STJ SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RELATÓRIO DE GESTÃO 2021/2022

Ministro Ouvidor Moura Ribeiro

STJ SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

COMPOSIÇÃO EM NOVEMBRO DE 2022

Ministra **Maria Thereza** Rocha **de Assis Moura** (Presidente)
Ministro Geraldo **Og** Nicéas Marques **Fernandes** (Vice-Presidente e Corregedor-Geral da Justiça Federal)
Ministro **Francisco** Cândido de Melo **Falcão** Neto
Ministra Fátima **Nancy Andrighi**
Ministra **Laurita** Hilário **Vaz**
Ministro **João Otávio de Noronha**
Ministro **Humberto** Eustáquio Soares **Martins**
Ministro Antonio **Herman** de Vasconcellos e **Benjamin**
Ministro **Jorge Mussi**
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**
Ministro **Sérgio** Luiz **Kukina**
Ministro Paulo Dias de **Moura Ribeiro** (Ministro Ouvidor)
Ministra **Regina Helena Costa** (Ouvidora Substituta)
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**

COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA

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

REVISÃO DE TEXTO

Letícia Lina Lima

PROJETO GRÁFICO

Coordenadoria de Multimeios

SUMÁRIO

	Introdução	5
1.	Campanha Sinal Vermelho	6
2.	Fale com o Presidente – Ano II	8
3.	Evento em comemoração ao Dia Internacional da Mulher	9
4.	Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos	10
5.	Recebimento de denúncias	11
6.	Nova Carta de Serviços do STJ	12
7.	Casos de sucesso: Sugestões implementadas	13
8.	Relatórios Quadrimestrais aos Gabinetes de Ministros	14
9.	Curso Ouvidorias Judiciais – Fundamentos e Funcionamento na Prática	15
10.	Seleção interna para novos servidores	16
11.	Evolutivas no Sistema de Ouvidoria (SOU)	17
12.	Alinhamento Estratégico	18
13.	Participação em comissões	19
14.	Seminário Enfrentamento ao Assédio Moral e Sexual no STJ	20
15.	V Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias	21
16.	Acordo de Cooperação Técnica com TRF1	22
17.	Adesão ao Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais (COJUD) e à Rede Nacional de Ouvidorias (ReNOuv)	23
18.	IV Encontro de Ouvidores Judiciais	24
19.	Relacionamento com outras Ouvidorias	26
20.	Visitas à Ouvidoria	28
21.	Ranking da Transparência do Poder Judiciário	29
22.	Estatísticas das demandas recebidas na unidade	30
23.	Estatísticas da pesquisa de satisfação com os serviços ofertados pelo STJ	35

STJ | Ouvidoria

MINISTRO MOURA RIBEIRO
Ouvidor do STJ

MINISTRA REGINA HELENA COSTA
Ouvidora Substituta

TATIANA ESTANISLAU
Ouvidora Auxiliar

A EQUIPE

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 pelo diálogo do Tribunal com os cidadãos, com seus membros, com seus servidores e com seus colaboradores, mediante o recebimento de manifestações e o fornecimento de informações institucionais. A Ouvidoria opera como instrumento de gestão participativa e transparente, visando ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à sociedade pelo Tribunal.

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

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

O Ministro Moura Ribeiro foi eleito para exercer o cargo de Ministro Ouvidor no período de 20/11/2021 a 21/11/2022.

Sua gestão foi marcada pelo fortalecimento do papel institucional da Ouvidoria, do relacionamento com outras ouvidorias judiciais e do avanço das ações dentro do escopo da Ouvidoria das Mulheres.

Entre as diversas atividades desenvolvidas em sua gestão, destacam-se a adesão do STJ à Campanha Sinal Vermelho (CSV), com o treinamento de 65 unidades sobre como prestar o primeiro atendimento às mulheres vítimas de violência; a publicação da nova Carta de Serviços do Tribunal; adesão à Rede Nacional de Ouvidorias (ReNOuv) e ao Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais (COJUD); e o recebimento do prêmio do V Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias.

Ao término da gestão do Ministro Moura Ribeiro, a Ouvidoria apresenta o relatório das ações realizadas no período, registrando e agradecendo o integral apoio da Presidência do Superior Tribunal de Justiça às iniciativas da unidade.

Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça
SAFS, Quadra 6, Lote 1, Trecho III
Brasília – DF – CEP: 70095-900
Disque-cidadania: **+55 (61) 3319-8888**
Endereço eletrônico: **www.stj.jus.br/ouvidoria**

#1

CAMPANHA SINAL VERMELHO

No dia 14 de fevereiro de 2022, o Superior Tribunal de Justiça (STJ) formalizou sua adesão à Campanha Sinal Vermelho em solenidade com a presença e assinatura dos ministros Humberto Martins, Presidente, e Moura Ribeiro, Ouvidor do STJ.

A Campanha Sinal Vermelho foi lançada em junho de 2020 pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e pela Associação dos Magistrados Brasileiros (AMB), como resultado do grupo de trabalho criado para elaborar estudos e ações emergenciais voltados a ajudar as vítimas de violência doméstica durante a fase do isolamento social, em razão da pandemia da COVID-19.

A proposta foi engajar a sociedade para auxiliar a mulher isolada, sem acesso a celular, computador, familiares, presa em sua própria casa, para que pudesse denunciar, de forma silenciosa, uma situação de violência que estivesse vivendo. A mulher pode ir a uma farmácia, drogaria, supermercado, hotel ou condomínio participante da ação e apresentar um X vermelho desenhado em uma das suas mãos a um dos atendentes do local, orientado a pedir ajuda à polícia. A Campanha está regulamentada em nível distrital pela Lei nº 6.713/2020, e, em nível federal, pela Lei nº 14.188/2021.

O Ministro Moura Ribeiro declarou que a adesão à Campanha Sinal Vermelho representa uma efetiva aproximação do Poder Judiciário com a população brasileira e que o Tribunal da Cidadania está empenhado em criar um ambiente receptivo às demandas das vítimas de violência doméstica, conscientizar e capacitar seu corpo funcional para o atendimento dessas mulheres e contribuir para a consolidação de um movimento nacional efetivo de combate a violência contra a mulher.

Figura 1. Ministro Moura Ribeiro discursa na cerimônia de assinatura do Termo de Adesão à campanha. Ao fundo Ministro Humberto Martins.
Foto: Emerson Leal/STJ

#1

CAMPANHA SINAL VERMELHO

A primeira ação concreta do STJ, após sua adesão à campanha, foi conscientizar sobre as formas de violência contra a mulher e capacitar servidores e colaboradores para acolher a vítima com a dignidade que ela merece. Verificou-se, então, a necessidade de capacitar as unidades do Tribunal acerca da temática da violência contra a mulher.
O treinamento foi ministrado de forma voluntária por servidores e servidoras da Ouvidoria das Mulheres do STJ bem como da Seção de Assistência Psicossocial.

O primeiro encontro ocorreu no dia 16 de março de 2022, destinado a todos os membros do Tribunal. A partir de 1º de setembro, começaram a ser oferecidas turmas para unidades específicas. Até o dia 13 de outubro, foram treinados 184 servidores e colaboradores de 65 unidades (secretarias, assessorias, coordenadorias e sessões) diferentes do STJ.

Agora a Campanha Sinal Vermelho entra na sua segunda fase com a realização de treinamentos próprios, ou seja, sob demanda e adaptados às necessidades das unidades e servidores que ainda não foram alcançados, além de buscar estabelecer parcerias com órgãos ou entidades com objetivos comuns a iniciativa.

#2

FALE COM O PRESIDENTE – ANO II

Idealizado pelo Ministro Humberto Martins para abrir as portas do Tribunal da Cidadania a qualquer cidadão, o projeto "Fale com o Presidente – de mãos dadas: magistratura e cidadania" realizou 9 edições durante a gestão do Ministro Moura Ribeiro à frente da Ouvidoria.

No total de 17 edições, 192 cidadãos de todo o Brasil foram recebidos pessoalmente pelo presidente do STJ e do Conselho da Justiça Federal (CJF), Ministro Humberto Martins.

A partir das inscrições organizadas pela Ouvidoria do STJ para os encontros mensais, participantes de diferentes regiões do país puderam apresentar demandas, sugestões, críticas e até denúncias sobre qualquer assunto diretamente ao Ministro Humberto Martins, em conversas presenciais e individuais.

"É o povo próximo dos tribunais, sem que haja a necessidade de ser um advogado ou autoridade do Judiciário, do Legislativo ou do Executivo para ser ouvido pela Presidência do STJ. É o cidadão participando das atividades do Poder Judiciário brasileiro em uma gestão participativa e agregadora", declarou o então presidente da Corte.

