STJ SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RELATÓRIO DE GESTÃO da Ouvidoria

2019/2020

novembro | 2020

STJ SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RELATÓRIO DE GESTÃO da Ouvidoria

2019/2020

COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA

Ministra **Assusete Magalhães** (Ouvidora)
Tatiana A. Estanislau de Souza (Ouvidora auxiliar)
Valéria Ferraz Guimarães (Assessora)
Cláudia Valadares de Carvalho
Cristina Magalhães Silva
Juliana da Costa Tavares Reis

COMPOSIÇÃO EM NOVEMBRO DE 2020

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 **Napoleão Nunes Maia Filho**
Ministro Geraldo **Og** Nicéas Marques **Fernandes**
Ministro **Luis Felipe Salomão**
Ministro **Mauro** Luiz **Campbell Marques**
Ministro **Benedito Gonçalves**
Ministro **Raul Araújo** Filho
Ministro **Paulo de Tarso** Vieira **Sanseverino**
Ministra Maria **Isabel** Diniz **Gallotti** Rodrigues
Ministro **Antonio Carlos Ferreira**
Ministro Ricardo **Villas Bôas Cueva**
Ministro **Sebastião** Alves dos **Reis Júnior**
Ministro **Marco** Aurélio Gastaldi **Buzzi**
Ministro **Marco Aurélio Bellizze** Oliveira
Ministra **Assusete** Dumont Reis **Magalhães** (Ministra Ouvidora)
Ministro **Sérgio** Luíz **Kukina**
Ministro Paulo Dias de **Moura Ribeiro**
Ministra **Regina Helena Costa**
Ministro **Rogerio Schietti** Machado **Cruz**
Ministro **Nefi Cordeiro**
Ministro Luiz Alberto **Gurgel de Faria**
Ministro **Reynaldo Soares da Fonseca**
Ministro Marcelo Navarro **Ribeiro Dantas**
Ministro **Antonio Saldanha Palheiro**
Ministro **Joel Ilan Paciornik**

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO 7

INOVAÇÕES VOLTADAS AO PÚBLICO EXTERNO 9

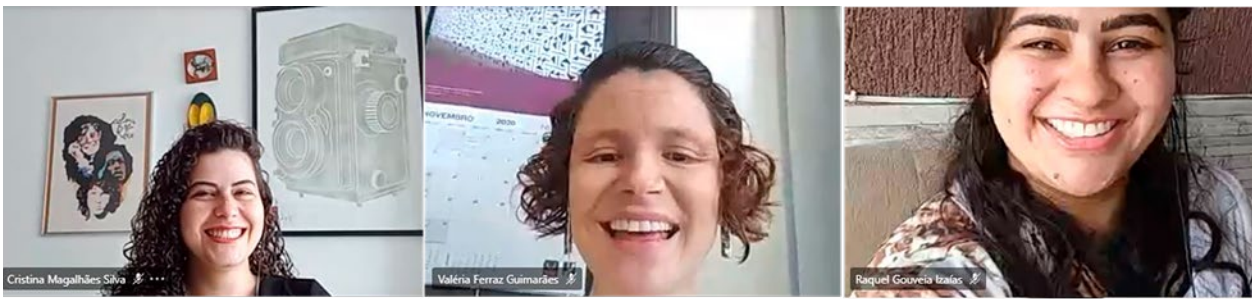
1. Reformulação da pesquisa de satisfação 9
2. Fale com o Presidente 9
3. Reformulação do normativo que regulamenta a Ouvidoria 10
4. Adequação do atendimento na Ouvidoria durante a pandemia 11
5. Implantação do Sistema de Ouvidoria - SOU 11
6. Mudança no tratamento de cartas recebidas 12

INOVAÇÕES VOLTADAS AO PÚBLICO INTERNO 14

1. Criação da Ouvidoria das Mulheres e participação da Ouvidoria no programa Equilibra 14
2. Acordos de cooperação técnica entre o STJ e o CNJ, o CNMP e a CGU 15
3. Manifestações sobre as medidas de prevenção da COVID-19, trabalho remoto e retorno ao trabalho 19
4. Curso 'Aplicação da Lei de Acesso à Informação ao Contexto do STJ' 19
5. Participação nos comitês de Política de Governança de Dados e Normatização da LGPD no STJ 20
6. Grupo focal com chefes de gabinetes 21

