14 - Efeitos cronológico, *outlier* e total

Os efeitos cronológico, *outlier* e total mostram a distribuição do impacto das mudanças dos cálculos. Como já destacado seguidas vezes, o efeito *outlier* é muito mais expressivo nas demandas direcionadas do que nas respondidas diretamente. De fato, se os efeitos cronológicos das duas decisões não são significativamente distintos (72,19% em RO e 67,36% em DS), o efeito *outlier* tem feição bem diferente. Nas demandas direcionadas, é de 56,21%, enquanto nas respondidas diretamente é de 84,54%. Isso acarreta a diferença no efeito total: 61,03% nos pedidos de informação respondidos diretamente e 37,86% nos direcionados.

Ademais, comportamento semelhante verifica-se nas etapas do direcionamento. A fase que não depende da atividade da Ouvidoria, reposta do setor, é aquela que sofre maior impacto de efeito *outlier*: 45,50%. Assim, o efeito total é de 28,15%.

Comportamento similar é verificado também para o desvio padrão.

TEMPO MÉDIO	Efeito cronológico			Efeito outlier			Efeito Total
	$\mu(c \rightarrow u, o)$	$\mu(c \rightarrow u, s)$	$(\mu(c \rightarrow u, o) \cdot \mu(c \rightarrow u, s))^{(1/2)}$	$\mu(c, o \rightarrow s)$	$\mu(u, o \rightarrow s)$	$(\mu(c, o \rightarrow s) \cdot \mu(u, o \rightarrow s))^{(1/2)}$	
<b>Total Geral</b>	67,28%	69,70%	68,48%	55,33%	57,32%	56,31%	38,56%
<b>FC</b>	82,39%	47,83%	62,77%	100,00%	58,06%	76,19%	47,83%
<b>DS.E</b>	75,32%	75,14%	75,23%	100,00%	99,76%	99,88%	75,14%
<b>RO</b>	69,89%	74,57%	72,19%	81,84%	87,32%	84,54%	61,03%
<b>DS</b>	66,72%	68,00%	67,36%	55,68%	56,75%	56,21%	37,86%
<b>1 - Direcionamento</b>	72,24%	65,72%	68,90%	83,68%	76,12%	79,81%	54,99%
<b>2 - Resposta do Setor</b>	65,80%	58,16%	61,86%	48,40%	42,78%	45,50%	28,15%
<b>3 - Encaminhamento</b>	69,10%	43,66%	54,93%	93,37%	59,00%	74,22%	40,77%



DESVIO PADRÃO	Efeito cronológico			Efeito outlier			Efeito Total
	$\sigma(c \rightarrow u, o)$	$\sigma(c \rightarrow u, s)$	$(\sigma(c \rightarrow u, o) \cdot \sigma(c \rightarrow u, s))^{(1/2)}$	$\sigma(c, o \rightarrow s)$	$\sigma(u, o \rightarrow s)$	$(\sigma(c, o \rightarrow s) \cdot \sigma(u, o \rightarrow s))^{(1/2)}$	
<b>Total Geral</b>	66,47%	67,10%	66,78%	42,71%	43,11%	42,91%	28,66%
<b>FC</b>	74,15%	12,61%	30,58%	98,13%	16,69%	40,47%	12,37%
<b>DS.E</b>	90,56%	90,17%	90,36%	89,44%	89,05%	89,25%	80,65%
<b>RO</b>	66,74%	74,20%	70,37%	54,28%	60,35%	57,23%	40,28%
<b>DS</b>	66,56%	66,12%	66,34%	40,03%	39,76%	39,90%	26,47%
<b>1 - Direcionamento</b>	61,13%	68,38%	64,65%	59,25%	66,27%	62,66%	40,51%
<b>2 - Resposta do Setor</b>	66,66%	68,49%	67,57%	39,65%	40,73%	40,19%	27,15%
<b>3 - Encaminhamento</b>	67,54%	49,14%	57,61%	82,26%	59,86%	70,17%	40,43%





**11 - RECLAMAÇÕES DE  
EXCESSO DE PRAZO - REP**

A categoria Reclamações de Excesso de Prazo – REP é a que mais recebeu demandas: 1.252 do total de 3.470: 36,08%.

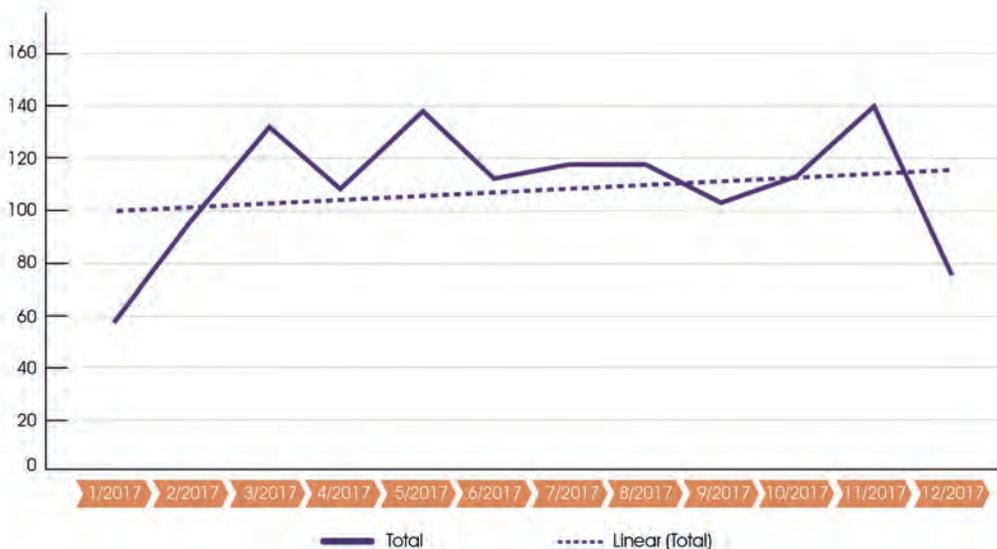
### 11.1 - Distribuição mensal das demandas

Os meses de janeiro e dezembro apresentam quantidades de demandas atípicas, consideravelmente abaixo da média de cerca de 104 demandas. De fato, em janeiro foi recebido o menor número de demandas, 55, enquanto em dezembro foram 75. Esses números baixos possivelmente ocorreram devido aos recessos.

Por outro lado, os meses com maior quantidade de demandas foram novembro (136) e março (124).

Estadística	Valor
Mínimo	55
Máximo	136
Amplitude	81
Mediana	108
Média	104,33
Desvio Padrão	22,38
Coeficiente de Variação	21,45%

O gráfico mostra que ao longo do ano houve tendência de aumento da quantidade de demandas.



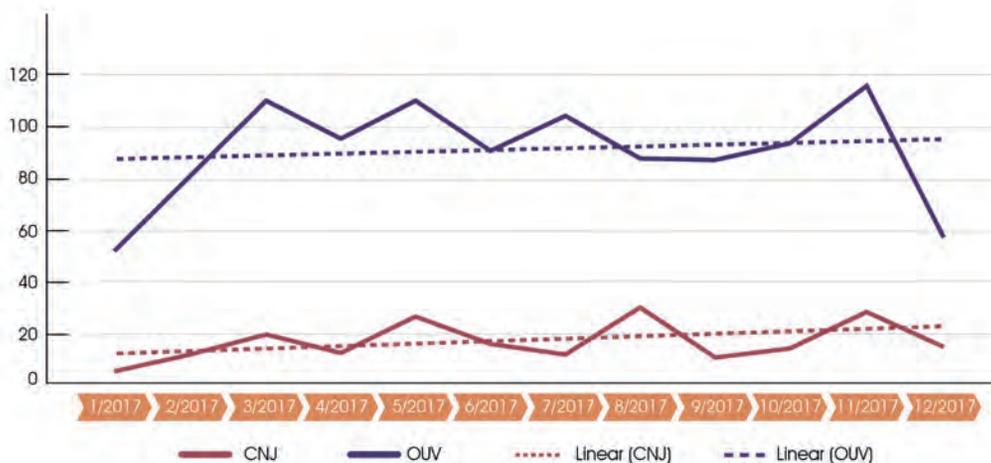
## 11.2 - Demandas por subcategoria

As reclamações de excesso de prazo foram subdivididas em duas categorias, OUV e CNJ, conforme a entrada tenha ocorrido diretamente na Ouvidoria ou por intermediação do CNJ. A subcategoria OUV representa a imensa maioria: 1.052 das 1.252 (84,03%).

Subcategoria	Demandas	%
OUV	1.052	84,03%
CNJ	200	15,97%
<b>Total Geral</b>	<b>1.252</b>	<b>100,00%</b>

## 11.3 - Distribuição mensal das demandas por subcategoria

Ambas as subcategorias apresentaram tendência de aumento ao longo do ano. A quantidade média de demandas da subcategoria OUV foi de 87,67, com desvio padrão de 18,00 e coeficiente de variação de 20,53%. Já na subcategoria CNJ a quantidade média foi de 16,67, com desvio padrão de 6,81 e coeficiente de variação de 40,87%.



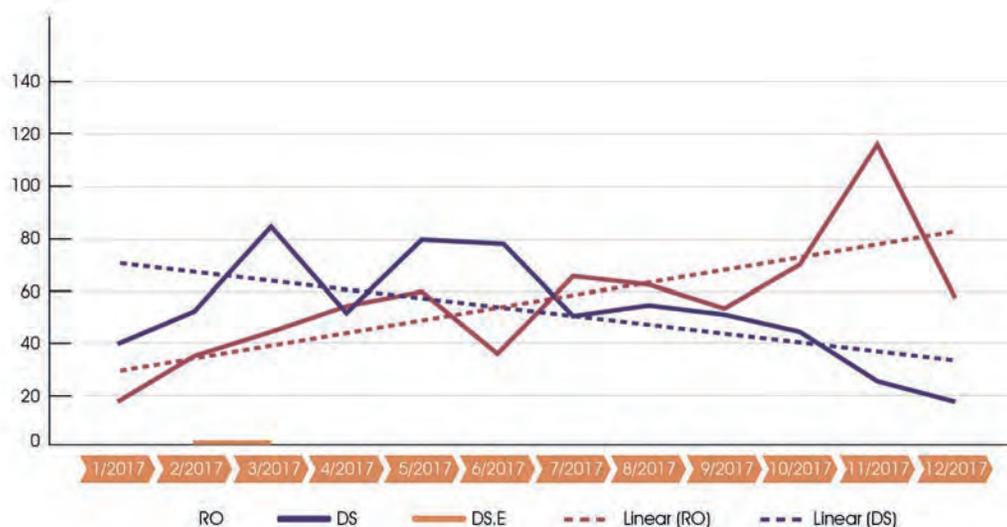
## 11.4 - Demandas por decisão

Apenas duas decisões são relevantes: respostas diretas pela Ouvidoria (RO – 657 demandas: 52,48%) e direcionamento para esclarecimento do setor (DS – 593 demandas: 47,36%). Apenas 2 demandas foram encerradas com o direcionamento DS.E.

Decisão	Demandas	%
RO	657	52,48%
DS	593	47,36%
DS.E	2	0,16%
<b>Total Geral</b>	<b>1.252</b>	<b>100,00%</b>

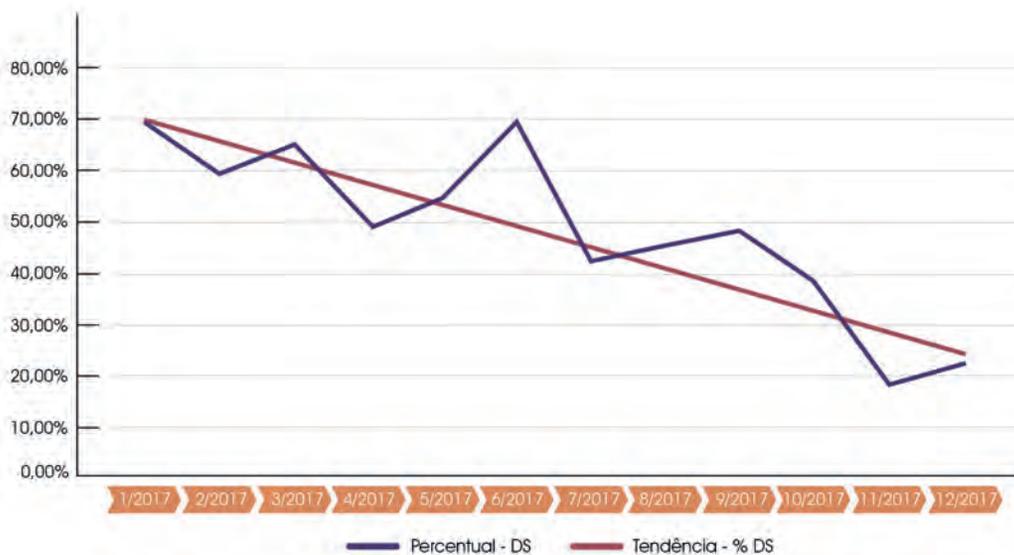
## 11.5 - Distribuição mensal das demandas por decisão

Ao longo do ano houve tendência no aumento de demandas que foram respondidas diretamente pela Ouvidoria (RO) e tendência de queda na quantidade de direcionamentos ao setor (DS).



Como esperado, o percentual de demandas direcionadas apresentou forte tendência de queda, o que demonstra que a Ouvidoria melhorou sua capacidade de resposta ao longo do ano, indicando maior efetividade de sua atuação.

**Percentual de Demandas Direcionadas - DS**



### 11.6 - Decisão de atendimento das demandas por subcategoria

As reclamações de excesso de prazo provenientes do CNJ são direcionadas para esclarecimento do juízo proporcionalmente mais do que as recebidas diretamente pela Ouvidoria: 54,50% contra 46,01%.

