STJ
SUPERIOR
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

# RELATÓRIO da Ouvidoria 2021

STJ SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

## COMPOSIÇÃO EM JANEIRO DE 2022

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 Andrighi
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 Luíz Kukina
Ministro Paulo Dias de Moura Ribeiro (Ministro Ouvidor)
Ministra Regina Helena Costa (Ouvidora Substituta)
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 Paulo Dias de Moura Ribeiro (Ouvidor)
Ministra Regina Helena Costa (Ouvidora Substituta)
Tatiana A. Estanislau de Souza (Ouvidora auxiliar)
Valéria Ferraz Guimarães (Assessora)
Cláudia Valadares de Carvalho (Assistente)
Juliana da Costa Tavares Reis (Assistente)
Julierne Lopes Velez (Assistente)
Raquel Gouveia Izaias (Colaboradora)
Matheus Henrique Freitas Silva (Colaborador)

## PROJETO GRÁFICO

Coordenadoria de Multimeios

# SUMÁRIO

Introdução ..... 4
Estatísticas das demandas recebidas na unidade ..... 5
Estatísticas da pesquisa de satisfação com os serviços ofertados pelo STJ ..... 11
Alinhamento Estratégico ..... 13
Ações da Ouvidoria em 2021 ..... 15
1. Nova página da Transparência ..... 15
2. Fale com o Presidente ..... 16
3. Lançamento do vídeo institucional da Ouvidoria do STJ ..... 17
4. Pesquisa de Imagem do STJ ..... 18
5. Implantação do *login* único no Sistema de Ouvidoria do STJ - SOU STJ ..... 19
6. Nova página da Ouvidoria ..... 20
7. Participação no grupo de trabalho instituído pelo CNJ para a revisão da Resolução CNJ n. 103/2010 e criação da Rede Nacional de Ouvidorias do Poder Judiciário ..... 21
8. Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD) ..... 22
9. Publicação do guia metodológico da "Pesquisa de satisfação dos serviços do Superior Tribunal de Justiça" ..... 22
10. Relatórios aos Gabinetes de Ministros ..... 24
11. Curso "Ouvidorias Judiciais – Fundamentos e Funcionamento na Prática" ..... 24
12. Participação da Ouvidoria na ambientação dos novos servidores ..... 25
13. Encontro dos servidores com deficiência e com dependentes com deficiência ..... 26
14. Seminário Viva: Valores Institucionais ..... 27
15. Participação em comissões ..... 28
16. Relacionamento com outras Ouvidorias ..... 30
17. *Ranking* da Transparência do Poder Judiciário ..... 31
18. 2ª Reunião Preparatória para o 15º Encontro Nacional do Poder Judiciário ..... 33
Casos de Sucesso ..... 35
1. Página da Transparência - seção Concursos: relação dos cargos vagos com os motivos de vacância de forma detalhada ..... 35
2. Fim da exposição das marcas de monitores dos computadores ..... 35
3. Novos cursos sobre ética ..... 35
4. Alerta no site institucional do STJ sobre e-mails falsos em nome do Tribunal ..... 36
Notícias institucionais sobre a Ouvidoria ..... 38

# INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça, regulamentada pela Resolução STJ/GP n. 9, de 18 de março de 2021, é a unidade responsável pelo diálogo do Tribunal com os cidadãos, com seus membros, com seus servidores e com seus colaboradores, mediante o recebimento de manifestações e o fornecimento de informações institucionais. A Ouvidoria opera como instrumento de gestão participativa e transparente, visando ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à sociedade pelo Tribunal.

Além disso, é a unidade gestora dos indicadores estratégicos "Imagem do STJ", "Satisfação com os serviços do STJ" e "Transparência Institucional".

No âmbito institucional, operacionaliza o Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, a Carta de Serviços do STJ, as Pesquisas de Satisfação dos usuários com os serviços ofertados à sociedade e também recebe as Requisições dos Titulares de Dados Pessoais.

O ano de 2021 iniciou sob a gestão do Ministro Sérgio Kukina, que ocupou o cargo de ouvidor até novembro de 2021, sendo sucedido pelo Ministro Moura Ribeiro, cujo mandato vai até novembro de 2022. Atendendo ao normativo CNJ n. 432/21, a Ministra Regina Helena Costa assumiu o cargo de Ministra Ouvidoria Substituta em 14 de dezembro de 2021.

Neste último ano a atuação da unidade foi focada no fortalecimento de seu papel institucional e, também, da participação do cidadão na administração. Entre as diversas atividades desenvolvidas, destacam-se a participação no grupo de trabalho instituído pelo CNJ para regulamentação da atividade das ouvidorias judiciais; a realização da Pesquisa de Imagem do STJ e o lançamento do curso "Ouvidorias Judiciais – fundamentos e funcionamento na prática".

Ao término do ano civil apresentamos o relatório das ações realizadas no período.

***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**

# ESTATÍSTICAS DAS DEMANDAS RECEBIDAS NA UNIDADE

Apresentamos aqui dados quantitativos dos atendimentos realizados pela Ouvidoria durante o ano de 2021.

Todos estes dados estão disponibilizados em nossa página na internet, em um painel dinâmico, customizável e atualizado diariamente com informações coletadas do banco de dados do sistema de Ouvidoria.

# QUANTIDADE TOTAL DE DEMANDAS RECEBIDAS NA OUVIDORIA EM 2021

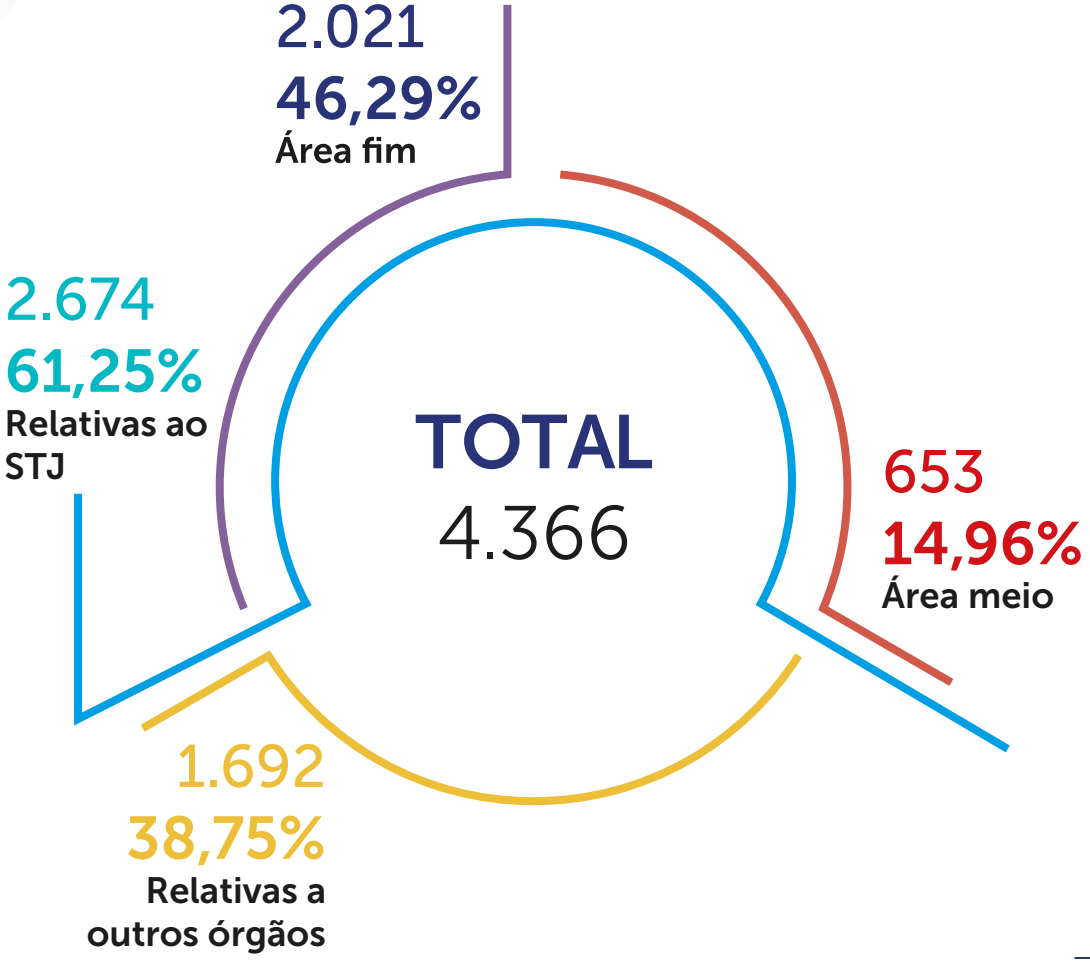
| 1/21 | 2/21 | 3/21 | 4/21 | 5/21 | 6/21 | 7/21 | 8/21 | 9/21 | 10/21 | 11/21 | 12/21 | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 330 | 569 | 452 | 300 | 388 | 323 | 342 | 416 | 274 | 300 | 371 | 301 | 4366 |