AÇÕES INERENTES À OUVIDORIA 22

1. Projeto Alinhamento Estratégico 22
2. Relacionamento com outras Ouvidorias 23
3. Ranking da Transparência do Poder Judiciário 25
4. Mudanças em serviços do Tribunal, a partir das avaliações da pesquisa de satisfação 26
5. Ações de educação realizadas pelos servidores da Ouvidoria do STJ 27
6. Seleção interna para captação de novos servidores 27
7. Estatísticas da unidade novembro/2019 a outubro/2020 28



Equipe da Ouvidoria

INTRODUÇÃO

» Ministra
Assusete Magalhães
Ouvidora

» **Tatiana Estanislau**
Ouvidora auxiliar

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

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

A Ministra Assusete Magalhães, primeira Ministra Ouvidora da história do STJ, foi eleita pela Corte Especial para exercer esse cargo no período de 14/11/2019 a 13/11/2020.

Sua gestão foi marcada pelo fortalecimento do papel institucional da Ouvidoria e da participação do cidadão. Entre as diversas atividades desenvolvidas em sua gestão, destacam-se os estudos sobre a ampliação dos canais de contato da Ouvidoria, o aprimoramento das estatísticas de demora processual e as ações para reestruturar a pesquisa de satisfação.

Relevante ressaltar também a criação, no âmbito da Ouvidoria do STJ, em agosto de 2020, da Ouvidoria das Mulheres, em momento em que uma crise sanitária de proporção mundial faz exacerbar, no Brasil, os níveis já alarmantes de violência doméstica.

Destacam-se, ainda, os acordos de cooperação técnica firmados pelo Superior Tribunal de Justiça com o Conselho Nacional de Justiça, o Conselho Nacional do Ministério Público e a Controladoria-Geral da União, com a interveniência das Ouvidorias das instituições signatárias, com vistas ao seu fortalecimento e ao melhor desempenho de sua missão.

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

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**

INOVAÇÕES VOLTADAS AO PÚBLICO EXTERNO

1. REFORMULAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

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

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

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

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

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

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

2. FALE COM O PRESIDENTE

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

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

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

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

A primeira audiência foi realizada em 28 de outubro de 2020, quando foram recebidas doze pessoas.

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

3. REFORMULAÇÃO DO NORMATIVO QUE REGULAMENTA A OUVIDORIA

Durante a sua gestão, a Ministra Assusete Magalhães também procedeu à atualização do regulamento da Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça , para sua adequação aos seguintes normativos:

* O normativo encontra sob apreciação da Administração para os procedimentos formais de validação e publicação que, até o encerramento dessa publicação, ainda não havia ocorrido.

- Lei n. 13.460/2017 (Participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviçoes públicos),
- Lei n. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados)
- Lei n. 13.726/2018 (racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos estados, do Distrito Federal e dos municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação)
- Decreto n. 9.094/2017 (dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, entre outros assuntos)
- Instrução Normativa STJ/GP n. 12/2017 (institui a pesquisa de satisfação do Superior Tribunal de Justiça).

Com isso, a Ouvidoria agora conta com um arcabouço normativo atual, coerente com as normas vigentes e com as práticas que já vinham sendo adotadas na unidade.

4. ADEQUAÇÃO DO ATENDIMENTO NA OUVIDORIA DURANTE A PANDEMIA

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

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

Durante esse período (março a agosto de 2020), o atendimento na Ouvidoria não ficou prejudicado. Foi garantido e priorizado o atendimento ao público interno e externo, tanto remotamente, quanto pelos meios de comunicação disponibilizados pela Ouvidoria (telefone, formulário eletrônico e e-mail). Ressalta-se que o indicador "agilidade no atendimento" atingiu a meta de "até 4 dias para resposta", em todo o período, exceto em junho e agosto de 2020, em face de licença médica e/ou férias de servidores, quando, então, ele resultou em seis dias para resposta.

5. IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE OUVIDORIA - SOU

Desenvolvido pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal durante o ano de 2019, o Sistema de Ouvidoria - **SOU** foi disponibilizado para os usuários externos em 28 de fevereiro de 2020. Ele reuniu os sistemas de controle de manifestações e o

Serviço de Informação ao Cidadão, que eram tratados em sistemas diferentes, além de ser integrado com o Sistema Eletrônico de Informações (SEI). Tal iniciativa facilitou o tratamento das manifestações e o controle dos prazos e simplificou o acesso dos usuários aos serviços da Ouvidoria, que agora podem criar uma conta e acompanhar o histórico de todas as demandas enviadas à Ouvidoria, não importando qual o tipo.

