



STJ
SUPERIOR
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RELATÓRIO da Ouvidoria 2020



COMPOSIÇÃO EM JANEIRO DE 2021

Ministro Humberto Eustáquio Soares Martins (Presidente)
Ministro Jorge Mussi (Vice-Presidente e Corregedor-Geral da Justiça Federal)
Ministro Felix Fischer
Ministro Francisco Cândido de Melo Falcão Neto
Ministra Fátima Nancy Andrichi
Ministra Laurita Hilário Vaz
Ministro João Otávio de Noronha
Ministra Maria Thereza Rocha de Assis Moura (Corregedora Nacional de Justiça)
Ministro Antonio Herman de Vasconcellos e Benjamin
Ministro Geraldo Og Nicéas Marques Fernandes
Ministro Luis Felipe Salomão
Ministro Mauro Luiz Campbell Marques
Ministro Benedito Gonçalves (Diretor da Revista)
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
Ministro Sérgio Luiz Kukina (Ministro Ouvidor)
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

Ministro Sérgio Luiz Kukina (Ouvidor)
Tatiana A. Estanislau de Souza (Ouvidora auxiliar)
Valéria Ferraz Guimarães (Assessora)
Cláudia Valadares de Carvalho (Assistente)
Cristina Magalhães Silva (Assistente)
Juliana da Costa Tavares Reis (Assistente)

PROJETO GRÁFICO

Coordenadoria de Mídias

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça, regulamentada pela Resolução STJ n. 20, de 18 de dezembro de 2013, é a unidade responsável pelo diálogo do Tribunal com os cidadãos e servidores, com a finalidade de aperfeiçoar constantemente o relacionamento da Corte com a sociedade.

Além disso, é a unidade gestora do indicador estratégico do Tribunal “Satisfação do Cidadão” e operacionaliza o Serviço de Informações ao Cidadão - SIC e a Carta de Serviços do STJ.

O ano de 2020 iniciou sob a gestão da Ministra Assusete Magalhães, primeira Ministra Ouvidora da história do STJ, até novembro, quando o cargo foi assumido pelo Ministro Sergio Kukina.

Em um ano marcado por grandes transformações e adaptações que foram impostas a todos, em razão da pandemia ocasionada pelo coronavírus, a Ouvidoria seguiu traçando seus esforços para o fortalecimento do seu papel institucional e da participação do cidadão. A equipe teve de se adaptar à uma nova realidade, tanto na forma de trabalhar como de atuar, e a unidade foi protagonista na comunicação entre o Tribunal e a sociedade, assim como entre o Tribunal e os servidores e colaboradores.

Dentre as diversas atividades desenvolvidas, ressaltamos a criação, no âmbito da Ouvidoria do STJ, em agosto de 2020, da Ouvidoria das Mulheres, em momento em que uma crise sanitária de proporção mundial fez exacerbar, no Brasil, os níveis já alarmantes de violência doméstica.

Ao término do ano, a Ouvidoria apresenta o relatório das ações realizadas e das conquistas alcançadas no período, registrando e agradecendo o integral apoio da Presidência do Superior Tribunal de Justiça às iniciativas da Ouvidoria.