Subcategoria	DS	DS.E	RO	Total Geral	% DS
CNJ	109		91	200	54,50%
OUV	484	2	566	1.052	46,01%
<b>Total Geral</b>	<b>593</b>	<b>2</b>	<b>657</b>	<b>1.252</b>	<b>47,36%</b>



## 11.7 - Demandas por subseção

O Estado de Santa Catarina é dividido em três subseções: Subseção A – Capital, Subseção B – Joinville, e Subseção C – Chapecó. As Subseções A e B dominam amplamente a quantidade de reclamações: 538 das Subseção A – Capital (42,97%) e 501 da Subseção B – Joinville (40,02%). Essas duas, portanto, respondem por 82,99% das demandas. Outras 130 demandas, 10,38% do total, são provenientes da Subseção C – Chapecó.

Os processos que estão no Tribunal de Justiça não são classificados como pertencentes a uma subseção, mas à Seção. Foram recebidas 80 (6,39%) demandas da Seção. As 3 demandas restantes vieram de processos cujo número não foi informado ou foi informado com erro.

Subseção	Demandas	%
Subseção A - Capital	538	42,97%
Subseção B - Joinville	501	40,02%
Subseção C - Chapecó	130	10,38%
Seção	80	6,39%
	3	0,24%
<b>Total Geral</b>	<b>1.252</b>	<b>100,00%</b>

## 11.8 - Demandas por região

Das oito regiões que dividem o Estado de Santa Catarina, a que recebeu a maior quantidade de reclamações por excesso de prazo foi a Região I – Grande Florianópolis, com 382 demandas, 30,51% do total. Em seguida, aparecem a Região IV – Litoral Norte, com 181 demandas (14,46%), e Região VI – Foz do Rio Itajaí, com 159 demandas (12,70%). Essas três regiões receberam 57,67% do total.

As 80 demandas cujos processos estão no Tribunal de Justiça não pertencem a nenhuma região, tendo sido catalogadas como da Seção Judiciária. Representam 6,39% do total.

Houve ainda o recebimento de 3 demandas cujo número do processo não foi informado ou foi informado errado.

Região	Demandas	%
Região I - Grande Florianópolis	382	30,51%
Região II - Litoral Sul	118	9,42%
Região III - Planalto Sul	38	3,04%
Região IV - Litoral Norte	181	14,46%
Região IX - Vale do Rio do Peixe	29	2,32%
Região V - Vale do Itajaí	135	10,78%
Região VI - Foz do Rio Itajaí	159	12,70%
Região VII - Planalto Norte	26	2,08%
Região VIII - Extremo Oeste	101	8,07%
Seção Judiciária	80	6,39%
Processo não informado/erro	3	0,24%
<b>Total Geral</b>	<b>1.252</b>	<b>100,00%</b>

### 11.9 - Demandas por entrância

As reclamações de excesso de prazo são mais frequentes em processos em entrância especial: 765 (61,10%). Processos da entrância final geraram 251 demandas (20,05%), enquanto os da entrância inicial originaram 130 (10,38%).

Contam ainda 80 demandas cujos processos estão no Tribunal de Justiça, 23 estão em Turmas de Recursos e outros 3 não puderam ser localizados por não terem sido informados ou por terem sido informados erroneamente.

Entrância	Demandas	%
Especial	765	61,10%
Final	251	20,05%
Inicial	130	10,38%
Seção Judiciária	80	6,39%
Não se aplica	23	1,84%
Processo não informado/erro	3	0,24%
<b>Total Geral</b>	<b>1.252</b>	<b>100,00%</b>



## 11.10 - Demandas por Comarca

A Ouvidoria recebeu reclamações de excesso de prazo de processos vinculados a 76 comarcas, incluindo o Tribunal de Justiça.

A comarca da Capital é a que mais originou demandas: 647 (51,68% do total). Na sequência, aparecem o Tribunal de Justiça, com 80 demandas (6,39%), e São José, com 71 demandas (5,67%). Juntas representam 63,74% do total das demandas

As 15 comarcas mais importantes concentram 1.059 demandas (84,58%).

Destaca-se, finalmente, que as comarcas da Capital – Eduardo Luz e Capital – Norte da Ilha e Capital – Bancário originaram 29, 9 e 4 demandas respectivamente.

Comarca	Demandas	Posição	Freq.	Freq. Acum.	Demandas Acumuladas
Capital	647	1	51,68%	51,68%	647
Tribunal de Justiça	80	2	6,39%	58,07%	727
São José	71	3	5,67%	63,74%	798
Joinville	64	4	5,11%	68,85%	862
Blumenau	39	5	3,12%	71,96%	901
Capital - Eduardo Luz	29	6	2,32%	74,28%	930
Chapecó	26	7	2,08%	76,36%	956
Itajaí	22	8	1,76%	78,12%	978
Navegantes	21	9	1,68%	79,79%	999
Balneário Camboriú	11	10	0,88%	80,67%	1010
Lages	11	11	0,88%	81,55%	1021
Tubarão	10	12	0,80%	82,35%	1031
Primeira Turma de Recursos - Capital	10	13	0,80%	83,15%	1041
Itapoá	9	14	0,72%	83,87%	1050
Itapema	9	15	0,72%	84,58%	1059

## 11.11 - Demandas por vara

As demandas recebidas pela Ouvidoria provieram de processos de 242 varas, desconsiderando os processos no Tribunal de Justiça. Dessas, 30 (12,40% das varas) concentraram 494 demandas (42,22%). Entre as 30 varas que geraram mais demandas, 10 são da Capital ou Capital – Eduardo Luz.

Vara	Demandas	Posição	Freq.	Freq. Acum.	Demandas Acumuladas
Chapecó/1ª Vara da Fazenda Acidentes do Trab e Reg Público	38	1	3,25%	3,25%	38
Capital - Eduardo Luz/Vara de Sucessões e Reg Pub da Capital	38	2	3,25%	6,50%	76
Capital/3ª Vara Cível	22	3	1,88%	8,38%	98
Navegantes/1ª Vara Cível	21	4	1,79%	10,17%	119
Jaguaruna/Vara Única	20	5	1,71%	11,88%	139
Capital/2ª Vara Cível	20	6	1,71%	13,59%	159
Capital/5ª Vara Cível	19	7	1,62%	15,21%	178
Navegantes/2ª Vara Cível	18	8	1,54%	16,75%	196
São José/1ª Vara Cível	17	9	1,45%	18,21%	213
Capital/4ª Vara Cível	17	10	1,45%	19,66%	230
Itapoá/Vara Única	17	11	1,45%	21,11%	247
São José/Vara da Fazenda Pública	16	12	1,37%	22,48%	263
Capital/1ª Vara Cível	16	13	1,37%	23,85%	279
Capital/Vara de Execuções contra a Fazenda Pública e Precatórios	15	14	1,28%	25,13%	294
Capital/6ª Vara Cível	15	15	1,28%	26,41%	309
Garopaba/Vara Única	15	16	1,28%	27,69%	324
Xanxerê/2ª Vara Cível	14	17	1,20%	28,89%	338
Joinville/2ª Vara Cível	14	18	1,20%	30,09%	352
Capital/3ª Vara da Fazenda Pública	13	19	1,11%	31,20%	365
Blumenau/1ª Vara da Fazenda Acidentes do Trab e Reg Público	13	20	1,11%	32,31%	378
Itapema/2ª Vara Cível	13	21	1,11%	33,42%	391
São José/Juizado Especial Cível	13	22	1,11%	34,53%	404
São José/Vara da Infância e da Juventude e Anexos	12	23	1,03%	35,56%	416
Santa Rosa do Sul/Vara Única	12	24	1,03%	36,58%	428
Blumenau/5ª Vara Cível	12	25	1,03%	37,61%	440
São José/2ª Vara Cível	11	26	0,94%	38,55%	451
Indaial/1ª Vara Cível	11	27	0,94%	39,49%	462
Capital - Eduardo Luz/1ª Vara da Família	11	28	0,94%	40,43%	473
Joinville/5ª Vara Cível	11	29	0,94%	41,37%	484
São José/3ª Vara Cível	10	30	0,85%	42,22%	494



### 11.12 - Demandas por área judicial

Das 1.252 reclamações de excesso de prazo recebidas, 1.226 (97,92%) relacionam-se a processo da área cível e 23 (1,84%) da área criminal. As 3 demandas restantes correspondem a processos cujo número não foi informado ou foi informado incorretamente.

Área	Demandas	%
Cível	1226	48,96%
Criminal	23	0,92%
Não informado/erro	3	0,12%
<b>Total Geral</b>	<b>1.252</b>	<b>100,00%</b>

### 11.13 - Demandas por competência

Os processos associados às reclamações de excesso de prazo foram de 55 competências distintas. Nessa análise, foram excluídos os processos que tramitam no Tribunal de Justiça. Das 55 competências registradas, 14 relacionaram-se a 882 demandas (75,38%).

Competência	Demandas	Posição	Frequência Relativa	Frequência Acumulada	Demandas Acumuladas
Cível	134	1	11,45%	11,45%	134
Juizado Especial Cível	109	2	9,32%	20,77%	243
Fazenda Geral	84	3	7,18%	27,95%	327
Família - Geral	66	4	5,64%	33,59%	393
Família - Alimentos	65	5	5,56%	39,15%	458
Civil - Contratos Cíveis	65	6	5,56%	44,70%	523
Consumidor	52	7	4,44%	49,15%	575
Civil - Responsabilidade Civil	51	8	4,36%	53,50%	626
Civil - Execução Civil	50	9	4,27%	57,78%	676
Civil - Sucessões	47	10	4,02%	61,79%	723
Fazenda Pública e Acidentes do Trabalho	44	11	3,76%	65,56%	767
Civil - Bancário	42	12	3,59%	69,15%	809
Civil - Cobrança	41	13	3,50%	72,65%	850
Previdenciário	32	14	2,74%	75,38%	882

## 11.14 - Demandas por classe processual

A Ouvidoria recebeu demandas de 86 diferentes classes processuais. Destas, 17 (19,77%) representam 980 demandas (78,27%), enquanto apenas 3 (3,49%) correspondem a 549 (43,85%).

A classe "Procedimento Ordinário" é a líder, com 354 demandas (28,27%).

Classe	Demandas	Posição	Frequência Relativa	Frequência Acumulada	Demandas Acumuladas
Procedimento Ordinário	354	1	28,27%	28,27%	354
Procedimento do Juizado Especial Cível	98	2	7,83%	36,10%	452
Cumprimento de sentença	97	3	7,75%	43,85%	549
Apelação	56	4	4,47%	48,32%	605
Inventário	52	5	4,15%	52,48%	657
Execução de Título Extrajudicial	52	6	4,15%	56,63%	709
Procedimento Comum	50	7	3,99%	60,62%	759
Execução de Alimentos	46	8	3,67%	64,30%	805
Execução de Sentença	41	9	3,27%	67,57%	846
Usucapião	27	10	2,16%	69,73%	873
Divórcio Litigioso	18	11	1,44%	71,17%	891
Embargos de Declaração	18	12	1,44%	72,60%	909
Execução Contra a Fazenda Pública	15	13	1,20%	73,80%	924
Mandado de Segurança	14	14	1,12%	74,92%	938
Agravo de Instrumento	14	15	1,12%	76,04%	952
Cumprimento Provisório de Sentença	14	16	1,12%	77,16%	966
Alimentos - Lei Especial Nº 5.478/68	14	17	1,12%	78,27%	980

## 11.15 - Cinco classes mais frequentes nas cinco comarcas mais frequentes

As cinco comarcas, excluindo o Tribunal de Justiça, cujos processos mais geraram demandas foram: Capital, São José, Joinville, Blumenau e Capital – Eduardo Luz. A tabela a seguir resume as cinco classes processuais mais frequentes em cada uma.



COMARCA	CLASSE	DEMANDAS	Total de Demandas da Comarca	%
Capital	Procedimento Ordinário	224	647	34,62%
Capital	Cumprimento de sentença	57	647	8,81%
Capital	Procedimento do Juizado Especial Cível	41	647	6,34%
Capital	Execução de Título Extrajudicial	29	647	4,48%
Capital	Execução de Sentença	28	647	4,33%
São José	Procedimento Ordinário	18	71	25,35%
São José	Procedimento do Juizado Especial Cível	9	71	12,68%
São José	Habilitação para Adoção	7	71	9,86%
São José	Execução de Título Extrajudicial	5	71	7,04%
São José	Inventário	4	71	5,63%
Joinville	Procedimento Ordinário	19	64	29,69%
Joinville	Execução de Alimentos	7	64	10,94%
Joinville	Cumprimento de sentença	4	64	6,25%
Joinville	Despejo por Falta de Pagamento Cumulado Com Cobrança	3	64	4,69%
Joinville	Procedimento Comum	3	64	4,69%
Blumenau	Procedimento Ordinário	13	39	33,33%
Blumenau	Procedimento Comum	4	39	10,26%
Blumenau	Cumprimento de sentença	3	39	7,69%
Blumenau	Falência de Empresários, Sociedades Empresárias, Microempresas e Empresas de Pequeno Porte	3	39	7,69%
Blumenau	Procedimento do Juizado Especial Cível	2	39	5,13%
Capital - Eduardo Luz	Inventário	12	29	41,38%
Capital - Eduardo Luz	Usucapião	5	29	17,24%
Capital - Eduardo Luz	Procedimento do Juizado Especial Cível	2	29	6,90%
Capital - Eduardo Luz	Alvará Judicial - Lei 6858/80	2	29	6,90%
Capital - Eduardo Luz	Execução de Alimentos	2	29	6,90%

## 11.16 - Demandas por assunto processual

As reclamações de excesso de prazo estiveram vinculadas a 241 assuntos. Os 22 assuntos mais frequentes (9,13% dos assuntos) corresponderam a 615 demandas (49,12%). Ademais, 7 assuntos (2,90%) estiveram associados a 318 demandas (25,40%).

