STJ SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES

OUVIDORIA 2025

STJ SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

COMPOSIÇÃO EM FEVEREIRO DE 2026

Ministro Antonio **Herman** de Vasconcellos e **Benjamin** (Presidente)
Ministro **Luis Felipe Salomão** (Vice-Presidente e Corregedor-Geral da Justiça Federal)
Ministro **Francisco** Cândido de Melo **Falcão** Neto
Ministra Fátima **Nancy Andrighi**
Ministro **João Otávio de Noronha**
Ministro **Humberto** Eustáquio Soares **Martins**
Ministra **Maria Thereza** Rocha **de Assis Moura**
Ministro Geraldo **Og** Nicéas Marques **Fernandes**
Ministro **Mauro** Luiz **Campbell Marques**
Ministro **Benedito Gonçalves**
Ministro **Raul Araújo** Filho
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
Ministro **Sérgio** Luíz **Kukina**
Ministro Paulo Dias de **Moura Ribeiro**
Ministra **Regina Helena Costa**
Ministro **Rogerio Schietti** Machado **Cruz**
Ministro Luiz Alberto **Gurgel de Faria**
Ministro **Reynaldo Soares da Fonseca**
Ministro Marcelo Navarro **Ribeiro Dantas**
Ministro **Antonio Saldanha Palheiro**
Ministro **Joel Ilan Paciornik**
Ministro **Messod Azulay Neto**
Ministro **Paulo Sérgio Domingues**
Ministro **Teodoro Silva Santos**
Ministro José **Afrânio Vilela**
Ministra **Daniela** Rodrigues **Teixeira**
Ministra **Maria Marluce Caldas** Bezerra
Ministro **Carlos** Augusto **Pires Brandão**

COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA

Reynaldo Soares da Fonseca (Ministro Ouvidor)
Marcelo Navarro **Ribeiro Dantas** (Ministro Ouvidor Substituto)
Valéria Ferraz Guimarães (Ouvidora auxiliar)
Alda Souza Figueredo (Assessora da Ouvidoria)
Gisele Mesquita Aragão (Servidora)
Luana Cristina Thédiga de Miranda (Servidora)
Maria de Fátima Venceslau de Castro (Servidora)
Mariana Yuka Akamine (Servidora)

PROJETO GRÁFICO

Coordenadoria de Multimeios

SUMÁRIO

1. ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA **5**

1.1. Demandas recebidas na unidade 5

1.2. Atendimentos da Ouvidoria das Mulheres e via Comissão de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação 10

1.3. Recebimento de denúncias 14

1.4. Sugestões Implementadas 15

1.5. Modernização dos processos, uso de inteligência artificial e novas ferramentas para ampliar acesso e garantir eficiência 16

1.6. Pesquisa de satisfação com os serviços ofertados pelo STJ 17

2. Atuação no planejamento estratégico do STJ **18**

2.1. Alinhamento Estratégico 18

2.2. Projeto estratégico e setorial 19

2.3. Ranking da Transparência do Poder Judiciário 22

2.4. Prêmio CNJ da Qualidade 23

2.5. Participação em comissões 24

2.6. Relacionamento com outras Ouvidorias 27

3. Ações da Ouvidoria em 2025 **29**

3.1. Inauguração da Sala de Acolhimento da Ouvidoria 29

3.2. Campanha para divulgação da Ouvidoria das Mulheres 30

3.3. Participação na Semana de Combate ao Assédio Sexual, Moral e Discriminação 32

3.4. Agosto Lilás e Campanha do Sinal vermelho (Tem Saída) – Ações de Conscientização e Enfrentamento à Violência contra a Mulher 33

3.5. Ouvidoria para a Diversidade 35

3.6. Atualizações tecnológicas 37

3.7. Adequações de acessibilidade nos espaços da Ouvidoria 39

3.8. Cursos realizados pela equipe 39

3.9. Participações em eventos 41

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça (STJ), regulamentada pela Resolução STJ/GP nº 9, de 18 de março de 2021, é a unidade responsável por intermediar o diálogo entre sociedade e todos os setores do Tribunal. Ela recebe manifestações e fornece informações institucionais obtidas junto ao corpo funcional, que inclui ministras, ministros, servidoras, servidores, colaboradoras, colaboradores, estagiárias e estagiários. A Ouvidoria atua como um instrumento de gestão participativa e transparente, com o objetivo de aprimorar os serviços prestados à sociedade pelo Tribunal.

Diante dessas atribuições institucionais, a Ouvidoria operacionaliza o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), a Carta de Serviços, as Pesquisas de Satisfação com os serviços ofertados à sociedade, recebe as Requisições dos Titulares de Dados Pessoais e dirige a Ouvidoria das Mulheres, canal para receber demandas relacionadas à violência contra as mulheres, igualdade de gênero e participação feminina.

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

O ano de 2025 iniciou sob gestão do Ministro Luiz Gurgel de Farias, que exerceu o cargo de Ministro Ouvidor até novembro de 2025, tendo sido sucedido pelo Ministro Reynaldo Soares da Fonseca.

Dentre as atividades do ano, destacam-se a inauguração da sala de acolhimento; campanha para difusão da Ouvidoria das Mulheres; treinamentos relacionados a Comunicação Não Violenta e Mediação e Conciliação Judicial; a criação da Ouvidoria para a Diversidade; e o projeto interno "Cuidando de quem cuida".

Ao término do ano civil, e de acordo com a Resolução CNJ n. 432/2021, damos publicidade às ações da Ouvidoria perante a Sociedade.

Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça
SAFS - Quadra 06 - Lote 01, Brasília – DF
CEP: 70095-900
Disque-cidadania: +55 (61) 3319-8888
Endereço eletrônico: www.stj.jus.br/ouvidoria
E-mail: ouvidoria@stj.jus.br

1. ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA

1.1. DEMANDAS RECEBIDAS NA UNIDADE

Apresentamos os quantitativos de atendimentos realizados no ano de 2025, que estão disponíveis em nossa página na internet, em um painel dinâmico, customizável e atualizado diariamente com informações coletadas diretamente do banco de dados do sistema de Ouvidoria. As fontes dos dados apresentados neste título foram retiradas do **Painel de Perfil de Atendimentos da Ouvidoria**.

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS NA OUVIDORIA

TOTAL		VIA SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	
JAN/25	341	JAN/25	26
FEV/25	516	FEV/25	31
MAR/25	462	MAR/25	22
ABR/25	438	ABR/25	16
MAI/25	432	MAI/25	28
JUN/25	483	JUN/25	28
JUL/25	536	JUL/25	36
AGO/25	525	AGO/25	37
SET/25	391	SET/25	35
OUT/25	415	OUT/25	41
NOV/25	405	NOV/25	18
DEZ/25	345	DEZ/25	16
TOTAL	5.289	TOTAL	334
Incluídos os Pedidos de Acesso à Informação e Requisições de Titulares de Dados Pessoais.		Em todo o período, houve a interposição de somente um recurso, que foi parcialmente deferido.	

Figura 1: Quantidade de demandas recebidas na Ouvidoria

No período analisado, recebemos 5.631 demandas, das quais 5.289 foram manifestações, 334 pedidos de acesso à informação e 8 requisições de tratamento de dados pessoais. Reclamações e informações representaram 88,71% do total das manifestações. O tempo médio de resposta foi de **cinco** dias para manifestações, **oito** dias para pedidos de acesso à informação e **treze** dias para requisições de tratamento de dados pessoais. Mais detalhes serão apresentados nos gráficos deste tópico.

Em relação aos pedidos de acesso à informação, verificamos um aumento expressivo em 2025, mantendo a tendência iniciada em meados de 2024. Foram registrados 334 pedidos, além de três recursos administrativos em primeira instância e um em segunda instância. Dos pedidos, 267 foram concedidos, 12 negados, 18 resultaram em informação inexistente, 16 foram parcialmente concedidos, seis redirecionados para outro órgão, quatro indeferidos e três não se enquadravam como pedidos de acesso à informação. Conforme determina a Resolução STJ n. 14/2016, notificamos o CNJ sempre que as informações não são concedidas, acompanhadas da devida justificativa.

As requisições de titulares de dados pessoais somaram oito, sendo quatro para acesso aos dados, uma para bloqueio,

uma para confirmação da existência de tratamento, uma para tratamento automatizado e uma para eliminação de dados. As respostas foram: três não se tratava de RTDP, três pedidos concedidos, uma informação inexistente e uma indicando que o órgão não possui competência para responder sobre o assunto.