# QUANTIDADE DE PEDIDOS APRESENTADOS VIA SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO EM 2021

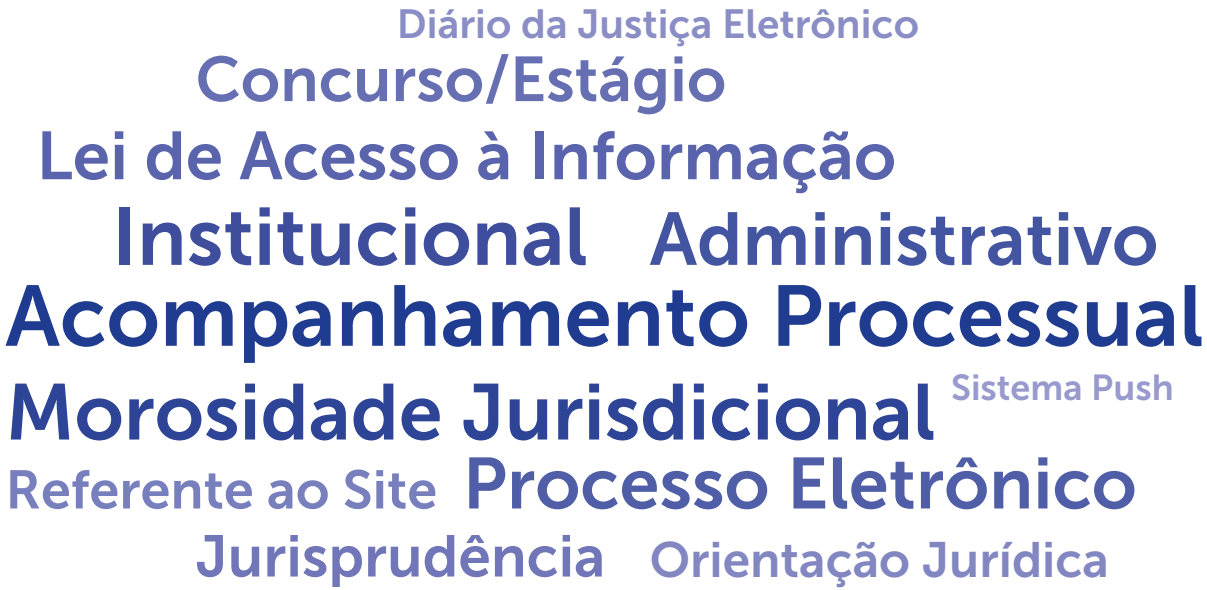
| 1/21 | 2/21 | 3/21 | 4/21 | 5/21 | 6/21 | 7/21 | 8/21 | 9/21 | 10/21 | 11/21 | 12/21 | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 7 | 8 | 9 | 10 | 15 | 13 | 9 | 12 | 15 | 8 | 4 | 8 | 119 |

Em 2021 foram interpostos somente 2 recursos. Destes, um não foi conhecido e o outro foi indeferido.

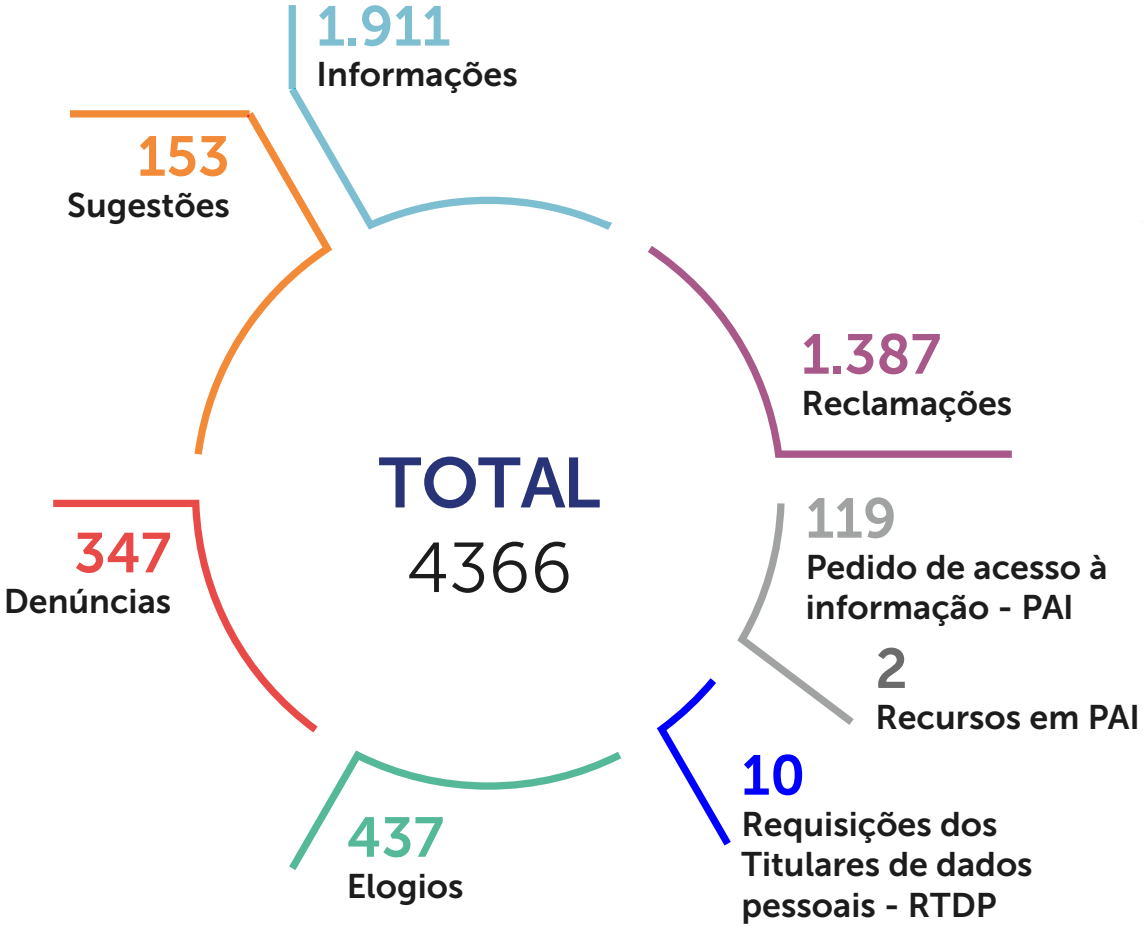
# NATUREZA DAS DEMANDAS



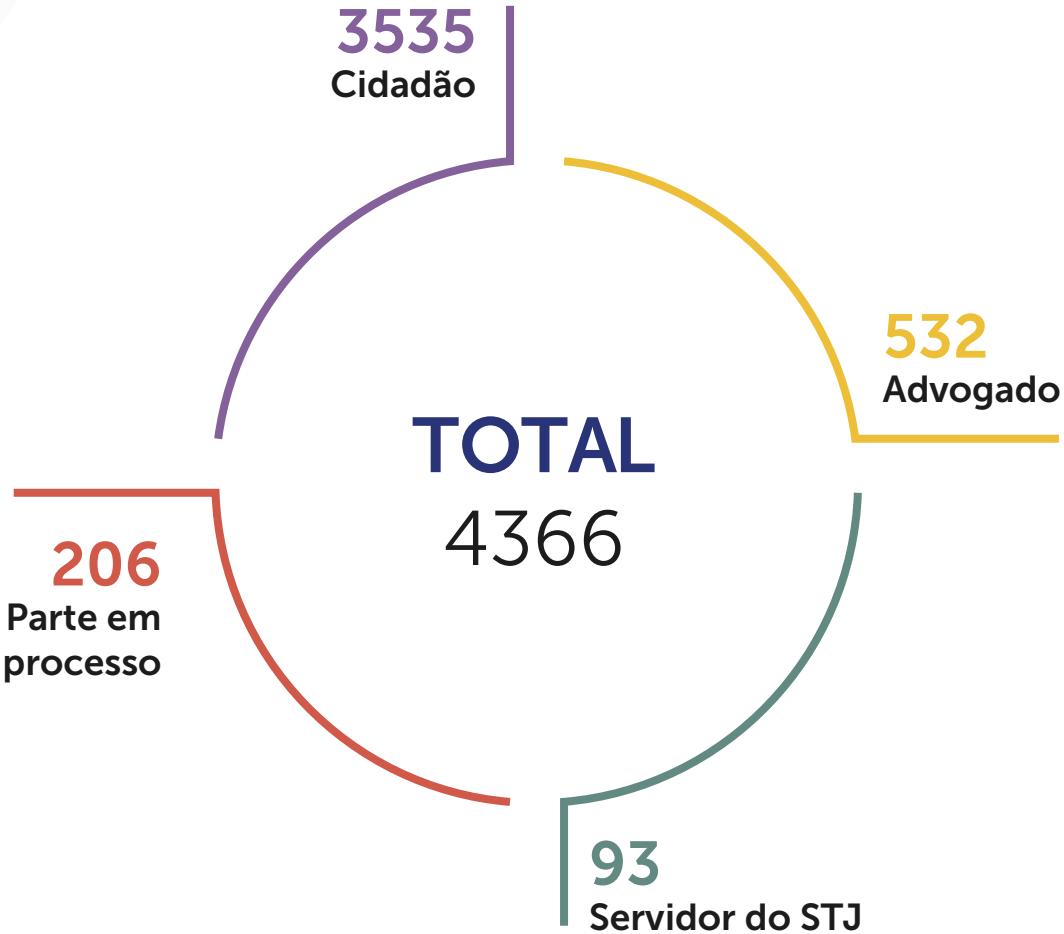
# ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



# TIPOS DE MANIFESTAÇÃO



# RELACIONAMENTO DOS DEMANDANTES COM O STJ



O tempo médio de resposta, em 2021, foi de **4 dias.**

Analisando os resultados apresentados é possível traçar o perfil do público que acessa a Ouvidoria: cidadãos em busca de informações, sobretudo sobre acompanhamento processual e morosidade processual. As demandas categorizadas como "Institucional" seguiram a tendência do último ano e ficaram na terceira posição dentre as categorias mais demandadas. Incluem-se nessa categoria demandas sobre as medidas adotadas pelo Tribunal no combate ao contágio pelo covid-19, as demandas sobre normativos expedidos pelo STJ e sobre o orçamento do órgão.