O SOU já está sendo adaptado para que possa receber também os requerimentos de tratamento de dados pessoais, previstos na Lei Geral de Proteção de Dados.

6. MUDANÇA NO TRATAMENTO DE CARTAS RECEBIDAS

Diante da publicação da Instrução Normativa STJ/GP n. 6/2020 (que autoriza a Secretaria Judiciária a devolver ou encaminhar petições protocoladas no âmbito do STJ), a Seção de Protocolo Judicial do Tribunal passou a remeter as correspondências recebidas à Defensoria Pública da União.

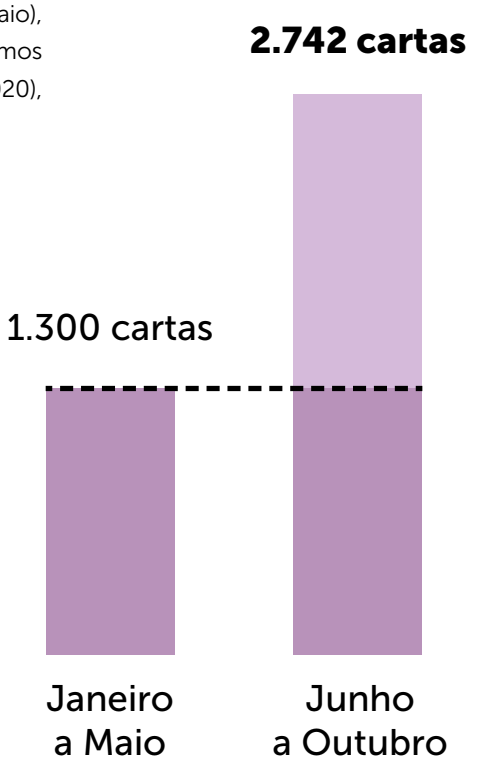
Considerando esse novo procedimento, a Ouvidoria fez contato com a Seção de Protocolo Administrativo, para que fosse observada a Instrução Normativa STJ/GDG n. 23/2015 no encaminhamento das correspondências recebidas por meio físico (cartas), a fim de que a Ouvidoria pudesse continuar respondendo aos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

Tal contato se fez necessário em razão do acordo informal que existia anteriormente, entre as unidades Ouvidoria, Protocolo Administrativo e Protocolo Judicial e que delegava a triagem das correspondências ao Protocolo Judicial (as cartas que se referiam a processos em trâmite no STJ eram tratadas pelo próprio Protocolo Judicial e as que não se referiam a processos no STJ eram repassadas à Ouvidoria, para resposta).

A partir de 4 de junho de 2020, a Ouvidoria passou a ser a unidade competente para receber, diretamente do Protocolo Administrativo, as correspondências para triagem prévia e

identificação dos casos que estejam dentro de sua competência institucional. Na sequência, os expedientes remanescentes devem ser encaminhados à Coordenadoria de Atendimento e Protocolo Judicial - CATJ, unidade na qual devem ser protocolados e remetidos à Defensoria Pública da União - DPU, conforme preceituado na IN STJ/GP n. 6/2020 e no Acordo de Cooperação Técnica n. 2/2020, celebrado pelo STJ com aquela instituição.

A Ouvidoria recebeu, nos primeiros cinco meses do ano de 2020 (janeiro a maio), 1.300 cartas para tratamento, e, nos últimos cinco meses (junho a outubro de 2020), após o novo acordo, 2.742 cartas.



Cartas recebidas pela Ouvidoria em 2020

INOVAÇÕES VOLTADAS AO PÚBLICO INTERNO

1. CRIAÇÃO DA OUVIDORIA DAS MULHERES E PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA NO PROGRAMA EQUILIBRA

A Instrução Normativa STJ/GP n. 12, de 13/08/2020, instituiu, no âmbito da Ouvidoria do STJ, a Ouvidoria das Mulheres, cujo objetivo principal é ser um canal de escuta ativa, destinado ao recebimento das demandas das servidoras do Tribunal, relacionadas à igualdade de gênero, participação feminina e violência contra a mulher.