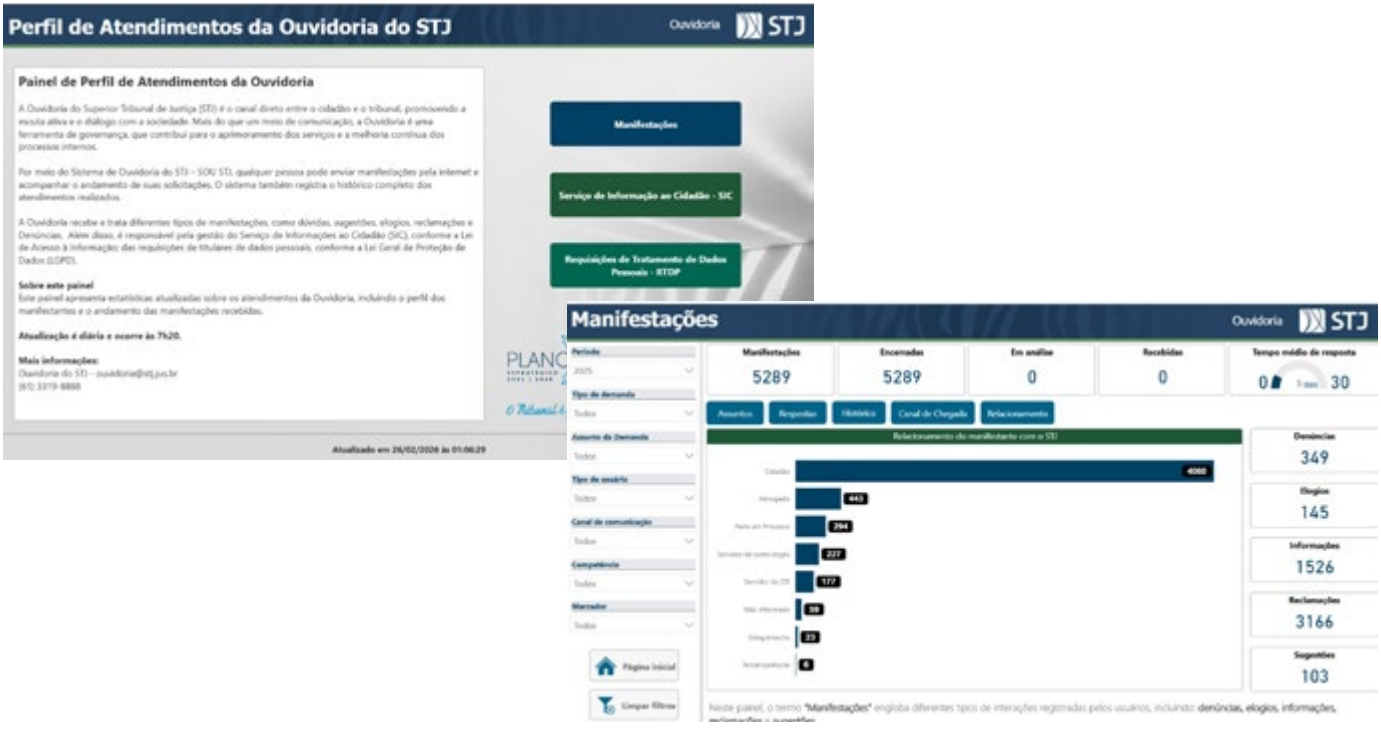

Figura 2: Novo Painel de Perfil de Atendimentos da Ouvidoria e detalhe da aba de Manifestações com as possibilidades de filtros.

Pertinência das Manifestações

Relativas ao STJ	2.998 (56,6%)
Área meio	746 (24,9%) das demandas referentes ao STJ
Área fim	2.252 (75,1%) das demandas referentes ao STJ
Relativas a outros órgãos	2.291 (43,4%)
TOTAL	**5.289 (100%)**

Dentre as manifestações relativas ao STJ, os assuntos mais demandados foram:

Processos - demora no julgamento	657
Institucional - outros assuntos	346
Unidades do Tribunal - serviços informacionais	296
Unidades do Tribunal - atendimento	245
Processos - sistema consulta processual	163
Processo – demora mais de 180 dias	136
Processos - decisões	136
Processos - previsão de julgamento	129
Jurisprudência - pesquisa	102
Processos - repetitivos	97
Processos - autuação	72
Processo – demora até 180 dias	57
Site - pesquisa na página	57
Processos - acessos aos autos (docs/ inteiro teor)	56
Processos - consulta aos autos	51
Recursos humanos - servidores	47
Site - envio de notícias	32
Concurso - informações/previsão	25
Processos - prioridade/preferência	25
Site - acesso	23
Processos - pesquisa processual	21
Institucional - decisões	19
Processos - prazos processuais	18
Processos - CPE	17
Processos - publicações	16
Processos - pauta de julgamento	14
Recursos humanos - estagiários	14
Concurso - convocação	13

TIPOS DE DEMANDAS

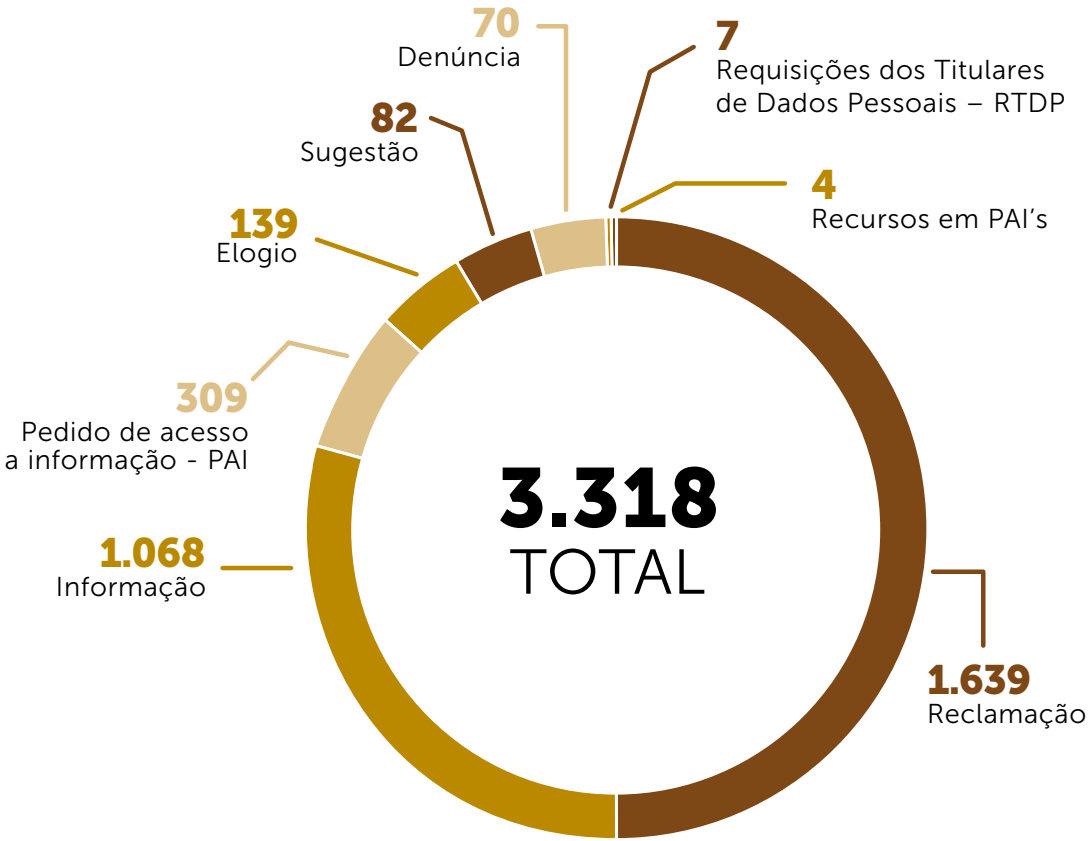

Figura 3: Tipos de demandas

RELACIONAMENTO DOS DEMANDANTES COM O STJ

De acordo com os resultados apresentados, é possível delinear o perfil do público que acessa a Ouvidoria: cidadãos que se manifestam sobre a demora no julgamento de processos, questões institucionais, além de serviços, informações e atendimento das unidades do Tribunal.

As manifestações relacionadas a assuntos de competência de outros órgãos permaneceram praticamente estáveis em relação ao ano anterior, representando 43,4% do total, frente a 43,6% no período anterior. Nesses casos, orientamos os manifestantes sobre o órgão adequado para tratar do assunto e fornecemos os contatos das respectivas ouvidorias.

Mais informações sobre os atendimentos podem ser consultadas no Painel de Inteligência do Negócio, disponível em http://www.stj.jus.br/ouvidoria, no menu "Estatísticas".

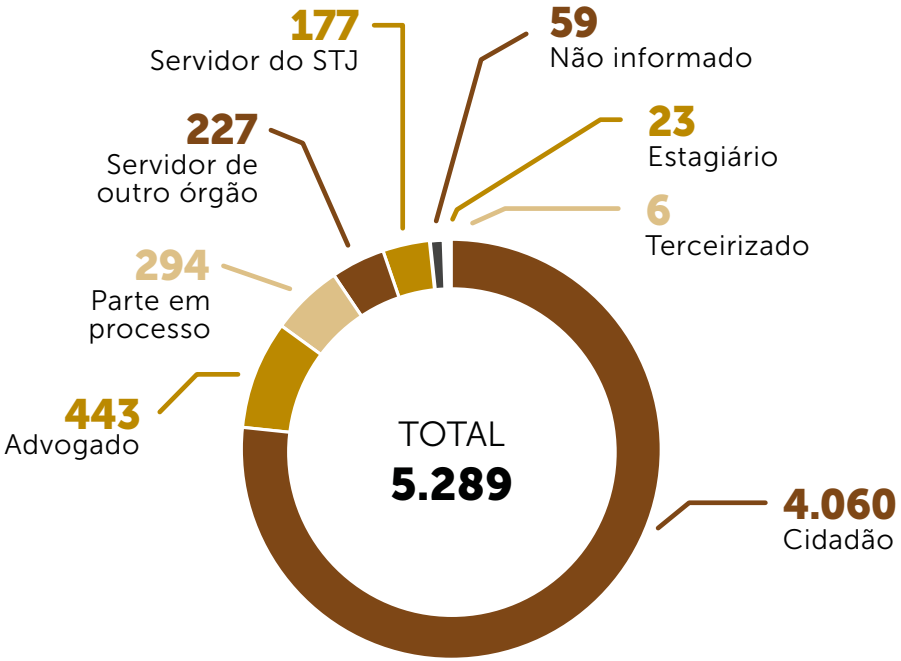

Figura 4: Relacionamento dos demandantes com o STJ

1.2. ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA DAS MULHERES E VIA COMISSÃO DE PREVENÇÃO E ENFRENTAMENTO DO ASSÉDIO MORAL, DO ASSÉDIO SEXUAL E DA DISCRIMINAÇÃO

A Ouvidoria das Mulheres do Superior Tribunal de Justiça (STJ) é um canal estratégico para acolher e encaminhar denúncias e demandas relacionadas à violência contra mulheres, assegurando que cada caso seja tratado com seriedade e que os direitos fundamentais sejam respeitados. Desde sua criação, em 2020, a Ouvidoria das Mulheres tem ampliado o diálogo institucional sobre questões de gênero e fortalecido a parceria com a Comissão de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação (CPEAD).