A quantidade de manifestações que tratam de assuntos de competência de outros órgãos também seguiu a porcentagem do último ano e somaram, em 2021, 38,75% do total. Todas essas demandas desviantes são encaminhadas ao órgão competente ou, quando esse encaminhamento não é possível, são devolvidas aos manifestantes com as informações necessárias para o contato com o órgão competente.

Em novembro as estatísticas da Ouvidoria passaram a ser publicadas com a utilização da ferramenta Power BI, da Microsoft, que permite a representação estruturada dos dados brutos por meio de recursos visuais e gráficos mais amigáveis, de fácil leitura e compreensão. Neste painel serão disponibilizados os dados a partir de 2021 em diante, e as estatísticas de períodos anteriores continuarão disponíveis por meio dos arquivos em PDF constantes em nossa página na Internet: **https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Contato-e-ajuda/Fale-conosco/Ouvidoria** (item "Estatísticas").

# ESTATÍSTICAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS OFERTADOS PELO STJ

Outro serviço gerenciado pela Ouvidoria é a pesquisa de satisfação dos usuários com os serviços ofertados pelo STJ.

Em convergência com os objetivos da ENTIC-Jud 2021-2026, os formulários da pesquisa foram atualizados a fim de se tornarem mais amigáveis e acessíveis ao público. Os novos instrumentos foram publicados em novembro de 2021 e podem ser acessadas no endereço **https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Institucional/Pesquisa-de-satisfacao.aspx**.

Os comentários deixados no campo aberto da pesquisa são cadastrados no sistema da Ouvidoria e respondidos pela unidade ou, quando necessário, enviados para as unidades responsáveis para as providências cabíveis.

As pesquisas de satisfação são mais uma oportunidade dada ao cidadão de participar da administração do Tribunal e contribuir para o aprimoramento dos serviços colocados à disposição da sociedade, reforçando o compromisso do STJ em ser o Tribunal da Cidadania.

Abaixo apresentamos um quadro demonstrativo das avaliações respondidas durante o ano de 2021:

| | | | |
|---|---|---|---|
| Janeiro | 2.589 | Julho | 2.851 |
| Fevereiro | 3.781 | Agosto | 4.665 |
| Março | 4.481 | Setembro | 3.728 |
| Abril | 3.789 | Outubro | 3.417 |
| Maio | 3.931 | Novembro | 223 |
| Junho | 3.770 | Dezembro | 178 |
| Total Geral | | 37.393 | |

Quantitativo de respostas do indicador de satisfação do usuário. Fonte: SGI e OfficeForms.

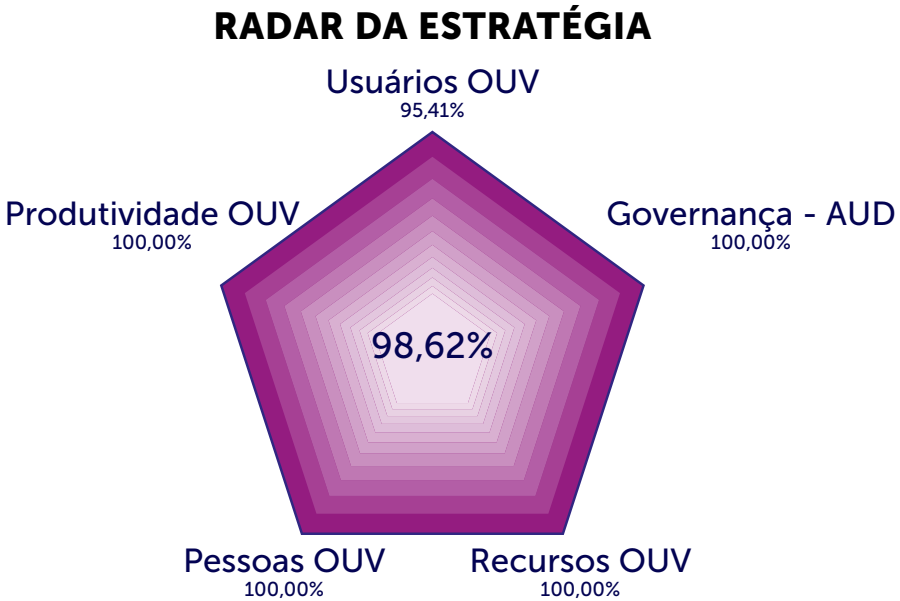
[1]Nos meses de Novembro e Dezembro, por conta da transição de sistemas, houve redução do número de avaliações recebidas.

Por fim, cabe registrar que no mês de novembro de 2021 foi publicado o Painel de BI com os resultados das avaliações dos serviços ofertados pelo Tribunal, que é atualizado diariamente. Antes dessa iniciativa, o resultado da pesquisa de avaliação só era divulgado por meio da análise crítica do indicador estratégico "Satisfação do Cidadão", no Relatório de Desempenho Institucional. O painel atual pode ser acessado em nossa página **https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Contato-e-ajuda/Fale-conosco/Ouvidoria**, no item "Pesquisa de Satisfação".

# ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

O "Alinhamento Estratégico STJ 2020" encerrou seu ciclo em julho de 2021, com o término da vigência do "Plano Estratégico STJ 2020". Em agosto de 2021 teve início o Plano Estratégico STJ 2021-2026, em que o desdobramento dos objetivos e indicadores estratégicos continua a ser realizado utilizando a metodologia já consolidada no Tribunal.

A Ouvidoria mantém seus esforços na busca da melhoria dos resultados setoriais, que contribuem para o atingimento dos objetivos institucionais. O "Radar da Estratégia" da Ouvidoria de 2021 demonstra o desempenho acumulado no período, conforme a ilustração abaixo:




Fonte: Stratej (janeiro a dezembro/2021)

No resultado de 2021, o radar da Ouvidoria revela o cumprimento das metas estabelecidas no elevado patamar de 98,62%, mantendo os bons resultados que vem sendo alcançados pela unidade. Em 2021 nossos indicadores atingiram a meta, sendo que apenas dois apresentaram resultados no nível "aceitável": Satisfação com os serviços da Ouvidoria (75% de resultado, com meta de 80%) e Fomentar a transparência ativa (que resultou 6,18%, com meta de ficar abaixo de 5% na relação entre total de pedidos de informação fundamentados na LAI pelo total dos pedidos de informações recebidos).

# AÇÕES DA OUVIDORIA EM 2021

## 1. NOVA PÁGINA DA TRANSPARÊNCIA

Em 2021, em atendimento a uma determinação do Tribunal de Contas da União - TCU, a Secretaria de Comunicação Social – SCO, por meio da Coordenadoria de Multimeios – COMM, com o apoio da Ouvidoria e reunindo contribuições das mais variadas unidades, criou um hotsite para abrigar o Portal da Transparência e Prestação de Contas do STJ.

O novo portal, que pode ser acessado em **https://transparencia.stj.jus.br/**, foi elaborado com foco no interesse do usuário, priorizando o acesso fácil, ágil e intuitivo às informações. Foi inserida, também, a data em que cada informação foi atualizada e um campo específico para o *Ranking* da Transparência do Poder Judiciário.

Visando ao aperfeiçoamento da página, a Ouvidoria segue trabalhando em conjunto com a COMM e com as demais unidades do Tribunal, para que um número cada vez maior de informações passem a ser disponibilizadas nesse portal.

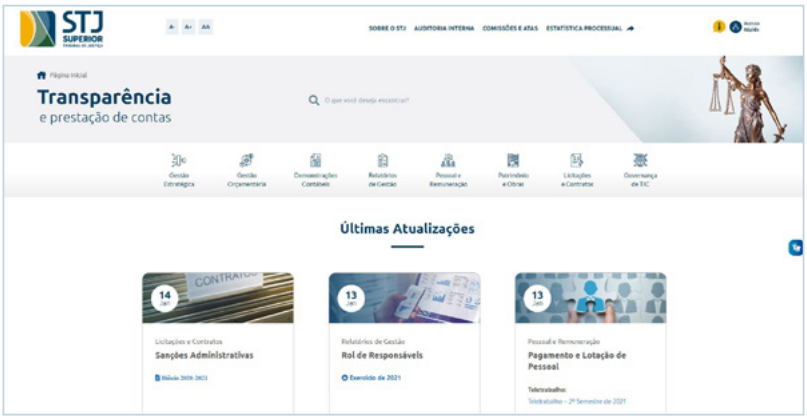



Figura 1. Novo Portal da Transparência e Prestação de Contas do STJ

## 2. FALE COM O PRESIDENTE

Idealizado pelo Ministro Humberto Martins, com o objetivo de abrir as portas do Tribunal da Cidadania a qualquer cidadão, o projeto *Fale com o Presidente – De mãos dadas: magistratura e cidadania* realizou 8 edições em 2021 (nos meses de março e abril, as edições foram canceladas devido às estratégias de enfrentamento ao Coronavírus).

Durante as audiências, demandas diversas são apresentadas ao Ministro Presidente – de assuntos internos do Tribunal, a questões processuais nas diferentes instâncias do Judiciário.

Os pedidos de audiência com o Presidente são apresentados à Ouvidoria, que recebe, organiza e encaminha as solicitações para seleção dos contemplados, feita seguindo a ordem de inscrição.

Na audiência ocorrida em dezembro/2021, o servidor federal aposentado José Augusto Alves Bernacchi, que veio do Rio de Janeiro disse que "Foi excelente a receptividade do ministro Humberto Martins, que entendeu plenamente a minha situação", elogiou.