Assunto	Demandas	Posição	Frequência Relativa	Frequência Acumulada	Demandas Acumuladas
Liquidação / Cumprimento / Execução	91	1	7,27%	7,27%	91
Inventário e Partilha	56	2	4,47%	11,74%	147
Indenização por Dano Moral	48	3	3,83%	15,58%	195
Alimentos	37	4	2,96%	18,53%	232
Inclusão Indevida em Cadastro de Inadimplentes	30	5	2,40%	20,93%	262
Desapropriação Indireta	28	6	2,24%	23,16%	290
Obrigação de Fazer / Não Fazer	28	7	2,24%	25,40%	318
Compra e Venda	27	8	2,16%	27,56%	345
Seguro	26	9	2,08%	29,63%	371
Perdas e Danos	25	10	2,00%	31,63%	396
	25	11	2,00%	33,63%	421
Indenização por Dano Material	23	12	1,84%	35,46%	444
Dissolução	22	13	1,76%	37,22%	466
Rescisão / Resolução	21	14	1,68%	38,90%	487
Locação de Imóvel	18	15	1,44%	40,34%	505
Efeito Suspensivo / Impugnação / Embargos à Execução	17	16	1,36%	41,69%	522
Contratos Bancários	17	17	1,36%	43,05%	539
Acidente de Trânsito	17	18	1,36%	44,41%	556
Liminar	16	19	1,28%	45,69%	572
Levantamento de Valor	15	20	1,20%	46,88%	587
Guarda	15	21	1,20%	48,08%	602
Usucapião Extraordinária	13	22	1,04%	49,12%	615



## 11.17 - Cinco assuntos mais frequentes nas cinco comarcas mais frequentes

As cinco comarcas, excluindo o Tribunal de Justiça, cujos processos mais geraram demandas foram: Capital, São José, Joinville, Blumenau e Capital – Eduardo Luz. A tabela a seguir resume os cinco assuntos processuais mais frequentes de cada uma.

COMARCA	ASSUNTO	DEMANDAS	Total de Demandas da Comarca	%
Capital	Liquidação / Cumprimento / Execução	58	647	8,96%
Capital	Inventário e Partilha	23	647	3,55%
Capital	Indenização por Dano Moral	23	647	3,55%
Capital	Alimentos	18	647	2,78%
Capital	Obrigações de Fazer / Não Fazer	16	647	2,47%
São José	Liquidação / Cumprimento / Execução	7	71	9,86%
São José	Adoção de Criança	5	71	7,04%
São José	Indenização por Dano Moral	4	71	5,63%
São José	Inventário e Partilha	4	71	5,63%
São José	Obrigações de Fazer / Não Fazer	3	71	4,23%
Joinville	Alimentos	7	64	10,94%
Joinville	Liquidação / Cumprimento / Execução	5	64	7,81%
Joinville	Locação de Imóvel	4	64	6,25%
Joinville	Obrigações de Fazer / Não Fazer	3	64	4,69%
Joinville	Efeito Suspensivo / Impugnação / Embargos à Execução	3	64	4,69%
Blumenau	Inclusão Indevida em Cadastro de Inadimplentes	3	39	7,69%
Blumenau	Interpretação / Revisão de Contrato	3	39	7,69%
Blumenau	Recuperação judicial e Falência	3	39	7,69%
Blumenau	Desconsideração da Personalidade Jurídica	2	39	5,13%
Blumenau	Duplicata	2	39	5,13%
Capital - Eduardo Luz	Inventário e Partilha	13	29	44,83%
Capital - Eduardo Luz	Perdas e Danos	3	29	10,34%
Capital - Eduardo Luz	Usucapião Ordinária	3	29	10,34%
Capital - Eduardo Luz	Levantamento de Valor	2	29	6,90%
Capital - Eduardo Luz	Fixação	1	29	3,45%

### 11.18 - Demandas por fase processual

As fases processuais mais frequentes nas reclamações de excesso de prazo foram a executória (37,94%), a decisória (19,33%) e a recursal (10,86%). Juntas correspondem a 853 demandas (68,13%).

Fase Processual	Demandas	%
Executória	475	37,94%
Decisória	242	19,33%
Recursal	136	10,86%
Postulatória	131	10,46%
Instrutória	128	10,22%
Saneatória	107	8,55%
Contestatória	16	1,28%
Pré-processual	5	0,40%
Baixado	5	0,40%
(vazio)	3	0,24%
Arquivado	3	0,24%
Inexistente	1	0,08%
<b>Total Geral</b>	<b>1.252</b>	<b>100,00%</b>

### 11.19 - Fila de trabalho

A análise da fila de trabalho só faz sentido para processos digitais. Foram registradas 71 filas de trabalho entre as 678 demandas cujos processos eram digitais. As 20 filas mais relevantes estiveram associadas a 508 demandas, 74,93% do total. Além disso, 6 filas (8,45% das filas) geraram 294 demandas (43,36%).



Fila	Demandas	Posição	Frequência Relativa	Frequência Acumulada	Demandas Acumuladas
Conclusos	79	1	11,65%	11,65%	79
Concluso para Despacho	67	2	9,88%	21,53%	146
Concluso para Sentença	52	3	7,67%	29,20%	198
Ag. Encerramento do Ato	36	4	5,31%	34,51%	234
Concluso para Decisão Saneamento/Organização	30	5	4,42%	38,94%	264
Recebido do Juiz - Despacho	30	6	4,42%	43,36%	294
Ag. Prazo	29	7	4,28%	47,64%	323
Concluso - Urgente	25	8	3,69%	51,33%	348
Ag. Análise do Cartório	22	9	3,24%	54,57%	370
Concluso para Decisão Interlocutória	22	10	3,24%	57,82%	392
Concluso para Despacho Inicial	21	11	3,10%	60,91%	413
Recebido do Juiz - Decisão	15	12	2,21%	63,13%	428
Cumprir - Urgente	13	13	1,92%	65,04%	441
Análise do Cartório - Trânsito em Julgado	13	14	1,92%	66,96%	454
Concluso para Julgamento Antecipado	12	15	1,77%	68,73%	466
Concluso 2	9	16	1,33%	70,06%	475
BacenJud - Concluso/ Decisão	9	17	1,33%	71,39%	484
Escrivão	8	18	1,18%	72,57%	492
Arquivado Definitivamente	8	19	1,18%	73,75%	500
Concluso 3	8	20	1,18%	74,93%	508

### 11.20 - Última movimentação analisada

Quando recebida a reclamação de excesso de prazo, a Ouvidoria analisa o processo e, especialmente, sua última movimentação. Nos dados buscados no SAJ, pode ocorrer de a última movimentação conter apenas um registro que não indica um progresso efetivo do processo. Logo, a última movimentação analisada diz respeito ao último impulso processual efetivo.

Foram registradas 132 movimentações distintas. As 29 movimentações mais frequentes (21,97%) estão vinculadas a 1.067 demandas (85,22%); 6 movimentações (4,55%) respondem por 699 demandas (55,83%). Finalmente, a movimentação líder, "Conclusos para despacho", teve 287 demandas (22,92%).

Última movimentação analisada	Demandas	Posição	Frequência Relativa	Frequência Acumulada	Demandas Acumuladas
Conclusos para despacho	287	1	22,92%	22,92%	287
Conclusos para sentença	123	2	9,82%	32,75%	410
Juntada de Petição	113	3	9,03%	41,77%	523
Juntada de Documento	79	4	6,31%	48,08%	602
Conclusos para decisão interlocutória	49	5	3,91%	52,00%	651
Certificada a publicação da relação de intimação de advogado	48	6	3,83%	55,83%	699
Certidão emitida	47	7	3,75%	59,58%	746
Proferido despacho de mero expediente	40	8	3,19%	62,78%	786
Recebido pelo Gabinete	35	9	2,80%	65,58%	821
Recebidos os autos	33	10	2,64%	68,21%	854
Despacho	23	11	1,84%	70,05%	877
Decisão interlocutória	21	12	1,68%	71,73%	898
Juntada de outros	18	13	1,44%	73,16%	916
Realizado o pagamento de custas/despesas	17	14	1,36%	74,52%	933
Expedido mandado	16	15	1,28%	75,80%	949
Remetido os autos ao Tribunal de Justiça	11	16	0,88%	76,68%	960
Determinado perícia	11	17	0,88%	77,56%	971
Expedido ofício	11	18	0,88%	78,43%	982



Juntada de Procuração	10	19	0,80%	79,23%	992
Determinado a citação/notificação	10	20	0,80%	80,03%	1002
Conclusão ao Relator	10	21	0,80%	80,83%	1012
Conclusos para decisão BacenJud	9	22	0,72%	81,55%	1021
Encaminhado edital/ relação para publicação	8	23	0,64%	82,19%	1029
Ajuste Correicional Conclusos para sentença	7	24	0,56%	82,75%	1036
Ato ordinatório praticado	7	25	0,56%	83,31%	1043
Juntada de mandado	6	26	0,48%	83,79%	1049
Remessa ao Gabinete do Diretor/DCCDP	6	27	0,48%	84,27%	1055
Remetido os autos ao Psicólogo	6	28	0,48%	84,74%	1061
Publicação da Ata de Distribuição	6	29	0,48%	85,22%	1067

### 11.21 - Justiça gratuita

Cerca de um terço das reclamações de excesso de prazo recebidas são provenientes de processos judiciais em que foi concedida gratuidade.

Justiça Gratuita?	Demandas	%
Não	837	66,85%
Sim	412	32,91%
Processo não informado	3	0,24%
<b>Total Geral</b>	<b>1.252</b>	<b>100,00%</b>

### 11.22 - Preferência legal

Mais de 90% das reclamações de excesso de prazo são de processos em que não foi identificada preferência legal.

Preferência Legal?	Demandas	%
Não	1140	91,05%
Sim	109	8,71%
Processo não informado	3	0,24%
<b>Total Geral</b>	<b>1.252</b>	<b>100,00%</b>

### 11.23 - Processos em que pelo menos uma das partes é idosa

Quase todas as reclamações de excesso de prazo foram relativas a processos em que não foi identificado entre as partes tratar-se de idoso.

Idoso?	Demandas	%
Não	1221	97,52%
Sim	28	2,24%
Processo não informado	3	0,24%
<b>Total Geral</b>	<b>1.252</b>	<b>100,00%</b>

### 11.24 - Mediação

Em cerca de 15% das demandas foi oferecida a possibilidade de mediação ao demandante.

Mediação?	Demandas	%
Não	1063	84,90%
Sim	186	14,86%
Processo não informado	3	0,24%
<b>Total Geral</b>	<b>1.252</b>	<b>100,00%</b>



## 11.25 - Grau dos processos

A grande maioria das reclamações de excesso de prazo refere-se a processos que estão no 1º Grau. Junto com os Juizados Especiais, o 1º Grau foi responsável por 91,53% das demandas.

Grau	Demandas	%
1º Grau	1017	81,23%
2º Grau	80	6,39%
Juizado Especial	129	10,30%
Turma de Recursos	23	1,84%
Processo não informado	3	0,24%
<b>Total Geral</b>	<b>1.252</b>	<b>100,00%</b>

## 11.26 - Análise do tempo entre a última movimentação e o recebimento da reclamação

Nas reclamações de excesso de prazos, o tempo entre a última movimentação analisada e o recebimento da reclamação é uma informação bastante significativa, pois dá uma medida do tempo de tolerância do demandante.

Quando todas as demandas são consideradas no cálculo, obtém-se o tempo médio de 209 dias entre a última movimentação analisada e a data de entrada da demanda na Ouvidoria. Contudo, esse número é bastante distorcido por *outliers*. De fato, a mediana é cerca de 105 dias, 104 dias a menos que a média, o que indica que a distribuição é bastante assimétrica para a direita (assimetria positiva).

O mesmo método utilizado para exclusão de *outliers* do tempo de atendimento das demandas foi aplicado: calculou-se o intervalo interquartil<sup>14</sup> e foram excluídos os valores que ficaram abaixo de 1,5 intervalo abaixo do primeiro quartil ou que ficaram acima de 1,5 intervalo acima do terceiro quartil. O primeiro quartil foi de 32,11 dias, enquanto o terceiro foi de 281,94 dias. Foram então identificados 87 outliers. O menor tempo entre os *outliers* foi de 658 dias.

14 O intervalo interquartil é dado por  $IQ = Q3 - Q1$ , em que  $Q3$  é o terceiro quartil e o  $Q1$  é o primeiro quartil.

O tempo médio dos *outliers* foi de 1.018 dias, enquanto o do restante foi de cerca de 149 dias. O maior tempo de *outlier* foi de 4.420 dias, mais de 12 anos, relativo a um processo que já estava arquivado. Esses números mostram por si sós a importância da exclusão de *outliers* para que se tenha uma análise mais realista a respeito do que ocorre na normalidade das demandas.

As tabelas comparam algumas estatísticas do tempo entre a última movimentação analisada e o recebimento da demanda, conforme os *outliers* sejam ou não excluídos e conforme a demanda tenha sido ou não direcionada.

Sem considerar a natureza do ato aguardado, o tempo médio geral entre a última movimentação analisada e o recebimento da demanda foi de 210 dias. Contudo, quando a demanda é direcionada, o tempo médio foi de 272 dias, com máximo de 2.808 dias. Já entre as demandas respondidas diretamente, o tempo médio foi de 153 dias, com máximo de 4.420 dias.

Porém, quando os *outliers* são excluídos, o tempo médio entre a última movimentação analisada e o recebimento da demanda cai significativamente: para 193 dias entre as demandas direcionadas, e para 112 dias nas demandas respondidas diretamente.