As pautas abordadas em cada encontro variaram de questões processuais e jurídicas até anseios sociais. Independentemente da discussão realizada, houve um mesmo resultado para todos os participantes: a satisfação com a escuta atenciosa e acolhedora proporcionada pela equipe da presidência do STJ que atuava no "Fale com o Presidente".

As audiências públicas cumpriram todos os protocolos de segurança sanitária para a prevenção da COVID-19, como o uso de máscaras.

Figura 2: Fale com o Presidente. Foto: Gustavo Lima/STJ

#3

EVENTO EM COMEMORAÇÃO AO DIA INTERNACIONAL DA MULHER

No Dia Internacional da Mulher o Superior Tribunal de Justiça (STJ) promoveu uma palestra para discutir a perspectiva de gênero no Judiciário, dando início a uma série de eventos realizados ao longo de todo o mês de março para comemorar o Mês da Mulher.

O Ouvidor do STJ, Ministro Moura Ribeiro, participou da cerimônia que destacou algumas das principais ações do Tribunal na temática da construção de políticas públicas de proteção ao direito da mulher, como a instituição do programa "Humaniza", a pioneira criação da Ouvidoria das Mulheres e a adesão ao protocolo HeforShe, da Organização das Nações Unidas (ONU), que objetiva um esforço global para envolver homens na remoção das barreiras sociais e culturais que impedem as mulheres de atingirem seus potenciais e construírem uma nova sociedade.

Figura 3: Evento do dia da Mulher. Foto: Gustavo Lima/STJ

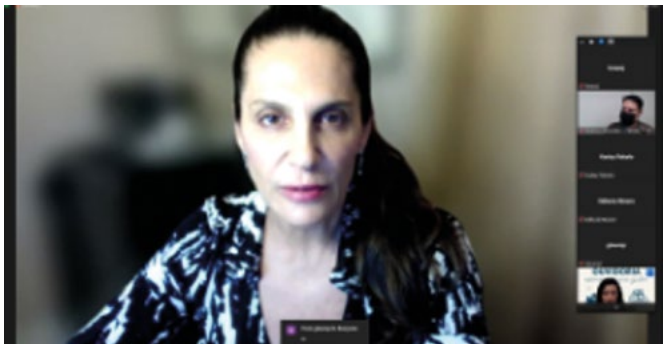


Figura 4: Juíza de direito Maria Domitila Manssur durante palestra. Foto: Lucas Pricken/STJ

Outro evento que aconteceu nas comemorações do Mês da Mulher, foi a palestra inicial da Campanha Sinal Vermelho. Ocorrida no dia 16 de março, data em que também se comemora o Dia do Ouvidor. A palestra foi ministrada pela juíza do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, Maria Domitila Manssur. Um debate esclarecedor sobre o tema, trazendo orientações, números e informações úteis para mostrar aos servidores e servidoras que a iniciativa vai além de uma simples marca feita com batom vermelho na palma da mão.

#4

MARATONA DE DEFESA DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Com o objetivo de levar ao conhecimento da sociedade as atividades desenvolvidas pelas ouvidorias públicas do país, a Rede Nacional de Ouvidorias (ReNOuv) organiza, anualmente, a Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos[1].

Para a edição de 2022, a Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça (STJ) foi convidada a integrar o comitê de organização da maratona, que também contou com a participação da Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Ouvidora-Geral da União (OGU), da Ouvidoria da Empresa Brasileira de Comunicação (EBC) e da Ouvidoria da Câmara dos Deputados.

As ouvidorias públicas de todos os níveis da federação e de todos os poderes compartilharam em suas redes sociais, entre os dias 1º e 30 de junho, cards sobre os direitos garantidos aos usuários de serviços públicos pela Lei nº 13.460/2017, o papel da ouvidoria na garantia desses direitos, as oportunidades de participação dos usuários e as informações sobre as cartas de serviços do órgão ou entidade.

A maratona é importante para sensibilizar os cidadãos sobre seus direitos, enquanto usuários de serviços públicos, mostrando a possibilidade de participarem da administração pública por meio das ouvidorias, para apresentar sugestões, elogios e reclamações.

Em novembro de 2022, o comitê de organização ranqueará as ouvidorias, por categoria, somando-se as visualizações das publicações realizadas. Para cada categoria, serão premiadas três ouvidorias que vão receber troféus e certificados expedidos pela Rede Nacional de Ouvidorias. As vencedoras também serão reconhecidas pela OGU, da Controladoria-Geral da União (CGU), em evento da Rede Nacional de Ouvidorias, nas redes sociais da CGU e na página ouvidorias.gov.br; e pela EBC, por meio de sua rede de difusão de notícias.