A atuação da Ouvidoria das Mulheres do STJ dar-se-á mediante quatro frentes de ação:

1. receber sugestões, elogios, reclamações e denúncias das servidoras do STJ relativas à igualdade de gênero, participação feminina e violência contra a mulher;

2. propor, com base nas demandas recebidas, a adoção de iniciativas que busquem a igualdade de gênero, a participação feminina e o combate à violência contra a mulher, no âmbito do STJ;

3. promover a integração entre a Ouvidoria das Mulheres, as unidades do Ministério Público e as demais instituições envolvidas na prevenção e no combate à violência contra a mulher; e

4. propor o estabelecimento de parcerias com instituições públicas ou privadas e iniciativas tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas pelo STJ, pelo Programa de Participação Institucional Feminina-Equilibra e pela própria Ouvidoria das Mulheres.

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

EQUILIBRA
PROGRAMA DE PARTICIPAÇÃO INSTITUCIONAL FEMININA NO STJ

2. ACORDOS DE COOPERAÇÃO TÉCNICA ENTRE O STJ E O CNJ, O CNMP E A CGU, COM A INTERVENIÊNCIA DAS RESPECTIVAS OUVIDORIAS

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

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

Acordo de cooperação técnica entre o Superior Tribunal de Justiça e a Controladoria-Geral da União

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

O acordo tem por objetivo primordial a troca de experiências com a Ouvidoria-Geral da União, sobretudo no que se refere à experiência desse órgão com a Rede Nacional de Ouvidorias, com o Fala.BR e PROFOCO - Programa de Formação Continuada em Ouvidoria. Como primeira ação desse acordo, haverá o compartilhamento, com o STJ, da série de cursos ofertados pela CGU e que compõem a "Certificação em Ouvidoria", com sua adaptação, pelo STJ, para a realidade e especificidades das Ouvidorias Judiciais.

Acordo de cooperação técnica entre o Superior Tribunal de Justiça e o Conselho Nacional de Justiça

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

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

Acordo de cooperação técnica entre o Superior Tribunal de Justiça e o Conselho Nacional do Ministério Público

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

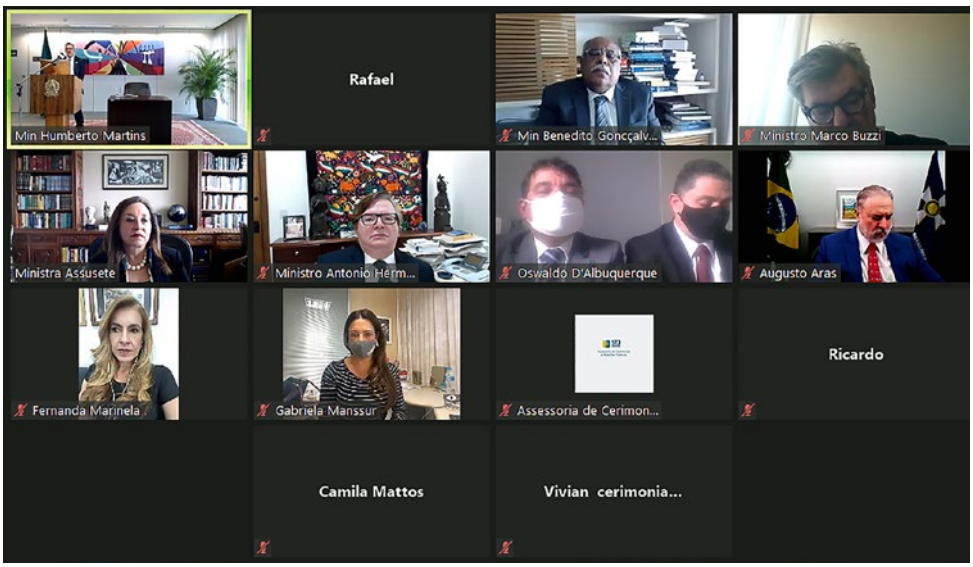
Pelo acordo, o Conselho Nacional do Ministério Público irá fornecer treinamentos e expertise para o atendimento na Ouvidoria das Mulheres do STJ, assim como receber e processar as denúncias recebidas na Ouvidoria do STJ. Outra iniciativa será a troca de experiências entre as Ouvidorias e a realização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

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

Dados do CNJ revelam que o Judiciário brasileiro terminou o ano de 2019 com um aumento, em relação a 2018, de 9,9% de processos de violência doméstica, de 4,9% de processos de feminicídio e de 19,9% de medidas protetivas concedidas. Para agravar tal ce-

nário, a restrição de movimento, desde março de 2020, durante a pandemia do Covid-19, exacerbou naturalmente as tensões e os já alarmantes índices de violência doméstica.