Em 2025, foram registradas 12 manifestações diretamente pelo canal, além de duas encaminhadas pela Comissão de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Sexual, Assédio Moral e Discriminação. Entre as demandas atendidas, destacam-se duas reclamações, quatro denúncias e oito pedidos de informação.

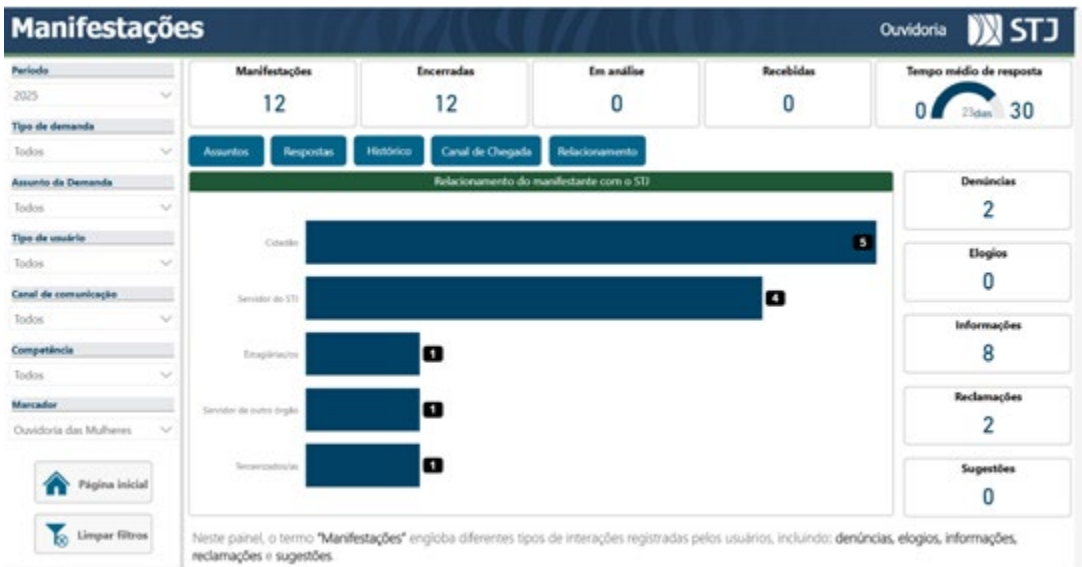

Figura 5: Atendimentos da Ouvidoria das Mulheres. Fonte: Sistema de Informação (SOU)/2025.

Em comparação com 2024, quando foram recebidas 21 manifestações, observa-se uma redução quantitativa em todos os tipos de demandas. Essa tendência reflete fatores estruturais, institucionais e socioculturais, que serão detalhados a seguir:

- Consolidação da confiança no serviço da Ouvidoria das Mulheres e CPEAD - a diminuição das manifestações pode refletir o fortalecimento da credibilidade da Ouvidoria, cuja atuação contínua e comprometida tem promovido maior resolutividade informal e prevenção de conflitos, reduzindo a necessidade de formalização de denúncias.

- Efetividade das ações educativas e de sensibilização - as campanhas realizadas em anos anteriores contribuíram significativamente para a disseminação de informações sobre direitos e garantias das mulheres, promovendo maior conscientização e empoderamento das usuárias, o que pode ter impactado positivamente na redução de situações de violência ou discriminação.

- Transparência e visibilidade institucional - a ampla divulgação das atividades da Ouvidoria no Tribunal, por meio de relatórios, eventos e canais de comunicação interna e externa, reforça a percepção de compromisso com a equidade de gênero e com a responsabilização institucional.

- Fortalecimento da parceria com a Comissão para a Igualdade de Gênero do STJ (COMIG).

- Campanhas de comunicação e engajamento realizadas em 2025 - diversas ações foram implementadas ao longo do ano, com destaque para:

  » Divulgação de conteúdos informativos via intranet, e-mail marketing e TV institucional;

  » Fixação de cartazes em banheiros femininos e masculinos coletivos de todo o Tribunal, assim como prismas nos principais pontos estratégicos e gabinetes de ministros e ministras;

  » Exibição de banners nos totens informativos;

  » Palestras voltadas a trabalhadoras e trabalhadores terceirizados no âmbito do programa STJ + Inclusão;

  » Distribuição da cartilha informativa durante a Semana Internacional da Mulher, na abertura do evento, disponibilizado no site da Ouvidoria para acesso externo;

  » Ações transversais em parceria com o programa Humaniza, abordando temáticas de gênero e diversidade;

» Campanhas de alerta promovidas pela CPEAD, com ampla divulgação em formatos online e presenciais, incluindo YouTube e redes internas;

» Realização da campanha Agosto Lilás, com evento presencial, híbrido e online, amplamente divulgado em mídias internas e externas, rádio e canal oficial do STJ no YouTube.

- Fatores que dificultam a formalização de denúncias - apesar dos avanços, persistem barreiras que podem levar à desistência após o acolhimento inicial, tais como:

» Medo de retaliações, insegurança e receio de perseguição, especialmente entre trabalhadoras e trabalhadores terceirizados;

» Percepção de impunidade ou descrença na efetividade das medidas institucionais;

» Subvalorização do sofrimento vivenciado, quando comparado ao temor de consequências negativas.

Dessa forma, a redução das demandas não deve ser interpretada exclusivamente como diminuição da ocorrência de situações de violência ou discriminação, mas sim como resultado de um conjunto de fatores que incluem avanços institucionais, ações preventivas e desafios persistentes na cultura organizacional. O papel essencial da Ouvidoria das Mulheres é atuar como **instrumento de proteção, orientação e promoção da dignidade**, reafirmando o compromisso do STJ com a transparência, a prevenção da violência e a construção de um ambiente institucional seguro e inclusivo.

A CPEAD, implantada por meio da Instrução Normativa STJ/GP n. 17 de 2023, atende não somente mulheres, por isso os dados são apresentados separadamente. Os dados referentes ao período são apresentados abaixo.

Figura 6: Atendimentos provenientes da CPEAD ou relacionadas a IN STJ/GP n. 17/2023.
Fonte: Sistema de Informação (SOU)/2025.[

Em relação às notícias encaminhadas pela CPEAD, recebemos duas sobre suposto assédio moral. Quanto às manifestações recebidas diretamente pela Ouvidoria, também relacionadas aos atos previstos na Instrução Normativa STJ/GP n. 17/2023, totalizaram seis, sendo três denúncias e uma reclamação por suposto assédio moral e duas denúncias por supostas condutas discriminatórias.

Observamos que o tempo médio de resposta dessas manifestações ultrapassa 60 dias, pois dependem de sindicância e do processo apuratório conduzido pela Assessoria de Ética e Conduta (AEC), que segue ritos e prazos distintos dos aplicados pela Ouvidoria.

A análise dos dados evidencia que a Ouvidoria das Mulheres do STJ exerce papel estratégico na promoção de um ambiente institucional acolhedor e sensível às necessidades humanas. Ao fortalecer práticas de escuta qualificada e cuidado com o ambiente interno — tanto organizacional quanto individual — contribui para a construção de uma cultura mais empática, ética e comprometida com o bem-estar e a dignidade das pessoas.

1.3. RECEBIMENTO DE DENÚNCIAS

Em 2025, a Ouvidoria recebeu 70 manifestações do tipo denúncia, que se referiam as atividades do STJ. Mesmo dentre este montante, parte das denúncias são, na verdade, reclamações. Para sanar tal descompasso, criamos o assunto "Suposta prática ou conduta indevida de acordo com normativos", em meados de 2025, para melhor indicar os casos de denúncias processadas pela Ouvidoria do STJ. Com esta classificação podemos observar 9 denúncias.

Entre as denúncias recebidas e relacionadas às atividades do STJ ou a fatos ocorridos em suas dependências, destacam-se as supostas práticas de assédio moral, descumprimento de deveres funcionais e condutas potencialmente discriminatórias. Após apuração, algumas denúncias foram arquivadas por falta de comprovação dos fatos alegados, enquanto outras resultaram em punições disciplinares como suspensão, advertência, ou na assinatura de termo de ajustamento de conduta (TAC). Nosso sistema ainda não possui campo específico para registro das penalidades resultantes.

A Ouvidoria tem a responsabilidade de receber as denúncias, encaminhá-las às autoridades competentes para apuração e comunicar ao manifestante a decisão proferida. Durante todo esse procedimento, a unidade zela pela proteção da identidade dos envolvidos e acompanha o procedimento até sua solução final.