1 Texto baseado na notícia 'Conhecendo as ouvidorias públicas' publicada na Intranet STJ em 24 de maio de 2022 – Conexão STJ ed. 1852 https://intranet.stj.jus.br/SGI/jsps/noticias_internas/noticia_detalhe.jsp?seq_noticia=34295.

#5

RECEBIMENTO DE DENÚNCIAS

Do mês de janeiro a outubro de 2022, a Ouvidoria do STJ recebeu 10 denúncias de fatos relacionados as suas atribuições, somando um total de 216 denúncias apresentadas naquele período. Muitas das denúncias recebidas na unidade referiam-se a assuntos da competência de outros órgãos, tais como o Ministério Público.

Das denúncias recebidas no período, 7 deram ensejo a abertura de sindicância ou processo administrativo. E dessas, 3 resultaram na imposição de sanção para o denunciado.

Em outubro de 2022, havia 2 denúncias ainda em trâmite. Uma delas veiculava um interessante caso que teve fluência após a análise de dados enviados ao solicitante, via Pedido de Acesso à Informação, demonstrando a importância deste canal para o exercício do controle social.

#6

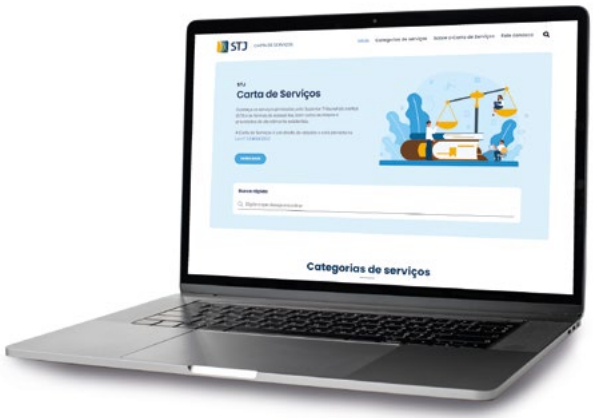
NOVA CARTA DE SERVIÇOS DO STJ

Em 5 de outubro de 2022, foi lançada a nova Carta de Serviços do STJ. A data foi escolhida em comemoração aos 34 anos da promulgação da Constituição Federal de 1988, também conhecida como Constituição Cidadã que, além da garantia aos direitos democráticos, criou o Superior Tribunal de Justiça, o Tribunal da Cidadania[2].

A nova versão da Carta de Serviços reúne informações e orientações sobre os serviços prestados pelo Tribunal e sua utilização, observando o cuidado de se utilizar uma linguagem simples. As informações estão em um local único e seguro, com dicas claras sobre os serviços, tais como formas e requisitos de acesso, custos e prazos de atendimento. A Carta aboliu a ideia de informações setorizadas e todo o conteúdo foi checado com as unidades responsáveis pela prestação do serviço antes de ser disponibilizado.

Outro aspecto observado na implementação da Carta de Serviços foi o visual funcional e atrativo, facilitando o acesso dos interessados. Logo no início da página, está disponibilizado um campo de busca em que palavras-chaves podem ser inseridas com o intuito de encontrar, de maneira rápida e fácil, informações sobre o serviço.

Além disso, garantindo a inclusão e acessibilidade, também foi criada uma versão da Carta de Serviços em VLibras, ferramenta que traduz conteúdos digitais em Língua Portuguesa para a Língua Brasileira de Sinais – Libras.



2 Texto baseado na notícia 'STJ lança nova Carta de Serviços' publicada no Portal do STJ em 05/10/2022: https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/2022/05102022-STJ-lanca-nova-Carta-de-Servicos.aspx

#7

CASOS DE SUCESSO: SUGESTÕES IMPLEMENTADAS

Em 2022, foram acolhidas manifestações com sugestões que restaram em ações bem-sucedidas nas atividades desenvolvidas do STJ. Algumas delas que foram implementadas:

- **Fevereiro/2022** - Permissão para que sejam anexados às manifestações de Ouvidoria arquivos de imagens do tipo .jpg e .png., em razão dos prints e fotos de documentos feitos com uso dos celulares.

- **Agosto/2022** - Catalogação das reclamações e sugestões sobre o serviço "Pesquisa Jurisprudência", para análise da unidade e possíveis ajustes.