Além de pedidos, os participantes do *Fale com o Presidente* apresentam também sugestões para o aperfeiçoamento do Poder Judiciário. Foi o caso do servidor do tribunal José Jezer de Oliveira Júnior, que propôs a oferta de um curso gratuito sobre conhecimentos básicos na área do direito para os colaboradores e os estagiários da corte. "Por vezes, eles recorrem aos servidores da casa no sentido de buscar uma orientação, em razão dessa carência no conhecimento dos seus direitos enquanto cidadãos", explicou.

As audiências públicas cumprem todos os protocolos de segurança sanitária para a prevenção da Covid-19, como o uso de máscaras. Os pedidos de inscrição devem ser enviados para o e-mail **falecomopresidente@stj.jus.br**. A solicitação deve ocorrer com até 72 horas de antecedência da data prevista para o encontro e a confirmação é feita até 48 horas antes, pelo e-mail que o cidadão indicar.

## 3. LANÇAMENTO DO VÍDEO INSTITUCIONAL DA OUVIDORIA DO STJ

Para assinalar a passagem do Dia do Ouvidor, comemorado em 16 de março, o Superior Tribunal de Justiça lançou em sua página no YouTube um vídeo institucional sobre o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria do STJ.

Nos últimos anos, as ouvidorias deixaram de ser apenas um canal de reclamações para se tornarem um importante instrumento de defesa dos direitos dos cidadãos e de melhoria dos serviços públicos. Por isso que iniciativas como essa, materializada em um vídeo explicando como o cidadão pode acionar a Ouvidoria, são tão relevantes.

CLIQUE PARA ACESSAR O VÍDEO

## 4. PESQUISA DE IMAGEM DO STJ

As organizações, sejam elas privadas ou públicas, têm uma imagem, assim como as pessoas físicas. O conhecimento de sua imagem perante o público destinatário constitui-se numa informação valiosa para as instituições, por permitir que elas verifiquem o grau de atendimento à sua missão, aos seus valores e à sua visão de futuro, possibilitando aos órgãos públicos aferir o nível de sua eficiência frente às expectativas da sociedade.

Diante disso, o Superior Tribunal de Justiça decidiu implementar uma Pesquisa de Imagem para identificar como a sociedade percebe o STJ. Iniciativa constante do Plano de Gestão do Ministro Humberto Martins para o biênio 2020-2022 e do Plano Estratégico 2021-2026, por meio do indicador estratégico "Imagem do STJ", que teve seu percurso iniciado em janeiro de 2021. A pesquisa foi aplicada para o público-alvo entre 18 de outubro e 23 de novembro de 2021.

**6.113**

**AVALIAÇÕES REPONDIDAS**

entre cidadãos, advogados e tribunais

O questionário foi elaborado pela Ouvidoria sob a orientação de professores da Fundação Getúlio Vargas, mesma instituição que colaborou com o STJ para a confecção do Plano de Gestão 2020-2022. Os resultados da pesquisa devem ser apresentados à sociedade no primeiro trimestre de 2022 e, certamente, irão colaborar para o aperfeiçoamento da atuação do Tribunal da Cidadania.

## 5. IMPLANTAÇÃO DO LOGIN ÚNICO NO SISTEMA DE OUVIDORIA DO STJ - SOU STJ

Dentre as iniciativas que vêm sendo implementadas pelo STJ para o cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei n. 13.709/2018), está a indicação da Ouvidoria como a unidade responsável pelo recebimento de Requisição de Titular de Dados Pessoais – RTDP.

Inicialmente, e a fim de possibilitar o desempenho dessa nova função, a Ouvidoria procedeu à adaptação do seu sistema de recepção e gerenciamento de demandas, objetivando o recebimento do novo tipo de requerimento. Com isso, o SOU STJ, Sistema de Ouvidoria do STJ, disponibilizou o registro de um novo tipo de demanda, a Requisição do Titular de Dados Pessoais – RTDP.

Contudo, em decorrência dos estudos que a unidade vêm fazendo sobre o assunto, e que se iniciaram antes mesmo da entrada em vigor da LGPD, foi identificada a necessidade de se verificar a autenticidade da identidade do usuário que apresenta uma demanda relacionada à LGPD, dada a natureza das requisições dos titulares de dados pessoais.

Assim, a Ouvidoria, em parceria com a unidade encarregada pela proteção dos dados pessoais no STJ e com a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação, buscou soluções e optou por aderir à conta "gov.br", uma iniciativa do Poder Executivo Federal. A conta "gov.br" é uma identificação que comprova em meios digitais que a pessoa é, de fato, quem ela diz ser. Ela é gratuita e está disponível para todos os cidadãos brasileiros.

Com isso, o STJ dá mais um passo em direção à segurança e à facilidade na prestação de serviços digitais aos cidadãos e aos seus servidores, já que a iniciativa da Ouvidoria em adotar a conta "gov.br" para a RTDP, acabou sendo replicada no âmbito da Secretaria de Gestão de Pessoas, que também passará a usar a ferramenta para a prova de vida dos servidores aposentados.

## 6. NOVA PÁGINA DA OUVIDORIA

No início do mês de novembro de 2021, entrou no ar a nova página da Ouvidoria no portal do STJ que, com um visual moderno e intuitivo, almeja facilitar o acesso aos serviços e às informações da unidade pelos cidadãos e servidores do Tribunal.

Na nova página, será possível consultar informações sobre as atribuições da unidade, acessar os dados estatísticos, que agora são apresentados em painéis de dados interativos, dinâmicos e com recursos de *business intelligence*. O ambiente virtual traz ainda uma Galeria de Ouvidores, com informações sobre o atual Ouvidor e sobre os ministros que já ocuparam esse cargo no STJ. Ela pode ser acessada no endereço **www.stj.jus.br/ouvidoria**.

Figura 2. Nova página da Ouvidoria do STJ. Fonte: STJ

## 7. PARTICIPAÇÃO NO GRUPO DE TRABALHO INSTITUÍDO PELO CNJ PARA A REVISÃO DA RESOLUÇÃO CNJ N. 103/2010 E CRIAÇÃO DA REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS DO PODER JUDICIÁRIO

Após a Ouvidoria do STJ ter apresentado, em 2020, ao Conselho Nacional de Justiça – CNJ a proposta de criação da Rede de Ouvidorias do Poder Judiciário, em setembro de 2021 o Conselho editou a **Portaria CNJ n. 205/2021**, que instituiu grupo de trabalho destinado ao estudo e à elaboração de propostas voltadas à organização e à gestão das ouvidorias do Poder Judiciário, bem como à revisão da **Resolução CNJ n. 103/2010**, que trata das diretrizes de implantação de ouvidorias no âmbito dos diversos tribunais brasileiros.

O Ministro Sérgio Kukina, Ouvidor do STJ à época, participou do grupo de trabalho, apresentando sugestões de redação para o normativo e debatendo com os demais integrantes sobre assuntos que fazem parte do dia-a-dia das ouvidorias judiciais.

Foto: GT para revisão da Resolução CNJ n. 103/2010. Fonte: CNJ

Pouco depois, a minuta da nova resolução foi aprovada pelo CNJ em reunião realizada no dia 19 de outubro de 2021, criando a rede nacional de Ouvidorias do Poder Judiciário, tudo consubstanciado na **Resolução CNJ n. 432, de 27 de outubro de 2021**. A rede ficará sob a coordenação da Ouvidoria Nacional de Justiça sendo composta pelos ouvidores de todos os tribunais e representantes dos Colégios de Ouvidores dos diversos ramos da Justiça.

## 8. ESTRATÉGIA NACIONAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO PODER JUDICIÁRIO (ENTIC-JUD)

Em 28 de janeiro de 2021, por meio da Resolução CNJ n. 370/2021, foi instituída a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD) para o sexênio 2021-2026, em harmonia com os macro desafios do Poder Judiciário, em especial o que trata do "Fortalecimento da Estratégia Nacional de TIC e de Proteção de Dados" – Resolução CNJ n. 325/2020.

A ENTIC-JUD 2021-2026 tem como meta atingir, no mínimo, 75% dos órgãos do Poder Judiciário com nível de maturidade satisfatório no índice de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (iGovTIC-JUD), até dezembro de 2026.

Dessa forma, espera-se promover a melhoria da governança, da gestão e da colaboração tecnológica no âmbito do Poder Judiciário, visando direcionar e propiciar a eficiência, eficácia, efetividade e economicidade dos órgãos, com o objetivo de maximizar os resultados com otimização de recursos.

A Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário, em seu preâmbulo, é orientada pelos seguintes objetivos:

I – Objetivos estratégicos, distribuídos em três perspectivas:

a) Sociedade:
Objetivo 1: Aumentar a Satisfação dos Usuários do Sistema Judiciário;
Objetivo 2: Promover a Transformação Digital;

b) Aprendizado e Crescimento:
Objetivo 3: Reconhecer e Desenvolver as Competências dos Colaboradores;
Objetivo 4: Buscar a Inovação de Forma Colaborativa;

c) Processos Internos:
Objetivo 5: Aperfeiçoar a Governança e a Gestão;
Objetivo 6: Aprimorar as Aquisições e Contratações;
Objetivo 7: Aprimorar a Segurança da Informação e a Gestão de Dados;
Objetivo 8: Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas[2].

No STJ, a Ouvidoria tem contribuído para o atendimento desses objetivos e, em especial, para o primeiro deles, "Aumentar a Satisfação dos Usuários do Sistema Judiciário", eis que é a unidade responsável pelas pesquisas de satisfação dos usuários, frente aos serviços ofertados pelo STJ.

Para isso, em 2021, a Ouvidoria elaborou um guia metodológico das pesquisas de satisfação e está migrando todos os questionários para uma nova ferramenta, a fim de que seja possível divulgar os resultados em um painel dinâmico, interativo e com recursos de *business intelligence* (BI), automatizando a consulta pela sociedade e pelas unidades envolvidas.

