STJ
SUPERIOR
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RELATÓRIO
da Ouvidoria
2019

COMPOSIÇÃO EM DEZEMBRO DE 2019

Ministro João Otávio de Noronha (Presidente)
Ministra Maria Thereza Rocha de Assis Moura (Vice-Presidente)
Ministro Felix Fischer
Ministro Francisco Cândido de Melo Falcão Neto
Ministra Fátima Nancy Andrighi
Ministra Laurita Hilário Vaz
Ministro Humberto Eustáquio Soares Martins (Corregedor Nacional de Justiça)
Ministro Antonio Herman de Vasconcellos e Benjamin
Ministro Napoleão Nunes Maia Filho
Ministro Jorge Mussi
Ministro Geraldo Og Nicéas Marques Fernandes
Ministro Luis Felipe Salomão
Ministro Mauro Luiz Campbell Marques (Diretor da Revista)
Ministro Benedito Gonçalves
Ministro Raul Araújo Filho
Ministro Paulo de Tarso Vieira Sanseverino
Ministra Maria Isabel Diniz Gallotti Rodrigues
Ministro Antonio Carlos Ferreira
Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva
Ministro Sebastião Alves dos Reis Júnior
Ministro Marco Aurélio Gastaldi Buzzi
Ministro Marco Aurélio Bellizze Oliveira
Ministra Assusete Dumont Reis Magalhães (Ministra Ouvidora)
Ministro Sérgio Luíz Kukina
Ministro Paulo Dias de Moura Ribeiro
Ministra Regina Helena Costa
Ministro Rogerio Schietti Machado Cruz
Ministro Nefi Cordeiro
Ministro Luiz Alberto Gurgel de Faria
Ministro Reynaldo Soares da Fonseca
Ministro Marcelo Navarro Ribeiro Dantas
Ministro Antonio Saldanha Palheiro
Ministro Joel Ilan Paciornik

COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA

Ministra Assusete Dumont Reis Magalhães (Ouvidora)
Tatiana A. Estanislau de Souza (Ouvidora auxiliar)
Dalila Tais Miguel de Souza (Assessora)
Valéria Ferraz Guimarães (Assistente)
Lhilham Alves Magnussin
Cláudia Valadares de Carvalho

PROJETO GRÁFICO

Coordenadoria de Multimeios

PUBLICAÇÃO

Maio de 2020

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça, regida pela Resolução STJ n. 20 de 18 de dezembro de 2013 e pela Resolução STJ/GP n. 14 de 22 de junho de 2016, é a unidade responsável pelo diálogo entre o STJ e os servidores e os cidadãos, por meio do recebimento das reclamações, denúncias, críticas, sugestões e dos elogios concernentes à atuação das unidades desta Corte.

Além disso, é a unidade responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, recebendo, registrando e respondendo os pedidos apresentados com fundamento na Lei de Acesso à Informação (Lei n. 12.527/2011); pela operacionalização da pesquisa de satisfação do cidadão (IN n. 12/2017), que alimenta o indicador estratégico do Tribunal "Satisfação do Cidadão", e também pela promoção e coordenação da disponibilização de informações sobre os serviços prestados pelo STJ, por meio da Carta de Serviços, sugerindo às unidades a atualização e a divulgação de informações, com base nas demandas recebidas (IN n. 11/2018).

A Ouvidoria vem, a cada ano, buscando se fortalecer e enriquecer o relacionamento do Tribunal com a sociedade, a partir de esclarecimentos à população sobre o papel das ouvidorias judiciais e divulgação de suas atribuições e seus limites de atuação, assumindo o papel de resolver questões individuais, mas, essencialmente, a partir dessas demandas apresentar modificações e sugestões de melhorias estruturantes e sistêmicas para o Tribunal.

Aqui apresentamos o relatório das ações desenvolvidas em 2019, não só com o objetivo de dar transparência à gestão da unidade, como também de fomentar a participação de todos na missão de aprimoramento da atuação da unidade.

Atenciosamente,

Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça
SAFS - Quadra 06 - Lote 01 - Trecho III –
CEP: 70095-900 - Brasília – DF
Disque-cidadania: (61) 3319-8888
Formulário eletrônico: www.stj.jus.br/ouvidoria

DADOS ESTATÍSTICOS DE 2019

Manifestações da Ouvidoria:	Pedidos de Acesso à Informação:	Recursos a Pedidos de Acesso à Informação:
7.624	**101**	**12**