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

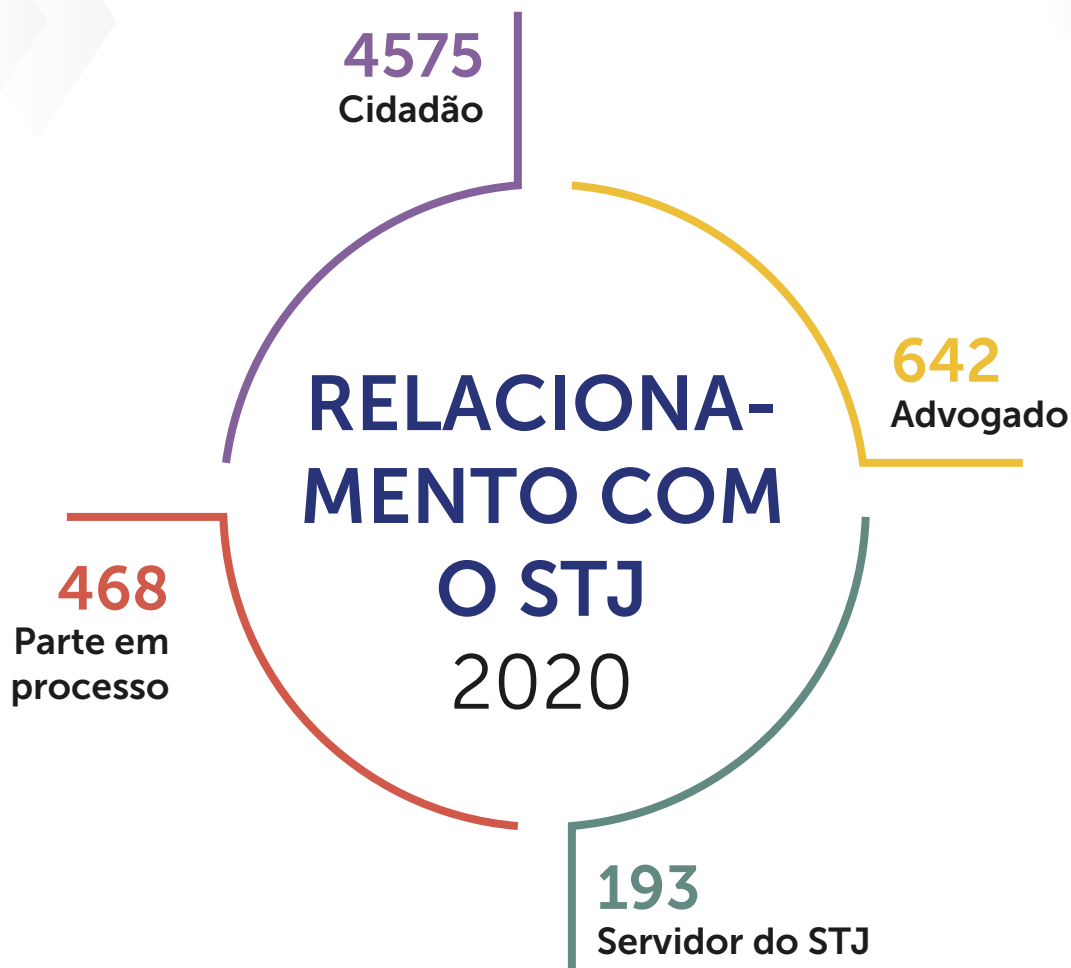
DADOS ESTATÍSTICOS DE 2020



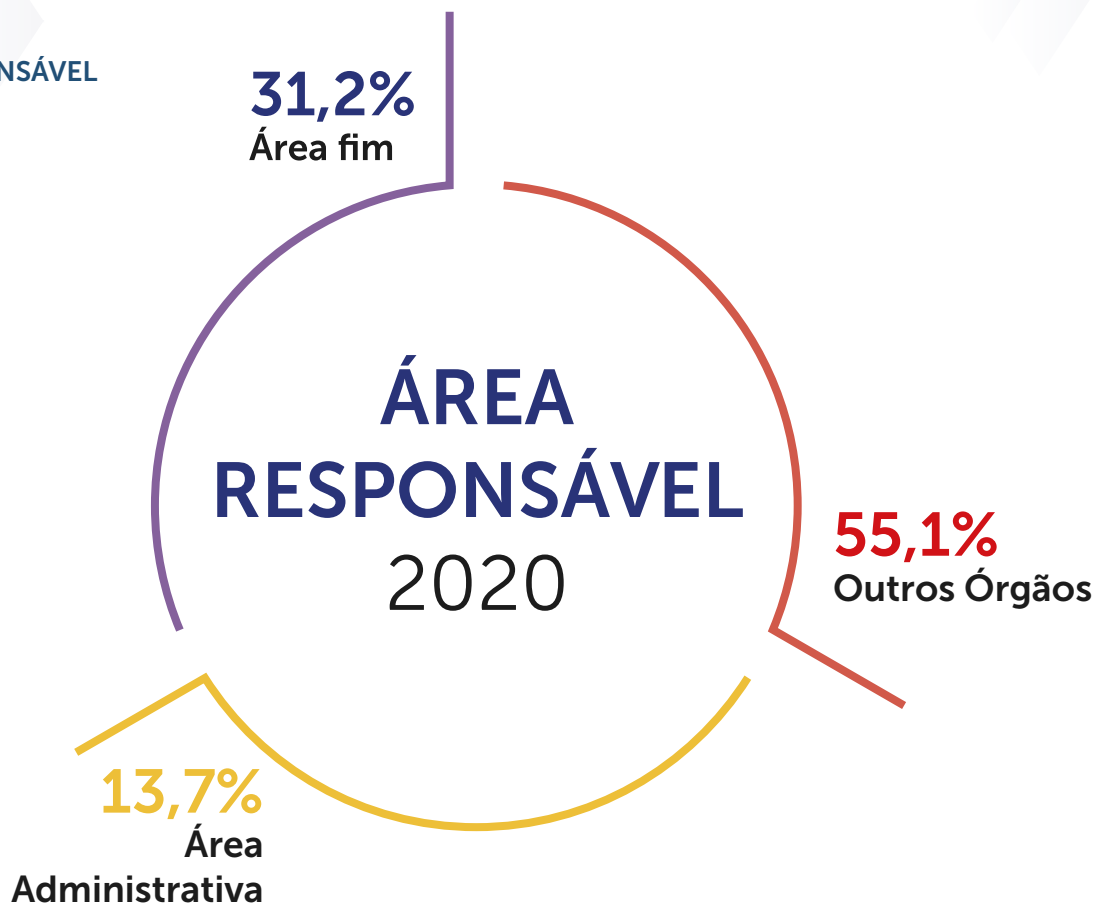
ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES

Processo Eletrônico
Lei de Acesso à Informação **Jurisprudência**
Sistema Push Referente ao Site
Institucional
Informações Processuais
Morosidade Jurisdicional
Administrativo **Concurso/Estágio**
Orientação Jurídica





ÁREA RESPONSÁVEL

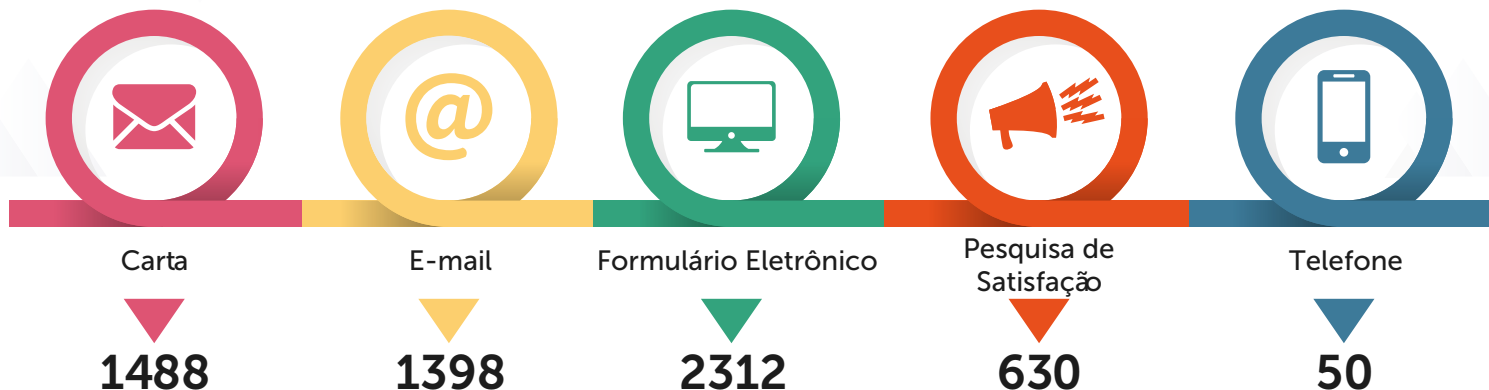


PORQUE ESTA PORCENTAGEM ALTA DE MANIFESTAÇÕES DE “OUTROS ÓRGÃOS”?

Em 2020, a situação peculiar por que passamos ocasionou um aumento do número de cartas recebidas e também um aumento das manifestações, muitas delas sobre o auxílio emergencial instituído pelo Governo Federal.

A grande procura da população com solicitações sobre assuntos da competência de outros órgãos públicos se deve à grande projeção que o STJ tem perante a sociedade. Percebe-se também que há ainda confusão, por parte da população em geral, entre as atribuições do Superior Tribunal de Justiça 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.

CANAIS DE CONTATO



MUDANÇA NO FLUXO DE TRABALHO DE RECEBIMENTO DE CARTAS

Neste ano as cartas representaram 1.488 manifestações, um pouco menos que em 2019 (2.246), entretanto o número total de cartas recebidas pela Ouvidoria atingiu a soma de 4.017.

A divergência entre o número total de cartas recebidas e o número de cartas que foram tratadas como manifestação é explicado pelo novo procedimento adotado diante da publicação da Instrução Normativa STJ/GP n. 6/2020 (que autoriza a Secretaria Judiciária a devolver ou encaminhar petições protocoladas no âmbito do STJ). Com essa publicação, a Seção de Protocolo Judicial do Tribunal passou a remeter as correspondências recebidas à Defensoria Pública da União.

Considerando esse novo procedimento, a Ouvidoria fez contato com a Seção de Protocolo Administrativo, para que fosse observada a Instrução Normativa STJ/GDG n. 23/2015 no encaminhamento das correspondências recebidas por meio físico (cartas), a fim de que a Ouvidoria pudesse continuar respondendo aos cidadãos que se dirigem ao Superior Tribunal de Justiça.