[2] Fonte CNJ: **https://www.cnj.jus.br/tecnologia-da-informacao-e-comunicacao/entic-jud-2021-2026/**

## 9. PUBLICAÇÃO DO GUIA METODOLÓGICO DA "PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA"

A partir dos estudos que a Ouvidoria vêm realizando para a realização das pesquisas de opinião do Tribunal, nasceu a ideia da elaboração de um guia metodológico para as pesquisas de satisfação dos usuários com os serviços ofertados pelo STJ.

O guia traz informações sobre a metodologia utilizada na pesquisa e ainda orienta as unidades para a elaboração das minutas das suas pesquisas, as quais, posteriormente, são analisadas e aprovadas pela Ouvidoria.

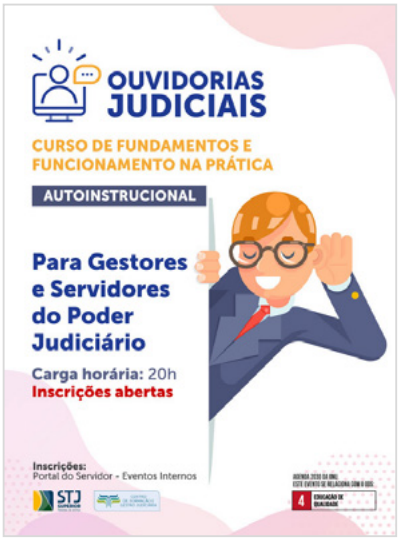
O documento contou ainda com o apoio dos professores da Fundação Getúlio Vargas, que vem auxiliando a unidade na realização da Pesquisa de Imagem do STJ. O guia está disponível na Biblioteca Digital Jurídica do STJ – BDJur e pode ser acessado no endereço **https://bdjur.stj.jus.br/jspui/handle/2011/158538**.

## 10. RELATÓRIOS AOS GABINETES DE MINISTROS

Fruto de reunião realizada em 2020 com alguns chefes de gabinete do Tribunal, a Ouvidoria agora envia, quadrimestralmente, aos chefes dos gabinetes dos senhores ministros relatório com informações sobre as manifestações registradas na Ouvidoria e que foram encaminhadas àquelas unidades no período.

O objetivo do relatório e permitir que os chefes de gabinete tenham acesso rápido às informações recebidas, facilitando a gestão e o tratamento das manifestações.

## 11. CURSO "OUVIDORIAS JUDICIAIS – FUNDAMENTOS E FUNCIONAMENTO NA PRÁTICA"




A partir do acordo de cooperação técnica celebrado entre o Superior Tribunal de Justiça e a Controladoria-Geral da União - CGU, com a intervenção das respectivas Ouvidorias, o curso "Gestão em Ouvidorias", elaborado pela Ouvidoria da CGU, foi adaptado à realidade do Poder Judiciário e recebeu nova diagramação.

Lançado em 29 de setembro de 2021 no âmbito do STJ, o curso "Ouvidorias Judiciais – fundamentos e funcionamento na prática" passou a integrar a plataforma de ensino à distância do Tribunal, e vem sendo ofertado a todos os servidores sob a modalidade auto instrucional.

Além disso, o curso irá compor a trilha de cursos da certificação concernente à "Gestão em Ouvidoria no Poder Judiciário", uma iniciativa conjunta das Ouvidorias do CNJ e do STJ.

Foto: Cartaz divulgação interna. Fonte: STJ.

## 12. PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA NA AMBIENTAÇÃO DOS NOVOS SERVIDORES

Em 2021, foram empossados 30 novos servidores no Superior Tribunal de Justiça. Esses servidores participaram da ambientação ***Novos Servidores do STJ - Descobrindo uma missão, concretizando um sonho***, promovido pela Seção de Aprimoramento de Competências Comportamentais e Valores Institucionais (SAVAL/CEFOR).

O ministro Sérgio Kukina recepcionou os novos servidores em um dos encontros, ao passo que Luiz Afonso Zaire Lima, chefe de gabinete do ministro Sérgio Kukina, detalhou a sua rotina no Tribunal. Para ele, o Tribunal da Cidadania é o melhor lugar que alguém pode estar no Judiciário. "E a dica que deixo para os novos integrantes: todos aqui ainda têm muito a crescer, aproveite cada dia dentro do Tribunal, que ele tem muito a nos oferecer ", sugeriu.

A unidade, por meio da Ouvidora auxiliar, Dra. Tatiana Estanislau, também participou do evento apresentando as atribuições e as atuações internas, trazendo para os novos servidores informações sobre o valor institucional *Transparência*.

## 13. ENCONTRO DOS SERVIDORES COM DEFICIÊNCIA E COM DEPENDENTES COM DEFICIÊNCIA

No dia 24 de setembro de 2021, a Comissão de Acessibilidade e Inclusão – ACI, promoveu o "Encontro dos Servidores com Deficiência e com Dependentes com Deficiência". O evento discutiu os resultados da pesquisa "Avaliação de Acessibilidade no Superior Tribunal de Justiça". A Ouvidoria, além de participar do encontro, também assessorou a unidade na elaboração da pesquisa.

O encontro foi aberto por um vídeo da ministra Nancy Andrighi, presidente da Comissão Multidisciplinar de Acessibilidade e Inclusão, no qual afirmou que esse tipo de evento é muito importante para refletir e dialogar sobre a necessidade de melhorias na acessibilidade dentro do Judiciário. "O segredo das grandes vitórias é a luta constante, e as pessoas que superam suas deficiências são lutadores contumazes", afirmou. A ministra destacou que o lema da Comissão – Nada sobre nós, sem nós – é um princípio norteador para transformar demandas em ações concretas. "É necessário abrir canais de comunicação e apoiar essas pessoas", frisou.

A coordenadora da ACI, Simone Pinheiro Machado, destacou que os resultados da pesquisa foram positivos, pois a maioria dos participantes avaliaram como 'muito bom' ou 'excelente' o nível de acessibilidade no Tribunal. O STJ tem 87 servidores com deficiência, enquanto que 6 servidores possuem dependentes com deficiência; desse universo, 51 participaram da pesquisa, o que representa 57% de adesão, um valor considerado como positivo pela coordenadora da ACI. "Tivemos uma excelente oportunidade de conhecer a realidade desse grupo de servidores", comentou Simone.

A Ouvidoria apresentou suas atribuições e esclareceu que recebe de servidores e usuários uma série de demandas relacionadas a área de acessibilidade. A Ouvidora Auxiliar destacou que a unidade desenvolve ações que interagem com a ACI. "O setor é um grande parceiro para fomentar a aplicação da legislação em vigor", pontuou.

## 14. SEMINÁRIO VIVA: VALORES INSTITUCIONAIS

Ocorrido nos dias 23 e 25 de junho de 2021, o seminário teve como objetivo sensibilizar os participantes sobre temas relacionados a cada um dos valores institucionais, destacando a gestão do comportamento esperado pelos servidores da Casa.

Atuaram como facilitadores os servidores: Alexandre Veronese, diretor do Centro de Formação e Gestão Estratégica, que falou sobre *Aprendizagem Contínua*; Alessandro Garcia, assessor-chefe de Ética e Disciplina que trouxe ao evento tópicos sobre Comprometimento; Montgomery Muniz, secretário de Gestão Estratégica, abordando assuntos ligados ao valor Ética; Ketlin Feitosa, assessora-chefe de Gestão Socioambiental, que palestrou sobre *Sustentabilidade* e, por fim, a ouvidora auxiliar, Tatiana Estanislau, que discorreu acerca do valor *Transparência*.

Em sua participação no evento a Ouvidoria trouxe a visão prática e objetiva desse valor no STJ e a relação entre a Lei de Acesso à Informação - LAI e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD, no contexto da transparência. Foi mostrado, ainda, um novo olhar sobre o tema, com provocações sobre como ser transparente no ambiente corporativo, revelando os seus benefícios.

"Toda relação é baseada na confiança, que é construída quando somos honestos, transparentes uns com os outros. Se abrir para o outro, além de permitir a construção de um ambiente de trabalho mais harmônico, abre espaço para a empatia, afinal, não é possível ser empático com aquilo que desconheço", reforçou.

## 15. PARTICIPAÇÃO EM COMISSÕES

Em razão das suas atribuições e da sua posição diferenciada no organograma do Tribunal, o relacionamento com as demais unidades administrativas do STJ é imprescindível à Ouvidoria. Da mesma forma, o olhar externo e a experiência singular e multifacetada que essa unidade possui torna sua participação fundamental nas diversas iniciativas da Corte. Por isso a Ouvidoria participa de várias comissões no STJ.

A primeira delas, adveio da designação para compor a comissão encarregada de operacionalizar o Programa de Gestão Institucional de Direitos Humanos no Superior Tribunal de Justiça – **Humaniza STJ**, feita pela **Portaria STJ/GP n. 117 de 06 de abril de 2021**. O programa tem como objetivo desenvolver ações para dar efetividade, no que couber, aos aspectos relacionados ao calendário de Direitos Humanos do Conselho Nacional de Justiça; fomentar o equilíbrio de oportunidades entre homens e mulheres e entre negros, pardos e brancos nas unidades do Tribunal; prevenir ocorrências de assédio, violência ou discriminação; realizar estudos e apresentar diagnósticos que conduzam ao aperfeiçoamento dos normativos institucionais a respeito dos temas de Direitos Humanos no âmbito STJ e, por fim, promover ações de educação e conscientização sobre os temas de Direitos Humanos. Com o programa, o STJ conta agora com mais um instrumento de promoção dos direitos humanos e de busca pela eliminação das desiguldades, em harmonia com a atuação da Ouvidoria.