Ainda mais contundente é a queda do tempo máximo: passa de 2.808 para 638 dias entre as direcionadas, e de 4.420 para 652 dias entre as respondidas diretamente.

O tempo mínimo observado também mostra que há casos em que o demandante reclama logo após a ocorrência da movimentação. De fato, o tempo mínimo das demandas respondidas diretamente foi de 0,04 dia, ou seja, 59 minutos.

DECISÃO	Tempo médio (com <i>outliers</i> )	Tempo Máximo (com <i>outliers</i> )	Tempo médio (sem <i>outliers</i> )	Tempo Máximo (sem <i>outliers</i> )	Tempo Mínimo
Direcionada	272	2.808	193	638	0,17
Resposta Direta	153	4.420	112	652	0,04

Ademais, as estatísticas analisadas variam bastante conforme o tipo de ato aguardado. Quando o ato aguardado é um ato judicial, de conteúdo decisório, então o tempo médio é maior, o que indica maior tolerância dos demandantes em relação aos atos de efetivação e ordinatórios. Essa conclusão pode ser deduzida a partir da média de tempo tanto das demandas direcionadas quanto das respondidas diretamente, independentemente da exclusão de *outliers*.



DECISÃO	Ato	Tempo Médio (com outliers)	Tempo Máximo (com outliers)	Tempo Médio (sem outliers)	Tempo Máximo (sem outliers)	Tempo Mínimo
Direcionada	Ato de efetivação	194	965	164	624	1,09
	Ato Judicial	329	1640	229	638	2,90
	Ato ordinatório	184	2808	127	566	0,17
Resposta Direta	Ato da parte	20	52	20	52	3,65
	Ato de efetivação	76	852	68	597	0,08
	Ato Judicial	172	1594	133	652	0,17
	Ato ordinatório	150	4420	60	521	0,04

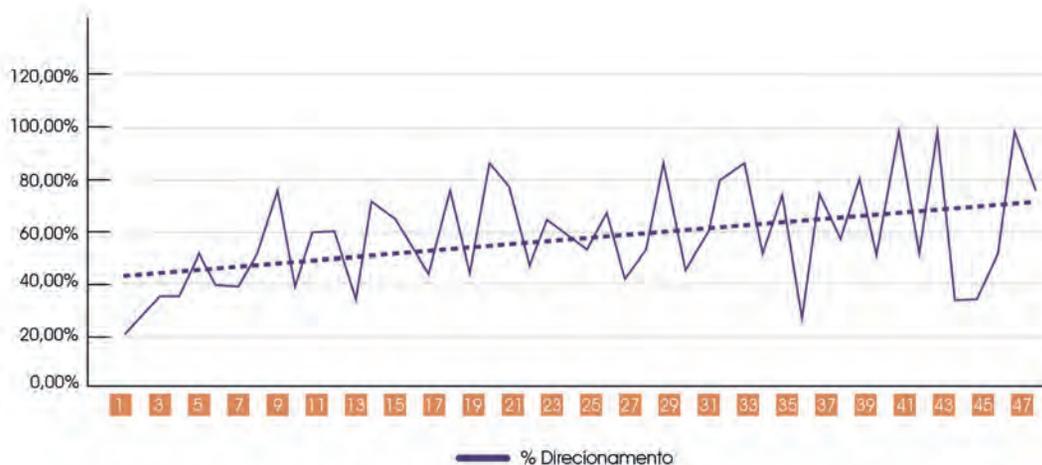
Uma vez excluídos os *outliers*, realizaram-se dois tipos de análises relativas às faixas de tempo entre a última movimentação analisada e o recebimento da demanda. Primeiro, atribuiu-se uma quantidade de faixas para então determinar a amplitude de cada faixa e a quantidade de demandas associadas a cada faixa. Segundo, realizou-se o procedimento inverso: foi estipulada a amplitude das faixas, obtendo-se em seguida a quantidade de faixas e o número de demandas associadas a cada faixa.

A primeira análise tem a vantagem de fixar o número máximo de subdivisões do tempo e calcular a amplitude de cada faixa pela amplitude total do tempo. Por outro lado, essa análise apresenta a desvantagem de não permitir a replicação do método para filtros realizados nos dados, mantendo-se a possibilidade de comparação direta dos resultados. Por exemplo, se a amplitude total é de 500 dias e são escolhidas 50 faixas, então a amplitude de cada faixa será de 10 dias. Porém, se entre as demandas do tipo X a amplitude total for de 200 dias, então a amplitude de cada faixa será de 4 dias. Logo, não faz sentido comparar diretamente o número de demandas de cada faixa do total e o das demandas do tipo X.

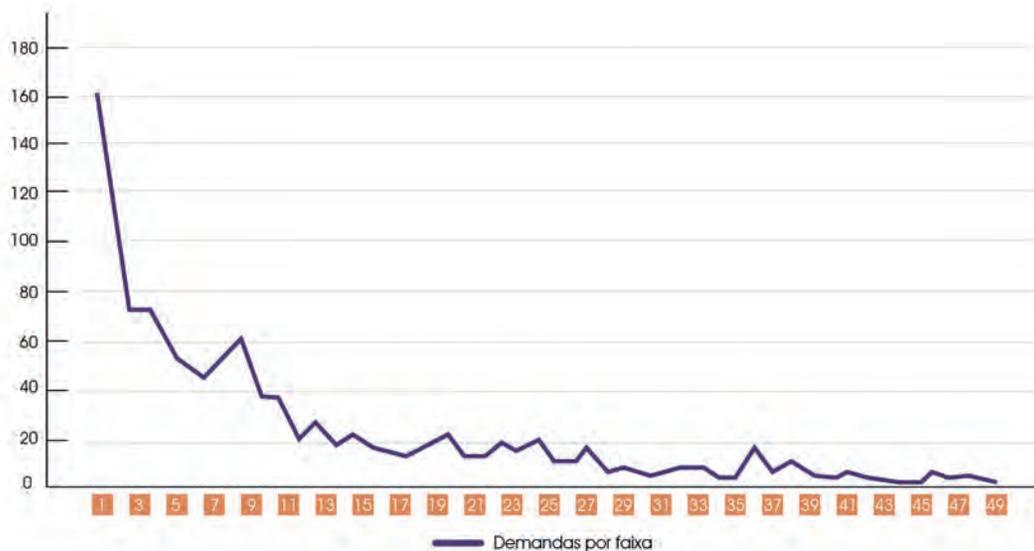
Para corrigir esse problema, utiliza-se a segunda análise. Nela, a amplitude de cada faixa é a determinada *a priori*. Faz sentido, então, comparar quantidades de demanda em cada faixa segundo filtros da categorização das demandas. Contudo, essa vantagem tem um preço: perde-se a capacidade de delimitar a quantidade de faixas.

Para a primeira análise, a amplitude do tempo foi dividida em 50 intervalos iguais de aproximadamente 13 dias. Assim, as demandas que se encontram na primeira faixa levaram, entre a última movimentação analisada pela Ouvidoria e a reclamação, até 13 dias. Encontraram-se nessa situação 160 das 1.165 demandas, 13,73%. Na segunda faixa, em que o tempo entre a última movimentação analisada e a entrada esteve entre 13 e 26 dias, situaram-se 108 demandas, 9,27% do total.

Mediu-se a relação entre o tempo entre a última movimentação analisada e a decisão da Ouvidoria acerca do atendimento da demanda. O gráfico mostra o percentual das demandas direcionadas em cada faixa de tempo. Embora haja tendência do aumento do direcionamento em proporção direta ao tempo entre a última movimentação analisada e o recebimento da demanda, ainda assim se percebe grande instabilidade nos dados. Como exemplo, verifica-se que 75,81% das demandas na faixa 9 foram direcionadas, enquanto apenas 25% das demandas da faixa 36 receberam esse tratamento, assim como apenas um terço das demandas das faixas 44 e 45 foram direcionadas.



O próximo gráfico mostra que a grande maioria das demandas ocorre nas primeiras faixas e que, à medida que a faixa aumenta, a quantidade de demandas fica mais próxima de 0.



A instabilidade do percentual de direcionamentos é explicada pela diminuição da frequência nas faixas mais altas. Por exemplo, na faixa 45 encontram-se 3 demandas. A decisão de responder diretamente a 2 delas fez com que o percentual de direcionamentos fosse de apenas 33,33%. Já na faixa 46 aparecem apenas 2 demandas, uma direcionada, outra respondida diretamente, resultando em 50% de direcionamento. Finalmente, na faixa 47 estão 6 demandas, todas elas direcionadas.

Como não há quantidade suficientemente grande de demandas em cada uma das faixas de tempo, é difícil afirmar diretamente qual valor seria mais representativo do percentual de direcionamento nas faixas entre 45 e 47: 33,33%, 50% ou 100%. O valor calculado pela regressão linear<sup>15</sup> talvez seja o mais adequado. Nesse caso, o percentual de direcionamentos na faixa 45 seria 65,51%, na faixa 46 seria 65,96% e na faixa 47 seria 66,40%.

Para a segunda análise, foi determinado *a priori* que cada faixa de tempo seria de 10 dias. Como refinamento, buscou-se identificar as faixas de tempo para cada tipo de ato processual aguardado: ato de efetivação, ato judicial e ato ordinatório. Para cada tipo de ato aguardado, realizou-se análise para excluir *outliers*.

No caso dos atos judiciais, foram encontrados 51 *outliers* no total de 811 demandas, 6,29% dos casos. Já quando o ato aguardado é um ato de efetivação, foram excluídos 13 *outliers* em 221 demandas, 5,88%. Finalmente, entre as 208 demandas em que se aguardava um ato ordinatório foram removidos 20 *outliers*, 9,62% do total.

Após a exclusão de *outliers*, a faixa máxima em que as demandas foram encontradas segundo o tipo de ato aguardado estão resumidas na tabela a seguir.

Tipo de ato	Faixa Máxima
Ato Judicial	73
Ato de Efetivação	48
Ato Ordinatório	31

Observou-se que as distribuições das demandas por faixa de tempo são bastante próximas à distribuição geométrica, também chamada de distribuição de Pascal:

$$P(X = K) = \pi(1 - \pi)^{K-1}$$

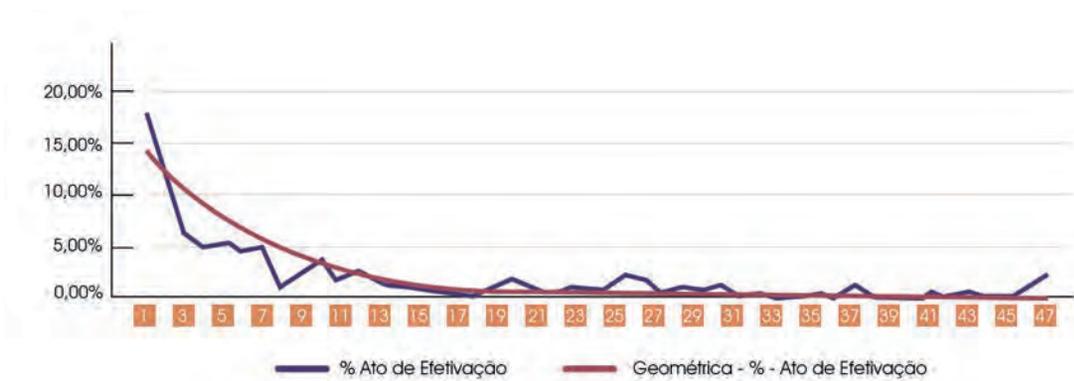
---

15 O cálculo da regressão linear fornece a relação , em que é o percentual de direcionamento e é a faixa de tempo. Assim, a passagem de uma faixa de tempo para a seguinte aumenta em 0,44% o percentual de direcionamentos.

A interpretação usual da distribuição geométrica é a seguinte: se um evento pode ser classificado como “sucesso” ou “fracasso”,  $\pi$  é a probabilidade de sucesso; e se os eventos são independentes, então  $P(X=k)$  é a probabilidade de que o primeiro sucesso ocorra exatamente na  $k$ -ésima tentativa. Ou seja, a chance de que o primeiro sucesso ocorra na primeira tentativa é simplesmente a probabilidade de sucesso,  $\pi$ . A chance de que o primeiro sucesso ocorra na segunda tentativa ocorre quando a primeira tentativa foi um fracasso, o que ocorre com probabilidade  $(1-\pi)$ , e o segundo seja um sucesso. A probabilidade de que o primeiro sucesso ocorra na terceira tentativa depende de que as duas tentativas anteriores tenham sido um fracasso, o que ocorre com probabilidade  $(1-\pi)^2$ , e de que ocorra sucesso na terceira, e assim por diante, resultando na fórmula acima.

Os gráficos mostram a distribuição real das demandas e a distribuição segundo o modelo da distribuição geométrica. Os valores da probabilidade de “sucesso” foram determinados empiricamente<sup>16</sup>. Assim, para ato de efetivação, ato judicial, ato ordinatório e geral (quando não se considera o tipo do ato aguardado), os valores de  $\pi$  foram respectivamente 14,44%, 5,79%, 12,41% e 7,91%.