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



3. MANIFESTAÇÕES SOBRE AS MEDIDAS DE PREVENÇÃO DA COVID-19, TRABALHO REMOTO E RETORNO GRADUAL AO TRABALHO PRESENCIAL

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

Com a publicação da Resolução STJ/GP n. 21/2020, em 16/09/2020 (que estabelece o retorno gradual do trabalho presencial no âmbito do Superior Tribunal de Justiça, após a suspensão, em março de 2020), a Ouvidoria recebeu 62 manifestações de servidores do Tribunal, referindo-se, em sua maioria, à irresignação quanto à volta ao trabalho presencial, considerando a alta produtividade obtida, e divulgada, pelo Tribunal, durante o período de trabalho remoto, em face da pandemia do covid-19.

Após ter o Diretor-Geral expedido orientações aos gestores do Tribunal, sobre procedimentos a serem observados quanto ao assunto, e o Presidente do STJ, Ministro Humberto Martins, ter-se pronunciado com esclarecimentos acerca das preocupações manifestadas à Ouvidoria (nota publicada em 22 de setembro de 2020, na intranet do Tribunal), a Ouvidoria abordou a questão junto aos manifestantes, explicitando as razões apresentadas pela Administração e orientando os servidores que encontraram alguma dificuldade ou apresentaram alguma situação específica no retorno ao trabalho presencial, inclusive informando a disposição para intermediar a resolução de situações junto às chefias ou à Administração do Tribunal.

Outra demanda recebida pela Ouvidoria, durante o período do retorno gradual às atividades presenciais, foi o pedido de abertura de mais portarias do STJ às 6h, pois só uma ficava aberta, o que gerava aglomeração dos servidores e colaboradores. Enviada a demanda à unidade responsável, foi aberta mais uma portaria, no horário, para que tal fato não mais ocorresse.

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

Em junho de 2019, a Ouvidoria lançou, em parceria com o Centro de Formação e Gestão Judiciária - CEFOR, o primeiro curso autoinstrucional sobre a Lei de Acesso à Informação, no contexto do STJ.

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

Ao longo dos anos, a Ouvidoria percebeu que muitos conceitos trazidos pela Lei ainda geram insegurança e dúvidas nos servidores, motivo pelo qual desenvolveu esse curso.

Por meio dele, é possível compreender não só o propósito da norma, mas também como ela é operacionalizada nesta Corte. Em 2020, o curso também foi ofertado para os colaboradores do STJ.

O quadro abaixo relaciona os números de inscritos no curso:

Nº de Inscritos no curso - Aplicação da Lei de Acesso à Informação ao Contexto do STJ		
Turma	**2019**	**2020**
Servidores	91	172*
Colaboradores	83	46
TOTAL	174	218

5. PARTICIPAÇÃO NOS COMITÊS DE POLÍTICA DE GOVERNANÇA DE DADOS E NORMATIZAÇÃO DA LGPD NO STJ

A Portaria STJ/GDG n. 175/2020 instituiu Comissão com objetivo de elaborar a política de governança de dados do STJ, como forma de responder, entre outras, à necessidade de acesso às informações geradas no órgão e às exigências da Lei Geral de Proteção de Dados e da Lei de Acesso à Informação.

A necessidade de instituição de uma política geral de gestão de dados vai ao encontro do resultado da auditoria realizada, no STJ, pelo Tribunal de Contas da União, na qual foram feitas determinações, especialmente no que diz respeito à divulgação de dados abertos do Tribunal, no âmbito da Lei de Acesso à Informação. Quando do início dos trabalhos para atendimento dessas determinações, verificou-se que a demanda correlacionava-se com o projeto de implementação de uma política geral de governança de dados para o órgão, que visaria, entre outros objetivos, atender à maior necessidade de transparência dos dados gerados no STJ, bem como às exigências da legislação que trata dessa matéria.

Com reunião inaugural realizada em 26 de fevereiro de 2020, após reuniões semanais a Comissão entregou, em 11 de maio de 2020, a minuta da Política de Governança de Dados do STJ, para deliberação pela Administração.

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

6. GRUPO FOCAL COM CHEFES DE GABINETES

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

- As comunicações feitas pela Ouvidoria devem continuar a ser feitas de forma eletrônica, via SEI ou via e-mail.