1.4. SUGESTÕES IMPLEMENTADAS

Dentre as manifestações recebidas na Ouvidoria, as sugestões são oportunidades valiosas para o aprimoramento do Tribunal, pois levantam ideias e propõem medidas de melhoria diretamente ao público interno ou externo. Foram muitas sugestões enviadas, entretanto algumas não são de competência do STJ, como pintura das vagas do estacionamento. A seguir, citamos algumas das sugestões que foram implementadas no período:

Sugestão	Medidas	Unidade(s) Responsável(is)
De caráter interno		
Planejamento para a revitalização e modernização dos elevadores do STJ	Após reiteradas reclamações dos usuários sobre a inoperância dos elevadores dos edifícios Ministros I e II, Administração e Presidência, o Diretor-geral iniciou um plano de Ação de Substituição dos Elevadores, que visa assegurar a segurança, eficiência e acessibilidade dos equipamentos, considerando o desgaste de tempo de uso, a prevenção de falhas e necessidade de atualização tecnológica. Para melhor percepção, além dos chamados recebidos na Ouvidoria e na SAD, foi aberto um questionário sobre a experiência no uso dos elevadores do Tribunal.	SAD/ Coordenadoria de Engenharia e Arquitetura
De caráter externo		
Tribunal passa a gerar comprovante autenticado de indisponibilidade do sistema, especialmente para advogados que precisam demonstrar o cumprimento de prazos processuais.	O tribunal já fornecia um relatório sobre as interrupções de funcionamento dos seus sistemas informatizados, com a data e o período de indisponibilidade, bem como os serviços afetados. No entanto, os advogados precisavam fazer uma cópia da tela com o relatório (print screen) e anexar a imagem nos autos para obter a prorrogação do prazo, o que, em alguns casos, dava margem a questionamentos sobre autenticidade. Agora, quando publicado os registros de indisponibilidade, o advogado pode gerar uma certidão da indisponibilidade autenticada pelo tribunal.	STI e SJ

1.5. MODERNIZAÇÃO DOS PROCESSOS, USO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E NOVAS FERRAMENTAS PARA AMPLIAR ACESSO E GARANTIR EFICIÊNCIA

As formas de atendimento da Ouvidoria passam por constante evolução e revisão, com o objetivo de aprimorar os processos, garantir rapidez e assertividade, ampliar o acesso e oferecer um acolhimento cada vez mais qualificado e eficiente para todos os públicos atendidos. Entre as principais iniciativas, destaca-se a **revisão do tratamento das cartas recebidas**, que incluiu a atualização do fluxo de trabalho, a criação de um canal específico no Microsoft Teams para alinhamento de procedimentos e esclarecimento de dúvidas, além da reescrita das respostas, adotando linguagem simples e formato mais visual.

Outro avanço importante foi a implementação **de automatizações e o uso de ferramentas de inteligência artificial** para apoiar os serviços da Ouvidoria. A equipe passou a utilizar recursos como agentes do Copilot para auxiliar na revisão, busca e reescrita de respostas às manifestações, bem como na classificação das demandas por assunto e unidade responsável. Além disso, está em estudo a viabilidade de utilização da ferramenta "Booking" para agendamento de atendimentos presenciais.

Também está prevista, para o primeiro quadrimestre de 2026, a disponibilização de um ***chatbot*** nos portais da Ouvidoria e da Transparência e Prestação de Contas. Essa solução foi concebida para facilitar o primeiro contato do cidadão e da cidadã com os serviços do Tribunal, oferecendo informações e orientações sobre como acessar dados disponíveis no próprio Portal, como informações sobre processos e peticionamento, reclamações relativas a processos em outros tribunais, serviços mais acessados, dados sobre transparência e prestação de contas, além de informações sobre a Ouvidoria das Mulheres e outros temas frequentemente demandados. Caso a demanda não esteja contemplada nas opções do chatbot, o sistema indicará os canais oficiais da Ouvidoria, garantindo que o atendimento seja realizado da melhor forma possível. Dessa maneira, busca-se oferecer uma ferramenta de fácil utilização, que agilize o atendimento, organize as demandas e proporcione uma experiência mais eficiente ao usuário, alinhando-se ao compromisso de oferecer um serviço moderno, rápido e acessível.

1.6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS OFERTADOS PELO STJ

A pesquisa de satisfação dos cidadãos com os serviços ofertados pelo STJ é outro dado gerenciado pela Ouvidoria. Os formulários da pesquisa estão disponibilizados na ferramenta Office Forms e são atualizados conforme solicitação das unidades responsáveis pelos serviços ou produtos.

Os comentários deixados na pesquisa de satisfação, quando constam o e-mail do respondente e tem conteúdo relevante (alguma sugestão ou reclamação considerável), são cadastrados no sistema de Ouvidoria (SOU-STJ) e tratados, para fins de análise da viabilidade de implantação.

As pesquisas de satisfação são mais um espaço para a sociedade participar da administração do Tribunal e contribuir para o aprimoramento dos serviços, reforçando o compromisso do STJ em ser o Tribunal da Cidadania.

Segue o demonstrativo de avaliações respondidas durante o período do relatório, que obteve no somatório de todos os serviços prestados pelo STJ, a média de 87% de satisfação.

A Ouvidoria apresenta todas as estatísticas em seus relatórios anuais e de gestão disponíveis na página da unidade na *internet* em **http://www.stj.jus.br/ouvidoria**.

Janeiro	929
Fevereiro	1.418
Março	1.418
Abril	1.332
Maio	1.335
Junho	1.242
Julho	1.072
Agosto	1.436
Setembro	1.529
Outubro	1.748
Novembro	1.305
Dezembro	984
TOTAL GERAL	**15.748**

Fonte: **Power BI** – Quantitativo de respostas do indicador de satisfação com os serviços do STJ.

2. ATUAÇÃO NO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DO STJ

2.1. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

A Ouvidoria, atuou com vistas a alcançar os objetivos e indicadores institucionais, seguindo a metodologia do alinhamento estratégico e o Plano Estratégico STJ 2021-2026.

Figura 7 – Radar da Estratégia: resultado da Ouvidoria no sistema STRATEJ (2025). Fonte: **https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiMzA0YzE0NzY-tYzhiYy00NzUxLTlkMzUtMmY1MWM3NThmMDhiliwidCI6ImRlMjNkNWYwLWNjYWMtNGM4NC04MWQ2LTI4OTJhOGMwNTVhYSJ9**

O radar da estratégia da Ouvidoria obteve 96,02% de aderência às metas, ficando em situação ótima.

No critério Usuários, a Ouvidoria alcançou situação ótima, com índice de 96,06%, superando significativamente o resultado do ano anterior. O desempenho foi impulsionado pelo indicador "Satisfação com os serviços da Ouvidoria", que registrou média de 70,55% no último quadrimestre. Em contrapartida, o indicador "Reclamações por outros motivos" atuou como sinalizador, com 38,35% de reclamações, concentradas principalmente nos temas relacionados à pesquisa de jurisprudência, trâmites processuais, decisões e atendimento das unidades. As unidades mais demandadas foram a Secretaria de Jurisprudência, Secretaria Judiciária, Secretaria de Gestão de Pessoas, Secretaria de Serviços Integrados de Saúde e Secretaria de Processamento de Feitos, sendo parte das reclamações associada à instabilidade na base de dados da pesquisa de jurisprudência e aos fluxos cartorários.

Nos parâmetros Produtividade, Pessoas e Recursos e Governança, os resultados foram majoritariamente positivos. A Ouvidoria obteve 100% em Produtividade, atendendo ao desempenho esperado mesmo diante de férias, recesso judiciário e suspensão de prazos. Em Pessoas e Recursos, todas as metas foram alcançadas, com destaque para a capacitação gerencial e da equipe, além do avanço no Indicador Setorial de Acessibilidade, que atingiu 91,11%. Em

Governança, a unidade obteve 84,04%, com classificação aceitável, e apresentou excelente desempenho no indicador "Gestão OUV", alcançando 99,5%. O projeto "Pesquisa de Satisfação 5.0" avançou com a execução de 72% das ações previstas, incluindo melhorias no formulário e ações de comunicação interna e externa.

2.2. PROJETO ESTRATÉGICO E SETORIAL

Durante o ano, a Ouvidoria dedicou-se a executar as ações planejadas dos projetos que gerencia. Esse empenho resultou no cumprimento das metas estabelecidas, demonstrando um compromisso contínuo com a melhoria dos serviços prestados e a satisfação das demandas da sociedade.

Projeto Pesquisa de Satisfação 5.0

Destacamos como uma das principais ações a reformulação do formulário de pesquisa de satisfação, realizada após análise de modelos utilizados por diversas instituições públicas dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário. Esse levantamento comparativo (*benchmarking*) teve como objetivo identificar boas práticas e dinâmicas que pudessem ser adaptadas para aumentar o número de respondentes, principal foco do projeto.

Em parceria com o STJ Lab, foi realizada uma reunião criativa entre as responsáveis pelo projeto e a equipe do laboratório, resultando na elaboração do novo formulário. O formato adotado utiliza linguagem simples, com perguntas diretas, dividido em duas seções: satisfação com os serviços e perfil sociodemográfico.

Na versão piloto da pesquisa de satisfação da Ouvidoria, foram reforçados três pontos de contato com os potenciais respondentes:

- Lembrete via Sistema de Ouvidoria (SOU), após três dias da conclusão da demanda;
- Inclusão do link da pesquisa na resposta enviada ao manifestante;
- Disponibilização no site da Ouvidoria e no portal do STJ.

Durante os meses de setembro e outubro, foi realizada a coleta de respostas como forma de teste do novo formato e dos pontos de contato. Em janeiro, a equipe promoveu uma reunião com as unidades parceiras que também realizam pesquisas de satisfação no Tribunal para compartilhar

os achados e resultados do projeto. Na ocasião, definiu-se que o formulário adotará um modelo uniformizado em sua parte geral, complementado por uma seção específica customizada por cada unidade.

Figura 8: Reunião criativa com STJ Lab para remodelar formulário de pesquisa de satisfação dos serviços da Ouvidoria.

Projeto "Autocuidado – Cuidando de quem cuida"

O projeto setorial tem como objetivo promover um ambiente de trabalho psicologicamente seguro, integrativo e empático, por meio do fortalecimento do autocuidado e das conexões genuínas entre os membros da equipe.

Para facilitar a execução, o projeto foi estruturado em cinco ciclos de 45 dias, cada um dedicado a um dos pilares do autocuidado: criativo, físico e espiritual, emocional e mental, social e relacional, ambiental. Cada ciclo é composto por três etapas principais:

- Encontro coletivo presencial a cada 45 dias;
- Atividade em dupla, com execução semanal;
- Acompanhamento, registro, aprendizados e reflexão, realizados uma vez por semana.