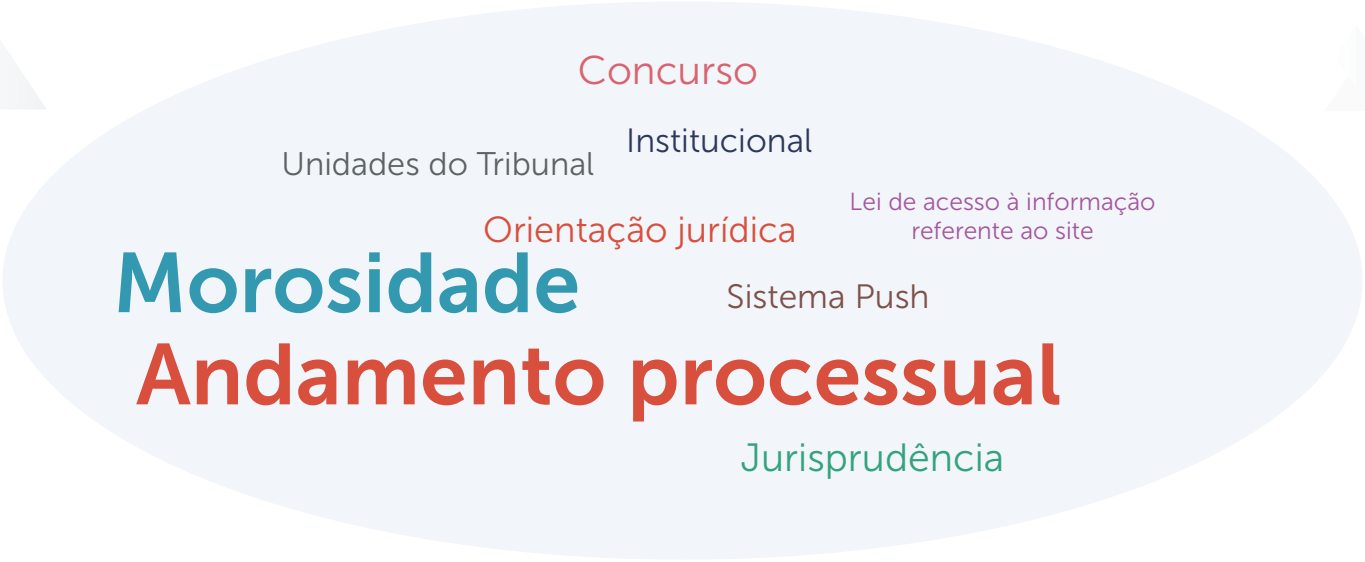
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTAS: 4 DIAS

- **O que é?** É o tempo que a ouvidoria leva para receber, analisar, obter a informação e responder ao manifestante.

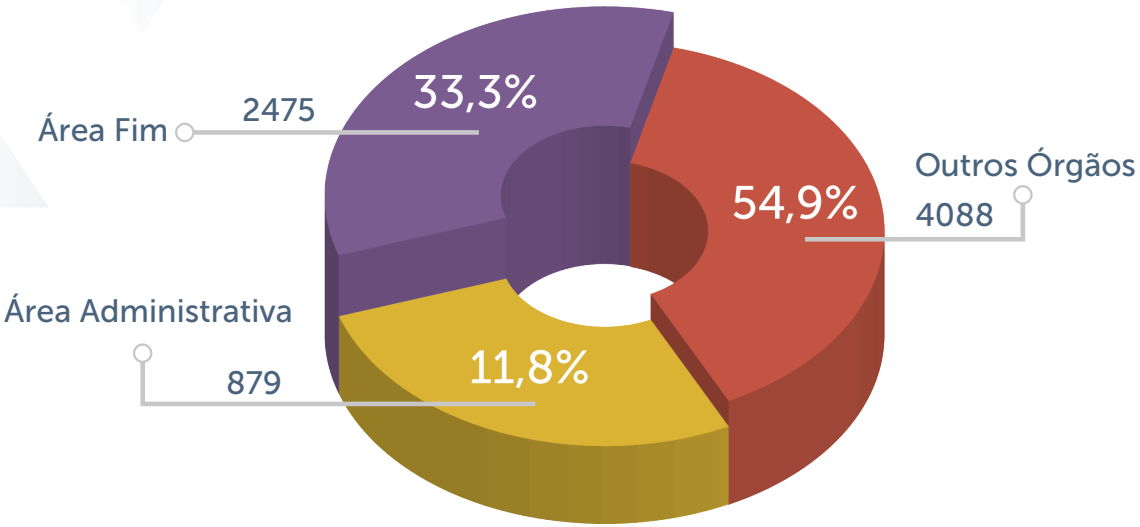
CONCLUSÃO DAS MANIFESTAÇÕES (MÉDIA ANUAL): 97,1%

- **O que é?** É o número de demandas definitivamente solucionadas pela Ouvidoria dentro do mês.

ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES



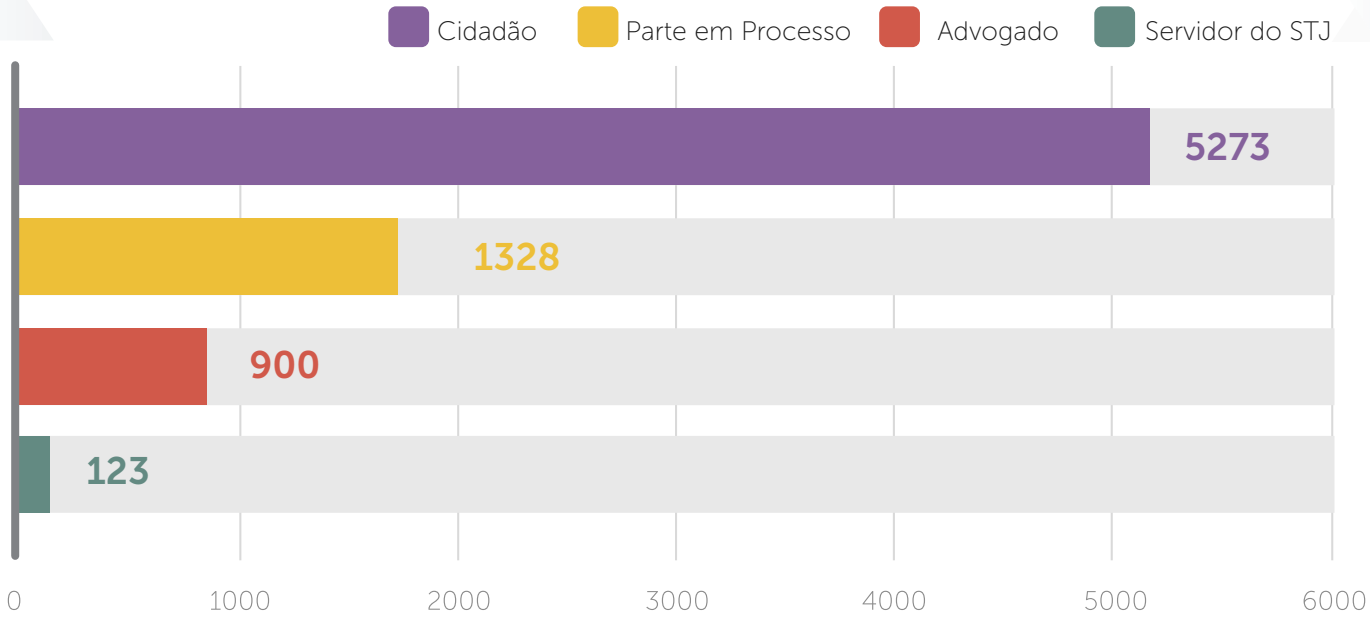
ÁREA RESPONSÁVEL



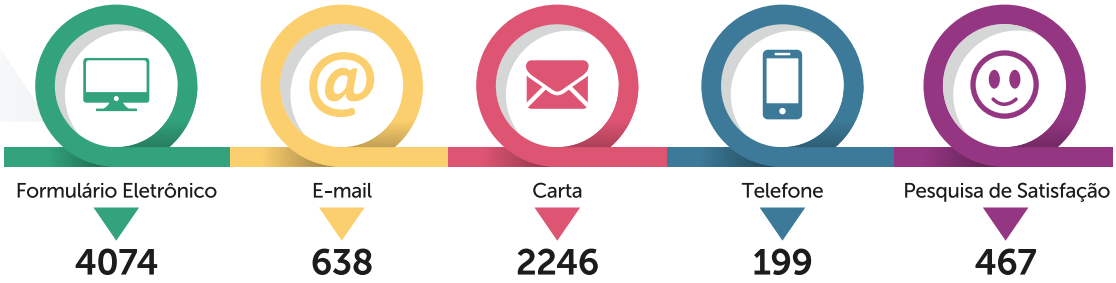
- **Por que esta porcentagem alta de manifestações de "outros órgãos"?**
  Tal fato se deve à grande projeção que o STJ tem perante a sociedade. Percebe-se, também, que há ainda grande confusão, por parte da população em geral, entre as atribuições do STJ e do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, fazendo com que muitas reclamações ou solicitações de informações sobre processos que tramitam nos tribunais de justiça dos estados sejam registradas em nossa Ouvidoria. Atenta a esse fato, a Ouvidoria busca sempre orientar o cidadão na busca do órgão correto para o atendimento de seu anseio.