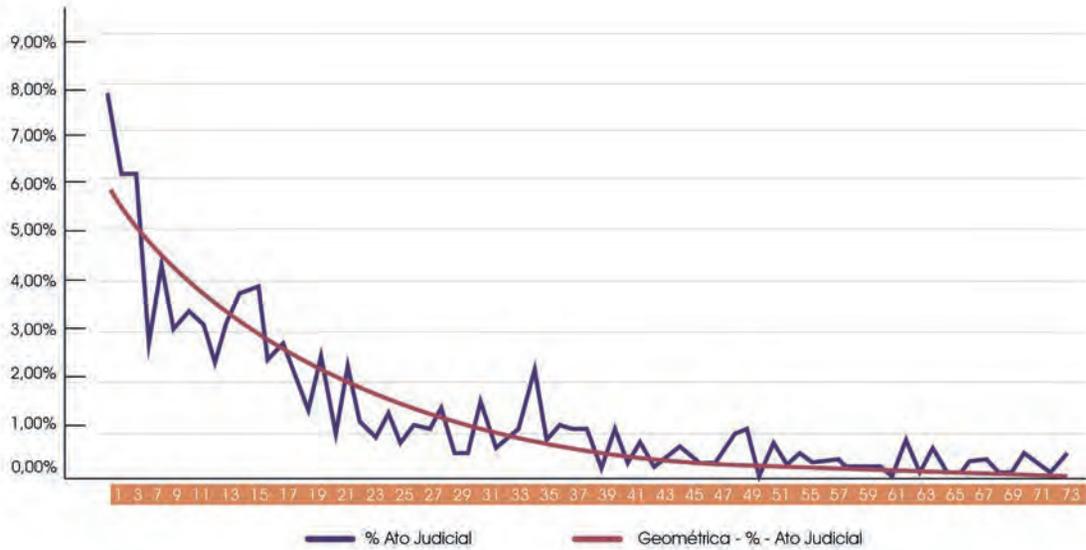
### Faixas de tempo - Ato de Efetivação $p=14,44\%$



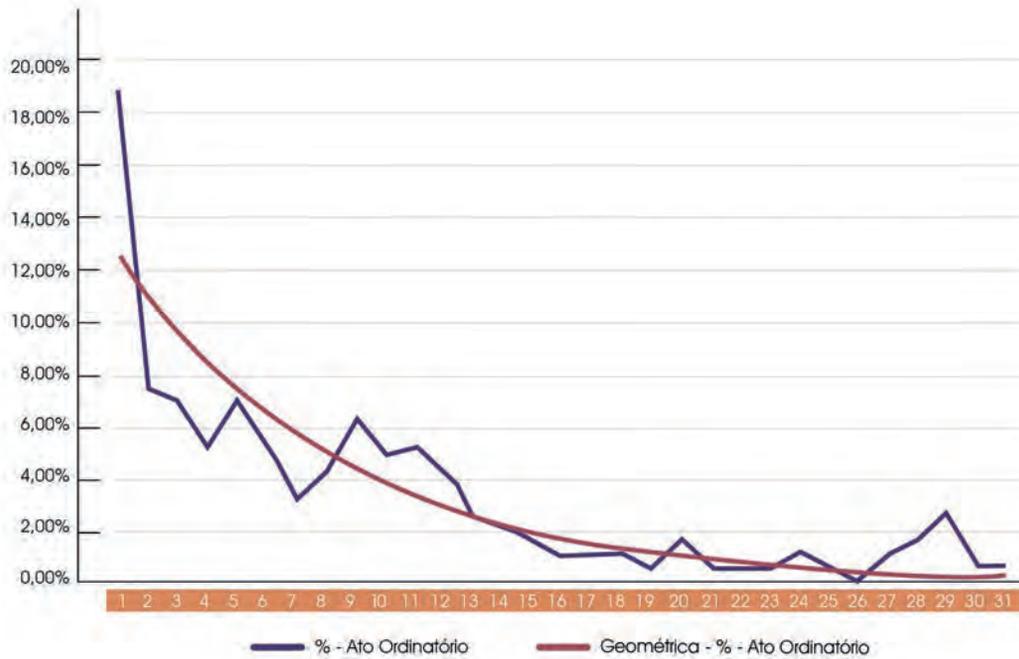
16 A melhor aproximação pode ser alcançada pela minimização da função  $f(\pi)$ , em que  $y_k$  é a frequência relativa empírica de demandas na faixa  $k$ . A solução do problema de achar os mínimos locais pode ser obtida igualando a derivada a 0, com as condições de que a segunda derivada seja positiva e de que  $0 < \pi < 1$ . Obtidos os candidatos, seria necessário avaliar qual é o valor que minimiza globalmente a função. Como o polinômio tem grau  $2n$ , em que  $n$  é a maior faixa, então a derivada é um polinômio de grau  $2n-1$ . No caso concreto,  $n = 73$ , de modo que a solução exata do problema envolve calcular as raízes de um polinômio de grau 145. Apesar de teoricamente simples, computacionalmente o problema é difícil, por isso foi adotada uma solução empírica, que testa valores para  $\pi$  que sejam próximos da frequência relativa empírica observada na primeira faixa, já que, se o modelo fosse perfeitamente ajustado,  $P(X=1) = \pi$ .



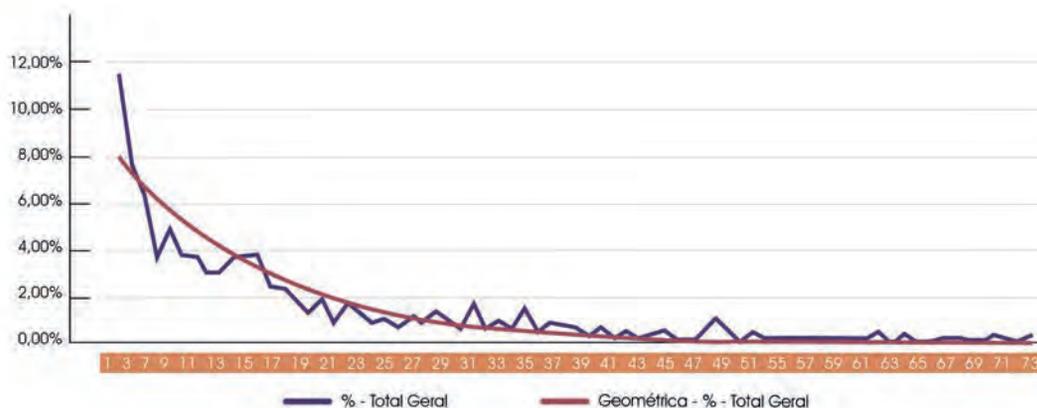
### Faixas de Tempo - Ato Judicial p=5,79%



### Faixas de Tempo - Ato Ordinatório p=12,41%



## Faixas de tempo - Geral $p=7,91\%$



Uma interpretação possível para a aplicação da distribuição geométrica nesse caso seria pensar que a reclamação encaminhada à Ouvidoria é um indicativo de quando o demandante ficou realmente insatisfeito com a prestação jurisdicional. Se se considerar que o padrão das reclamações feitas na Ouvidoria serve como modelo para a totalidade das partes processuais, pode-se entender que  $\pi$  é a probabilidade de o cidadão ficar insatisfeito no período de uma faixa de tempo (no caso, em 10 dias). Então  $P(X = 1)$  é a probabilidade de que o jurisdicionado fique insatisfeito na primeira faixa de tempo;  $P(X = 2)$  é a probabilidade de que ele passe a ficar insatisfeito na segunda faixa;  $P(X = 3)$  é a probabilidade de que ele comece a ficar insatisfeito na terceira faixa e assim por diante.

Com essa interpretação, conclui-se que a probabilidade de que um jurisdicionado torne-se insatisfeito com a espera de 10 dias é de 7,91%. Porém, as medidas mudam conforme o tipo de ato aguardado. Para atos de efetivação e ordinatórios, as probabilidades, respectivamente, são 14,44% e 12,41%, enquanto para atos judiciais é de 5,91%. Esses cálculos permitem inferir que a tolerância do jurisdicionado em relação ao tempo esperado por atos decisórios é maior do que nos outros casos. Em outras palavras, o cidadão é mais compreensivo com atrasos por parte do juiz do que dos auxiliares da justiça.

### 11.27 - Demandas respondidas



Ao longo do ano foram respondidas 1.247 reclamações de excesso de prazo.

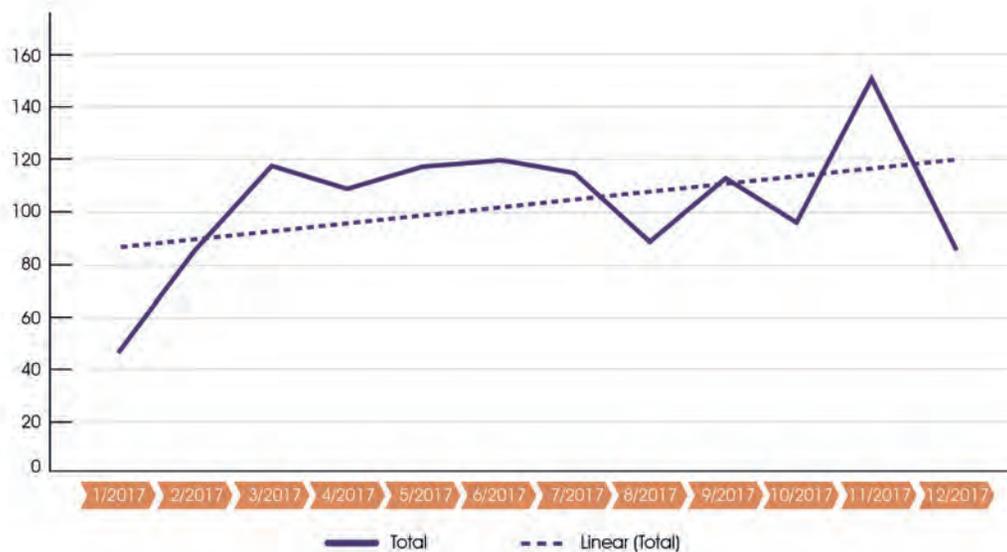
Dessas, 1.240 foram recebidas em 2017 e as outras 7 foram passivo de 2016.



Ano da entrada	Demandas	%
2016	7	0,56%
2017	1.240	99,44%
<b>Total Geral</b>	<b>1.247</b>	<b>100,00%</b>

### 11.28 - Demandas respondidas em cada mês

A distribuição de respostas ao longo do ano exibe tendência de aumento. O mês com o menor número de respostas foi janeiro, quando foram respondidas 48 demandas. Já o mês com maior quantidade de respostas foi novembro, com 151. Entre os meses de março e outubro, a quantidade mensal de respostas foi bastante estável, variando do mínimo de 89, em agosto, ao máximo de 120, em junho, com média de 109,5 demandas por mês.



## 11.29 - Mês de resposta das demandas recebidas

A tabela abaixo mostra em que meses foram respondidas as demandas recebidas. As linhas dizem respeito ao mês de entrada, enquanto as colunas, ao mês de resposta. Dessa forma, a linha 1/2017 mostra que 41 demandas recebidas em janeiro de 2017 foram respondidas no mesmo mês e que 14 foram respondidas em fevereiro. Ao final da linha, há a soma: 55 demandas recebidas. Da mesma forma, a primeira coluna mostra que em janeiro de 2017 (1/2017) foram respondidas 7 demandas recebidas em dezembro de 2016 e 41 recebidas no mesmo mês da resposta. Ao final da coluna está o total de demandas respondidas no mês: 48.

Deve ser observado que, em relação a 2016, só aparecem demandas respondidas em 2017. Dessa forma, o total da linha 12/2016 diz respeito ao estoque de demandas herdadas de 2016.

Mês de entrada/ Mês de Respostas	1/17	2/17	3/17	4/17	5/17	6/17	7/17	8/17	9/17	10/17	11/17	12/17	1/18	2/18	Total Geral
12/2016	7														7
1/2017	41	14													55
2/2017		70	15	2											87
3/2017			103	19	2										124
4/2017				88	13				1						102
5/2017					101	31	1								133
6/2017						89	17								106
7/2017							98	8	4						110
8/2017								81	26		2	2			111
9/2017									81	11	1	6			99
10/2017										85	22	7			114
11/2017											126	8	2		136
12/2017												65	8	2	75
<b>Total Geral</b>	<b>48</b>	<b>84</b>	<b>118</b>	<b>109</b>	<b>116</b>	<b>120</b>	<b>116</b>	<b>89</b>	<b>112</b>	<b>96</b>	<b>151</b>	<b>88</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>1259</b>

É importante verificar quantas demandas são respondidas no mesmo mês de entrada. A tabela a seguir apresenta as informações.

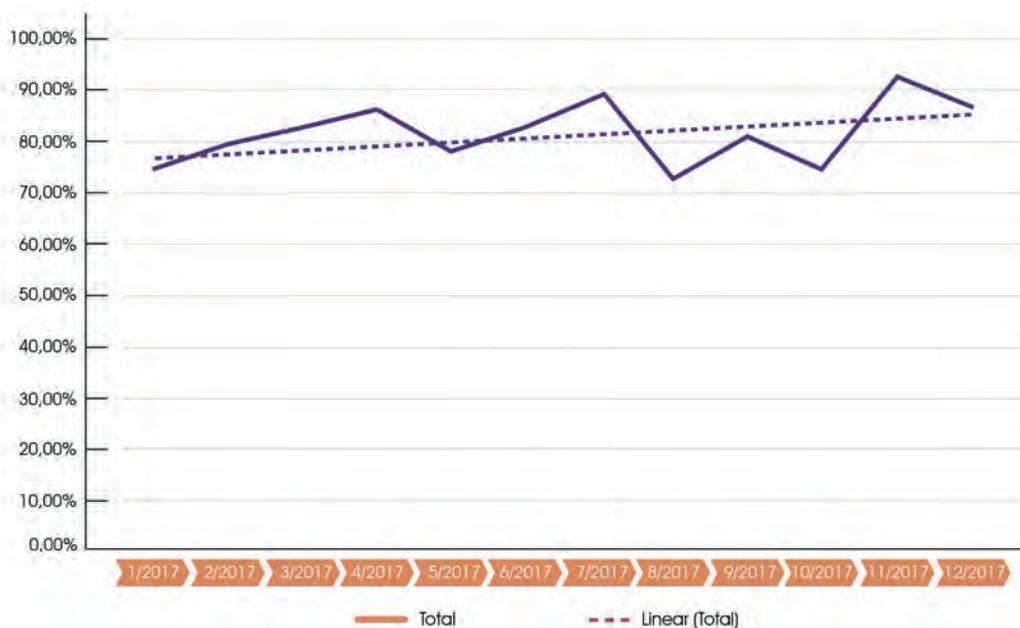
O mês que teve maior percentual de demandas respondidas no mesmo mês de entrada foi novembro (92,65%), enquanto o mês que teve o menor percentual foi agosto (72,97%).



