STJ
SUPERIOR
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RELATÓRIO de Gestão da Ouvidoria 2018/2019

COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA

Ministro **Marco Aurélio Bellizze** (Ouvidor)
Tatiana A. Estanislau de Souza (Ouvidora auxiliar)
Dalila Tais Miguel de Souza (Assessora)
Valéria Ferraz Guimarães (Assistente)
Lhilham Alves Magnussin
Cláudia Valadares de Carvalho

COMPOSIÇÃO EM NOVEMBRO DE 2019

Ministro **João Otávio de Noronha** (Presidente)
Ministra **Maria Thereza** Rocha **de Assis Moura** (Vice-Presidente)
Ministro **Felix Fischer**
Ministro **Francisco** Cândido de Melo **Falcão** Neto
Ministra Fátima **Nancy Andrighi**
Ministra **Laurita** Hilário **Vaz**
Ministro **Humberto** Eustáquio Soares **Martins** (Corregedor Nacional de Justiça)
Ministro Antonio **Herman** de Vasconcellos e **Benjamin**
Ministro **Napoleão Nunes Maia Filho**
Ministro **Jorge Mussi**
Ministro Geraldo **Og** Nicéas Marques **Fernandes**
Ministro **Luis Felipe Salomão**
Ministro **Mauro** Luiz **Campbell Marques** (Diretor da Revista)
Ministro **Benedito Gonçalves**
Ministro **Raul Araújo** Filho
Ministro **Paulo de Tarso** Vieira **Sanseverino**
Ministra Maria **Isabel** Diniz **Gallotti** Rodrigues
Ministro **Antonio Carlos Ferreira**
Ministro Ricardo **Villas Bôas Cueva**
Ministro **Sebastião** Alves dos **Reis Júnior**
Ministro **Marco** Aurélio Gastaldi **Buzzi**
Ministro **Marco Aurélio Bellizze** Oliveira (Ministro Ouvidor)
Ministra **Assusete** Dumont Reis **Magalhães**
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 • AÇÃO DE CAPACITAÇÃO PARA MELHORIAS NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO 9

2 • NOVOS CANAIS DE ATENDIMENTO O PÚBLICO 9

3 • PAINEL DE POWER BI 10

INOVAÇÕES VOLTADAS AO PÚBLICO INTERNO 11

1 • REALIZAÇÃO DO EVENTO “15 ANOS DA OUVIDORIA” 11

2 • CINEDEBATE 12

3 • MANIFESTAÇÕES SOBRE DESCONTOS DO PRÓ-SER 12

4 • CURSO APLICAÇÃO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO AO CONTEXTO DO STJ 13

5 • AÇÃO EDUCACIONAL “ATENDIMENTO AO PÚBLICO” 13

AÇÕES INERENTES À OUVIDORIA 14

1 • PROJETO ALINHAMENTO ESTRATÉGICO 14

2 • RELACIONAMENTO COM OUTRAS OUVIDORIAS 15

3 • RANKING DA TRANSPARÊNCIA DO PODER JUDICIÁRIO 15

4 • AÇÕES DE EDUCAÇÃO REALIZADAS PELAS SERVIDORAS 16

5 • ESTATÍSTICAS DA UNIDADE – NOV/2018 A OUT/2019 16

Equipe da ouvidoria

INTRODUÇÃO

» Ministro
Marco Aurélio Bellizze
Ouvidor

» **Tatiana Estanislau**
Ouvidora auxiliar

A Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça é a unidade responsável pelo diálogo entre o Tribunal e os cidadãos, tendo por finalidade a melhoria constante do relacionamento dessa Corte com a sociedade. Sua atuação é regulamentada pela Resolução STJ n. 20 de 18 de dezembro de 2013.

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

O Ministro Marco Aurélio Bellizze foi eleito pela Corte Especial para exercer o cargo de Ouvidor no período de 14/11/2018 a 13/11/2019.