- Periodicamente poderia haver o envio de relatórios com informações complementares detalhadas das manifestações enviadas pela Ouvidoria, tais como sinalização de "Metas do CNJ", de "recursos repetitivos", de "Embargos declaratórios" e informações relativas a habeas corpus ou mandado de segurança, por exemplo.

- Encaminhamento, à Ouvidoria, das ligações telefônicas e correspondências, físicas e digitais, recebidas nos gabinetes e que não sejam afetas à atuação dessas unidades.

- Estabelecimento de parâmetros para o encaminhamento das manifestações aos gabinetes dos Ministros, com base no tipo de ação e ramo do direito.

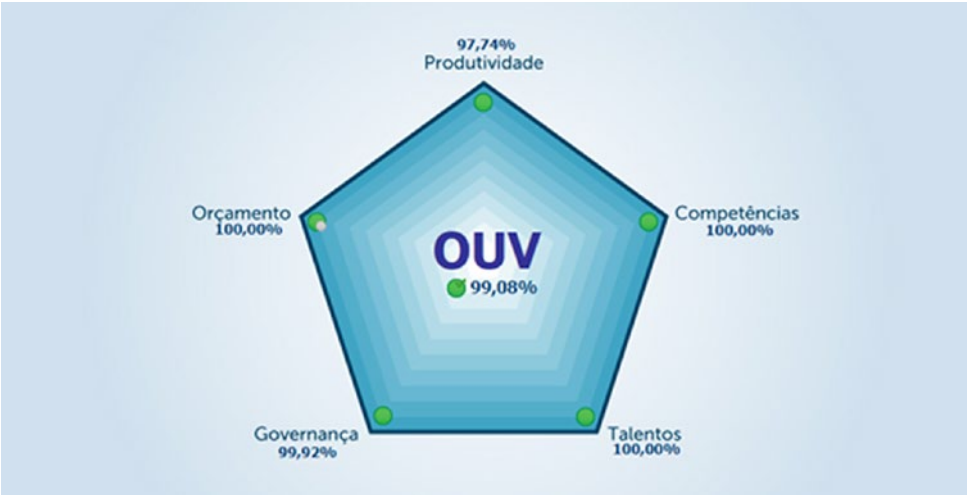
De posse das sugestões apresentadas, a Ouvidoria deu início imediato aos procedimentos necessários para a respectiva implementação. Atualmente apenas a última sugestão encontra-se pendente de concretização, pois requer novos encontros com chefes de gabinetes de Ministros das diferentes Seções do Tribunal.

AÇÕES INERENTES À OUVIDORIA

1. PROJETO ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

O projeto "Alinhamento Estratégico STJ 2020"converge os esforços estratégicos das unidades operacionais da Corte, na busca dos resultados institucionais.

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



Fonte: STRATEJ (janeiro a setembro/2020)

O resultado do ano de 2020 no radar da Ouvidoria demonstra o cumprimento das metas estabelecidas em 99,08%.

Indicadores que melhoraram a performance, no período, foram "Reclamações – por demora no julgamento", "Reclamações – outros motivos", "agilidade no atendimento" e "consumo de papel". Contribuíram para o resultado do último indicador a calibragem da meta e a adoção de uma nova forma de trabalho voltada à economia do consumo de

papel: os ofícios enviados aos gabinetes de ministros passaram a ser enviados via Sistema Eletrônico de Informações - SEI.

Os demais indicadores mantiveram o nível de resultado em situação ótima, como já vinha ocorrendo nos anos antecedentes.

2. RELACIONAMENTO COM OUTRAS OUVIDORIAS

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

Projeto Rede de Ouvidorias com o CNJ

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

3º Encontro Nacional de Ouvidorias Judiciais

Em fevereiro de 2020, a Ouvidoria participou do "3º Encontro Nacional de Ouvidorias Judiciais". O evento foi coordenado pela Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará e realizado em Fortaleza. Na ocasião, foram debatidos temas relevantes para o desenvolvimento e aperfeiçoamento das Ouvidorias Judiciais, tais como participação popular e transparência das relações, público interno, desafios e perspectivas, redes sociais, comunicação e marketing da Ouvidoria, atendimento humanizado, combate à desinformação, pacificação do ambiente sociopolítico e ético, acessibilidade, compliance e adaptação às novas tecnologias e mídias, entre outros.