Mês	% Resposta no mesmo mês	Resposta no mesmo mês	Recebidas
1/2017	74,55%	41	55
2/2017	80,46%	70	87
3/2017	83,06%	103	124
4/2017	86,27%	88	102
5/2017	75,94%	101	133
6/2017	83,96%	89	106
7/2017	89,09%	98	110
8/2017	72,97%	81	111
9/2017	81,82%	81	99
10/2017	74,56%	85	114
11/2017	92,65%	126	136
12/2017	86,67%	65	75

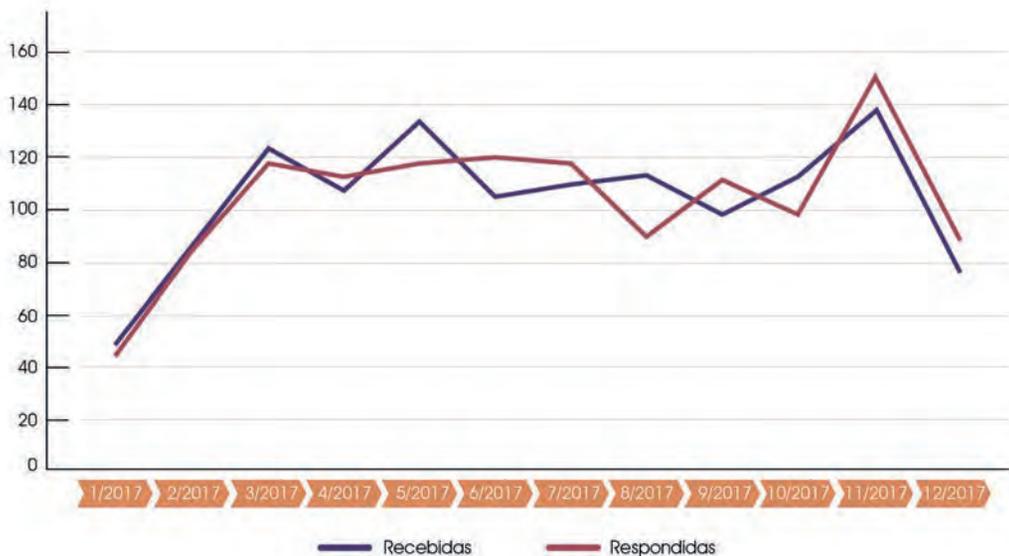
O gráfico a seguir mostra que há baixíssima tendência de aumento do percentual das respostas respondidas no mesmo mês do recebimento, o que indica que não houve ganho significativo de eficiência da Ouvidoria em relação às reclamações de excesso de prazo. Contudo, o percentual de respostas no mesmo mês é bastante elevado.

### % Resposta no mesmo mês



### 11.30 - Demandas recebidas e respondidas em cada mês

O gráfico abaixo demonstra a relação entre a quantidade de demandas respondidas e as recebidas em cada mês. Distingue-se da análise anterior na medida em que não busca rastrear o mês de origem da demanda.



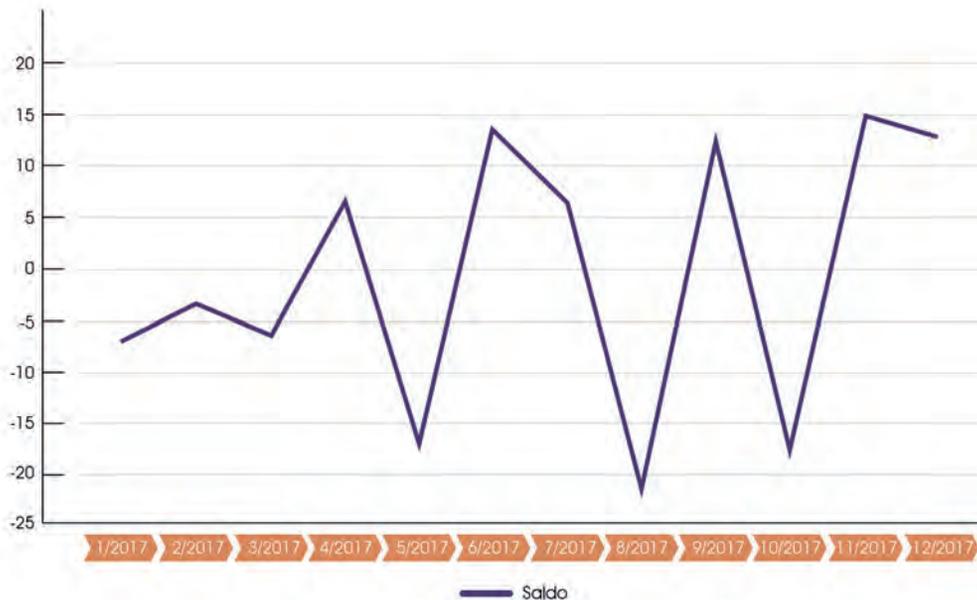
### 11.31 - Saldo mensal de demandas

O saldo de demandas mede a diferença entre o que foi respondido e o que foi recebido em cada mês. Dessa forma, saldos positivos indicam a redução de estoque das demandas.

O gráfico abaixo demonstra que saldos positivos consideráveis ocorrem logo após saldos negativos consideráveis, o que indica que os estoques formados tendem a não persistir por mais de um mês.

Observa-se, ademais, que ocorre grande instabilidade no gráfico, praticamente não ficando o saldo zerado ou próximo disso em nenhum mês.





### 11.32 - Taxa de congestionamento

Quanto maior a taxa de congestionamento, menos efetivo o desempenho. O gráfico demonstra que a taxa de congestionamento não apresentou tendência nem de queda nem de aumento. As médias trimestrais da taxa de congestionamento confirmam a afirmação: no primeiro trimestre, a taxa média de congestionamento foi de 18,57%, enquanto no segundo foi de 16,21%, no terceiro foi de 18,24% e, por fim, no último trimestre foi de 18,54%.

Por outro lado, há maior instabilidade no segundo semestre. De fato, o desvio padrão no primeiro semestre foi de 3,79%, enquanto no segundo semestre foi de 7,63%. O coeficiente de variação passa de 21,77% para 41,51%, praticamente dobrando de um semestre para o outro.



**12 - TEMPO DE ATENDIMENTO - REP**

### 12.1 - Tempo de atendimento – média, desvio padrão e tempo máximo – em dias corridos e com outliers

Quando o cálculo do tempo é feito em dias corridos e todas as demandas são consideradas, o tempo médio de atendimento é de aproximadamente 6,5 dias. Contudo, o tempo de atendimento sofre alteração significativa conforme a decisão de atendimento. De fato, as demandas direcionadas (DS) levam em média 11,24 dias, enquanto as respondidas diretamente, 2,21. Assim, o tempo de atendimento das demandas direcionadas é cerca de 5 vezes o tempo de atendimento das respondidas diretamente pela Ouvidoria.

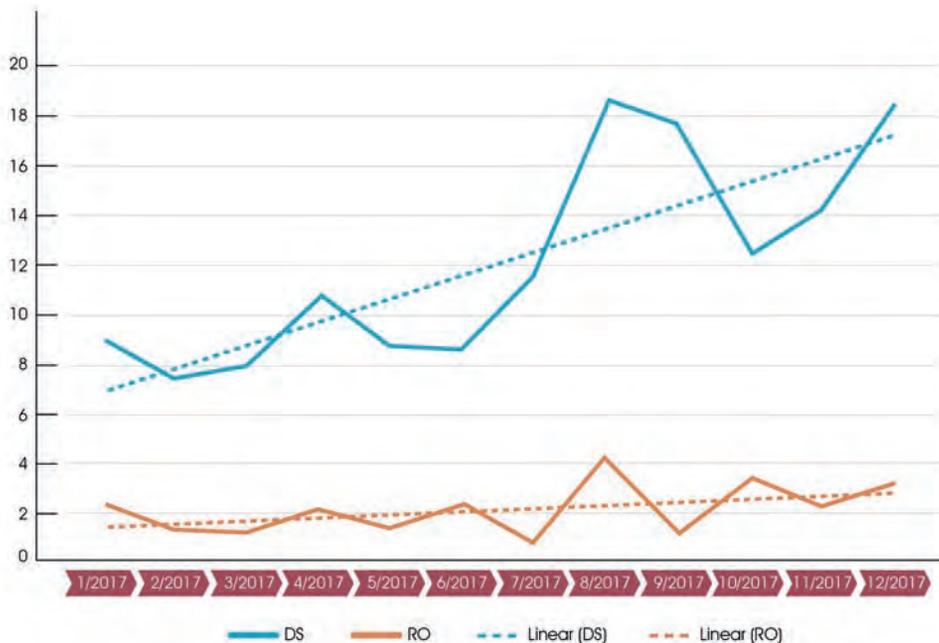
Observa-se também que o desvio padrão mais alto é o das demandas direcionadas, 16,13 dias, e que a demanda que levou o maior tempo ocorreu também nessa decisão, tendo consumido quase 152 dias.

Decisão	Tempo Médio	Desvio Padrão	Tempo Máximo
DS	11,24	16,13	151,79
RO	2,21	3,46	42,76
DS.E	1,89	1,86	3,75
<b>Total Geral</b>	<b>6,49</b>	<b>12,24</b>	<b>151,79</b>

### 12.2 - Tempo médio de atendimento em cada mês – em dias corridos e com outliers

Há clara tendência de aumento do tempo médio de atendimento das demandas direcionadas ao longo do ano, ao passo que as demandas respondidas diretamente sofrem leve tendência de alta.

Ademais, percebe-se que o tempo de atendimento no primeiro semestre é mais estável em ambas as decisões.



### 12.3 - Tempo das fases do direcionamento – média e desvio padrão – em dias corridos e com outliers

As etapas de direcionamento e de encaminhamento da demanda ficam ambas a cargo da Ouvidoria. As duas registram as menores médias de tempo de atendimento: na fase de direcionamento, a média é de 1,44 dia, enquanto no encaminhamento, 2,52. Já a etapa de resposta do setor tem a maior média, 7,95 dias.

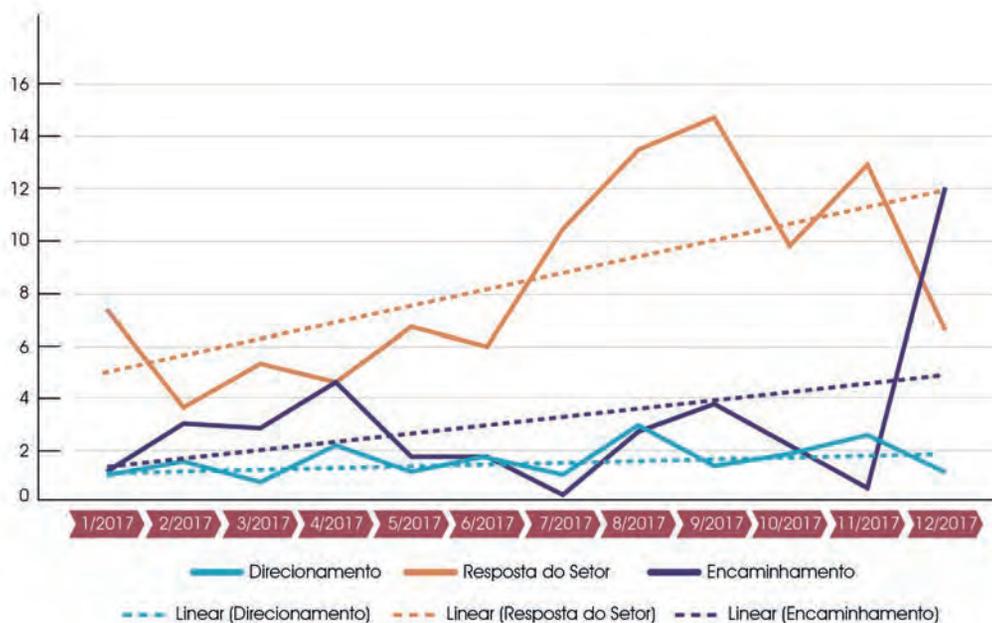
Contudo, deve-se observar que o maior tempo registrado ocorreu na etapa do encaminhamento, 145 dias, o que explica o altíssimo desvio padrão (10,01, com coeficiente de variação de 397,22%).

FASE	Tempo Médio	Desvio Padrão	Tempo Máximo
Direcionamento	1,44	2,15	29,02
Resposta do Setor	7,95	13,89	134,27
Encaminhamento	2,52	10,01	145,00



## 12.4 - Tempo médio das fases do direcionamento em cada mês – em dias corridos e com outliers

Ao longo do ano, percebe-se que, em dias corridos e contando os *outliers*, o tempo médio de atendimento das três etapas do direcionamento apresentam tendência de aumento. A fase do direcionamento é a que apresenta menor crescimento, enquanto a resposta do setor revela a maior.



## 12.5 - Tempo de atendimento – média, desvio padrão e tempo máximo – em dias úteis e com outliers

Quando se faz a transição do cálculo do tempo em dias corridos para dias úteis, verifica-se que o tempo médio de atendimento diminui em 2,02 dias, indo de 6,49 para 4,46<sup>17</sup>, redução de 31,19%.