Sua gestão foi marcada pelo fortalecimento do papel institucional da Ouvidoria e da participação do cidadão. Dentre as diversas atividades desenvolvidas sob seu comando, destacam-se os estudos sobre a ampliação de seus canais de contato e as ações para reestruturar a pesquisa de satisfação.

Relevante ressaltar, também, o empenho do Ministro Ouvidor e da equipe na realização do evento que comemorou os 15 anos de criação da Ouvidoria.

Ao término de sua gestão, apresenta relatório das ações realizadas e das conquistas alcançadas no período.

Atenciosamente,
Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça

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

INOVAÇÕES VOLTADAS AO PÚBLICO EXTERNO

1 • AÇÃO DE CAPACITAÇÃO PARA MELHORIAS NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa de satisfação do STJ é a fonte do indicador estratégico Satisfação do Cidadão, que integra o Plano STJ 2015-2020.

Por isso, é mister que os dados por ela coletados reflitam a percepção dos cidadãos que buscam os serviços do STJ, bem como subsidiem as unidades administrativas da Corte na melhoria e na inovação na prestação dos serviços.

Em Reunião de Análise Estratégica, realizada em 11/12/2018, foi autorizada pelo Diretor-Geral a contratação de ação de capacitação para (Ata SEI 1474568).

A Ouvidoria e a ECORP fizeram várias pesquisas no mercado e optaram pela contratação do professor Doutor Luis Pilli. O treinamento ocorrerá até o final do ano.

Essa iniciativa se soma ao Termo de Cooperação Técnica STJ/FEA-USP n. 10/2017, assinado em dezembro de 2017, por meio do qual serão realizados, por parte da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo – FEA-USP, estudos que proporcionem os ajustes necessários ao instrumento de pesquisa de satisfação do usuário do STJ.

2 • NOVOS CANAIS DE ATENDIMENTO O PÚBLICO

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

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

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

O levantamento de unidades do STJ interessadas na ferramenta e dos respectivos requisitos técnicos foram concluídos em outubro. O próximo passo é o processo licitatório para aquisição do chatbot.

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

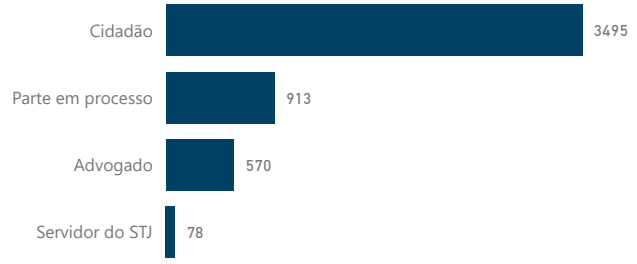
3 • PAINEL DE POWER BI

A Portaria STJ/GDG n. 286, de 11 de abril de 2019, instituiu grupo de trabalho para implantação de *Business Intelligence* na área administrativa do Superior Tribunal de Justiça, com vistas a aperfeiçoar a gestão de informações para a tomada de decisões.

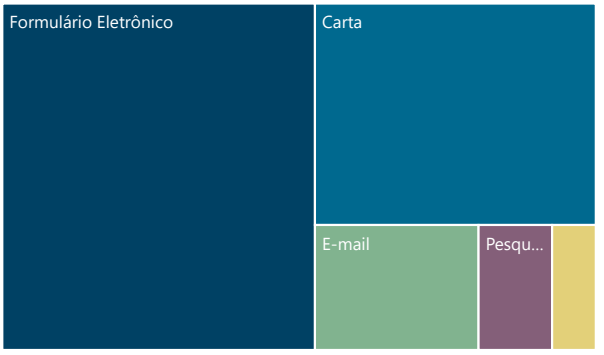
Em sintonia com tal diretriz, a Ouvidoria está desenvolvendo modelos de painéis na citada tecnologia para divulgação dos resultados de seus processos de trabalho.