TIPOS DAS MANIFESTAÇÕES

RELACIONAMENTO COM O STJ



CANAIS DE CONTATO

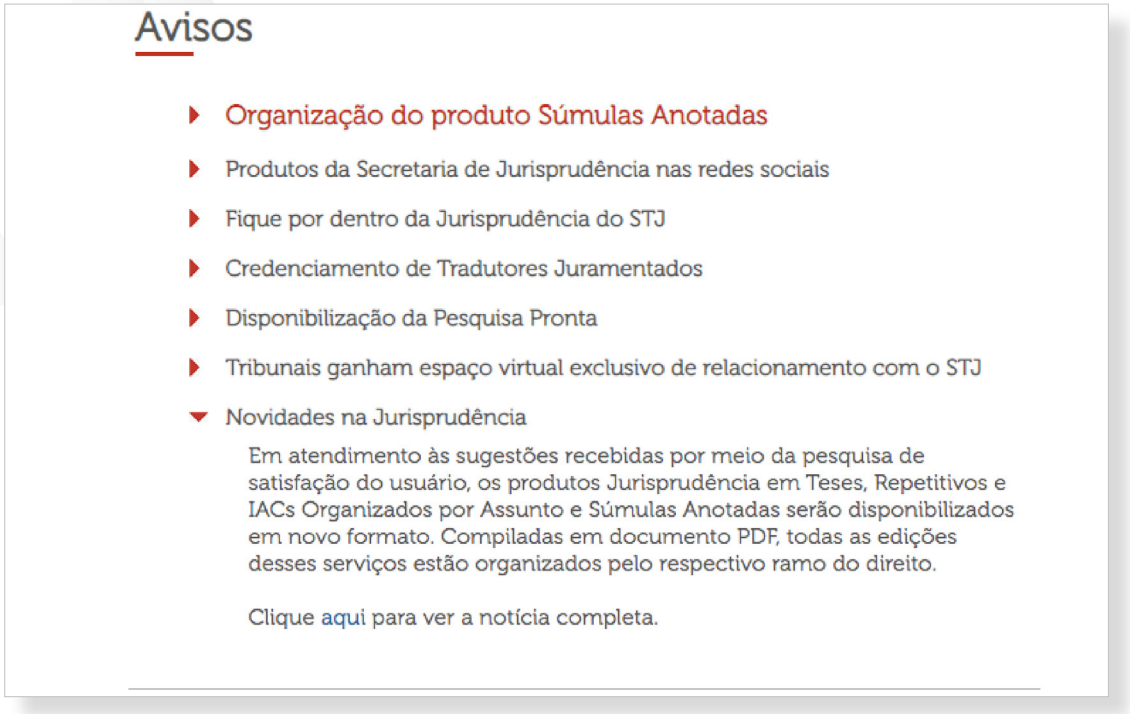


AUMENTO DO RECEBIMENTO DE CARTAS E O CADASTRAMENTO DOS COMENTÁRIOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

As cartas que somaram 672 manifestações em 2018, neste ano saltou para 2.246. O impacto, que já foi grande em 2018, foi maior este ano, pois o processamento das cartas é muito mais apurado e demorado do que o processamento das manifestações recebidas por formulário eletrônico. Algumas rotinas para acelerar e simplificar o processamento das cartas foram implantadas e parcerias com tribunais de justiças de outros estados estão sendo realizadas.

A utilização do formulário eletrônico na página da Ouvidoria é o canal mais efetivo, pois lá há informações acerca da competência da unidade, evitando que o manifestante tenha expectativas equivocadas.