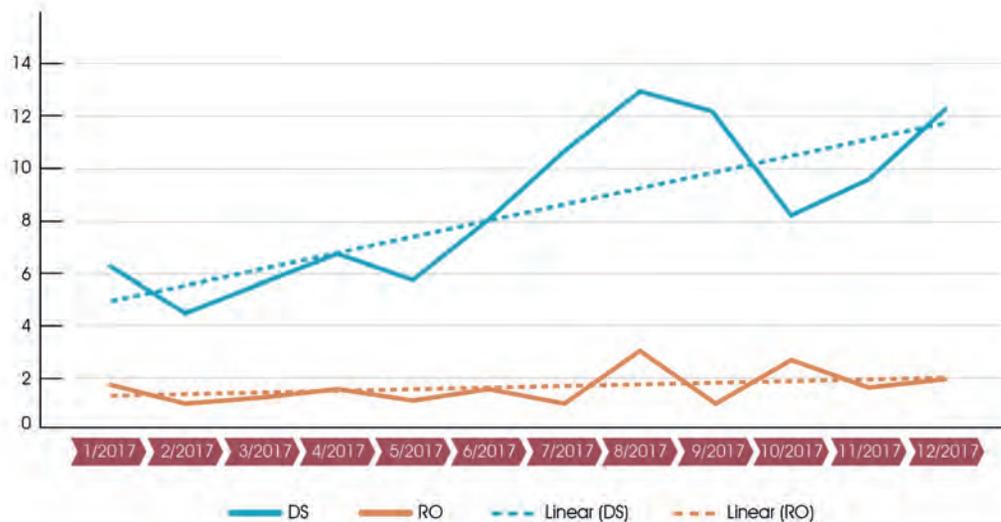
A decisão que apresenta a maior queda relativa é a das demandas encerradas com o direcionamento, que cai de 1,89 para 0,89 (-52,86%). Contudo, deve-se ressaltar que houve apenas duas reclamações de excesso de prazo que receberam esse atendimento.

17 O aparente erro do cálculo é explicado por erro de arredondamento.

Decisão	Tempo Médio	Desvio Padrão	Tempo Máximo
DS	7,68	10,86	103,79
RO	1,57	2,20	27,76
DS,E	0,89	0,86	1,75
<b>Total Geral</b>	<b>4,46</b>	<b>8,23</b>	<b>103,79</b>

## 12.6 - Tempo médio de atendimento em cada mês – em dias úteis e com outliers

As tendências de crescimento ao longo do ano permanecem. Tanto as demandas direcionadas quanto as respondidas diretamente pela Ouvidoria apresentam pico no mês de agosto.



## 12.7 - Tempo das fases do direcionamento – média e desvio padrão – em dias úteis e com outliers

Em dias úteis, o tempo médio da resposta do setor cai de 7,95 para 5,37: redução de 2,58 dias.

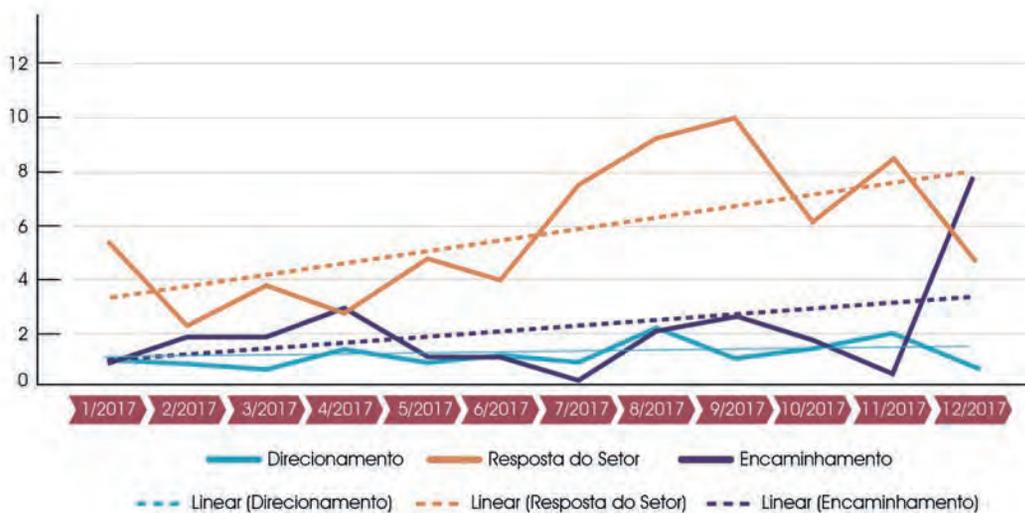
FASE	Tempo Médio	Desvio Padrão	Tempo Máximo
Direcionamento	1,08	1,42	17,05
Resposta do Setor	5,37	9,37	91,27
Encaminhamento	1,68	6,71	100,00



## 12.8 - Tempo médio das fases do direcionamento em cada mês – em dias úteis e com outliers

As tendências de crescimento permanecem, embora a etapa de direcionamento fique quase inalterada.

Relação à resposta do setor, há uma mudança de patamar entre os dois semestres. De fato, no primeiro semestre o tempo médio é de 5,50 dias úteis, enquanto no segundo é de 11,30 dias.



## 12.9 - Tempo de atendimento – média, desvio padrão e tempo máximo – em dias corridos e sem outliers

Em dias corridos, o primeiro quartil do tempo de atendimento é 0,99, e o terceiro, 6,89, com mediana 2,72. A amplitude interquartilica é de 5,90 dias. Foram encontrados 115 outliers entre as 1.252 reclamações de excesso de prazo: 9,19%.

A tabela a seguir mostra a distribuição de outliers ao longo do ano. A coluna % *Outlier* (Mês) mostra o percentual de demandas recebidas no mês que são outliers. Assim, das 55 demandas recebidas em janeiro 8 foram outliers, ou seja, 14,55% delas.

Já a coluna % *Outlier* calcula a relação entre os outliers registrados no mês com o total de outliers do ano. Assim, em janeiro houve 8 outliers, que é o mesmo que 6,96% dos 115 outliers do ano.

Os dados mostram que a distribuição de outliers ao longo do ano é bastante estável.

No primeiro trimestre houve 26 *outliers* (22,61%); no segundo, 27 (23,48%); no terceiro, 38 (33,04%); e no quarto, 24 (20,87%). Portanto, no primeiro semestre situaram-se 46,09%, e no segundo, 53,91%.

Mês	Normal	Outlier Superior	Total Geral	% Outlier (Mês)	% Outlier
1/2017	47	8	55	14,55%	6,96%
2/2017	82	5	87	5,75%	4,35%
3/2017	111	13	124	10,48%	11,30%
4/2017	94	8	102	7,84%	6,96%
5/2017	125	8	133	6,02%	6,96%
6/2017	95	11	106	10,38%	9,57%
7/2017	100	10	110	9,09%	8,70%
8/2017	96	15	111	13,51%	13,04%
9/2017	86	13	99	13,13%	11,30%
10/2017	106	8	114	7,02%	6,96%
11/2017	129	7	136	5,15%	6,09%
12/2017	66	9	75	12,00%	7,83%
<b>Total Geral</b>	<b>1137</b>	<b>115</b>	<b>1.252</b>	<b>9,19%</b>	<b>-</b>

Além disso, os *outliers* concentram-se em sua quase totalidade entre as demandas direcionadas, 109 das 115 (94,78%), o que explica o maior efeito da exclusão de *outliers* sobre essa decisão de atendimento.

Decisão	Outliers	%
DS	109	94,78%
RO	6	5,22%
<b>Total Geral</b>	<b>115</b>	<b>100,00%</b>

O tempo médio de atendimento cai de 6,49 para 3,54 dias corridos (-45,37%). O tempo médio das demandas respondidas diretamente cai apenas 0,25 (11,12%), enquanto o das demandas direcionadas cai 5,57 (49,52%).

Também é significativo o efeito sobre o desvio padrão das demandas direcionadas, que cai de 16,13 para 4,11, redução de 74,50%.

Da mesma forma, o tempo máximo cai de 103,79 para 15,12 dias corridos: redução de 90,04%.



Decisão	Tempo Médio	Desvio Padrão	Tempo Máximo
DS	5,68	4,11	15,12
RO	1,96	2,07	13,80
DS.E	1,89	1,86	3,75
<b>Total Geral</b>	<b>3,54</b>	<b>3,61</b>	<b>15,12</b>

### 12.10 - Tempo médio de atendimento em cada mês – em dias corridos e sem outliers

Com a retirada dos *outliers*, ainda há tendência de aumento do tempo médio de atendimento ao longo do ano. Contudo, especialmente entre as demandas direcionadas, a tendência de crescimento é significativamente reduzida, o que fica demonstrado pela inclinação da curva de tendência, que se aproxima da horizontal.



### 12.11 - Tempo das fases do direcionamento – média e desvio padrão – em dias corridos, sem outliers

A etapa do direcionamento da Ouvidoria é a que menos impacto sofre com a exclusão de *outliers*. O tempo médio cai de 1,44 para 1,33 dia corrido (-7,84%). Por outro lado, as etapas da resposta do setor e do encaminhamento têm suas medidas significativamente alteradas. O tempo médio da resposta do setor cai de 7,95 para 3,64 (-54,53%), e o do encaminhamento reduz-se de 2,52 para 0,71 (-71,94%).

Da mesma forma, as duas últimas fases têm o desvio padrão bastante reduzido: na resposta do setor, cai de 13,89 para 10,09 dias (-72,62%), enquanto no encaminhamento cai de 10,01 para 1,84 (-81,62%).

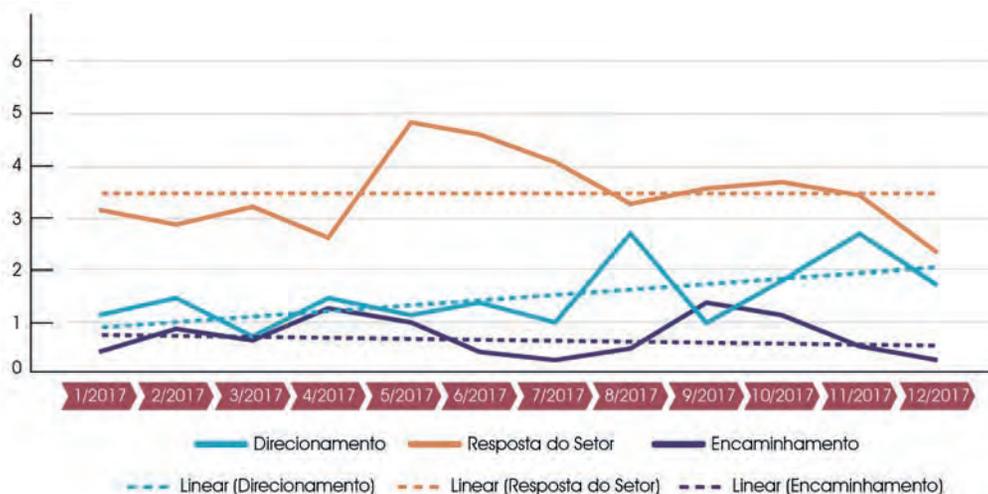
Também vale comparar o efeito sobre o tempo máximo. Enquanto na fase do direcionamento cai de 29,02 para 8,07 dias (-72,18%), na resposta do setor cai de 134,27 para 14,01 (-89,56%), e no encaminhamento, de 145,00 para 12,94 (-91,08%).

FASE	Tempo Médio	Desvio Padrão	Tempo Máximo
Direcionamento	1,33	1,54	8,07
Resposta do Setor	3,64	3,80	14,01
Encaminhamento	0,71	1,84	12,94

### 12.12 - Tempo médio das fases do direcionamento em cada mês – em dias corridos e sem outliers

Quando o cálculo era feito sem exclusão de *outliers*, os dados apontavam para clara tendência de aumento do tempo de atendimento em todas as fases do direcionamento, independentemente de o cálculo do tempo ser feito em dias corridos ou úteis.

O gráfico mostra que, com a remoção dos *outliers*, as tendências mudam significativamente. De fato, observava-se que a maior tendência de aumento do tempo ocorria na resposta do setor e, em seguida, no encaminhamento. Sem *outliers*, verifica-se que o direcionamento é a etapa que tem maior tendência de aumento, ao passo que as fases de resposta do setor e do encaminhamento são de estabilidade, com pequeno aumento naquela e diminuição nesta.



### 12.13 - Tempo de atendimento – média, desvio padrão e tempo máximo – em dias úteis e sem outliers

Com o tempo calculado em dias úteis, o primeiro quartil do tempo de atendimento foi 0,97, e o terceiro, 4,42, com amplitude interquartílica de 3,45. A mediana do tempo é 1,96 dia útil. Foram encontrados 132 outliers: 10,54% do total de demandas.

A tabela resume os dados. Da mesma forma que no cálculo de outliers em dias úteis, a distribuição de outliers em dias úteis é bastante uniforme ao longo do ano. De fato, no primeiro trimestre ocorreram 27 outliers (20,45% do total); no segundo, 38 (28,79%); no terceiro, 43 (32,58%); e no último, 24 (18,18%). Assim, o primeiro semestre concentra 49,24% dos outliers, e o segundo, os 51,76% restantes.

Uma diferença importante é que, em dias corridos, o número de outliers do segundo trimestre foi 27, enquanto em dias úteis foram 38 ocorrências. Daí que, em dias corridos, 56,52% tenham ocorrido no segundo e no terceiro trimestres, enquanto, em dias úteis, 61,36%, o que indica que, neste último caso, o efeito outlier tende a ter maior efeito na parte central do ano.