Resultados observados:

- Maior conexão entre colegas e fortalecimento do senso de equipe;
- Redução do estresse e aumento do bem-estar no ambiente de trabalho;
- Ambiente psicologicamente seguro, com mais empatia e escuta ativa;
- Registro de boas práticas para futuras aplicações e melhorias contínuas.

As avaliações de reação de cada ciclo demonstram adesão e satisfação com a iniciativa. No final do ano, a equipe optou por dar continuidade ao projeto em 2026, com um formato ainda mais aprimorado.

Figura 9: A equipe da Ouvidoria, durante o terceiro encontro de Autocuidado, em 31 de julho de 2025. Neste encontro a servidora *Verônica Schielke Lemos Camargo*, da SGP, facilitou a oficina "Cuidando de quem mais importa: você!".

2.3. RANKING DA TRANSPARÊNCIA DO PODER JUDICIÁRIO

O Ranking da Transparência do Poder Judiciário (RTPJ), medido pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) desde 2018, tem como meta alcançar pelo menos 90% de cumprimento dos itens avaliados. Em 2025, o STJ obteve 93,07%, posicionando-se em situação ótima e em 5º lugar entre os tribunais superiores, o que demonstra o comprometimento da instituição com as diretrizes do CNJ e com a transparência dos dados públicos.

Após a divulgação dos resultados, a Ouvidoria articula, junto com o Gabinete do Diretor-geral, a viabilidade de implementar as recomendações do CNJ, com foco na melhoria da usabilidade do Portal da Transparência e da Prestação de Contas. A trajetória do STJ no ranking evidencia o reconhecimento dos esforços contínuos em favor da transparência e da acessibilidade, reforçando o compromisso institucional com a qualidade da informação e o atendimento ao cidadão.

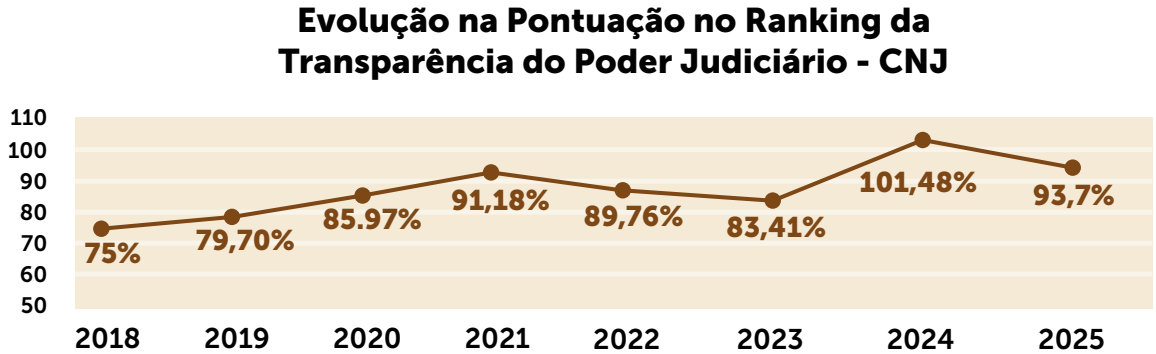

Figura 10 – Evolução na pontuação do STJ no ranking da transparência do Poder Judiciário – CNJ. Fonte: Página do Ranking da Transparência do CNJ

2.4. PRÊMIO CNJ DA QUALIDADE

A Ouvidoria obteve 100% das pontuações sob sua competência no Prêmio CNJ da Qualidade, sendo que os itens avaliados foram:

- Art. 9º, XXII do Protocolo Integrado de Prevenção e Medidas de Segurança voltado ao Enfrentamento da Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher praticada em Face de Magistradas e Servidoras, Recomendação CNJ nº 102/2021, nos itens:

  a) criar ou implementar programa voltado à prevenção, à orientação e ao apoio de magistradas e servidoras do Poder Judiciário em situação de violência doméstica e familiar contra a mulher, e

  b) realização de campanha de orientação e esclarecimento sobre violência doméstica e familiar contra a mulher, com divulgação dos canais de denúncia.

- Art. 11º, II – Atendimento ao cidadão – Ouvidoria: A unidade estimou que respondeu acima de 90% as demandas provenientes do CNJ, com caráter resolutivo, em até 30 dias.

2.5. PARTICIPAÇÃO EM COMISSÕES

Devido às atribuições e à posição diferenciada da Ouvidoria no organograma do Tribunal, o relacionamento da Ouvidoria com as demais unidades administrativas do STJ é imprescindível. O olhar externo, aliado à experiência singular e multidisciplinar da unidade, torna-a fundamental na participação das diversas iniciativas da Corte. A Ouvidoria participa dos seguintes comitês e comissões no STJ:

Nome	Ato normativo	Objetivo
Comitê Gestor de Diversidade, Respeito e Solidariedade – Programa Humaniza	Instrução Normativa STJ/GP n. 16 de 13 de abril de 2023	Tem como objetivo desenvolver ações para dar efetividade, no que couber, aos aspectos relacionados ao calendário de Direitos Humanos, sendo o Comitê responsável por ações de igualdade, respeito e solidariedade de gênero, diversidade, inclusão social e igualdade racial. O programa representa mais um instrumento de promoção dos direitos humanos e de combate às desigualdades, reforçando o compromisso institucional com a construção de um ambiente mais justo e inclusivo. Atualmente o Comitê estuda iniciativas dentro das temáticas Diversidade e Discriminação e a partir de dessas demandas, criamos a campanha para a "Ouvidoria para a Diversidade".
Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais	Resolução STJ/GP n. 5 de fevereiro de 2023	Responsável pelo processo de implementação da Lei Geral de Proteção de Dados no Superior Tribunal de Justiça. Não houve reunião no período.
Comitê Gestor de Crises Cibernéticas - CCC STJ	Resolução n. 12 de 27 de abril de 2023	Competente para direcionar e conduzir ações de tratamento e respostas a incidentes críticos de segurança da informação. Não houve reunião no período.

Nome	Ato normativo	Objetivo
Comissão do Laboratório de Inovação e dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável – LIODS	Portaria STJ/GP n.12 de 14 de janeiro de 2022	A Comissão do LIODS objetiva dar diretrizes na condução do STJ Lab, além da aprovação de novas iniciativas para atuação. Neste ano, além das ações ordinárias, os membros realizaram as seguintes ações: • Analisaram e julgaram 53 projetos para o Prêmio Inova STJ; • Ajudaram a fomentar a iniciativa do Banco de Linguagem Simples do STJ, inspirado no projeto e nas reuniões com a equipe das "Olímpiadas de linguagem simples" (TRT 3ªregião MG - parceria com colabore (TRT-MG) e UaiLab/TJMG) • Participaram do evento de inovação FestLabs no Pará, com o tema "Amazônia e inovação: novos caminhos para a justiça", de 3 a 5 de setembro de 2025 • Participaram na elaboração da campanha para obtenção do Selo Linguagem Simples 2025. O STJ recebeu o selo na categoria "Tribunal Superior".
Comitê de Governança da Estratégia	Instrução Normativa STJ/GDG n.22 de 11 de setembro de 2023	Integra o Sistema de Governança e Gestão do Superior Tribunal de Justiça e tem caráter deliberativo. As reuniões de análise estratégicas, quadrimestrais, são os momentos de deliberações acerca da estratégia do Tribunal.
Comitê de Governança de Compliance e Integridade – Comitê Gestor de Obrigações de Compliance	Instrução Normativa STJ/GP n.13 de 24 de março de 2023	Compete a garantia de recursos necessários para estabelecer, implementar, operar e manter o sistema de compliance. Além disso, aprova a política e patrocina a cultura de compliance. Neste ano houve as tratativas para alteração do normativo da política de compliance, que está em análise da Alta-Administração.

Nome	Ato normativo	Objetivo
Comissão de Prevenção e Enfrentamento do Ássedio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação	Instrução Normativa STJ/GP n. 17 de 14 de abril de 2023	Compete à Comissão receber notícias de assédio, proteger as pessoas envolvidas, preservar as provas, garantir lisura e sigilo das apurações, promover alterações funcionais temporárias até o desfecho da situação, mudar métodos e processos na organização do trabalho, melhorar condições de trabalho, aperfeiçoar as práticas de gestão de pessoas, ações de capacitação e acompanhamento de gestores e servidores, realizar campanha institucional de informação e orientação, revisar estratégias organizacionais e/ou métodos gerenciais que possam figurar assédio moral organizacional; celebrar termos de cooperação técnico-científica para estudo, prevenção enfrentamento do assédio moral e sexual, articular com entidades públicas ou privadas que tenham objetivos idênticos ao da Comissão. Em maio, participamos da semana de combate aos assédios em parceira com a CPEAD.
Comissão de Alinhamento Estratégico do STJ	Portaria STJ/DG n. 395 de 13 de maio de 2024	A Ouvidoria atua como membro integrante da Comissão de Alinhamento Estratégico coordenado pela Coordenadoria de Planejamento Estratégico (CPES/AGE). No ano, foram implementadas ações para mudanças na metodologia do Alinhamento estratégico.
Comitê Gestor do Clima Organizacional	Instrução Normativa STJ/GDG n. 18 de 16 de agosto de 2023	Como a pesquisa de Clima é realizada bianualmente, neste período não houve reuniões deste Comitê.