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

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

Visita dos servidores da "Central do Cidadão" do STF

Em visita ocorrida em 11 de março de 2020, antes da implementação das medidas preventivas ao contágio pelo coronavírus, a Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça recebeu representantes do Supremo Tribunal Federal, para a troca de experiências sobre o funcionamento das Ouvidorias.

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

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

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

3. RANKING DA TRANSPARÊNCIA DO PODER JUDICIÁRIO

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

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

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

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

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

4. MUDANÇAS EM SERVIÇOS DO TRIBUNAL, A PARTIR DAS AVALIAÇÕES DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Página da Jurisprudência*

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

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

Na lateral esquerda, haverá opções para filtrar o resultado pelos critérios recursos repetitivos, IACs, acórdãos de afetação, órgãos julgadores e ministros. No espelho do acórdão foram incluídos ícones no cabeçalho, que permitem ao usuário acessar o inteiro teor, fazer consulta processual, copiar a ementa para colá-la em seu documento, imprimir ou salvar o espelho do acórdão.

Página de Processos**

Consultar processos, peticionar na Central do Processo Eletrônico, gerar certidões, visualizar o Diário da Justiça Eletrônico, emitir guias de recolhimento da União e cadastrar-se no Sistema Push... Agora, tudo pode ser feito no mesmo lugar.

O Superior Tribunal de Justiça reuniu os serviços e sistemas mais acessados pelos profissionais do Direito em um único local de seu sítio oficial. A navegação pelas ferramentas necessárias à atuação na Corte foi simplificada, para que, com poucos cliques, o usuário obtenha o que busca.

---

* Notícia publicada no site do STJ (www.stj.jus.br) em 19 de setembro de 2020. Disponível em: < https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/14092020-Nova-pagina-de-Jurisprudencia-traz-mais-facilidade-para-pesquisar.aspx>

** Notícia publicada no site do STJ (www.stj.jus.br) em 16 de setembro de 2020. Disponível em: < https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/16092020-Tribunal-reune-em-um-so-local-os-servicos-mais-acessados-pelos-operadores-do-direito.aspx>

A mudança inclui a reformulação gráfica da página, redesenhada para oferecer um ambiente virtual mais amigável e facilitar a visualização dos serviços mais relevantes.

A construção da nova página é resultado de parceria entre a Secretaria Judiciária, a Secretaria de Comunicação Social e a Ouvidoria do STJ. O resultado foi alcançado em um processo participativo, democrático, que contou com a colaboração direta dos advogados e de outros operadores do Direito, que se manifestaram perante a Ouvidoria.

As áreas envolvidas levaram em consideração o feedback dos usuários registrados na Pesquisa de Satisfação do STJ, a identificação dos locais mais acessados do sítio e a experiência prática, de atendimento ao público, dos gestores que administram o Espaço do Advogado e a Seção de Informações Processuais.

5. AÇÕES DE EDUCAÇÃO REALIZADAS PELOS SERVIDORES DA OUVIDORIA DO STJ

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

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

6. SELEÇÃO INTERNA PARA CAPTAÇÃO DE NOVOS SERVIDORES

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

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

7. ESTATÍSTICAS DA UNIDADE NOVEMBRO/2019 A OUTUBRO/2020

A Ministra Assusete Magalhães tomou posse como Ouvidora do STJ para o período de 14 de novembro de 2019 a 13 de novembro de 2020.

No entanto, para facilitação e padronização de coleta e tratamento dos dados, as estatísticas a seguir referem-se ao período de 1º/11/2019 a 31/10/2020.

Feito esse esclarecimento, apresentam-se os resultados da gestão:

Quantidade de demandas recebidas na Ouvidoria

nov/19	dez/19	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20	jul/20	ago/20	set/20	out/20	TOTAL
568	683	534	561	597	536	784	577	459	406	391	372	6468

Quantidade de pedidos via Serviço de Informação ao Cidadão

nov/19	dez/19	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20	jul/20	ago/20	set/20	out/20	TOTAL
12	5	16	6	18	11	11	18	10	4	7	18	136

O tempo médio de resposta às demandas foi de **quatro dias**.