Mês	Normal	Outlier Superior	Total Geral	% Outlier (Mês)	% Outlier
1/2017	47	8	55	14,55%	6,06%
2/2017	81	6	87	6,90%	4,55%
3/2017	111	13	124	10,48%	9,85%
4/2017	94	8	102	7,84%	6,06%
5/2017	114	19	133	14,29%	14,39%
6/2017	95	11	106	10,38%	8,33%
7/2017	98	12	110	10,91%	9,09%
8/2017	94	17	111	15,32%	12,88%
9/2017	85	14	99	14,14%	10,61%
10/2017	106	8	114	7,02%	6,06%
11/2017	129	7	136	5,15%	5,30%
12/2017	66	9	75	12,00%	6,82%
<b>Total Geral</b>	<b>1.120</b>	<b>132</b>	<b>1.252</b>	<b>10,54%</b>	<b>-</b>

De forma similar ao que ocorreu quando calculado em dias corridos, os outliers em dias úteis ocorreram na quase totalidade entre as demandas direcionadas (95,45%). Nota-se também que não houve ocorrência entre as demandas encerradas com o direcionamento.

Decisão	Outliers	%
DS	126	95,45%
RO	6	4,55%
<b>Total Geral</b>	<b>132</b>	<b>100,00%</b>

O tempo médio de atendimento passa a ser de 2,37 dias úteis. Em comparação, sem a retirada dos *outliers*, o tempo é de 4,46 dias úteis. Portanto, a remoção dos *outliers* causa redução de 46,89 no tempo médio de atendimento.

Como esperado, o efeito sobre as demandas direcionadas é consideravelmente maior do que sobre as respondidas diretamente. Nas direcionadas, o tempo médio cai de 7,68 para 3,70 (-51,79%), e o desvio padrão, de 10,86 para 2,49 dias úteis (-77,06%). O tempo máximo também cai de 103,79 para 9,22 dias úteis, queda de 91,12%.

É interessante também comparar a situação geral (dias corridos e com *outliers*) com o resultado final das alterações dos cálculos. O tempo médio de atendimento cai de 6,49 para 2,37 (-63,45%), e o desvio padrão cai de 12,24 para 2,21 (-81,95%). Por fim, o tempo máximo cai de 151,79 para 9,22 (-93,93%).

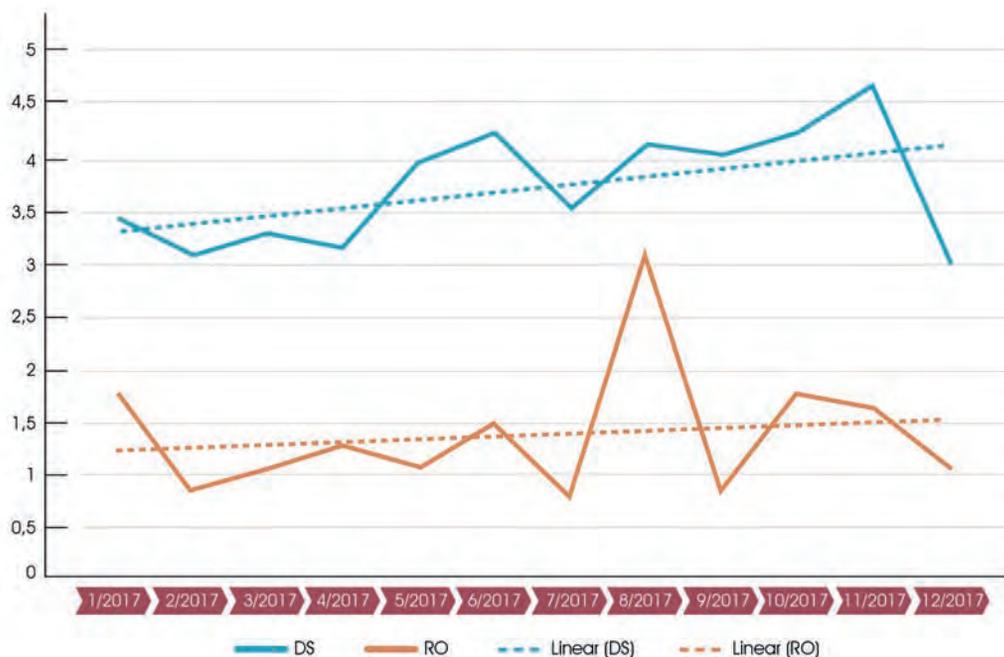
Decisão	Tempo Médio	Desvio Padrão	Tempo Máximo
DS	3,70	2,49	9,22
RO	1,42	1,33	8,80
DS.E	0,89	0,86	1,75
<b>Total Geral</b>	<b>2,37</b>	<b>2,21</b>	<b>9,22</b>

#### 12.14 - Tempo médio de atendimento em cada mês – em dias úteis e sem *outliers*

O gráfico mostra que o tempo médio de atendimento tende a aumentar nas duas decisões, com elevação um pouco maior das demandas direcionadas.

Observa-se também que a maior variação ocorre entre os meses de julho e setembro, com pico acentuado em agosto, nas demandas respondidas diretamente. De julho para agosto, o tempo médio aumenta 290,26%, mas cai 72,92% de agosto para setembro.





### 12.15 - Tempo das fases do direcionamento – média e desvio padrão – em dias úteis e sem outliers

O tempo da resposta do setor, em dias úteis, cai de 5,37 para 2,23 (-58,41%) quando são excluídos os valores *outliers*. Ainda mais significativa em termos relativos é a queda do tempo do direcionamento: 71,98% (de 1,68 para 0,47).

Também deve ser observado o tempo máximo. De fato, os tempos máximos das fases de direcionamento, resposta do setor e encaminhamento da resposta ao demandante eram respectivamente 17,05, 91,27 e 100 dias úteis, caindo para 6,07, 8,96 e 8,21, reduções de 64,37%, 90,18% e 91,79% respectivamente.

FASE	Tempo Médio	Desvio Padrão	Tempo Máximo
Direcionamento	1,00	1,02	6,07
Resposta do Setor	2,23	2,31	8,96
Encaminhamento	0,47	1,17	8,21

## 12.16 - Tempo médio das fases do direcionamento em cada mês – em dias úteis e sem outliers

Quando o cálculo é feito em dias úteis e sem outliers, o tempo médio de atendimento das etapas da resposta do setor e do encaminhamento não demonstra tendência de variação, enquanto o do direcionamento apresenta considerável tendência de elevação.



Quando se divide o ano nos dois semestres, o comportamento do tempo médio de atendimento das etapas de direcionamento e de resposta do setor é oposto quanto à instabilidade. No primeiro semestre, a fase de resposta do setor é mais instável, enquanto a do direcionamento é estável. O oposto ocorre no segundo semestre: a etapa do direcionamento fica bastante instável, enquanto a resposta do setor se estabiliza.

De fato, o tempo médio da resposta do setor é de 2,19 dias úteis no primeiro semestre e de 2,15 no segundo, enquanto o desvio padrão no primeiro é de 0,47, ao passo que no segundo é de 0,28. O coeficiente de variação passa de 21,32% para 12,93%, queda de 39,35%.

Já em relação à etapa do direcionamento, observa-se elevação no tempo médio de um semestre para o outro – o que já era esperado, tendo em vista a tendência. O tempo médio passa de 0,87 para 1,35. O desvio padrão também aumenta: passa de 0,15 para 0,53, fazendo com que o coeficiente de variação passe de 17,52% para 39,02%, crescimento de 122,67%.



Período	Estatística	Direcionamento	Resposta do Setor	Encaminhamento
1º Semestre	Média	0,87	2,19	0,46
	Desvio Padrão	0,15	0,47	0,18
	Coefficiente de Variação	17,52%	21,32%	39,09%
2º Semestre	Média	1,35	2,15	0,42
	Desvio Padrão	0,53	0,28	0,26
	Coefficiente de Variação	39,02%	12,93%	62,45%

## 12.17 - Resumo

	Fluxo	Dias Corridos			Dias Úteis			Diferença - Dias corridos e Úteis		
		Média	Desvio Padrão	Máximo	Média	Desvio Padrão	Máximo	Média	Desvio Padrão	Máximo
Com Outliers	Total Geral	6,49	12,24	151,79	4,46	8,23	103,79	-2,02	-4,01	-48,00
	DS.E	1,89	1,86	3,75	0,89	0,86	1,75	-1,00	-1,00	-2,00
	RO	2,21	3,46	42,76	1,57	2,20	27,76	-0,64	-1,26	-15,00
	DS	11,24	16,13	151,79	7,68	10,86	103,79	-3,56	-5,27	-48,00
	1 - Direcionamento	1,44	2,15	29,02	1,08	1,42	17,05	-0,36	-0,74	-11,97
	2 - Resposta do Setor	7,95	13,89	134,27	5,37	9,37	91,27	-2,58	-4,52	-43,00
	3 - Encaminhamento	2,52	10,01	145,00	1,68	6,71	100,00	-0,84	-3,30	-45,00
Sem Outliers	Total Geral	3,54	3,61	15,12	2,37	2,21	9,22	-1,17	-1,40	-5,90
	DS.E	1,89	1,86	3,75	0,89	0,86	1,75	-1,00	-1,00	-2,00
	RO	1,96	2,07	13,80	1,42	1,33	8,80	-0,54	-0,74	-5,00
	DS	5,68	4,11	15,12	3,70	2,49	9,22	-1,97	-1,62	-5,90
	1 - Direcionamento	1,33	1,54	8,07	1,00	1,02	6,07	-0,33	-0,53	-2,00
	2 - Resposta do Setor	3,64	3,80	14,01	2,23	2,31	8,96	-1,41	-1,49	-5,05
	3 - Encaminhamento	0,71	1,84	12,94	0,47	1,17	8,21	-0,24	-0,67	-4,73
Diferença entre medidas com e sem outliers	Total Geral	-2,94	-8,63	-136,67	-2,09	-6,02	-94,57			
	DS.E	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			
	RO	-0,25	-1,38	-28,96	-0,15	-0,87	-18,96			
	DS	-5,57	-12,02	-136,67	-3,98	-8,37	-94,57			
	1 - Direcionamento	-0,11	-0,61	-20,95	-0,08	-0,40	-10,97			
	2 - Resposta do Setor	-4,31	-10,09	-120,25	-3,14	-7,05	-82,30			
	3 - Encaminhamento	-1,81	-8,17	-132,06	-1,21	-5,54	-91,79			

## 12.18 - Efeitos cronológico, outlier e total

Os efeitos cronológico e *outlier* possuem comportamentos bem distintos quanto à variabilidade dos dados. De fato, a amplitude do efeito cronológico sobre o tempo médio é

de 27,85% (mínimo de 47,14%, máximo de 74,99%), contra 71,96% do efeito *outlier* (mínimo de 28,04% e máximo de 100%).

O efeito *outlier* sobre o tempo médio é mais significativo entre as demandas direcionadas (49,33%) e, especificamente, na fase do encaminhamento (28,04%). O mesmo acontece com o efeito *outlier* sobre o desvio padrão: nas demandas direcionadas é 24,19%, enquanto na etapa do encaminhamento é 17,91%.

TEMPO MÉDIO	Efeito cronológico			Efeito outlier			Efeito Total
	$\mu(c \rightarrow u, o)$	$\mu(c \rightarrow u, s)$	$(\mu(c \rightarrow u, o) \cdot \mu(c \rightarrow u, s))^{(1/2)}$	$\mu(c, o \rightarrow s)$	$\mu(u, o \rightarrow s)$	$(\mu(c, o \rightarrow s) \cdot \mu(u, o \rightarrow s))^{(1/2)}$	
<b>Total Geral</b>	68,81%	66,90%	67,85%	54,63%	53,11%	53,86%	36,55%
<b>DS.E</b>	47,14%	47,14%	47,14%	100,00%	100,00%	100,00%	47,14%
<b>RO</b>	71,21%	72,32%	71,76%	88,88%	90,26%	89,57%	64,28%
<b>DS</b>	68,30%	65,23%	66,75%	50,48%	48,21%	49,33%	32,93%
<b>1 - Direcionamento</b>	74,87%	75,10%	74,99%	92,16%	92,44%	92,30%	69,21%
<b>2 - Resposta do Setor</b>	67,54%	61,37%	64,38%	45,77%	41,59%	43,63%	28,09%
<b>3 - Encaminhamento</b>	66,61%	66,51%	66,56%	28,06%	28,02%	28,04%	18,66%

DESVIO PADRÃO	Efeito cronológico			Efeito outlier			Efeito Total
	$\sigma(c \rightarrow u, o)$	$\sigma(c \rightarrow u, s)$	$(\sigma(c \rightarrow u, o) \cdot \sigma(c \rightarrow u, s))^{(1/2)}$	$\sigma(c, o \rightarrow s)$	$\sigma(u, o \rightarrow s)$	$(\sigma(c, o \rightarrow s) \cdot \sigma(u, o \rightarrow s))^{(1/2)}$	
<b>Total Geral</b>	67,23%	61,21%	64,15%	29,49%	26,85%	28,14%	18,05%
<b>DS.E</b>	46,33%	46,33%	46,33%	100,00%	100,00%	100,00%	46,33%
<b>RO</b>	63,61%	64,10%	63,86%	59,96%	60,42%	60,19%	38,43%
<b>DS</b>	67,35%	60,58%	63,87%	25,50%	22,94%	24,19%	15,45%
<b>1 - Direcionamento</b>	65,83%	65,86%	65,85%	71,66%	71,70%	71,68%	47,20%
<b>2 - Resposta do Setor</b>	67,43%	60,80%	64,03%	27,38%	24,69%	26,00%	16,65%
<b>3 - Encaminhamento</b>	67,02%	63,58%	65,28%	18,38%	17,44%	17,91%	11,69%









PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
de Santa Catarina

---

Gabinete da Presidência  
Ouvidoria