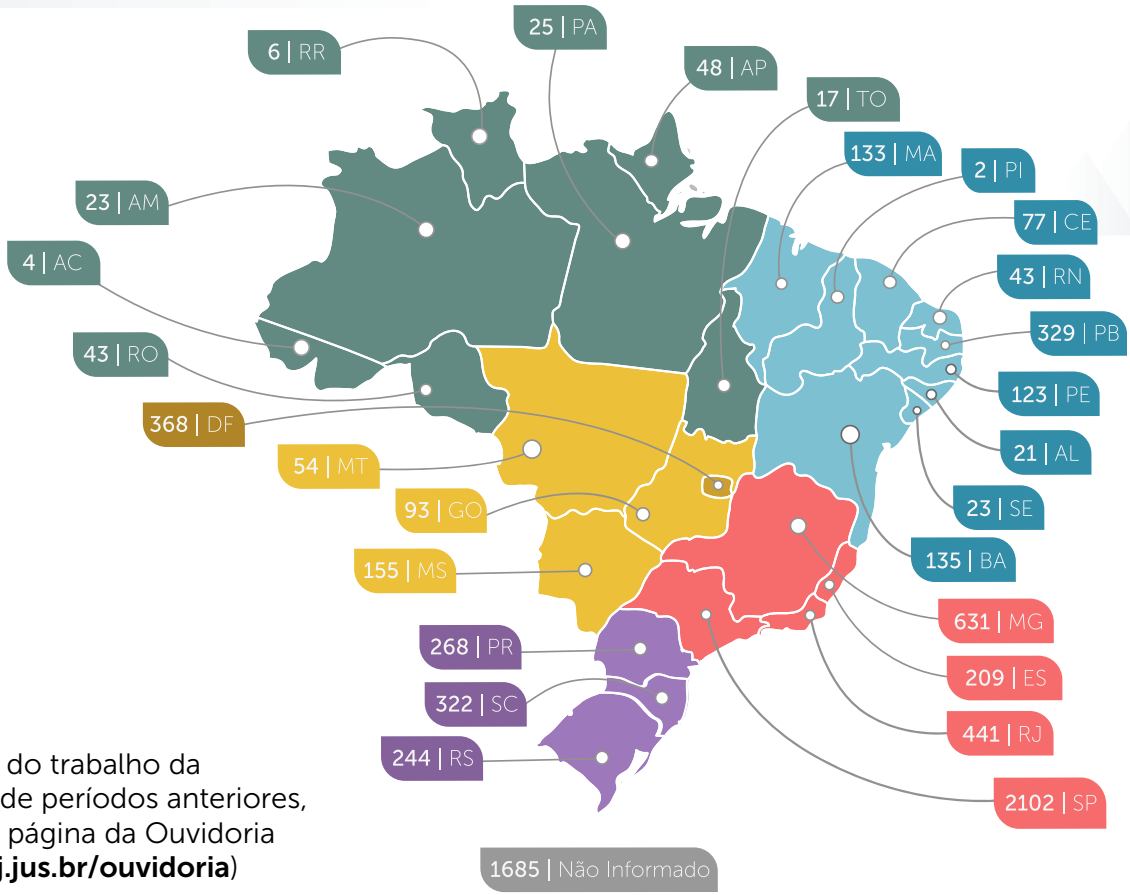
Além deste aumento das cartas, inserimos em nossa rotina o cadastramento dos comentários deixados nas pesquisas de satisfação dos serviços do STJ. Informações valiosas que contribuíram muito para melhoria de alguns serviços, como pode ser vista na notícia divulgada no Portal do STJ do dia 22/07/2019, intitulada **"Publicações de Repetitivos e IACs, Jurisprudência em Teses e Súmulas Anotadas têm novo formato"**.



Estamos atentos a todos os comentários deixados pelos avaliadores dos serviços!

É muito importante deixar a sua contribuição! Para acessar todas as pesquisas basta acessar **http://www.stj.jus.br/webstj/pesquisa/**.

DISTRIBUIÇÃO POR ESTADO



Todas as estatísticas do trabalho da Ouvidoria, inclusive de períodos anteriores, estão disponíveis na página da Ouvidoria na internet (**www.stj.jus.br/ouvidoria**)

GERENCIAMENTO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO INSTITUCIONAL

A Ouvidoria também gerencia a pesquisa de satisfação dos cidadãos com o STJ, fornecendo os dados para as unidades do tribunal. Estes dados compõem o indicador estratégico "Satisfação do cidadão" que resultou com 79,08% de satisfação com os serviços do Tribunal em 2019. Mais informações acerca deste indicador podem ser encontradas nos relatórios de desempenho institucional, por meio do link *<http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Institucional/Gestao-estrategica/Planejamento-estrategico/Relatorios-de-Desempenho.aspx>*.

Eis o demonstrativo de avaliações respondidas neste ano:

Janeiro	5.813	**Julho**	6.264
Fevereiro	8.868	**Agosto**	8.207
Março	8.104	**Setembro**	8.392
Abril	8.636	**Outubro**	8.165
Maio	3.866	**Novembro**	6.944
Junho	3.273	**Dezembro**	5.079
TOTAL GERAL			**96.742**

Fonte: SGI - Quantitativo de respostas da pesquisa de satisfação em 2019

PROJETO ALINHAMENTO ESTRATÉGICO STJ 2020

O projeto "Alinhamento Estratégico STJ 2020" converge os esforços estratégicos das unidades operacionais da Corte na busca pelo alcance dos resultados institucionais. É o segundo ano que a unidade afere seus resultados, representado no "Radar da Estratégia", com as cinco dimensões de mensuração.

A figura abaixo demonstra o desempenho em 2019:

ALGUNS DESTAQUES NOS INDICADORES AFERIDOS:

- **Satisfação com os serviços da Ouvidoria:** finalizamos o ano com média de 76,02% de satisfação. Fazemos a análise e tratamento dos comentários deixados na pesquisa de satisfação da unidade, que transitam entre elogios e reclamações sobre a competência de atuação da unidade. A Ouvidoria sempre atenta ao cidadão, prima por manter a excelência em seu atendimento; continuar seus esforços para manter suas orientações mais atualizadas e prestar um atendimento o mais personalizado e célere possível.