Em março de 2021, por meio da **Portaria STJ/GDG n. 183 de 12 de março de 2021**, foi instituída comissão para elaborar estudos para adoção de **medidas de governança do acesso e uso massificado de dados** no âmbito do Superior Tribunal de Justiça. A Ouvidoria, como unidade responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão – SIC do STJ, previsto na Lei de Acesso à Informação – LAI, também integrou a referida comissão. Foi realizada uma consulta pública para colher a opinião da sociedade quanto às bases de dados que devem ser priorizadas e, também quanto ao formato da divulgação. O resultado da consulta pública Dados Abertos do STJ está disponível em um **painel de BI – *Business Intelligence***, no qual pode-se ver que as duas bases de dados mais votadas foram as de jurisprudência e de consulta processual, exatamente os dois assuntos que figuram dentre os mais demandados no SIC.

Após, a Ouvidoria foi designada para participar da comissão para elaborar estudos de implantação do **emprego obrigatório de flexão de gênero**, para nomear profissão ou demais designações na comunicação social e institucional no âmbito Tribunal. A **Portaria STJ/GDG n. 347, de 14 de maio de 2021**, trouxe uma composição plural para a referida comissão,

que foi coordenada por servidor indicado pelo Gabinete do Secretário-Geral da Presidência. Ao final dos trabalhos foi apresentado relatório à Administração do Tribunal, com o levantamento de todas as unidades, sobre as alterações necessárias para a implementação da flexão de gênero.

Outra importante atuação da Ouvidoria foi na comissão instituída para a **elaboração do Planejamento Estratégico do STJ para o período 2021-2026**. Além de ter participado do processo de elaboração do plano, a unidade também esteve presente no evento de lançamento do plano, oportunidade em que trouxe informações sobre um dos valores institucionais do STJ, a *Transparência*, com destaque para a colocação do Tribunal no Ranking da Transparência do Poder Judiciário. Em 2021, o STJ ficou em primeiro lugar dentre os tribunais superiores.

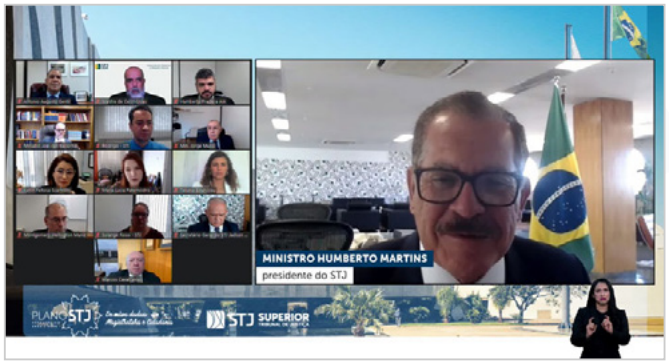



Foto: Lançamento do Plano Estratégico STJ 2021-2026. Fonte: STJ

Figura 3. Pesquisa de Clima Organizacional e Satisfação do STJ. Fonte: STJ

Por fim, mas não menos importante, cumpre citar a participação na comissão para realização da Pesquisa de Clima Organizacional e Satisfação dos Servidores do Superior Tribunal de Justiça, bem como para análise e apresentação dos resultados. A pesquisa, realizada em setembro de 2021, tem como objetivo conhecer um pouco mais sobre os sentimentos e as percepções do servidor em relação ao ambiente de trabalho. A Ouvidoria participa de todas as etapas do projeto, que está, atualmente, na fase de análise dos resultados, para apresentação posterior à Administração e aos servidores da casa.

## 16. RELACIONAMENTO COM OUTRAS OUVIDORIAS

A Ouvidoria do STJ mantém estreito contato com as ouvidorias dos demais tribunais, trocando experiências e iniciativas voltadas ao aperfeiçoamento dos serviços prestados. Além disso, a unidade participa de vários eventos relacionados às suas atividades, que em 2021 foram:

**Encontro com os ouvidores do TJPR e do TRF da 4ª Região**
Em julho de 2021, o então Ministro Ouvidor, Sérgio Kukina, a convite, reuniu-se, em Curitiba, com o Ouvidor do Tribunal de Justiça do Paraná - TJPR, Desembargador Celso Jair Mainardi, e com o Ouvidor do Tribunal Regional Federal da 4ª Região - TRF da 4ª Região, Desembargador Márcio Antônio Rocha.

**13º Encontro do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (Coje)**
A Ouvidoria do STJ participou, como convidada do 13º Encontro do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral que foi realizado em Belo Horizonte nos dias 1º e 02 de dezembro com o tema "Ouvidoria, Democracia e Inclusão". Durante o evento houve o lançamento da Ouvidoria da Mulher do TRE-MG e foram entregues medalhas de mérito a servidores da justiça eleitoral.

**IV Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais (COJUD)**
Com o tema "Transparência e Integridade" o evento buscou oferecer aos participantes reflexões sobre as práticas de boa governança, bem como a aplicação e a integração dos dispositivos da Lei de Acesso à Informação (LAI) e da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). O evento ocorreu em Belo Horizonte, nos dias 9 e 10 de dezembro, e contou com a participação do Ministro do STJ João Otávio de Noronha, que proferiu a palestra "Programa de integridade nos Tribunais". A Ouvidoria do STJ foi representada por sua Ouvidora Auxiliar, Dra. Tatiana Estanislau.

Além dos eventos foi criado o grupo de WhatsApp "Ouvidorias do Judiciário", do qual participam os ouvidores dos tribunais superiores e de alguns tribunais de justiça estaduais. Nesse grupo há intensa troca de informações e experiencias sobre as rotinas das Ouvidorias.

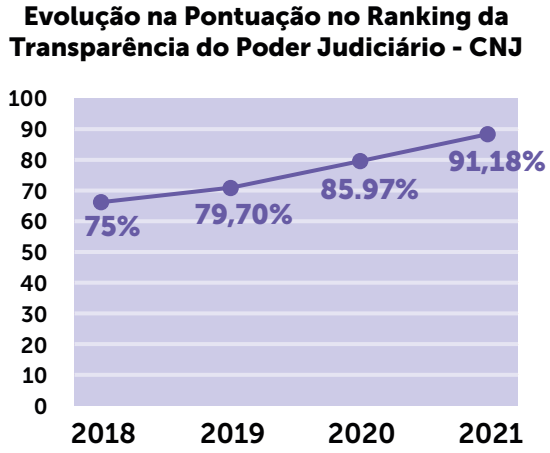
## 17. RANKING DA TRANSPARÊNCIA DO PODER JUDICIÁRIO

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 acesso à informação, na transparência e na prestação de contas ao divulgar, de forma clara e organizada, dentro do escopo da Lei n. 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), as informações no Portal da Transparência.

Atualmente, os itens sob avaliação estão distribuídos em 9 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, dentre outros pontos.

O STJ vem, a cada ano, aumentando a pontuação obtida no referido *ranking*, conforme gráfico abaixo:



A Ouvidoria atua, ano após ano, juntamente à Presidência do STJ, para viabilizar a adequação dos itens que não estejam em conformidade com o disposto na Resolução CNJ n. 260/2018. A meta é alcançar os 100% de adequação ao normativo, em prol da transparência ativa e prestação de contas à sociedade.

Ressalta-se a importância dessas ações, uma vez que a pontuação no *Ranking da Transparência* é critério de avaliação 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, através da Resolução n. 325/2020.

## 18. 2ª REUNIÃO PREPARATÓRIA PARA O 15º ENCONTRO NACIONAL DO PODER JUDICIÁRIO

O Conselho Nacional de Justiça realizou, nos dias 24 e 25 de agosto de 2021, a **2ª Reunião Preparatória para o 15º Encontro Nacional do Poder Judiciário**, de forma virtual, via plataforma Cisco Webex.

Figura 4: Estratégia Nacional do Poder Judiciário 2021-2026. Fonte: CNJ

A Ouvidoria foi uma das unidades do Tribunal que estiveram presentes no evento, ao lado do secretário de Gestão Estratégica do STJ, Montgomery Muniz, que apresentou os resultados alcançados pelo STJ.

Figura 5: Estratégia Nacional do Poder Judiciário 2021-2026. Fonte: CNJ

A Reunião teve como objetivo promover o acompanhamento da Estratégia Nacional do Poder Judiciário 2021-2026, por meio da apresentação dos resultados parciais das Metas Nacionais 2021 e do debate das propostas de Metas para o ano de 2022. Na ocasião, também foi realizada a premiação do Ranking da Transparência do Poder Judiciário 2021.

# CASOS DE SUCESSO

## 1. Página da transparência - seção Concursos: relação dos cargos vagos com os motivos de vacância de forma detalhada

Após o recebimento de alguns Pedidos de Acesso à Informação solicitando a identificação do motivo de vacância dos cargos do STJ, a Ouvidoria consultou a Secretaria de Gestão de Pessoas sobre a possibilidade, conveniência e oportunidade de, na divulgação de cargos vagos, substituir o item "cargos vagos por outros motivos" por uma relação discriminando o motivo de vacância. A unidade concordou com a sugestão e prontamente publicou a informação da forma sugerida em **https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Institucional/Concursos**, no item "Acompanhe aqui o quantitativo de cargos efetivos".

## 2. Fim da Exposição das marcas de monitores dos computadores

A Ouvidoria recebeu sugestão para que a marca dos monitores utilizados pelos ministros fosse encoberta durante a transmissão das sessões pela internet. Apresentada à Administração do Tribunal, essa não só acatou a sugestão como também estendeu a iniciativa para as sessões de julgamento presenciais.