Ouvidoria: Painel de manifestações:

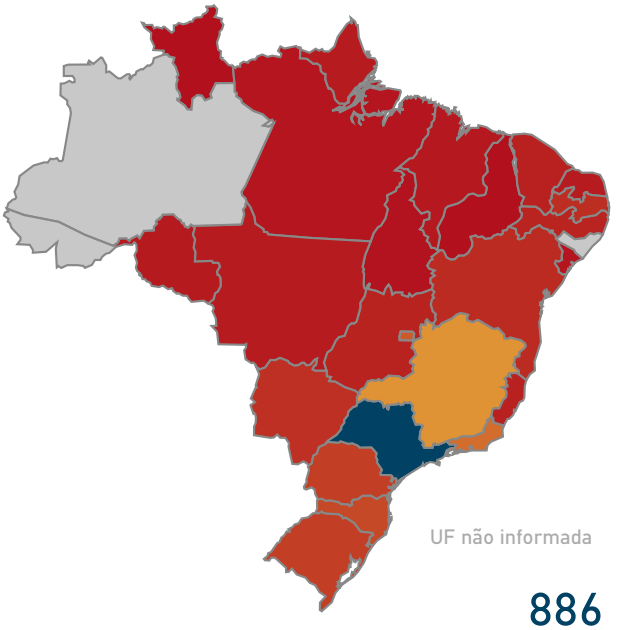
Relacionamento com o STJ



Canal de Atendimento



Origem das manifestações



INOVAÇÕES VOLTADAS AO PÚBLICO INTERNO

1 • REALIZAÇÃO DO EVENTO "15 ANOS DA OUVIDORIA"

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

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

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

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

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

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

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

2 • CINEDEBATE

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

3 • MANIFESTAÇÕES SOBRE DESCONTOS DO PRÓ-SER

Uma das competências da Ouvidoria é a de sugerir ao diretor-geral, com base nas demandas dos usuários, ações administrativas que conduzam à melhoria dos serviços prestados pelas unidades administrativas do Tribunal.

Em agosto, houve lançamento de descontos do Pró-Ser nas folhas de pagamento dos servidores relativos aos serviços prestados desde janeiro, que não estavam sendo lançados por motivos de ajustes no sistema do plano.

Vários servidores acionaram a Ouvidoria, que interagiu com a Secretaria de Serviços Integrados de Saúde e com a Diretoria-Geral em busca de soluções para o caso.

A Administração decidiu, então, escalonar os lançamentos ao longo do segundo semestre, para não pesar nas finanças dos servidores.

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

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

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

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

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

5 • AÇÃO EDUCACIONAL "ATENDIMENTO AO PÚBLICO"

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

A ação foi realizada pela primeira vez no ano passado. Entretanto, devido à boa receptividade dos participantes e ao aumento da procura pelo curso, foram realizadas outras duas turmas em julho de 2019. Ao todo, 94 prestadores de serviço e estagiários foram contemplados.

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

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 pelo alcance dos resultados institucionais.

O resultado da unidade é representado no "Radar da Estratégia", que contém cinco dimensões de mensuração, conforme a figura abaixo representada demonstra o desempenho acumulado dos três trimestres de 2019:

Fonte: STRATEJ

2 • RELACIONAMENTO COM OUTRAS OUVIDORIAS

Em agosto, a Ouvidoria do STJ recebeu a visita da ouvidora auxiliar do Tribunal Superior do Trabalho, que veio acompanhada de um de seus assessores, para trocar experiências com a Ouvidoria do STJ sobre novos canais de atendimento.

No mesmo mês, servidoras da Ouvidoria foram ao TJDFT participar do lançamento da Carta de Serviços daquele tribunal, que é organizada, assim como no STJ, pela Ouvidoria.

Essas iniciativas vão ao encontro da competência da Ouvidoria de manter intercâmbio com outras ouvidorias públicas para a troca de experiências e o desenvolvimento de ações voltadas ao aperfeiçoamento dos serviços prestados.

3 • RANKING DA TRANSPARÊNCIA DO PODER JUDICIÁRIO

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

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

Em 2018, primeira edição do ranking, o STJ obteve 75% de adesão aos critérios avaliados.