- **Fomentar a transparência Ativa:** Este indicador mostra a relação do número de solicitações baseadas na Lei de Acesso à Informação com o número de informações totais solicitadas na Ouvidoria. A média anual desta relação ficou em 3,87%, corroborando a quantidade e a qualidade das informações disponíveis no Portal do STJ, bem como a efetividade da política de transparência ativa do tribunal.

- **Recursos às solicitações do SIC:** Estes indicador mede a taxa de recorribilidade dos pedidos de informação que se enquadrem na Lei de Acesso à Informação e avalia, diretamente, a qualidade das respostas prestadas aos pedidos de informação que se enquadrem na Lei de Acesso à Informação e, indiretamente, o grau de transparência do Tribunal. A média anual ficou em 3,92% de recorribilidade, corroborando a quantidade e a qualidade das informações disponíveis no Portal do STJ, bem como a efetividade da política de transparência ativa do tribunal. Não entram no cálculo deste indicador os recursos indeferidos e não recebidos.

- **Comprometimento do servidor na Ouvidoria:** O indicador é resultado da pesquisa envolvendo a satisfação, a produtividade, o estresse, o absenteísmo e a intenção de rotatividade. A título de exemplo, as servidoras da unidade realizaram 320 h de ações de treinamento neste ano, contra 241 h em 2018, demonstrando seu comprometimento. Além disso a satisfação das servidoras na unidade ficou em 100% neste ano

- **Governança na Ouvidoria:** Conseguimos atingir 76,88% de maturidade em governança da transparência (a meta é de 73,5%), que caracteriza o estágio "aprimorado" da unidade. Colaborou para isso a publicação da Carta de Serviços (**http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Contato-e-ajuda/Ajuda/Carta-de-Servicos**), onde estão agrupados todos os serviços do tribunal e é explicado, de forma clara e simples, como são os processos de trabalho e as formas de atendimento.

- **Consumo de Papel:** verificamos que em 2019 solicitamos 7 resmas de papel, reduzindo em 58% o consumo de papel em relação ao último ano. Isto, mesmo com aumento significativo das cartas, que são respondidas via ofício impressos.

AÇÕES DA OUVIDORIA - 2019

AÇÃO DE CAPACITAÇÃO PARA MELHORIAS NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Após os devidos trâmites para autorização da contratação da ação de capacitação, a Ouvidoria e a ECORP fizeram várias pesquisas no mercado e optaram pelo treinamento "Elaboração e Análise de Pesquisas de Opinião" ministrado pelo professor Dr. Luis Pilli. O treinamento ocorreu nos dias 28 e 29 de novembro, onde foram apresentadas noções de pesquisas de satisfação, elaboração de questionários, seleção de amostras, métodos de coleta de dados, entre outros tópicos.A oferta do curso foi direcionada para servidores de todas as unidades que possuem serviços que são aferidos no indicador "Satisfação do cuidadão".

NOVOS CANAIS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

A Ouvidoria tem a finalidade de aprimorar o relacionamento do Tribunal da Cidadania com a sociedade. Para tanto, utiliza-se de variados canais de atendimento.

Acompanhando os avanços tecnológicos e objetivando atingir novos públicos, a Ouvidoria iniciou – em parceria com a Secretaria de Jurisprudência – estudos sobre o Chatbot. Trata-se de ferramenta que utiliza inteligência artificial para personalizar e agilizar o atendimento às manifestações recebidas na Ouvidoria.

A funcionalidade permite, também, estender o atendimento realizado de forma humana nas páginas de internet e intranet do STJ e possibilitar a automação de atendimento (***chatbot***).

O levantamento de unidades do STJ interessadas na ferramenta e dos respectivos requisitos técnicos foram concluídos em outubro. O próximo passo é o processo licitatório, que está programado para o primeiro semestre de 2020.

Espera-se que a ferramenta amplie e facilite o acesso do cidadão ao STJ.

REALIZAÇÃO DO EVENTO "15 ANOS DA OUVIDORIA"

A Ouvidoria foi inserida no organograma deste Tribunal pela Resolução n. 3, de 26 de abril de 2004. Completou, portanto, 15 anos de funcionamento em 2019.

Durante sua trajetória, relevantes trabalhos foram desenvolvidos. A título de ilustração, a Ouvidoria é gestora do Indicador Estratégico "Satisfação do Cidadão" e responsável pela operacionalização da Lei de Acesso à Informação nessa Corte.