2.6. RELACIONAMENTO COM OUTRAS OUVIDORIAS

Visita Institucional – Secretaria da Mulher do Distrito Federal

A visita das representantes da Ouvidoria do STJ, realizada em 8 de julho de 2025, foi marcada por um diálogo sobre o fluxo de atendimento da rede de equipamentos públicos voltados ao acolhimento de mulheres em situação de violência doméstica e outras vulnerabilidades. Durante o encontro, foram detalhados os procedimentos de acesso, a estrutura e os serviços oferecidos por cada unidade, proporcionando uma compreensão mais ampla das possibilidades de apoio disponíveis.

A equipe da Secretaria compartilhou informações relevantes sobre benefícios e programas destinados às mulheres, além de apresentar dados atualizados sobre os índices de violência no Distrito Federal. Esse compartilhamento contribuiu para o entendimento do cenário atual e para o aprimoramento das estratégias de acolhimento e proteção da Ouvidoria das Mulheres.

Também foram discutidas oportunidades de cooperação institucional, com destaque para treinamentos e o recebimento de mulheres na rede de proteção do Distrito Federal. A visita reforçou o compromisso mútuo com o fortalecimento da rede de apoio às mulheres e evidenciou a importância de ações formativas e colaborativas para a promoção de uma cultura de paz, escuta ativa e acolhimento no âmbito institucional.

Figura 11: Visita Institucional – Servidoras da Secretaria da Mulher do Distrito Federal e servidoras da Ouvidoria do STJ

Grupo de Trabalho e Câmara Técnica da Rede Nacional de Ouvidoria - RENOUV

A Rede Nacional de Ouvidorias (RENOUV) constitui um espaço colaborativo e estratégico de articulação entre as ouvidorias públicas dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. A RENOUV foi instituída pelo Decreto nº 9.492/2018 e é coordenada pela Ouvido-

ria-Geral da União. Seu objetivo central é promover a integração de ações voltadas à simplificação de serviços, à defesa dos direitos dos usuários e ao fortalecimento da participação social na administração pública. A adesão como membro pleno à RENOUV permite à Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça (STJ) acesso direto a capacitações, materiais técnicos, normas-modelo, grupos de trabalho temáticos e a voz ativa nas deliberações da Assembleia Geral da Rede. Assim, reforça seu compromisso institucional com a escuta qualificada, a transparência e a governança democrática, ampliando sua capacidade de atuação em rede, de troca de boas práticas e de aprimoramento contínuo dos serviços prestados à sociedade.

Grupo de Trabalho "Combate à retaliação ao denunciante"

O grupo de trabalho tem como objetivo principal desenvolver ações para proteger as pessoas que fazem denúncias. Seus produtos incluem um levantamento de ações de prevenção e enfrentamento, um guia orientativo de medidas protetivas e um índice de criticidade para identificar riscos. Esses produtos buscam auxiliar as ouvidorias a lidar com a retaliação e garantir a segurança do denunciante.

Iniciado em março de 2025 e com previsão de finalizar o trabalho no primeiro semestre de 2026. Uma análise inicial dos trabalhos foi apresentada no II Seminário Nacional de Ouvidorias Públicas de 2025, realizado em Manaus de 15 a 17 de outubro de 2025.

Câmara Técnica "Aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)"

A Câmara consiste em um grupo que promove ações de capacitação sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) no contexto das ouvidorias públicas. O objetivo principal é orientar sobre o uso correto de dados pessoais no tratamento de manifestações e outras atividades, assegurando o cumprimento da legislação e a proteção da privacidade dos cidadãos. Para isso, a CT realiza eventos como webinários e promove guias de boas práticas. No grupo, a Ouvidoria ajudou a conduzir o Webinário descrito no item 9.2 deste relatório.

3. AÇÕES DA OUVIDORIA EM 2025

3.1. INAUGURAÇÃO DA SALA DE ACOLHIMENTO DA OUVIDORIA

A **Sala de Acolhimento da Ouvidoria** é um novo espaço destinado ao atendimento dos públicos interno e externo. O ambiente foi projetado para atendimentos presenciais com segurança e sigilo, oferecendo um local reservado e apropriado para escuta ativa e encaminhamento das demandas.

A inauguração integrou as comemorações do Dia do Ouvidor (16 de março) e contou com a presença do presidente do STJ, ministro Herman Benjamin; do ministro ouvidor da Corte, Ministro Luiz Alberto Gurgel de Faria; do ministro ouvidor substituto, Reynaldo Soares da Fonseca; dos ex-ministros ouvidores, Sergio Kukina e Rogério Schietti Cruz; do diretor-geral, Sérgio Pedreira; de juízes auxiliares da Presidência; além de servidores e servidoras do Tribunal.

Para assistir à matéria jornalística sobre a inauguração, **clique aqui**.

Figura 12: Matéria "Escuta ativa: Sala de Acolhimento é inaugurada", publicada em 19 de março de 2025 na intranet (link: https://stjjus.sharepoint.com/sites/ConexaoSTJ/SitePages/Escuta-ativa--nova-Sala-de-Acolhimento-%C3%A9--inaugurada.aspx)

3.2. CAMPANHA PARA DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA DAS MULHERES

A Ouvidoria das Mulheres do STJ intensificou suas campanhas de divulgação e ações educativas, promovendo eventos, palestras e materiais informativos voltados ao enfrentamento da violência de gênero e à promoção da igualdade. A Semana da Mulher, realizada em março, e a parceria com a CPEAD na Semana de Enfrentamento ao Assédio e à Discriminação reforçaram o compromisso institucional com a escuta ativa, o acolhimento e a valorização da diversidade.

No início de 2025, novas estratégias de comunicação foram implementadas, como a divulgação de canais exclusivos para mulheres, a instalação de prismas da campanha em pontos estratégicos e a fixação de cartazes nos banheiros femininos e masculinos. A Ouvidoria também realizou ações de conscientização durante o Pré-Carnaval, ampliou a participação em eventos nacionais e desenvolveu materiais de apoio, como cartilhas e matérias jornalísticas. Essas iniciativas visam fortalecer a rede de apoio, garantir justiça às vítimas e promover um ambiente de trabalho mais seguro, inclusivo e igualitário, conforme destacado na matéria institucional do STJ.

Figura 13: Cartaz da campanha "Pronta para te Acolher"

A **Cartilha de Enfrentamento e Prevenção da Violência contra a Mulher**, elaborada em parceria com o **Comitê Humaniza STJ**, reúne informações essenciais para que mais mulheres conheçam seus direitos e saibam como se proteger. A cartilha:

- Apresenta os diferentes tipos de violência: física, psicológica, sexual, patrimonial e moral;
- Explica as principais estratégias de prevenção à violência contra a mulher;
- Lista as principais teses e decisões do STJ sobre violência doméstica e familiar;
- Orienta sobre quais instituições procurar em caso de agressão.

Figura 14: Acesso à cartilha, **clique aqui**

3.3. PARTICIPAÇÃO NA SEMANA DE COMBATE AO ASSÉDIO SEXUAL, MORAL E DISCRIMINAÇÃO

A Semana de Combate ao Assédio e à Discriminação foi realizada no STJ entre os dias 5 e 9 de maio, conforme estabelece a Resolução CNJ nº 450/2022. O evento teve como objetivo estimular a reflexão sobre os impactos do assédio no ambiente profissional e reforçar a importância de promover um ambiente mais respeitoso e inclusivo no serviço público.

A iniciativa foi organizada pela Comissão de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação (CPEAD), com apoio das Comissões para a Igualdade Racial e de Gênero (Humaniza STJ), da Ouvidoria da Mulher e do Centro de Formação e Gestão Judiciária (Cefor).

Entre os temas abordados, destacam-se:

- Perspectiva de gênero;
  - » Aspectos práticos do enfrentamento ao assédio e à discriminação, com foco na atuação de gestores;
  - » Introdução à justiça restaurativa;
- Aspectismo (discriminação com base na aparência);
- Combate à discriminação racial no Judiciário.

Todas as palestras estão disponíveis nesta **playlist** do YouTube.

Figura 15: Banner da Semana de Combate ao Assédio Sexual, Moral e Discriminação.

3.4. AGOSTO LILÁS E CAMPANHA DO SINAL VERMELHO (TEM SAÍDA) – AÇÕES DE CONSCIENTIZAÇÃO E ENFRENTAMENTO À VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER

Como parte das ações educativas e de conscientização da Campanha "Agosto Lilás", a Ouvidoria do STJ publicou, em **julho de 2025**, uma matéria informativa sobre o **Sinal Vermelho contra a Violência**, destacando os canais de apoio disponíveis às mulheres em situação de risco.

Em parceria com a Secretaria de Comunicação Social (SCO), foi produzido um **vídeo institucional** sobre o tema, com o objetivo de ampliar o alcance da campanha e reforçar o papel da Ouvidoria das Mulheres como espaço de escuta, acolhimento e orientação. O vídeo está disponível na **playlist da Ouvidoria**, no canal oficial do STJ no YouTube.

Além disso, a Ouvidoria das Mulheres, em parceria com o programa Humaniza STJ, promoveu duas palestras em agosto, voltadas ao enfrentamento da violência contra a mulher e à promoção de uma cultura de paz e equidade de gênero.

A primeira palestra, intitulada **"Quebrando o ciclo da violência – o que os homens podem fazer para reconhecer padrões violentos e evitá-los?"**, foi realizada em 8 de agosto, no formato híbrido. O evento foi aberto pelo ministro ouvidor Gurgel de Faria e contou com a participação de Victor dos Santos Valadares, doutorando do Programa de Psicologia Clínica e Cultura da Universidade de Brasília (UnB) e integrante do Espaço Acolher, e da advogada Patrícia Guimarães, Diretora de Igualdade Racial da *International Legal Bar & Professionals Association* (ILBPA).

Figura 16: Agosto Lilás, de 8 de agosto de 2025.