Assim, a partir de 4 de junho de 2020, a Ouvidoria passou a ser a unidade competente para receber, diretamente do Protocolo Administrativo, todas as correspondências, para triagem prévia e identificação dos casos que estejam dentro de sua competência institucional. Os expedientes que não se inserem nas atribuições da Ouvidoria são encaminhados à Coordenadoria de Atendimento e Protocolo Judicial - CATJ, unidade na qual devem ser protocolados e remetidos à Defensoria Pública da União - DPU, conforme preceituado na IN STJ/GP n. 6/2020 e no Acordo de Cooperação Técnica n. 2/2020, celebrado pelo STJ com aquela instituição. As cartas que são da competência da Ouvidoria, por sua vez, são cadastradas em nosso sistema como manifestação de Ouvidoria e tratadas como tal. Isso também implicou, a partir de junho, na redução do número manifestações que têm como canal de contato a carta pois, antes dessa mudança no processo de trabalho, todas as cartas eram cadastradas como manifestação de Ouvidoria, e não somente as que são da nossa atribuição. Essa mudança melhorou e agilizou o tratamento dados às cartas.

Cartas
recebidas:
4.017

Cartas cadastradas
como demanda de
Ouvidoria:
1.488

Cartas enviadas ao
Protocolo Judicial
/ à DPU:
2.529

Nesse ano foi também estabelecida uma parceria com o TJDFT para o envio das correspondências de competência daquele tribunal via SEI, o que implicou em agilização do atendimento e economia de material de escritório, sobretudo papel e envelope.

CADASTRO DOS COMENTÁRIOS DEIXADOS NAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

Em 2020, continuamos o trabalho de cadastramento dos comentários deixados nas pesquisas de satisfação dos serviços do STJ, que representaram 630 manifestações.

Esses comentários trouxeram informações valiosas, que contribuiriam muito para melhoria de alguns serviços como, por exemplo, a mudança no leiaute das páginas de pesquisa da jurisprudência e de pesquisa processual do STJ. As alterações realizadas nessas páginas foram baseadas nos comentários da pesquisa, que são enviados, mensalmente, às unidades.

Notícias

SERVIÇO

14/09/2020 08:35

Nova página de Jurisprudência traz mais facilidade para pesquisar

Para melhorar a experiência dos usuários, a **página** de Jurisprudência no site do Superior Tribunal de Justiça (STJ) ganhou uma nova versão. A partir de sugestões e críticas recolhidas pela **Pesquisa de Satisfação** e pela **Ouvidoria** do tribunal, foram implementadas alterações que resultaram, principalmente, em um novo visual da página e na simplificação da pesquisa.

Agora, após digitar o critério de pesquisa, o usuário já é direcionado para os acórdãos. Nas abas superiores, ele vai encontrar os resultados da busca nos acórdãos, nas súmulas, nas decisões monocráticas e nos demais produtos da Secretaria de Jurisprudência (Informativo de Jurisprudência, Jurisprudência em Teses, Pesquisa Pronta, Legislação Aplicada, e Repetitivos e IACs Organizados por Assunto), com a indicação da quantidade de documentos encontrados.

(Fonte: <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/14092020-Nova-pagina-de-Jurisprudencia-traz-mais-facilidade-para-pesquisar.aspx>)

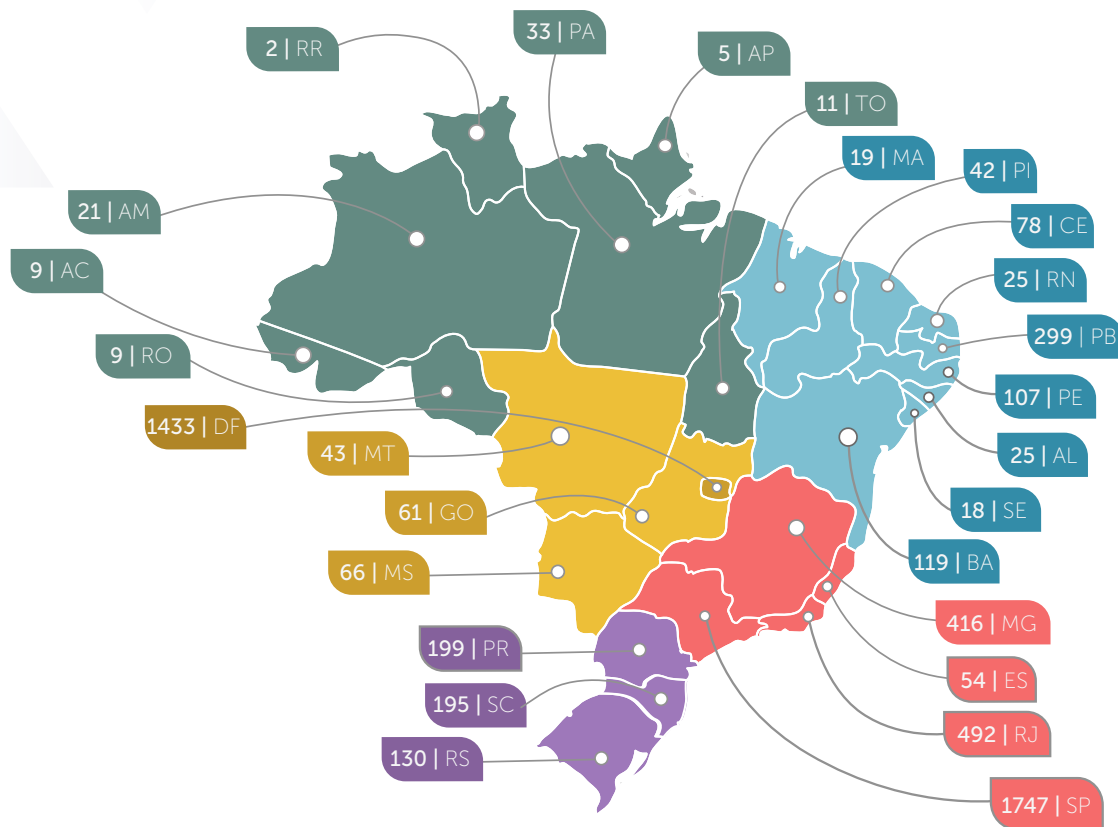
RECEBIMENTO DE MANIFESTAÇÕES POR MEIO DO E-MAIL

Em razão das medidas implementadas para prevenir o contágio pelo coronavírus, em 2020 foram tratadas as manifestações recebidas por e-mail, que somaram 1.398 manifestações cadastradas.

Ressaltamos que a utilização do formulário eletrônico no Sistema de Ouvidoria (SOU) é ainda o canal mais efetivo, pois em nossa página há informações acerca da competência da unidade, bem como perguntas frequentes que evitam que o manifestante tenha expectativas equivocadas.

O SOU entrou no ar em 28 de fevereiro de 2020 e reúne os antigos sistemas de manifestações e o Serviço de Informação ao Cidadão. Em dezembro o sistema passou por uma atualização para receber as solicitações sobre tratamento de dados pessoais, fundamentados na Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD.

DISTRIBUIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES POR ESTADO



Todas as estatísticas do trabalho da Ouvidoria, além dos relatórios de gestão da unidade, estão disponíveis em nossa página 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 apresentou um índice de 77,39% de satisfação com os serviços do Tribunal em 2020. 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	4.879	Julho	5.742
Fevereiro	6.369	Agosto	6.762
Março	6.477	Setembro	6.856
Abril	5.295	Outubro	7.178
Maio	6.536	Novembro	7.072
Junho	6.798	Dezembro	4.516
Total Geral			74.480

Fonte: SGI - Quantitativo de respostas da pesquisa de satisfação em 2020

Em 2020, por força de determinação da Auditoria Interna, houve a reformulação da pesquisa e, a partir de 2021, o Tribunal contará com duas formas de pesquisa: uma, chamada de transacional, para medir a satisfação com o serviço prestado, e outra, denominada relacional, para apurar a qualidade do serviço do STJ, segundo a percepção da sociedade.

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. O resultado da unidade é representado no "Radar da Estratégia", que contém cinco dimensões de mensuração, conforme a figura abaixo, que demonstra o desempenho acumulado de 2020:

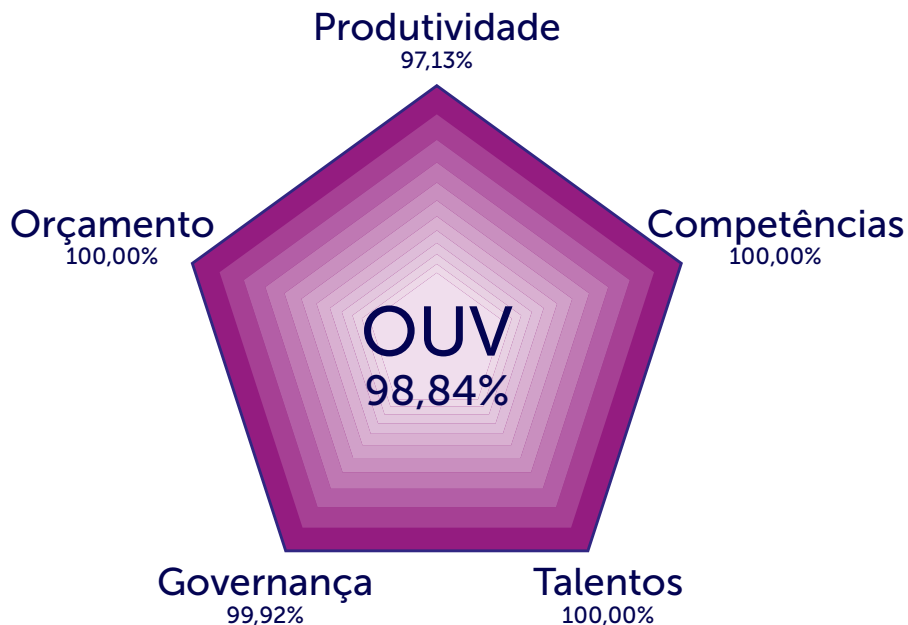


Figura 1- Radar da Estratégia da Ouvidoria (2020) – Fonte: STRATEJ

O resultado do ano de 2020 no radar da Ouvidoria demonstra o cumprimento das metas estabelecidas em 98,84%.

Alguns destaques nos indicadores aferidos:

RECLAMAÇÕES POR DEMORA NO JULGAMENTO E RECLAMAÇÕES POR OUTROS MOTIVOS

Com resultado de 11,92% e 12,56%, respectivamente, fechamos o ano com os melhores resultados destes dois indicadores, desde o início de sua medição. A melhora do primeiro indicador, "Reclamações por demora no julgamento", decorreu do aumento da produtividade do Tribunal que, de março a dezembro, julgou mais de 525 mil processos. Já a melhora verificada quanto ao segundo indicador, "Reclamações por outros motivos", decorreu das ações feitas pela Ouvidoria junto às unidades cujos serviços foram objeto de reclamações anteriores e que, assim, puderam aprimorar sua atuação.

GESTÃO OUV

Atingimos 99,04% de aderência aos critérios medidos. Evoluímos com a melhora dos controles internos, com a sustentabilidade dos processos, com a gestão participativa e por resultados e com a adoção de metas individuais que, por sua vez, surgiram com a adoção do trabalho remoto como uma das medidas para combater o contágio pelo coronavírus.

RECURSOS ÀS SOLICITAÇÕES DO SIC

Este indicador mede a relação entre quantidade de recursos deferidos, apresentados em face dos pedidos de acesso à informação, ou seja, pedidos fundamentados na LAI, e o total de pedidos recebidos fundamentados na LAI. Em 2020, alcançamos um índice de 0,84% nesse indicador, cuja meta é ficar abaixo de 5%. Dos oito recursos que foram interpostos no período, três não foram recebidos, por não se enquadrarem nas hipóteses legais de cabimento de recursos (na verdade se tratava ou de novo pedido de acesso à informação, ou de uma compreensão equivocada quanto ao motivo da negativa). Quatro foram indeferidos e somente um foi deferido. A Ouvidoria colhe os frutos da atenção dispensada ao tratamento de solicitações oriundas do Serviço de Informação ao Cidadão, em que prima por responder com completude quando as informações ainda não estão disponibilizadas no portal da Transparência, além de fomentar a sua divulgação nesse espaço.

AÇÕES DA OUVIDORIA - 2020

1. ADEQUAÇÃO DO ATENDIMENTO NA OUVIDORIA DURANTE A PANDEMIA

Considerando os termos das Resoluções STJ/GP n. 4/2020 e 5/2020 (que estabeleceram medidas temporárias de prevenção ao contágio pelo novo coronavírus), a Ouvidoria passou a desempenhar suas funções de forma remota, a partir do dia 19 de março de 2020.

Tal medida perdurou até 31 de agosto, quando da publicação das resoluções STJ/GP n. 19/2020 e 21/2020, que estabeleceram a volta gradual dos servidores às dependências do Tribunal, em sistema de rodízio.

Durante esse período (março a agosto de 2020), o atendimento na Ouvidoria não ficou prejudicado. Foi garantido e priorizado o atendimento ao público interno e externo tanto remotamente quanto pelos meios de comunicação disponibilizados pela Ouvidoria (telefone, formulário eletrônico e e-mail). Ressaltamos que o indicador “agilidade no atendimento” atingiu a meta anual de “até 4 dias para resposta”.

2. REFORMULAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Em novembro de 2019 houve a oferta, pela Ouvidoria, em parceria com o Centro de Formação e Gestão Judiciária - CEFOR, dos módulos 1 e 2 da capacitação “Elaboração e Análise de Pesquisa de Satisfação”, e, no período de julho a setembro de 2020, a oferta do módulo 3 do referido curso, de forma virtual.

O curso abordou os principais aspectos envolvidos em um projeto de pesquisa de mercado e opinião, com ênfase em estudos de satisfação. Foram tratadas as questões relacionadas ao planejamento, execução e análise desses projetos.