Os assuntos mais demandados foram:

Referente ao Site Sistema Push

Acompanhamento Processual

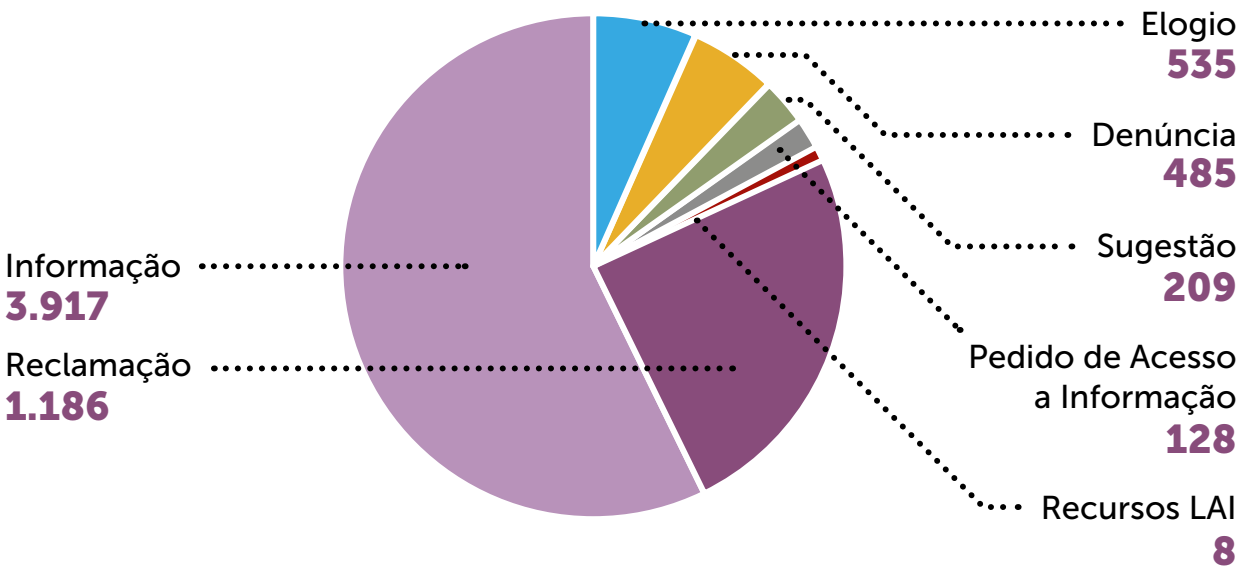
Concurso **Institucional** Orientação Jurídica

Jurisprudência **Morosidade Processual**

Unidades do Tribunal Processo Eletrônico

Lei de Acesso à Informação

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES



ÁREAS RESPONSÁVEIS PELOS ASSUNTOS DEMANDADOS

TOTAL: 6468

Relacionamento dos demandantes com o STJ

Relacionamento com o STJ por categoria	Quantidade
Advogado	756
Cidadão	4859
Parte em processo	661
Servidor do STJ	192
Total	**6468**

De acordo com os resultados apresentados, é possível traçar o perfil do público que acessa a Ouvidoria: cidadãos em busca de informações acerca de temas relativos à área fim (acompanhamento processual e morosidade processual). Em 2020, pontualmente, as demandas categorizadas como "Institucional" apresentaram um aumento considerável, devido às medidas realizadas pelo Tribunal no combate ao contágio pelo covid-19.

Pelo mesmo motivo, as manifestações que tratam de assuntos de competência de outros órgãos somaram 57% do total. Elas são encaminhadas ao órgão respectivo, ou, quando esse encaminhamento não é possível, são enviadas aos manifestantes as informações necessárias para o contato com o órgão competente.

Outro dado gerenciado pela Ouvidoria é a pesquisa de satisfação dos cidadãos com o STJ.

Eis o demonstrativo de avaliações respondidas nesta gestão:

Novembro/2019	6.944
Dezembro/2019	5.079
Janeiro/2020	4.879
Fevereiro/2020	6.369
Março/2020	6.477
Abril/2020	5.295
Maio/2020	6.536
Junho/2020	6.798
Julho/2020	5.742
Agosto/2020	6.762
Setembro/2020	6.856
Outubro/2020	7.178
TOTAL	**74.915**

Fonte: SGI - Quantitativo de respostas do indicador de satisfação

Todas as estatísticas do trabalho da Ouvidoria, inclusive de períodos anteriores, constam da página da Ouvidoria na internet, disponível em **www.stj.jus.br/ouvidoria**.

SAFS - Quadra 06 - Lote 01 - Trecho III
Edifício dos Plenários - Térreo
CEP: 70095-900 - Brasília - DF

Fone: (61) 3319-8888