A segunda palestra, intitulada **"Violência doméstica contra a mulher: o que você tem a ver com isso?"**, foi realizada em formato online, no dia 29 de agosto. O evento contou com a participação da juíza Domitila Manssur, do Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP), e do juiz Francisco Tojal, do Tribunal de Justiça de Pernambuco (TJPE) e presidente do XVII Fórum Nacional de Juízas e Juízes de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher (Fonavid).

Durante a palestra, foram destacados temas como o papel das medidas protetivas previstas na Lei Maria da Penha e os programas de proteção à vítima. Os palestrantes também ressaltaram que a prevenção deve ser prioridade, sendo fundamental o investimento em educação e debate desde a infância.

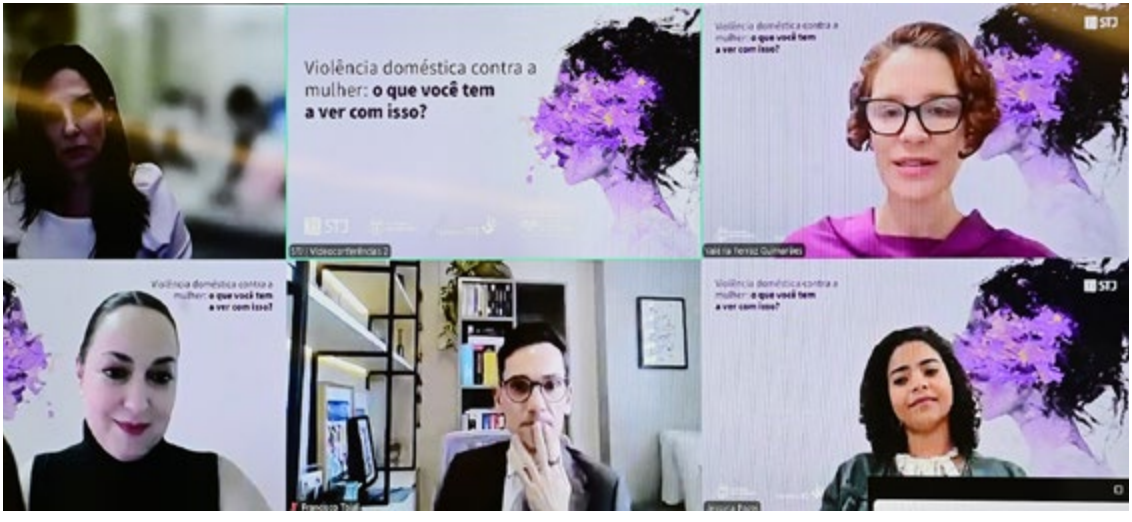

Figura 17: Agosto Lilás, de 29 de agosto de 2025.

3.5. OUVIDORIA PARA A DIVERSIDADE

A **Ouvidoria para a Diversidade** foi lançada em 2025, sendo um instrumento estratégico para a promoção de ambientes inclusivos e insumo para o enfrentamento ativo da discriminação pelo Comitê Gestor de Diversidade, Respeito e Solidariedade - Humaniza STJ, além de atender à **Portaria CNJ n. 100/2025**, que regulamenta o Indicador de Desempenho na Promoção da Equidade Racial (Iper).

É um canal de escuta e recebimento de denúncias, sugestões e reclamações de casos de discriminação:

- Racial e Étnica: tratamento diferenciado pessoas negras, indígenas ou de outros grupos étnicos, atribuindo vantagens ou desvantagens por conta da raça.
- de Gênero: Exclusão ou tratamento desigual com base no sexo ou identidade de gênero.
- por Orientação Sexual: Exclusão ou estigmatização de pessoas LGBTQIAPN+.
- por Idade: Afeta jovens e idosos em processos de contratação ou promoção.
- por Deficiência: Recusa de adaptações acessíveis e inclusivas nos ambientes.

Figura 18 - Marca da Ouvidoria para a Diversidade

- Religiosa: Hostilidade ou restrições por crença ou prática religiosa.
- Política ou Ideológica: Retaliação por posicionamentos políticos ou ideológicos.
- Social ou Econômica: Exclusão por origem social ou condição econômica.

- Institucional: Políticas organizacionais que perpetuam desigualdades.

- Interseccional: Sobreposição de múltiplas formas de discriminação.

Uma página própria para a **Ouvidoria para a Diversidade** foi desenvolvida para atendimento do público interno do Tribunal.

Além disso, a equipe toda se envolveu para divulgar o tema durante a Semana do Servidor, no dia 30 de outubro, especialmente em parceria com a Comissão para a Igualdade de Gênero; a Comissão para a Igualdade Racial e a Comissão de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação.

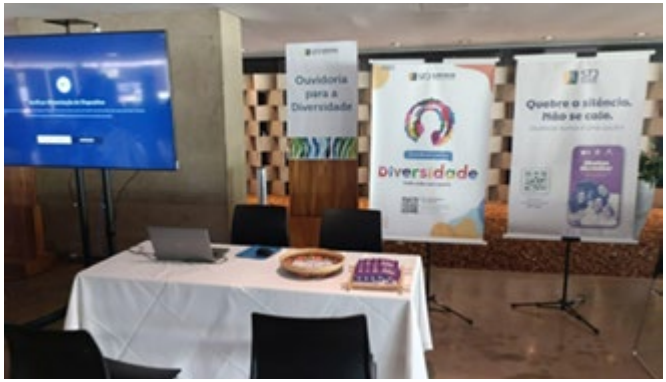

Figura 19: stand da Ouvidoria na Semana do Servidor no dia 30/10/2025

3.6. ATUALIZAÇÕES TECNOLÓGICAS

Atualização dos painéis de atendimentos da ouvidoria e pesquisa de satisfação

Os **painéis da Ouvidoria** foram ajustados para melhorias do leiaute dos indicadores, deixando as informações mais simplificadas, buscando maior clareza e mais facilidade na busca das informações pelos usuários.

Os painéis estão disponíveis na **página** da Ouvidoria.

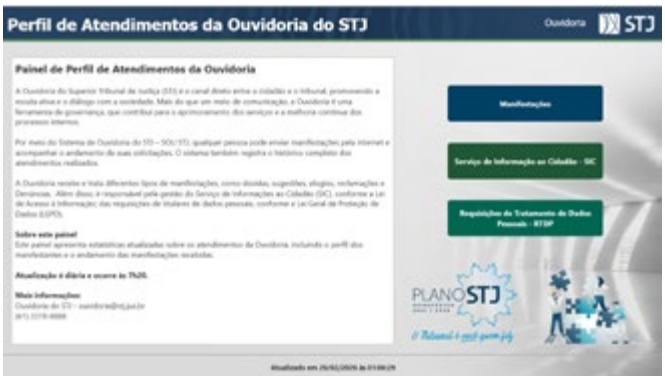

Figura 20: Novo **Painel de Perfil de Atendimentos da Ouvidoria**

Publicação de página interna da Ouvidoria

Foi criada e publicada uma página específica na intranet do órgão, com a descrição dos serviços prestados exclusivamente ao público interno do Tribunal — servidores e servidoras, estagiários e estagiárias, magistrados e magistradas e colaboradores e colaboradoras terceirizados.

A página funciona como um repositório de boas práticas, informações da Ouvidoria, projetos e eventos da unidade. As informações foram organizadas com o objetivo de servir como referência para outras iniciativas do Tribunal, além de contribuir para a preservação da memória institucional da Ouvidoria.

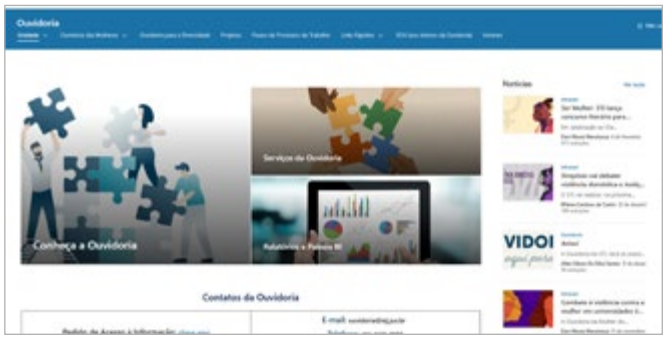

Figura 21: Intranet da Ouvidoria

Evolutivas no Sistema de Ouvidoria (SOU)

Dentre as **evolutivas implementadas no Sistema de Ouvidoria do STJ (SOU STJ)** no período, constam:

a) criação e possibilidade de inserção de mais de uma unidade responsável pelo atendimento;

b) Evolutiva nos filtros para criação de relatórios;

c) unificação de requerentes;

d) envio de mensagem de e-mail automática para os demandantes 3 dias após a demanda passar para o andamento "Concluído". A mensagem solicita a participação na pesquisa de satisfação da Ouvidoria.

e) atualização da versão do sistema de Ouvidoria externo para incluir o símbolo e funcionalidade de leitura VLibras, para potenciais usuários deficientes auditivos

3.7. ADEQUAÇÕES DE ACESSIBILIDADE NOS ESPAÇOS DA OUVIDORIA

Após vistoria do espaço de trabalho da unidade pela Coordenadoria de Acessibilidade e Inclusão – Acin, a Ouvidoria tomou providências para seguir as recomendações de adequações nos seus espaços físicos. As ações visam permitir uma maior mobilidade e movimentação sem barreiras, a redistribuição dos móveis no ambiente; e o repensar dos recintos para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. Com isso, objetiva-se atender às melhorias propostas no Indicador Setorial de Acessibilidade – ISA no âmbito da Ouvidoria.

3.8. CURSOS REALIZADOS PELA EQUIPE

A equipe da Ouvidoria participou de diversas capacitações e eventos durante o período. Entre os cursos realizados, destacam-se: "Comunicação não-violenta", "Linguagem simples", "Letramento racial", "Mediação e conciliação judicial" e "Protocolo para Julgamento com Perspectiva de Gênero e Raça". Além disso, a equipe esteve presente em eventos e seminários com temáticas de ouvidorias, gênero, raça, violência doméstica, combate ao capacitismo, atendimento ao público com deficiência, inovação e proteção de dados pessoais.