Considerando a instituição de comissão organizadora das comemorações dos 30 anos do STJ – Portaria STJ/GP n. 300/2018 -, a Ouvidoria propôs um evento institucional, que fez parte das comemorações do aniversário da Corte.

A comemoração foi realizada em 12/6/2019, no mezanino do STJ. Na ocasião, os ministros que já ocuparam o cargo de Ouvidor do STJ foram homenageados com placas comemorativas.

O evento contou com a presença do Ministro Claudio Mascarenhas, ouvidor do TST, e do Desembargador Hermenegildo, ouvidor-geral do TJDFT.

Além disso, houve a exibição de um vídeo institucional, contando a história da Ouvidoria e algumas de suas realizações.

Para encerrar, o Ministro Marco Aurélio Bellizze, que ocupava o cargo de ouvidor do STJ naquela data e o Ministro João Otávio de Noronha, Presidente da Corte, proferiram discursos expressivos sobre o papel da Ouvidoria.

CINEDEBATE

A Ouvidoria tem a atribuição de exercer a interlocução do Tribunal com os cidadãos, inclusive com os servidores. Por isso, em 10/4/2019, uma integrante da equipe compôs a mesa de debate após a exibição do filme "Chega de fiufiu". A ação foi parte do Programa de Participação Institucional Feminina do STJ – Equilibra.

CURSO APLICAÇÃO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO AO CONTEXTO DO STJ

Em junho, a Ouvidoria lançou - em parceria com a ECORP - o primeiro curso auto instrucional sobre Lei de Acesso à Informação no contexto do STJ.

A Lei de Acesso à Informação – LAI, editada em 2011, consolida a cultura da transparência na administração pública.

Ao longo dos anos, a Ouvidoria percebeu que muitos conceitos trazidos pela lei ainda geram insegurança e dúvidas nos servidores. Por isso, desenvolveu este curso. Por meio dele, é possível compreender não só o propósito da norma, mas também como ela é operacionalizada nessa Corte.

De julho a novembro, 91 servidores participaram da ação de educação a distância.

AÇÃO EDUCACIONAL "ATENDIMENTO AO PÚBLICO"

A Ouvidoria, diante das reclamações recebidas sobre o atendimento prestado por alguns colaboradores do Tribunal, sugeriu a realização de um curso, dirigido a eles, sobre atendimento ao público.

A ação foi realizada pela primeira vez em 2018, entretanto, devido à boa receptividade dos participantes e ao aumento da procura pelo curso, foram realizadas outras duas turmas em julho de 2019. Ao todo, 94 prestadores de serviço e estagiários foram contemplados com esta ação educacional, oferecida de forma voluntária por uma servidora da unidade.

E o sucesso se repetiu nas novas turmas. A satisfação com o curso, segundo avaliação de reação feita com os participantes, foi de 90%.

RANKING DA TRANSPARÊNCIA DO PODER JUDICIÁRIO

O Conselho Nacional de Justiça editou a Resolução CNJ n. 260/2018, que promoveu alterações na Resolução CNJ n. 215/2015, que dispõe sobre o acesso à informação e a aplicação da Lei n. 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação – no Poder Judiciário.

Dentre as alterações promovidas, está a instituição do Ranking da Transparência, cuja pontuação é obtida conforme a quantidade e a qualidade das informações veiculadas na página de cada tribunal ou conselho.

Em 2018, primeira edição do ranking, o STJ obteve 75% de adesão aos critérios avaliados. Ao longo do primeiro semestre de 2019, a Ouvidoria, as unidades detentoras das informações e a Secretaria Geral da Presidência trabalharam para melhorar o desempenho no ranking.

E o esforço se mostrou efetivo: a pontuação do STJ subiu quase 5 pontos percentuais em 2019. Alcançamos 79,70% de aderência aos requisitos.

A divulgação do ranking deste ano foi feita em agosto. Desde então, a Ouvidoria vem trabalhando com as demais unidades na melhoria da página da transparência, visando novo crescimento na próxima avaliação.

Vale lembrar que o resultado obtido nesse ranking é critério para pontuação no Prêmio CNJ de Qualidade 2019.

CASOS DE SUCESSO

Exclusão da marca d'água do STJ nos documentos publicados, melhorando a visualização

Manifestação: (Cod.: 171228)

Prezados,

Eu ...., advogada, inscrita na ...., venho através deste e-mail apresentar sugestão, fruto da minha experiência pessoal, enquanto usuária do portal do Superior Tribunal de Justiça portadora de deficiência visual.

Tenho enorme dificuldade para ler os julgados disponibilizadas, pois a marca d?água em cinza escuro presente em todas as decisões desta Corte dificulta bastante a leitura, imagino que outros usuários PCDs possam ter o mesmo problema.