Ao longo do primeiro semestre de 2019, a Ouvidoria, as unidades detentoras das informações e a Secretaria Geral da Presidência trabalharam para melhorar o desempenho no ranking.

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

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

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

4 • AÇÕES DE EDUCAÇÃO REALIZADAS PELAS SERVIDORAS

Com o apoio e o incentivo do Ministro Ouvidor, as servidoras da Ouvidoria realizaram 324h de capacitação nesta gestão.

Destaque para as ações de caráter gerencial e as voltadas à inteligência artificial e à análise de dados.

5 • ESTATÍSTICAS DA UNIDADE – NOV/2018 A OUT/2019

O ministro Marco Aurélio Bellizze tomou posse como ouvidor em 14 de novembro de 2018, para mandato de um ano. No entanto, pela configuração do atual sistema em uso pela Ouvidoria, as estatísticas referem-se ao período de 1/11/2018 a 31/10/2019.

Assim, apresentamos os resultados da gestão:

5.1 Quantidade de manifestações de Ouvidoria

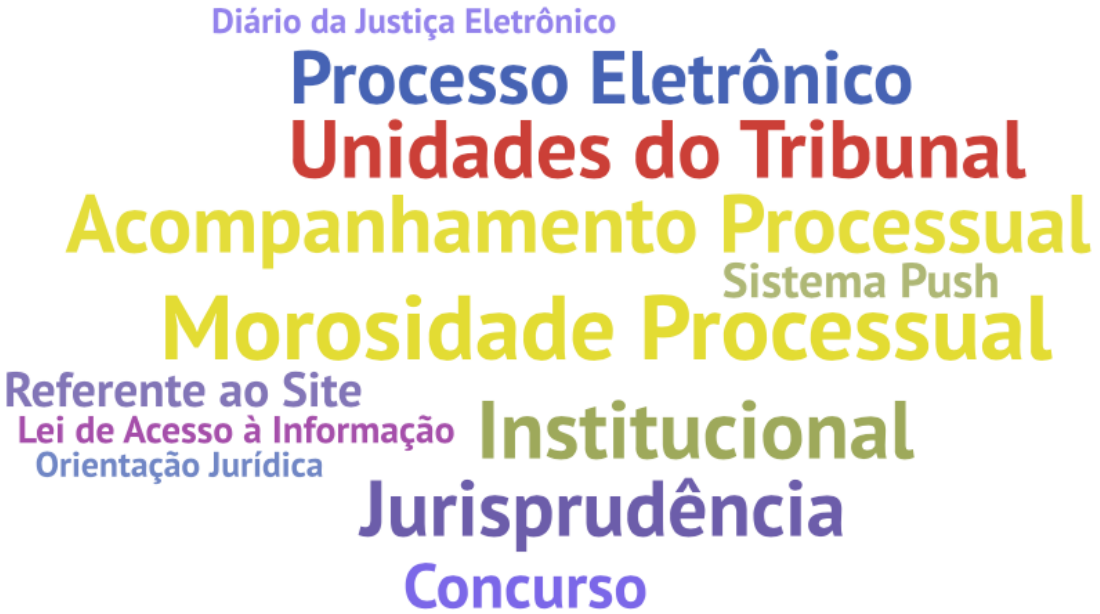
11/18	12/18	1/19	2/19	3/19	4/19	5/19	6/19	7/19	8/19	9/19	10/19	TOTAL
613	544	604	807	544	526	557	456	622	769	778	705	**7525**