## 3. Novos cursos sobre Ética

No STJ todos os servidores precisam participar, anualmente, de ao menos uma ação de capacitação sobre o tema "Ética". Em razão dessa necessidade a Ouvidoria recebeu sugestão para que novos cursos fossem ofertados, trazendo mais diversidade às opções existentes. Encaminhada a sugestão, a unidade responsável informou que para 2021 estavam previstas novas ações, entre elas "Ética profissional na relação com o jurisdicionado"; "Vivalab – Ética" e o "Seminário Viva – Valores Institucionais".

## CASOS DE SUCESSO

### 4. Alerta no site institucional do STJ sobre E-mails falsos em nome do Tribunal

Após recebermos várias manifestações acerca de suposto e-mail enviado em nome do STJ, foi publicada notícia com alerta à sociedade:

**TRIBUNAL ALERTA SOBRE TENTATIVAS DE *PHISHING* EM E-MAILS FALSOS**

Nos últimos dias, o Superior Tribunal de Justiça (STJ) tem recebido informações sobre o envio de e-mails produzidos por terceiros, creditados indevidamente ao tribunal, com tentativas de *phishing* – mensagens que têm por finalidade usar truques de engenharia social para obter dados privados das vítimas.

Em várias dessas mensagens, é indicado como remetente o endereço processo@tribunal.jus.br, que não pertence ao STJ. A orientação é que os usuários que recebam esses e-mails os excluam e não cliquem nos eventuais anexos, nem em links indicados. Recomenda-se, ainda, adicionar o remetente à lista de lixo eletrônico (*spam*).

Como os e-mails são enviados por remetentes de fora do domínio do STJ, o tribunal não tem meios para bloqueá-los.

A Ouvidoria da corte está à disposição para sanar dúvidas adicionais sobre a questão, por meio do seu formulário, disponível no endereço **www.stj.jus.br/ouvidoria**.

*Pág. 1 de 2*

## CASOS DE SUCESSO

**Sobre o *phishing***

Os *e-mails* do tipo *phishing* possuem diversos formatos, mas, em geral, ostentam algumas características semelhantes. Uma delas é o objetivo de obtenção de dados pessoais, de forma que essas mensagens, usualmente, contêm solicitações de confirmação de credenciais, contas, senhas e outras informações sensíveis.

Nesse tipo de *e-mail*, também é muito comum a existência de algum anexo, que muitas vezes esconde um vírus.

Para atrair as vítimas, as mensagens *phishing* costumam chamar atenção para algum tipo de oferta irrecusável – que, obviamente, não é real – ou informam falsamente sobre a necessidade de alguma atitude imediata, relacionada, por exemplo, ao bloqueio de cartões ou a pendências judiciais.

É comum ainda que esses e-mails apresentem erros de gramática. Outra característica de tais mensagens é trazerem versões alteradas de uma URL legítima – modo utilizado pelos cibercriminosos para direcionar o usuário a uma página falsa, na qual serão colhidas suas informações pessoais. Na dúvida, desconfie; não clique em anexo nem em link, e jogue o e-mail com essas características na lixeira.

*Pág. 2 de 2*

## NOTÍCIAS INSTITUCIONAIS SOBRE A OUVIDORIA

Abaixo reproduzimos algumas das notícias divulgadas na intranet do STJ sobre a atuação da Ouvidoria em 2021.

### Pesquisa de imagem do Tribunal da Cidadania termina nesta quinta (18)

Na próxima quinta-feira (18) termina o prazo para responder a *Pesquisa de Imagem do Superior Tribunal de Justiça (STJ)*. Disponíveis por 30 dias, os questionários são parte de um projeto estratégico coordenado pela Ouvidoria da instituição.

A iniciativa busca aferir a percepção da sociedade sobre a corte – como ela é vista e o quanto é conhecida. A pesquisa é aberta a todos os cidadãos e realizada de forma anônima.

Há um questionário específico para magistrados e servidores da Justiça; outro, para advogados, membros do Ministério Público e da Defensoria Pública, e um para o público em geral.

Para responder à pesquisa, acesse o link correspondente:

**Pesquisa de Imagem do STJ para magistrados e servidores**

**Pesquisa de Imagem do STJ para advogados, membros do MP e defensores públicos**

**Pesquisa de Imagem do STJ para cidadãos**

De acordo com o presidente do Tribunal da Cidadania, ministro Humberto Martins, a realização dessa primeira pesquisa de imagem faz parte do esforço da instituição para alinhar suas ações estratégicas com os anseios da sociedade, de modo que, após a apuração e análise dos resultados, possam ser feitos os ajustes necessários.

"O diálogo com a sociedade é prioridade nesta gestão. Faz parte da nossa missão e dos nossos valores. Entendemos que só se constrói um país justo e fraterno quando os atores sociais conhecem e se envolvem no trabalho desenvolvido pelo Estado. Queremos ouvir a voz do povo brasileiro, queremos ouvir a voz da democracia", declarou o ministro.

Na execução da pesquisa, o STJ conta com o apoio da Fundação Getulio Vargas (FGV) – instituição com a qual a corte firmou acordo de cooperação técnica no início da atual gestão.

Fonte: **https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/16112021-Pesquisa-de-imagem-do-Tribunal-da-Cidadania-termina-nesta-quinta--18-.aspx**



## Com zelo e respeito ao cidadão, STJ comemora os dez anos da Lei de Acesso à Informação

Em 18 de novembro de 2021 comemoram-se os dez anos da sanção da Lei 12.527/2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI). Destinada a assegurar o direito fundamental à informação, a norma garante à sociedade a obtenção de dados de interesse público ou pessoal diretamente com a administração pública – havendo, inclusive, a previsão de penalidade ao agente público que se negar a cumpri-la sem justificativa válida.

"Comemoramos os dez anos da Lei de Acesso à Informação com a sensação de dever cumprido. Ainda temos muito que avançar, mas o STJ trabalha com zelo e respeito ao cidadão nessa missão de garantir a transparência na gestão pública. O tribunal está aberto à sociedade e já estamos colhendo os resultados desse trabalho", destaca o presidente do STJ, ministro Humberto Martins.

***A LAI no Poder Judiciário e no STJ***

No âmbito do Poder Judiciário, inicialmente, cada tribunal regulamentou a aplicação da LAI em suas rotinas. No STJ, isso foi feito por meio da Resolução STJ/GP 7/2016. Posteriormente, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) editou a Resolução CNJ 215/2015, com a finalidade de unificar regras e procedimentos para garantir a efetividade e a uniformidade da aplicação da lei nos diversos ramos do Judiciário.

Assim, constituiu-se no tribunal uma comissão para elaborar o cronograma das ações necessárias ao cumprimento do normativo editado pelo CNJ. A partir dos trabalhos dessa comissão, foi publicada a Resolução STJ/GP 14/2016, que atualmente disciplina o assunto no tribunal. Segundo essa norma, cabe ao presidente da corte assegurar o cumprimento das disposições legais relativas ao acesso à informação, de modo eficiente e adequado aos objetivos da LAI.

Outra iniciativa importante foi a criação, pelo STJ, do site **Transparência e Prestação de Contas**, que permite ao cidadão ter acesso às informações produzidas ou custodiadas pelo tribunal, com base na LAI, e apresentar os pedidos de informação à Ouvidoria, por meio do **Serviço de Informação ao Cidadão** – SIC.

O Tribunal da Cidadania também tem investido na capacitação de seus servidores para a realização desses atendimentos. Atualmente, está disponível ao corpo funcional um curso autoinstrucional sobre a LAI e a cultura da transparência, coordenado pela Ouvidoria e pela Seção de Educação a Distância do STJ.

***A criação do Serviço de Informação ao Cidadão***

Em seu artigo 9º, a LAI determina que o acesso a informações públicas seja assegurado mediante a criação do SIC nos órgãos e nas entidades do poder público, a realização de audiências ou consultas públicas, o incentivo à participação popular ou a outras formas de divulgação.

Segundo a lei, o SIC deve ser instituído em local que tenha condições apropriadas para atender e orientar o público quanto ao acesso a informações, informar sobre a tramitação de documentos e protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações.

A norma estabelece, ainda, que cada órgão público deve designar uma autoridade responsável pela implementação e pelo monitoramento desse serviço. No STJ, como em muitos outros órgãos, a Ouvidoria é a responsável pelo gerenciamento do SIC.

***A Ouvidoria do STJ e os atendimentos realizados com base na LAI***

Segundo dados da Ouvidoria do STJ, de 2013 a 7 de outubro de 2021 foram recebidos 1.044 Pedidos de Acesso à Informação (PAI) e apresentados 84 recursos nesses pedidos. O tempo médio de resposta, no período, foi de quatro

dias. Entre os assuntos mais procurados, estão: concurso público, consultas e informações processuais, e dúvidas sobre as unidades do STJ e as informações disponíveis no site (como gastos com pessoal e estatísticas de processos).

Entre 2020 e 7 de outubro deste ano, dos 203 pedidos de acesso à informação, 167 foram atendidos de forma plena e oito, parcialmente. Dos pedidos negados, dez o foram pela inexistência da informação, e três foram redirecionados a outros órgãos, por estarem fora das atribuições do tribunal. Outros 19 tiveram acesso negado em razão das hipóteses de sigilo previstas na própria LAI ou em legislação específica, ou por se tratar de pedido incompreensível.

Desde o ano passado, a **Ouvidoria do STJ divulga estatísticas e relatórios sobre os pedidos de acesso à informação** feitos ao órgão.