Participaram do curso os integrantes da Comissão instituída para a reformulação da pesquisa, medida que seguiu uma das recomendações da Auditoria Interna, qual seja, “garantir a participação formal, na elaboração da nova pesquisa, dos gestores relacionados às unidades que terão seus serviços avaliados, em especial, no momento da formulação dos quesitos para a consulta aos usuários”.

A Comissão chegou à conclusão de que, para atendimento aos fins almejados pelas unidades e pelo Tribunal com a pesquisa de satisfação, o ideal seria a existência de duas formas de pesquisa. Uma, chamada de transacional, para medir a satisfação com o serviço prestado, e outra, denominada relacional, para apurar a qualidade do serviço do STJ, segundo a percepção da sociedade.

Com os insumos levantados no curso, foram criados novos instrumentos de pesquisa institucional (relacional), considerando os diferentes públicos que poderão compor o universo de entrevistados: cidadão, tribunais e advogados. Os resultados obtidos com esses instrumentos serão o insumo para a aferição do indicador estratégico.

As pesquisas transacionais, hoje existentes, continuarão de forma permanente, visando avaliar a satisfação com o serviço prestado/oferecido por unidade específica do Tribunal, compondo o processo de alinhamento à estratégia de cada unidade do STJ.

3. FALE COM O PRESIDENTE

Complementando o trabalho da Ouvidoria e em sintonia com ela, o Presidente do STJ, Ministro Humberto Martins, em iniciativa pioneira, abriu, em setembro de 2020, um canal de diálogo do Tribunal da Cidadania com a sociedade, recebendo ele pessoalmente, em data designada, cidadãos interessados em fazer sugestões, críticas e denúncias, que são recebidas, selecionadas e agendadas pela Ouvidoria do STJ.

O projeto *Fale com o Presidente – de mãos dadas: magistratura e cidadania* foi criado pelo Ministro Humberto Martins em setembro de 2020, e tem o objetivo de aproximar o Tribunal e a sociedade, possibilitando que o cidadão entre em contato direto com o Presidente do STJ, em horários definidos e agendados. Cada pessoa tem dez minutos para conversar presencialmente com o presidente do Tribunal sobre qualquer assunto.

Quem se inscrever terá liberdade para expor seus pensamentos e, mesmo que o assunto não seja da competência primária do STJ, as demandas serão registradas, encaminhadas e solucionadas dentro das possibilidades do Tribunal.



Ao todo, dezoito pessoas participarão de cada sessão de audiências. Os pedidos são feitos na Ouvidoria do STJ pelo e-mail falecomopresidente@stj.jus.br. A solicitação deve ocorrer com até 72 horas de antecedência. Haverá confirmação até 48 horas antes da audiência, por e-mail ou pelo telefone indicado pelo cidadão.

A primeira audiência foi realizada em 28 de outubro, quando foram recebidas doze pessoas.

Alguns dos temas abordados pelos participantes foram morosidade da justiça, questões previdenciárias, concursos públicos e terceirização de serviços.

As demais audiências foram realizadas em 30 de novembro e 14 de dezembro, resultando em mais de 30 pessoas atendidas.

4. CRIAÇÃO DA "OUVIDORIA DAS MULHERES" E PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA NO PROGRAMA "EQUILIBRA"

A Instrução Normativa STJ/GP n. 12/2020 instituiu, no âmbito da Ouvidoria do STJ, a Ouvidoria das Mulheres do STJ, cujo objetivo principal é ser um canal de escuta ativa destinado ao recebimento das demandas das magistradas, servidoras, estagiárias e demais colaboradoras do Tribunal relacionadas à igualdade de gênero, participação feminina e violência contra a mulher.

A atuação da Ouvidoria das Mulheres do STJ se dará por meio de quatro frentes de ação:

1. receber sugestões, elogios, reclamações e denúncias das magistradas, servidoras, estagiárias e demais colaboradoras do Tribunal relativas à igualdade de gênero, participação feminina e violência contra a mulher;
2. propor, com base nas demandas recebidas, a adoção de iniciativas que busquem a igualdade de gênero, a participação feminina e o combate à violência contra a mulher no âmbito do STJ;
3. promover a integração entre a Ouvidoria das Mulheres, as unidades do Ministério Público e as demais instituições envolvidas na prevenção e no combate da violência contra a mulher; e
4. propor o estabelecimento de parcerias com instituições públicas ou privadas e iniciativas tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas pelo STJ, pelo Programa de Participação Institucional Feminina e pela própria Ouvidoria das Mulheres.

Para atendimento às ações da Ouvidoria das Mulheres, duas iniciativas já foram concretizadas: a assinatura de acordo de cooperação técnica, em 6 de novembro de 2020, entre o Superior Tribunal de Justiça e o Conselho Nacional do Ministério Público, com a interveniência da Ouvidoria do STJ e da Ouvidoria Nacional do Ministério Público, para a troca de informações e de experiências entre as instituições, bem como a inclusão da Ouvidoria na comissão do Programa de Participação Institucional Feminina do STJ-Programa Equilibra, fomentando a Ouvidoria o aludido Programa com sugestões e alicerçando a construção de ações do Equilibra, a partir das demandas recebidas pela Ouvidoria.

5. ACORDOS DE COOPERAÇÃO TÉCNICA ENTRE CNJ, CGU E CNMP

O Superior Tribunal de Justiça firmou, em 2020, acordos de cooperação técnica com a Controladoria-Geral da União, o Conselho Nacional de Justiça e o Conselho Nacional do Ministério Público, com interveniência das Ouvidorias das instituições signatárias.

Os três acordos de cooperação possuem o mesmo objetivo: o intercâmbio de dados, conhecimentos, informações e experiências, visando ao fortalecimento e à disseminação de mecanismos de participação social, controle social e avaliação social de políticas públicas e serviços públicos, além da conjugação de esforços para viabilizar a eventual integração dos sistemas de informação das Ouvidorias referidas e realizar ações de educação com vistas ao desenvolvimento e ao aperfeiçoamento dos servidores envolvidos, mediante a implementação de ações conjuntas ou de apoio mútuo e atividades de interesses comuns.

ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA ENTRE O SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA E A CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Em 12 de novembro de 2020 o Superior Tribunal de Justiça, pelo seu Presidente, Ministro Humberto Martins, com a interveniência da Ministra Ouvidora, Assusete Magalhães, firmou acordo de cooperação técnica com a Controladoria-Geral da União, representada pelo Ministro Wagner de Campos Rosário, com a interveniência do Ouvidor-Geral da União, Valmir Gomes Dias.

O acordo tem por objetivo primordial a troca de experiências com a Ouvidoria-Geral da União, sobretudo no que se refere à experiência desse órgão com

a Rede Nacional de Ouvidorias, com o Fala.BR e PROFOCO - Programa de Formação Continuada em Ouvidoria. Como primeira ação desse acordo, haverá o compartilhamento, com o STJ, da série de cursos ofertados pela CGU e que compõem a “Certificação em Ouvidoria”, com sua adaptação, pelo STJ, para a realidade e especificidades das Ouvidorias Judiciais.

ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA ENTRE O SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA E O CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA

Em solenidade realizada em 20 de outubro de 2020, o Superior Tribunal de Justiça, pelo seu Presidente, Ministro Humberto Martins, com a interveniência da Ministra Ouvidora, Assusete Magalhães, assinou acordo de cooperação técnica com o Conselho Nacional de Justiça, por seu Presidente, Ministro Luiz Fux, com a interveniência do Ouvidor do CNJ, Conselheiro André Luis Guimarães Godinho.

O aludido acordo visa a atuação conjunta das duas Ouvidorias na concepção e desenvolvimento de iniciativas que permitam o aperfeiçoamento das Ouvidorias Judiciais. Assim, o Conselho Nacional de Justiça auxiliará o STJ na adaptação dos cursos que compõem a “Certificação em Ouvidoria”, ofertados pela CGU; na disseminação do material para todo o Poder Judiciário, por meio da criação da Certificação em Ouvidoria Judicial. Além disso, faz parte do escopo do acordo a junção de esforços para a criação da Rede de Ouvidorias do Poder Judiciário.



ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA ENTRE O SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA E O CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

O Superior Tribunal de Justiça, por seu Presidente, Ministro Humberto Martins, com interveniência da Ministra Ouvidora, Assusete Magalhães, firmou, em solenidade realizada por videoconferência, em 6 de novembro de 2020, acordo de cooperação técnica com o Conselho Nacional do Ministério Público, por seu Presidente, o Procurador-Geral da República, Antônio Augusto Brandão de Aras, com a interveniência do Ouvidor Nacional do Ministério Público, Conselheiro Oswaldo D´Albuquerque.

Pelo acordo, o Conselho Nacional do Ministério Público irá fornecer treinamentos e expertise para o atendimento na Ouvidoria das Mulheres do STJ, assim como receber e processar as denúncias recebidas na Ouvidoria do STJ. Outra iniciativa será a troca de experiências entre as Ouvidorias e a realização de estudos para verificar a viabilidade de integração dos sistemas de Ouvidorias das duas instituições.

Como se destacou, o presente acordo vem ao encontro, entre outros objetivos, da criação da Ouvidoria das Mulheres, no âmbito da Ouvidoria do STJ, bem como da Resolução CNJ n. 351, de 28/10/2020, que instituiu, no Poder Judiciário, uma política de prevenção e enfrentamento do assédio moral, do assédio sexual e da discriminação, estabelecendo o



acolhimento de manifestações de tal ordem, inclusive, pelas Ouvidorias Judiciais.

Dados do CNJ revelam que o Judiciário brasileiro terminou o ano de 2019 com um aumento, em relação a 2018, de 9,9% de processos de violência doméstica, de 4,9% de processos de feminicídio e de 19,9% de medidas protetivas concedidas. Para agravar tal cenário, a restrição de movimento, desde março de 2020, durante a pandemia do Covid-19, exacerbou naturalmente as tensões e os já alarmantes índices de violência doméstica.

Nessa conjuntura, além das várias ações conjuntas entre as Ouvidorias acordantes, previstas no Plano de Trabalho que integra a avença, com prazos fixados para sua implementação, busca-se estabelecer um fluxo interinstitucional rápido e de fácil acesso às denúncias, entre outras, de violência contra a mulher, recebidas pela Ouvidoria do STJ, com sua remessa à Ouvidoria Nacional do Ministério Público, que, em sendo o caso, as encaminhará aos órgãos competentes do Ministério Público.

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

Em junho de 2019, a Ouvidoria lançou, em parceria com o Centro de Formação e Gestão Judiciária - CEFOR, o primeiro curso autoinstrucional sobre a 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, motivo pelo qual desenvolveu esse curso. Por meio dele, é possível compreender não só o propósito da norma, mas também como ela é operacionalizada nesta Corte. Em 2020, o curso também foi ofertado para os colaboradores do STJ.

O quadro abaixo relaciona os números de inscritos no curso:

Turma	2020
Servidores	172*
Colaboradores	46
TOTAL	218

**Dados até a turma de outubro/2020*

7. PARTICIPAÇÃO NOS COMITÊS DE “POLÍTICA DE GOVERNANÇA DE DADOS” E “NORMATIZAÇÃO DA LGPD NO STJ”

A Portaria STJ/GDG n. 175/2020 instituiu Comissão com objetivo de elaborar a política de governança de dados do STJ, como forma de responder, entre outras, à necessidade de acesso às informações geradas no órgão e às exigências da Lei Geral de Proteção de Dados e da Lei de Acesso à Informação. A necessidade de instituição de uma política geral de gestão de dados vai ao encontro do resultado da auditoria realizada pelo Tribunal de Contas da União na qual foram feitas determinações, especialmente, no que diz respeito à divulgação de dados abertos do Tribunal no âmbito da Lei de Acesso à Informação. Quando do início dos trabalhos para atendimento dessas determinações, verificou-se que a demanda se correlacionava com o projeto de implementação de uma política geral de governança de dados para o órgão, que visaria, entre outros objetivos, atender à maior necessidade de transparência dos dados gerados no STJ, bem como às exigências de legislações que tratam dessa matéria.

Com a reunião inaugural realizada em 26 de fevereiro, após reuniões semanais, o comitê entregou, em 11 de maio, a minuta da Política de Governança de Dados do STJ para deliberação da Administração.

Encerrados os trabalhos de elaboração da Política de Governança de Dados, o Diretor-Geral orientou que as normas complementares àquela política fossem elaboradas pelos mesmos servidores que participaram da Comissão instituída pela Portaria STJ/GDG 175/2020, em conjunto com outros representantes de outras secretarias do Tribunal. Como primeira norma, foi escolhida a regulamentação da Lei Geral de Proteção de Dados no STJ. Com essa orientação, tal comissão foi instituída pela Portaria STJ/GDG n. 326/2020, posteriormente substituída pela comissão instituída pela Portaria STJ/GDG n. 590/2020.

8. GRUPO FOCAL COM CHEFES DE GABINETES

Em setembro de 2020 a Ouvidoria realizou uma reunião com chefes de cinco gabinetes de Ministros do STJ para um *brainstorming* destinado a discutir como a Ouvidoria poderia melhorar sua atuação junto aos gabinetes. Eis algumas das ideias levantadas:

- As comunicações feitas pela Ouvidoria devem continuar a ser feitas de forma eletrônica, via SEI ou via e-mail.
- Periodicamente poderia haver o envio de relatórios com informações complementares detalhadas das manifestações enviadas pela Ouvidoria, tais como sinalização de “Metas do CNJ”, de “recursos repetitivos”, de “embargos declaratórios” e informações relativas a habeas corpus ou mandado de segurança, por exemplo.
- Encaminhamento, à Ouvidoria, das ligações telefônicas e correspondências, físicas e digitais, recebidas nos gabinetes que não sejam afetas à atuação dessas unidades.
- Estabelecimento de parâmetros para o encaminhamento das manifestações aos gabinetes com base no tipo de ação e ramo do direito.