5.2 Quantidade de pedidos via Serviço de Informação ao Cidadão

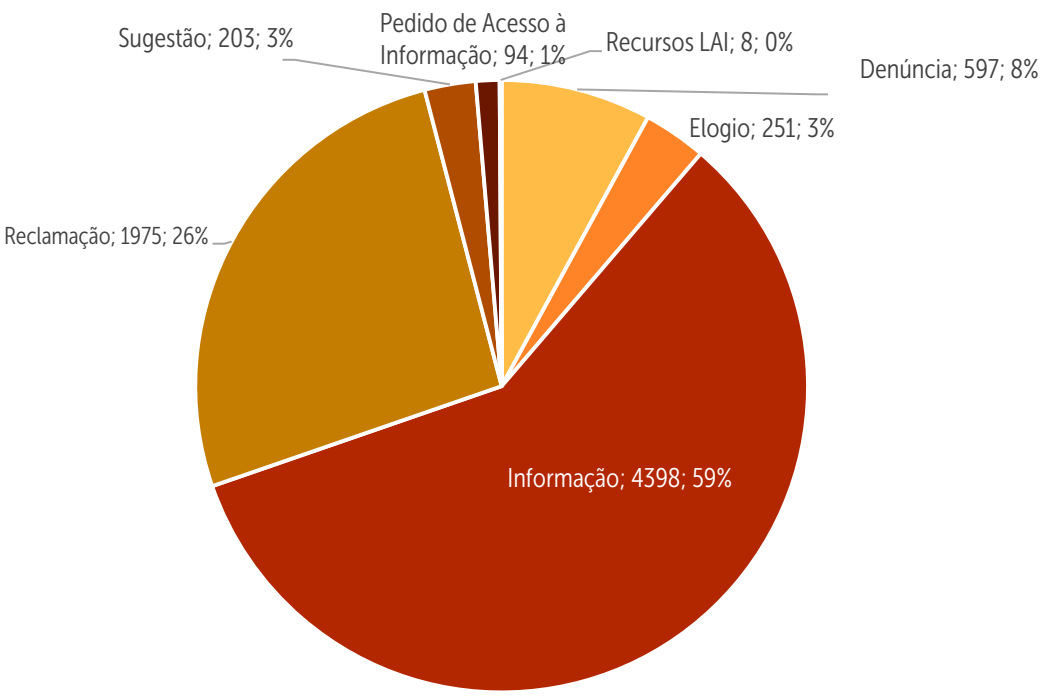
11/18	12/18	1/19	2/19	3/19	4/19	5/19	6/19	7/19	8/19	9/19	10/19	TOTAL
613	544	6	6	10	9	8	2	7	3	15	17	**102**

O tempo médio de resposta às manifestações e aos pedidos de informação foi de 3 dias.

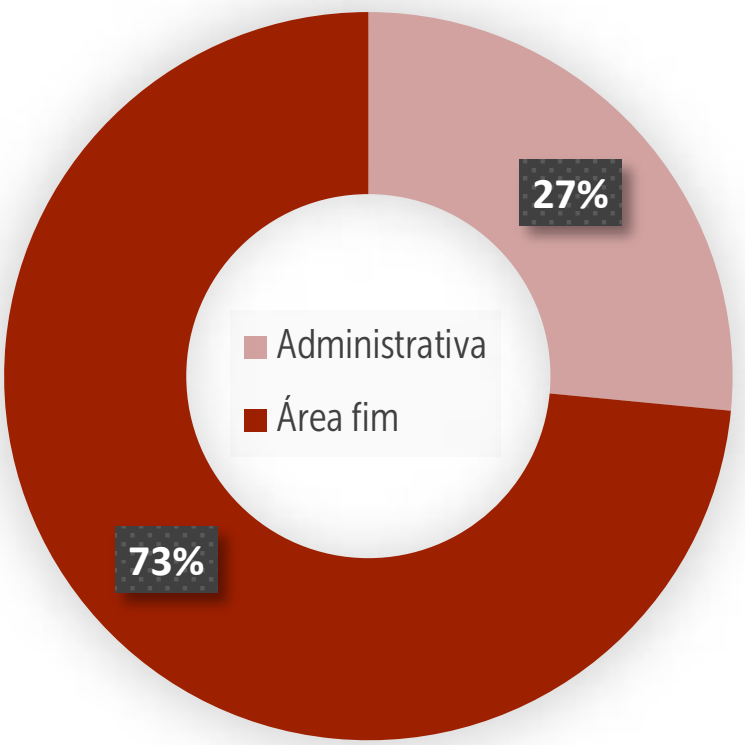
Os assuntos mais demandados foram:



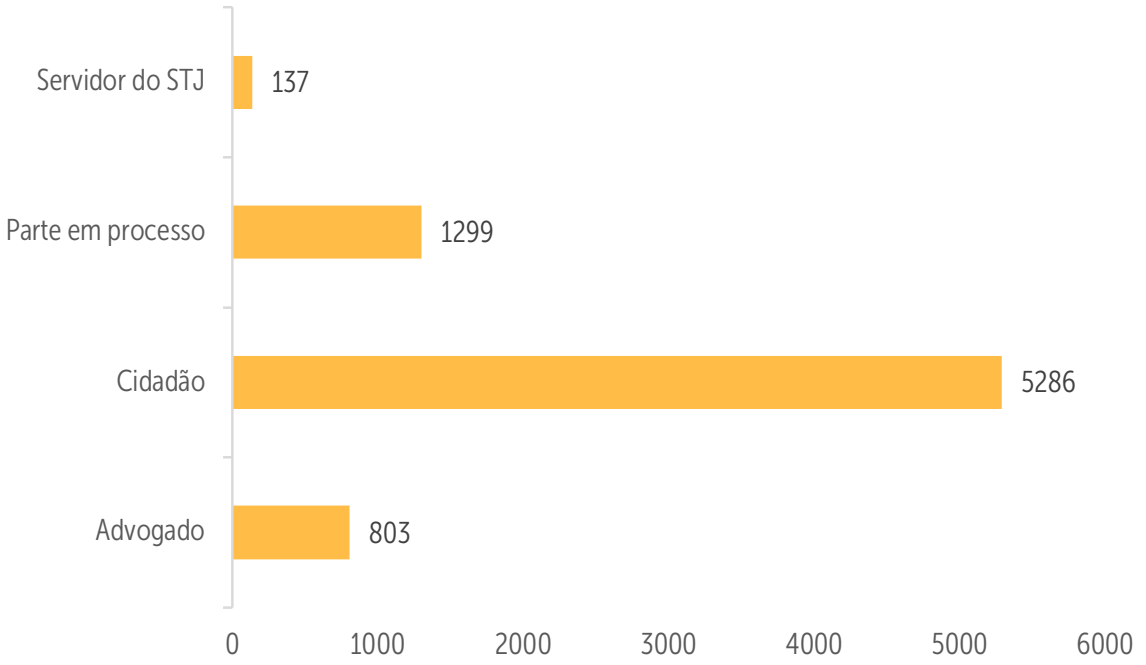
Tipos de Manifestações



Áreas responsáveis pelos assuntos demandados



Relacionamento dos demandantes com o STJ



De acordo com os resultados apresentados, é possível traçar o perfil do público que acessa a Ouvidoria: cidadãos em busca de informações relativas à área fim (acompanhamento processual, diário de justiça eletrônico, por exemplo).

Eventuais manifestações que tratam de assuntos de competência de outros órgãos são encaminhadas ao respetivo órgão.

Além disso, a Ouvidoria também gerencia a pesquisa de satisfação dos cidadãos com o STJ.

Eis o demonstrativo de avaliações respondidas nesta gestão:

Novembro/2018	8.977	**Maio/2019**	3.866
Dezembro/2018	6.154	**Junho/2019**	3.273
Janeiro/2019	5.813	**Julho/2019**	6.264
Fevereiro/2019	8.868	**Agosto/2019**	8.207
Março/2019	8.104	**Setembro/2019**	8.392
Abril/2019	8.636	**Outubro/2019**	8.165
TOTAL GERAL			**84.719**

Fonte: SGI - Quantitativo de respostas do indicador de satisfação

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

STJ
SUPERIOR
TRIBUNAL DE JUSTIÇA