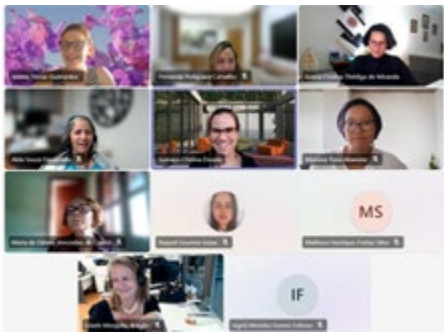

Figura 22 – Reunião no Teams com Sumaya e equipe da Ouvidoria.

Capacitação para uso da Comunicação Não Violenta nos atendimentos

A servidora Sumaya Dounis, da Secretaria de Gestão de Pessoas (SGP), contribuiu ativamente para a qualificação dos atendimentos da unidade ao longo do ano, por meio da abordagem de **Comunicação Não Violenta (CNV)**.

Sumaya conduziu encontros virtuais com toda a equipe, nos quais apresentou a teoria e os princípios da CNV, anali-

sou casos práticos da Ouvidoria, e compartilhou dicas para o registro das percepções e emoções durante os atendimentos, com o objetivo de aprimorar a construção dos relatos que serviram de ponto de partida para formalização de denúncias.

Formação de Embaixadores de Saúde Mental nas Organizações

A participação da Ouvidoria do STJ no curso de formação de Embaixadores da Saúde Mental representa mais uma ação para melhorias do atendimento, fortalecendo a escuta qualificada e humanizada. A formação, fundamentada em evidências científicas e alinhada à Lei nº 14.831/2024 e à atualização da NR-1 capacita profissionais para atuarem como agentes de transformação da cultura organizacional, promovendo práticas voltadas ao bem-estar e à saúde mental no ambiente de trabalho.

A participação da Ouvidoria nessa iniciativa reforça o compromisso da unidade com a promoção de ambientes mais saudáveis, seguros, inclusivos e atentos às necessidades emocionais e psicossociais das pessoas atendidas pela unidade, colaboradoras e colaboradores, estagiário e servidoras.

Formação em Mediação e Conciliação pelo CEJUSC/TJDFT

O curso de formação de mediadores e conciliadores, promovido pelo Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC) do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT), é estruturado conforme as diretrizes do Conselho Nacional de Justiça (CNJ). Trata-se de uma iniciativa estratégica voltada à capacitação de profissionais para atuação qualificada nos métodos autocompositivos de resolução de conflitos.

A formação contempla módulos teóricos e práticos, abordando temas como mediação, conciliação, escuta ativa, comunicação não violenta e construção de soluções consensuais, entre outros.

Em 2025, parte das servidoras da Ouvidoria participou do curso, e a expectativa é que as demais realizem a formação em 2026. Essa iniciativa converge com outras ações já mencionadas, reforçando o compromisso com a melhoria contínua do atendimento, a promoção da cultura da paz, o acesso à justiça e o fortalecimento institucional.

3.9. PARTICIPAÇÕES EM EVENTOS

Encontro do COJUM

O V Encontro do Colégio de Ouvidorias Judiciais das Mulheres (COJUM), realizado em Belo Horizonte/MG, contou com a participação de representante da Ouvidoria. Com o tema "Pontes que conectam", o evento reuniu representantes de diversos tribunais do país para debater questões relacionadas à equidade de gênero, escuta qualificada e enfrentamento à violência institucional, com foco nas Ouvidorias das Mulheres. A programação incluiu painéis, oficinas práticas e trocas de experiências, destacando iniciativas voltadas ao fortalecimento dessas ouvidorias.

Entre os principais aprendizados, destacaram-se a escuta qualificada como ferramenta de transformação social, a prevenção à violência institucional e ao assédio, e a importância da linguagem inclusiva. Foram abordados também os impactos psicossociais da violência, o papel das ouvidorias como espaços de acolhimento, e o uso da tecnologia com foco na humanização do atendimento. O evento reforçou a necessidade de protocolos institucionais com perspectiva de gênero e raça, além da articulação com redes de apoio e da valorização do conhecimento como instrumento de mudança.

Webinário "A LGPD aplicada a manifestações de Ouvidoria"

A Câmara Técnica (CT) de Aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), vinculada à Rede Nacional de Ouvidorias (RENOUV), realizou o webinário direcionado à capacitação de servidores e servidoras que atuam nas ouvidorias públicas sobre a implementação de práticas e políticas de compliance. O evento visou assegurar a conformidade com a LGPD e outras normativas aplicáveis a proteção de dados pessoais no tratamento de manifestações e denúncias anônimas, com ênfase na Resolução nº 3, de 13 de setembro de 2019, da RENOUV.

O foco do evento foi a proteção da identidade do denunciante, a discussão sobre a viabilidade de manifestações anônimas e a amplitude do anonimato garantido na legislação no caso das denúncias, abordando desafios e soluções para a conformidade legal e a eficiência das ouvidorias. O palestrante convidado foi o Dr. Rodrigo Pironti, e a mediadora foi a então servidora da Ouvidoria, Fernanda Potiguara Carvalho.

Participação no Lançamento do "Comitê Interno de Igualdade Racial" da Defensoria Pública do Distrito Federal - DPDF

As representantes da Ouvidoria da Mulher do STJ participaram do evento de lançamento do "Comitê Interno de Igualdade Racial" da Defensoria Pública do Distrito Federal, no dia 11 de julho, no Auditório da Escola de Assistência Jurídica (Easjur/DPDF). O lançamento contou com a presença de diversas autoridades e especialistas comprometidos com a promoção da equidade racial nas instituições públicas.

O evento destacou o papel da Defensoria na promoção da justiça racial e apresentou reflexões sobre o projeto "Vencer com Direito", voltado à conscientização e enfrentamento do racismo estrutural.

As falas destacadas ressaltaram a importância do letramento racial institucional, a valorização das vozes negras e a superação de estereótipos, evidenciando a sub-representação da população negra nos espaços de poder, apesar de representarem 55% da população brasileira. Foram apresentados dados como a ocupação de apenas 1,7% dos cargos no Judiciário por pessoas negras, além de 26% na Câmara dos Deputados e 22% no Senado. Também foi enfatizada a urgência de ações afirmativas estruturantes, a promoção do pertencimento social e a consciência racial como responsabilidade institucional, destacando que a ausência de diversidade compromete a efetividade das políticas públicas e a construção de soluções mais justas e eficazes. A participação da Ouvidoria da Mulher do STJ reforça o compromisso da instituição com a equidade racial e a promoção de ambientes mais inclusivos e representativos.

Congresso Internacional sobre Regulação da Proteção de Dados, Inteligência Artificial e Cibersegurança: Perspectivas Jurídicas Brasil-Europa

O Congresso abordou sobre os principais desafios da regulação da Proteção de Dados no Brasil, destacando os acertos e dificuldades na atuação da Agência Nacional de Proteção de Dados - ANPD, e expondo a atuação do Ministério Público como instituição de proteção desse direito fundamental.

No âmbito internacional, houve a descrição do sistema espanhol de proteção de dados pessoais, explicitando-se os principais desafios identificados no país.

O Congresso abordou ainda elementos de Cibersegurança, com apresentação das técnicas utilizadas pelo Tribunal Superior Eleitoral - TSE tanto para proteção de sistemas quanto para proteção de dados pessoais. Também foram pontuadas as principais inovações e as dificuldades que serão em breve enfrentadas com o desenvolvimento e acessibilidade da computação quântica.

FestLabs Nacional 2025

A Ouvidora Auxiliar, como representante da Comissão do Laboratório de Inovação do Tribunal, participou do **5º Festival de Laboratórios de Inovação do Poder Judiciário**. O evento teve como tema: "Amazônia e Inovação: novos caminhos para a justiça", promoveu a conexão e a troca de experiências sobre inovação no setor público e foi promovido pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

Participação na ambientação de novos servidores do STJ

A Ouvidoria participou da **ambientação de novos servidores** no dia 12 de setembro de 2025, realizada no Auditório externo do STJ. A Ouvidora Auxiliar deu as boas-vindas e apresentou a Ouvidoria, destacando os canais de contato, as atribuições, as formas de enviar manifestação para a unidade e o fluxo do atendimento. Foi uma oportunidade de reforçar a importância da Ouvidoria como canal de escuta e acolhimento para todos os recém-empossados no Tribunal.

Encontro de Administração da Justiça - ENAJUS 2025

A Ouvidoria submeteu e teve aprovação de dois relatórios técnicos no Encontro de Administração da Justiça - ENAJUS, com os seguintes **temas: "Mediação como Prática Potencial de Transformação no Tratamento das Denúncias de Ouvidoria" e "Discussão Ética da Aplicação da IA em *Chatbot* da Ouvidoria Prós e Contras".**

O evento ocorreu em João Pessoa/Paraíba de 25 a 28 de novembro de 2025. Representante da Ouvidoria participou do Encontro e compartilhou os aprendizados e experiências advindas dos estudos e pesquisas realizadas.

A experiência no ENAJUS 2025 consolida o entendimento de que o diálogo, a escuta qualificada, soluções digitais voltadas ao interesse público são fundamentais para o avanço das Ouvidorias e instituições judiciais. As discussões reforçam a necessidade de equilibrar inovação com simplicidade, sempre com foco no propósito e impacto real.

Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça
SAFS - Quadra 06 - Lote 01, Brasília – DF
CEP: 70095-900

Disque-cidadania: +55 (61) 3319-8888
Endereço eletrônico: www.stj.jus.br/ouvidoria
E-mail: ouvidoria@stj.jus.br