***Acesso às informações públicas ainda não divulgadas***

O atual ouvidor do STJ, ministro Sérgio Kukina, explica que a LAI veio materializar as previsões contidas nos artigos 5º (inciso III), 37 (parágrafo 3º, inciso II) e 216 (parágrafo 2º) da Constituição Federal de 1988. Para o magistrado, a norma possibilita que o cidadão participe da gestão dos órgãos estatais e permite o controle social dos recursos empregados pelo administrador público.

Para o ouvidor do STJ, ministro Sérgio Kukina, a LAI permite o controle social dos recursos empregados pelo administrador público. | Foto: Gustavo Lima / STJ

"Com a LAI, todo órgão público tem o dever de divulgar um rol mínimo de informações e de disponibilizar aos cidadãos um serviço por meio do qual ele possa solicitar acesso às informações públicas ainda não divulgadas", diz ele.

De acordo com o ministro, após receber as demandas dos usuários no SIC, a Ouvidoria sugere ao tribunal a inclusão de novos temas em sua página Transparência e Prestação de Contas, fomentando, assim, a transparência ativa e a produção de relatórios de evolução da gestão participativa no STJ.

"É a Ouvidoria que, todos os anos, coordena e informa ao CNJ os itens do Ranking da Transparência do Poder Judiciário. Importante realçar, nesse contexto, que o STJ vem, a cada ano, galgando mais posições nesse ranking, e a sua Ouvidoria, de forma contínua, vem trabalhando junto às demais unidades do tribunal para que alcancemos um resultado ainda melhor nas próximas medições", comemora Sérgio Kukina.

***Leia também – Ranking da Transparência: STJ fica em primeiro lugar entre os tribunais superiores***

Além da Ouvidoria, outros setores – como a Secretaria de Comunicação Social – contribuem para a concretização das determinações contidas na LAI, mediante a divulgação da realização de pesquisas com a participação popular, de audiências públicas ou de consultas públicas. A alimentação constante das páginas da corte na internet com informações corretas e claras também faz parte de uma gestão administrativa transparente.

***Os canais de atendimento para o cidadão***

Atualmente, os **pedidos de informação ao STJ** podem ser solicitados de quatro maneiras. Uma delas é presencialmente, na Ouvidoria do STJ, localizada na sede do tribunal, das 11h às 19h. Também é possível o envio de carta ao setor.

Para os que preferirem, há o Disque-Cidadania, que funciona 24 horas por dia. O atendimento é pelo telefone (61) 3319-8888. O cidadão também pode fazer a solicitação pelo formulário eletrônico disponível no **Sistema da Ouvidoria do STJ (SOU)**.

Como disposto na LAI, o fornecimento das informações é gratuito, salvo se houver necessidade de reprodução de documentos, situação em que será cobrado exclusivamente o valor relativo ao custo da reprodução. O pedido de informações deverá conter nome completo do requerente, número de documento de identificação válido (se pessoa física) ou razão social (se pessoa jurídica), além de especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida.

Fonte: **https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/07112021-Com-zelo-e-respeito-ao-cidadao--STJ-comemora-os-dez-anos-da-Lei-de-Acesso-a-Informacao.aspx**

**Presencialmente**

Na Ouvidoria, localizada na Central de Atendimento ao Cidadão, na sede do tribunal (Setor de Administração Federal Sul - SAFS, Quadra 6, Lote 1, Trecho III, Brasília/DF), no período das 11h às 19h.

**Carta**

Dirigida à Ouvidoria do STJ, com o seguinte endereço: Superior Tribunal de Justiça (STJ), Setor de Administração Federal Sul - SAFS, Quadra 6, Lote 1, Trecho III, Brasília/DF, CEP 70.095-900.

**Telefone**

Por meio do Disque-Cidadania (61 3319-8888), que funciona 24 horas por dia.

**Formulário eletrônico**

Disponível no Sistema da Ouvidoria, que pode ser acessado a partir da página inicial do site do STJ (clique em Transparência e Prestação de Contas, no alto da homepage, e depois em Serviço de Informação ao Cidadão – SIC).

## Nova página da Ouvidoria facilita comunicação com o STJ e moderniza serviços oferecidos ao cidadão

Nesta quinta-feira (18), o Superior Tribunal de Justiça (STJ) lançou a **nova página da Ouvidoria**, já disponível para acesso no portal do tribunal. Mais moderno, o site vai facilitar a comunicação do STJ com a sociedade civil, por meio do aprimoramento de processos e da avaliação da qualidade dos serviços prestados na corte superior.

Segundo a ouvidora auxiliar do STJ, Tatiana Estanislau, a principal mudança é a nova versão do Sistema de Ouvidoria do STJ, o SOU STJ. De acordo com ela, o sistema agora permite que o cidadão acesse diretamente o módulo referente ao tipo de manifestação que deseja cadastrar.

A nova página também traz a Galeria de Ouvidores – uma relação de todos os ministros da corte que exerceram a função de ouvidor desde a criação da unidade, em 2004.

***Facilidades e navegação na nova página***

Com organização mais simples e intuitiva, o site conta com um painel explicando o que é a Ouvidoria e os seus principais objetivos. Logo abaixo, há um vídeo sobre a atuação da Ouvidoria do STJ. No canto superior direito da página, estão disponíveis links para acessar as perguntas frequentes sobre o serviço e para falar com a Ouvidoria.

Na parte central da página, há a disponibilização de quatro serviços. O primeiro consiste na avaliação do atendimento, que é feita por meio de uma pesquisa de satisfação. O segundo é o serviço de Envio de Manifestações, concebido para o recebimento de elogios, sugestões, reclamações, denúncias e pedidos de informações dos cidadãos, por meio de formulário eletrônico. O terceiro é o Pedido de Acesso à Informação, que recebe demandas com base na Lei de Acesso à Informação (LAI). O último serviço é a Requisição do Titular de Dados Pessoais, que permite o registro e o acompanhamento de dados pessoais com base na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Na parte inferior da página, na seção Saiba Mais, são disponibilizados links para a missão e os valores da Ouvidoria, além de regulamentação, atribuições, Galeria de Ouvidores, equipe, estatísticas, relatórios, pesquisas de imagem e de satisfação e contato.

Para visualizar a página, clique em Contato e Ajuda > Fale Conosco > Ouvidoria, na barra superior do site.

Fonte: **https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/18112021-Nova-pagina-da-Ouvidora-facilita-comunicacao-com-o-STJ-e-moderniza-servicos-oferecidos-ao-cidadao-.aspx**



## Ministra Regina Helena Costa é empossada como ouvidora substituta do tribunal

A ministra Regina Helena Costa tomou posse, nesta terça-feira (14), no cargo de ouvidora substituta do Superior Tribunal de Justiça (STJ). Ela vai atuar nas ausências do ministro Moura Ribeiro, **empossado, em novembro, como o novo ouvidor do tribunal para uma gestão de 12 meses**. O início do mandato da nova ouvidora substituta foi oficializado em cerimônia semipresencial no gabinete da Presidência da corte.

A ministra Regina Helena Costa, ouvidora substituta do STJ.Em seu discurso, o presidente do STJ, ministro Humberto Martins, destacou que a gestão compartilhada da Ouvidoria será fundamental para ampliar o diálogo com a sociedade, em prol da evolução constante da prestação jurisdicional.

"A ministra Regina Helena Costa e o ministro Moura Ribeiro vão trabalhar em conjunto para que o tribunal da cidadã e do cidadão seja cada vez mais viável, respeitado e qualificado, merecendo a confiança da sociedade e dos próprios servidores da corte", declarou Martins, que também enalteceu a trajetória jurídica e o exemplo da nova ouvidora substituta para o fortalecimento da participação feminina nos poderes da República.

Por videoconferência, a ministra Regina Helena se comprometeu a dar continuidade ao empenho histórico do STJ na busca pela excelência dos serviços prestados ao cidadão. Segundo ela, a Ouvidoria "desempenha um papel muito relevante na estrutura do Superior Tribunal de Justiça".

Os ministros Massami Uyeda (aposentado), Moura Ribeiro (ouvidor) e Humberto Martins (presidente do STJ) na cerimônia de posse da ministra Regina Helena.Presencialmente, também participaram da posse o atual ouvidor da corte, ministro Moura Ribeiro, e o ministro aposentado Massami Uyeda. De forma virtual, prestigiaram a solenidade a ministra Assusete Magalhães e os ministros Herman Benjamin, Benedito Gonçalves e Sérgio Kukina.

***Novas regras para ouvidores no Judiciário***

A indicação da ministra Regina Helena Costa para a função de ouvidora substituta atende às diretrizes da **Resolução 432/2021 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ)**, que trata da organização e do funcionamento das ouvidorias do Poder Judiciário e da Ouvidoria Nacional de Justiça.

A resolução traz a previsão de que o ouvidor substituto seja um membro do órgão judicial – no caso do STJ, um ministro ou uma ministra.

No mês passado, o Conselho de Administração do tribunal alterou a redação da **Resolução STJ/GP 9/2021** para incluir no regulamento da Ouvidoria a figura do ouvidor substituto. Cabe ao ouvidor da corte a indicação de um ouvidor auxiliar, a ser nomeado pelo presidente em cargo comissionado.

***A ouvidora substituta***

Regina Helena Costa ingressou em 2013 no STJ, onde integra a Primeira Turma e a Primeira Seção, órgãos especializados em direito público. Antes, exerceu os cargos de juíza federal e desembargadora do Tribunal Regional Federal da 3ª Região (TRF3).

Ela é doutora em direito pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, professora e autora de obras na área do direito tributário. Em 2021, completou três décadas de magistratura e 37 anos de magistério.

Fonte: **https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/14122021-Ministra-Regina-Helena-Costa-e-empossada-como-ouvidora-substituta-do-tribunal.aspx**

STJ
SUPERIOR
TRIBUNAL DE JUSTIÇA