Ante o exposto gostaria de sugerir que fosse disponibilizada uma versão da decisão sem o referido símbolo.

Desde já agradeço a atenção e providências

Solução:

Foi esclarecido que não será possível tecnicamente retirar a marca d'água dos documentos já publicados, mas que ajustes foram realizados para que o sistema do Diário da Justiça Eletrônico (Dje) publique documentos sem a marca a partir de 02/12/2019.

CASOS DE SUCESSO

Sugestão para melhorias na Central de Processo Eletrônico

Manifestação: (Cod.: 162906)

Boa tarde, gostaria de fazer as seguintes sugestões sobre a visualização de processos na Central de Processos:

a) sugiro que seja modificado o sistema de informática da central de processos para que seja possível visualizar as peças processuais com tela inteira e sem precisar fazer download. No formato atual podemos visualizar a peça processual apenas no canto da tela, mas fica em espaço pequeno e de difícil leitura, o ideal seria visualizar na tela inteira do computador. Para isso temos que fazer download da peça, o que, por várias razões, muitas vezes não é prático;

b) na mesma linha da sugestão acima, sugiro alterarem o sistema para que seja possível visualizar a íntegra do processo em PDF em tela inteira e sem precisar fazer download para tanto. E de modo que o usuário possa percorrer todas as páginas do processo apenas clicando.

O sistema de visualização de processos eletrônicos do Trib. Justiça de São Paulo possibilita as formas de visualização acima sugeridas.

c) estou acostumado com sistemas de informática, mas gostaria de sugerir o campo ?índice? da visualização de processos na central seja modificado para tornar as informações mais claras. O formato atual é de difícil leitura e entendimento das fases e peças processuais. Muitas vezes constava um campo com ?íntegra do processo?

CASOS DE SUCESSO

para ser visualizado por download. Faço o dowload mas vejo que não havia a íntegra do processo, mas apenas uma parte deste, talvez 1 volume, não sei ao certo.

Espero ter colaborado e estou à disposição por email para maiores esclarecimentos caso sejam necessários.

Solução:

A sugestão passou por análise técnica e foi implementado o novo visualizador de autos na Central de Processo Eletrônico, contemplando as sugestões do manifestante. A mudança entrou em vigor no dia 08/03/2019, conforme matéria divulgada no site do STJ: **Central do Processo Eletrônico agora permite visualizar processos em tela cheia**.

CASOS DE SUCESSO

Mudanças na disponibilização do Diário de Justiça Eletrônico

Manifestação: (Cod.: 165409)

Prezados senhores.

A disponibilização das notas através do diário da justiça deste tribunal era um serviço confiável e muito bem elaborado.

Entendo que temos sempre que procurar evoluir mas infelizmente estas mudanças feitas no diário da justiça não foram eficazes.

O sistema se tornou lento e pouco confiável e mesmo disponibilizando as páginas em PDF para download o jeito de se pesquisar demanda muito mais tempo do que no formato antigo.

Ao se fazer a pesquisa utilizando as ferramentas do site ela não retorna resultados confiáveis visto que já localizei nomes no PDF que não foram localizados pela pesquisa no site.

Por gentileza, retornem ao modelo antigo. Ele era mais fácil, mais simples e mais confiável.

CASOS DE SUCESSO

Manifestação: (Cod.: 165468)

Boa tarde,

Todos os dias temos que fazer a leitura do Diário Oficial, e desde o dia 30/01/2019 que o STJ deixou de disponibilizar o arquivo em .pdf, disponibilizando apenas zipado. Acontece que quando abrimos esse arquivo zipado, ele nos gera mais de 7.000 arquivos, assim tendo que ser aberto um por um, se tornando inviável essa leitura todos o dias.

Gostaria de solicitar que volte a disponibilizar esses diário em pdf (assim como todos os órgãos judiciais do Brasil), facilitando sua leitura.

Solução:

A mudança do formato do DJE ocorreu após pesquisa interna na qual a administração objetivou melhorar a performance do sistema de publicação. Devido às muitas reclamações recebidas após a implementação das modificações, a Ouvidoria enviou para a Presidência para conhecimento. Por fim, a Ouvidoria esclareceu que apesar da mudança, a íntegra da edição – na versão eletrônica – continuava disponível para consulta na página do DJe. Além disso, o sistema de pesquisa disponível para os usuários continua a oferecer acesso às comunicações oficiais do STJ com a mesma facilidade de antes. E fez orientações sobre os novos tipos de pesquisas implantados. Superado esta primeira reação dos clientes do serviço, prestadas as informações pertinentes, as reclamações não mais perduraram.

STJ
SUPERIOR
TRIBUNAL DE JUSTIÇA