De posse das sugestões apresentadas, a Ouvidoria deu início imediato aos procedimentos necessários para a respectiva implementação. Agora, somente a última sugestão encontra-se pendente de concretização, pois requer novos encontros com chefes de gabinetes de Ministros das diferentes Seções do Tribunal.

9. RELACIONAMENTO COM OUTRAS OUVIDORIAS

Entre as atribuições do ouvidor auxiliar, está “manter intercâmbio com outras Ouvidorias públicas para a troca de experiências e o desenvolvimento de ações voltadas ao aperfeiçoamento dos serviços prestados”. Nesse sentido, foram realizadas as seguintes iniciativas durante o período:

3º ENCONTRO NACIONAL DE OUVIDORIAS JUDICIAIS

Em fevereiro deste ano, a Ouvidoria participou do “3º Encontro Nacional de Ouvidorias Judiciais”. O evento foi coordenado pela Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará e realizado em Fortaleza. Na ocasião, foram debatidos temas relevantes para o desenvolvimento e aperfeiçoamento das Ouvidorias Judiciais, como: participação popular e transparência das relações, público interno, desafios e perspectivas, redes sociais, comunicação e *marketing* da Ouvidoria, atendimento humanizado, combate à desinformação, pacificação do ambiente sociopolítico e ético, acessibilidade, compliance e adaptação às novas tecnologias e mídias, entre outros.



Esses temas foram discutidos nos quatro painéis apresentados: “Acessibilidade, inclusão das pessoas com deficiência e acesso à justiça”, apresentado pelo advogado e ex-ministro do TSE Joelson Dias; “Ética e transparência na administração pública”, apresentado pelo magistrado do poder Judiciário espanhol Pedro Félix Álvarez de Benito; “As Ouvidorias e o compromisso com o cidadão”, ministrado pelo presidente do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho (COLEOUV), desembargador José Luiz Campos Xavier, e o painel “Poder Judiciário e redes sociais”, ministrado pela gerente de políticas públicas Rebeca Garcia e pelo gerente jurídico do Facebook Brasil, Rodrigo Ruf.

Na ocasião, a Ouvidora auxiliar, Tatiana Estanislau, representou a Ministra Ouvidora e participou da mesa de abertura e da mesa destinada à discussão sobre a criação da Rede de Ouvidorias, momento em que a Ouvidoria do STJ apresentou o projeto que foi encaminhado, posteriormente, ao Conselho Nacional de Justiça.

VISITA DOS SERVIDORES DA “CENTRAL DO CIDADÃO” DO STF

Em visita ocorrida em 11 de março, antes da implementação das medidas preventivas ao contágio pelo coronavírus, a Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça recebeu representantes do Supremo Tribunal Federal (STF), para a troca de experiências sobre o funcionamento das Ouvidorias.



Foram tratados diversos temas, como a forma de lidar com as demandas diárias e com as solicitações de dados fundamentadas na Lei de Acesso à Informação.

Compareceram o assessor chefe da Central do Cidadão do STF, Adauto Cidreira, o gerente da Comunicação com o Cidadão, Jean Soares, e o gerente da área de Informações, Reinaldo Siqueira.

O saldo da reunião foi positivo: “Além da troca de experiências, conseguimos entender como o trabalho é feito aqui e compreender as boas práticas já adotadas”, avaliou Jean Soares.

PROJETO REDE DE OUVIDORIAS COM O CNJ

Enviado ao CNJ em julho de 2020, o projeto objetiva o fortalecimento e a integração das atividades das Ouvidorias Judiciais, de modo a contribuir para o alcance das metas nacionais do Poder Judiciário e o aprimoramentos meios de comunicação entre as Ouvidorias.

ENCONTRO VIRTUAL COM OUVIDORIA DO TRE/PR

Em julho fizemos reunião com os servidores da Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Paraná para mostrar o funcionamento do Sistema de Ouvidoria – SOU e do fluxo de trabalho da Ouvidoria.

10. RANKING DA TRANSPARÊNCIA DO PODER JUDICIÁRIO

Com o advento da Resolução CNJ n. 260/2018, que instituiu o “*Ranking da Transparência do Poder Judiciário*”, o Superior Tribunal de Justiça vem aferindo, desde 2018 e sob a coordenação da Ouvidoria, o seu grau de aderência aos requisitos estabelecidos pelo Conselho Nacional de Justiça.

O *ranking* tem como objetivo a valorização dos tribunais e conselhos que mais se destacam no fornecimento de informação de maneira clara e organizada, dentro do escopo da Lei n. 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), de forma ativa no Portal da Transparência.

Os itens sob avaliação estão distribuídos em nove temas, compostos por 85 perguntas, por exemplo, se os órgãos publicam os objetivos estratégicos, metas e indicadores, os levantamentos estatísticos sobre a atuação do órgão, o calendário das sessões colegiadas, a ata das sessões dos órgãos colegiados, a relação de diárias e passagens, o campo denominado “Serviço de Informações ao Cidadão” na página inicial, informações sobre licitações e contratos e, sobre pessoal, entre outros.

O STJ vem, a cada ano, aumentando a pontuação obtida no referido *ranking*. Em 2018, primeiro ano de aferição, o STJ alcançou 75%. No ano seguinte, 79,7% e agora, em 2020, chegamos a 85,97% de adequação aos critérios do *ranking*. A Ouvidoria atua junto à Presidência para viabilizar a adequação dos itens que não estão em conformidade com o disposto na Resolução CNJ n. 260/2018.

Ressalta-se a importância dessas ações, uma vez que a pontuação no *Ranking da Transparência* é critério de pontuação no “Prêmio CNJ de Qualidade”. Além disso, o “índice de transparência” é um dos indicadores do macro desafio “Fortalecimento da Relação Institucional do Judiciário com a Sociedade”, de acordo com a Estratégia Nacional do Poder Judiciário para o sexênio 2021-2026, estabelecida pelo CNJ por meio da Resolução n. 325/2020.

11. AÇÕES DE EDUCAÇÃO REALIZADAS PELAS SERVIDORAS

Com o apoio e o incentivo da Ministra Ouvidora, as servidoras da Ouvidoria realizaram 362h de capacitação na gestão, mesmo que virtualmente, como foi o caso das ações realizadas a partir de abril/2020.

Destaquem-se as ações de caráter gerencial e as voltadas à reformulação da pesquisa de satisfação institucional e à Lei Geral de Proteção de Dados.

12. SELEÇÃO INTERNA PARA CAPTAÇÃO DE NOVOS SERVIDORES

Em setembro de 2020 foi realizada seleção interna, na qual a Ouvidoria buscava um servidor com perfil para atuar no Escritório de Transparência e Controle Social e outro para atuar no Escritório de Relacionamento com o Cidadão. Houve muitos inscritos e foram selecionadas duas servidoras, que iniciaram os trabalhos, na Ouvidoria, em outubro de 2020.

O aumento do corpo de servidores era um antigo anseio da Ouvidoria, dadas as novas atribuições que a unidade vem assumindo e sua consolidação, a cada dia, como unidade estratégica do Tribunal. A concretização desse anseio foi possível graças à atuação da Ministra Ouvidora e ao apoio dado pelo Ministro Humberto Martins, nos primeiros dias de sua gestão.

CASOS DE SUCESSO

Manifestações sobre as medidas de prevenção da covid-19, trabalho remoto e retorno gradual ao trabalho presencial

Uma das competências da Ouvidoria é sugerir à Administração, com base nas demandas dos usuários, ações administrativas que conduzam à melhoria dos serviços prestados pelas unidades administrativas do Tribunal.

Com a publicação da Resolução STJ/GP n. 21/2020 em 16/9/2020 (que estabelece o retorno gradual do trabalho presencial no âmbito do Superior Tribunal de Justiça, após a suspensão em março) a Ouvidoria recebeu 62 manifestações de servidores do Tribunal referindo-se, em sua maioria, à irrisignação quanto à volta do trabalho presencial considerando a alta produtividade obtida, e divulgada, pelo Tribunal, durante o período de trabalho remoto.

Após o Diretor-Geral ter expedido orientações aos gestores do Tribunal sobre procedimentos a serem observados quanto ao assunto, e o Presidente Ministro Humberto Martins (nota publicada em 22/9 na intranet do Tribunal) ter se pronunciado com esclarecimentos acerca das preocupações manifestadas, abordamos a questão junto aos manifestantes, explicitando as fundamentações apresentadas pela Administração e orientando os servidores que encontrassem alguma dificuldade ou que apresentassem alguma situação específica a nos procurar, inclusive, informando a nossa disposição em intermediar situações junto às chefias ou à Administração do Tribunal.

Outra demanda recebida pela Ouvidoria durante o período do retorno gradual das atividades presenciais foi o pedido para que mais portarias abrissem a partir das 6h, pois só uma ficava aberta nesse horário, gerando aglomeração dos servidores e colaboradores. Enviada a demanda à unidade responsável, mais uma portaria foi aberta nesse horário para que tal fato não mais ocorresse.

CASOS DE SUCESSO

Publicação das decisões da Presidência durante o recesso forense

Em sugestão recebida via formulário eletrônico, o demandante, que se identificou como advogado, provocou a análise do Tribunal quanto à possibilidade de se proceder às publicações no Diário de Justiça Eletrônico no período de recesso e férias forenses.

Em sua manifestação, o o demandante argumentou:

“Observa-se, no entanto, que o Tribunal tem adotado a prática de não liberar publicações do Diário Eletrônico nos citados períodos, acumulando as publicações do período para a primeira edição do diário do mês posterior às férias dos ministros.

Sem atacar as citadas férias definidas pelo Regimento Interno, observa-se que a não disponibilização de publicações e do diário eletrônico nos períodos de férias dos ministros não tem razão de ser.

Conforme é notório, o Superior Tribunal de Justiça mantém o seu funcionamento durante as férias dos ministros, especialmente no que diz respeito aos setores da Presidência, órgão ao qual a secretaria responsável pelo diário eletrônico é funcionalmente vinculada.

Com exceção do recesso forense compreendido de 20 de dezembro a 06 de janeiro, definido pelo art. 81, §2º do RISTJ, portanto, o tribunal tem sua ampla estrutura administrativa em funcionamento, estando de férias tão somente os ministros.

Ademais, ainda que, em sede processual civil, os dias do começo e do vencimento do prazo serão protraídos para o primeiro dia útil seguinte, se coincidirem com dia em que não há expediente forense regular (art. 224, §1º do Código de Processo Civil), inexistente regra processual que impeça que as publicações / intimações sejam realizadas durante as férias forenses.

CASOS DE SUCESSO

Isso porque, pela leitura do disposto no art. 212, §2º e 214 do Código de Processo Civil, são expressamente autorizadas a realização de atos judiciais de citações e intimações no período de férias forenses, independentemente de autorização judicial, mesmo que, conforme citado, entenda-se que não devam se iniciar a contagem dos prazos.

Entende-se, data vênia, que a disponibilização de intimações por publicação no diário eletrônico no período de férias forenses dá fluidez à disponibilização de intimações, especialmente considerando que a realidade mundial e os princípios da eficiência são incompatíveis com uma paralisação dos feitos por 73 dias no ano, se considerado o período de 20 de dezembro a 31 de janeiro e de 02 a 31 de julho, 20% do ano civil regular.”

A Ouvidoria levou o caso para a análise da Presidência, que terminou por acatar a sugestão e permitir que as decisões proferidas por aquela unidade passassem a ser publicadas durante o recesso e também durante as férias forenses. Importa registrar que, em observância ao disposto no Regimento Interno do STJ e na Lei n. 5.010/1966, os prazos processuais continuarão suspensos durante os feriados (recesso) e as férias forenses.

Conforme notícia veiculada em 18/12/2020¹: “O objetivo é permitir que as partes e os advogados envolvidos no processo possam ter ciência da decisão tomada pelo presidente do STJ, ministro Humberto Martins – ou pelo vice-presidente, ministro Jorge Mussi, no período em que estiver no exercício da presidência.

Assim, o advogado não precisará mais peticionar nos autos para ter acesso à decisão durante esse período. Entretanto, apesar das publicações diárias, nada muda em relação aos prazos recursais, que ficam suspensos e só voltarão a correr normalmente com o início do ano forense, em 1º de fevereiro”.

¹Notícia acessada em < <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/18122020-Decisoes-da-Presidencia-do-STJ-durante-as-ferias-forenses-serao-publicadas-diariamente.aspx> >

CASOS DE SUCESSO

Utilização do nome social nos processos

Por meio de uma demanda recebida em 2017, uma advogada solicitou o apoio da Ouvidoria para alteração do seu cadastro junto ao Tribunal. Seu objetivo era utilizar seu nome social nos processos que patrocina. Ela explica que seu nome social já havia sido homologado no sistema da OAB e na carteira profissional.

Encaminhada a solicitação para as áreas responsáveis, iniciou-se então os estudos para sua implementação. Tais estudos, que se iniciaram com a demanda da Ouvidoria, também visavam proporcionar a aderência do STJ à Resolução CNJ n. 270/2018, que dispõe sobre o uso do nome social pelas pessoas trans, travestis e transexuais usuárias dos serviços judiciários, membros, servidores, estagiários e trabalhadores terceirizados dos tribunais brasileiros.

Ao final desse processo, houve a adaptação dos sistemas do STJ, a fim de que se tornasse possível a utilização, também, do nome social em todos os processos que tramitam no STJ.

Além disso, a própria parte ou advogado pode realizar a atualização de seu cadastro, incluindo seu nome social, por meio da Central do Processo Eletrônico (CPE).



STJ
SUPERIOR
TRIBUNAL DE JUSTIÇA