- **Agosto/2022** - No serviço "Pesquisa de Jurisprudência", adição da barra de pesquisa pelo número do informativo e resultado da pesquisa diretamente ao mesmo conteúdo. Reduzir o tamanho dos informativos de jurisprudência do STJ e usar linguagem mais simples. "No resumo, os espelhos dos acórdãos são reduzidos, otimizando a identificação de todos os documentos buscados pelo sistema. Para conferir o inteiro teor do acórdão pesquisado, basta clicar no link com o número do processo."

- **Setembro/2022** - Retirada da marca d'água dos acórdãos publicados, sob a justificativa de dificuldade na leitura. Algumas publicações ainda a continham. Foi implementada no sistema de publicação de decisões a retirada da marca nos documentos publicados a partir de setembro.

#8

RELATÓRIOS QUADRIMESTRAIS AOS GABINETES DE MINISTROS

Implementados em agosto de 2021, os relatórios quadrimestrais trazem a relação das manifestações sobre demora processual registradas na Ouvidoria STJ e encaminhadas aos gabinetes das senhoras ministras e dos senhores ministros, com informações sobre os respectivos andamentos.

O objetivo dos relatórios é permitir que os Senhores e Senhoras Chefes de Gabinete tenham acesso rápido as informações recebidas no período, facilitando a gestão e o tratamento das manifestações. Tal propósito tem sido alcançado, como comprova o comentário recebido por meio do questionário de avaliação do relatório, abaixo transcrito:

"A rotina do Gabinete tem se tornado mais e mais pesada com o aumento constante das tarefas e dos inúmeros processos que nos são distribuídos diariamente. Recebemos inúmeros pedidos de preferência de análise processual no dia a dia, tentamos dar vazão a cada um deles, mas nem sempre conseguimos prepará-los na celeridade desejada por cada requerente. Embora tenhamos o nosso controle, o envio de relatório com a situação das demandas oriundas da Ouvidoria nos auxiliará a correr atrás caso o processo ainda não tenha sido analisado, assim como nos possibilitará ter a confirmação de que os pleitos foram atendidos."

#9

CURSO 'OUVIDORIAS JUDICIAIS – FUNDAMENTOS E FUNCIONAMENTO NA PRÁTICA'

Lançado em 2021 no âmbito do STJ, fruto do acordo de cooperação técnica celebrado entre o Superior Tribunal de Justiça (STJ) e a Controladoria-Geral da União (CGU), o curso Ouvidorias Judiciais – Fundamentos e Funcionamento na Prática, integra a plataforma de ensino a distância do Tribunal e vem sendo ofertado a todos os servidores sob a modalidade autoinstrucional.

Em 2022, dentre as 8 turmas iniciadas, o curso formou 55 servidores do STJ, o que equivale a quase 70% de aumento em relação a 2021. O curso faz parte da trilha "Cursos sobre Ouvidorias do Poder Judiciário" do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), objeto de um outro acordo de cooperação celebrado entre o CNJ e o STJ em novembro de 2020.

#10

SELEÇÃO INTERNA PARA NOVOS SERVIDORES

Durante a gestão do Ministro Moura Ribeiro, três novas servidoras entraram na equipe da Ouvidoria, dando mais diversidade de formação acadêmica ao quadro funcional da unidade, o que enriqueceu e permitiu a ampliação das ações realizadas.

#11

EVOLUTIVAS NO SISTEMA DE OUVIDORIA (SOU)

O Sistema de Ouvidoria (SOU) recebeu evolutivas consideráveis no período de novembro de 2021 a outubro de 2022. Entre elas merece destaque: o aprimoramento do sistema de busca (filtros); o aperfeiçoamento do mecanismo de encaminhamento de denúncias; a substituição dos assuntos para melhor classificação das demandas e a inclusão de novos tipos de respostas e justificativas, para maior transparência do tratamento dado no SOU às manifestações e aprimoramento das estatísticas.

#12

ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

Sob as diretrizes apontadas no Plano Estratégico STJ 2021-2026, a Ouvidoria continua a contribuir com o alcance dos objetivos e indicadores estratégicos seguindo a metodologia do Alinhamento Estratégico já consolidada no Tribunal. A Ouvidoria implementou ações para a melhoria dos resultados setoriais, com o objetivo de atingir os objetivos institucionais.

O "Radar da Estratégia" da Ouvidoria, de janeiro a outubro de 2022, demonstra o desempenho acumulado do período, conforme a figura:

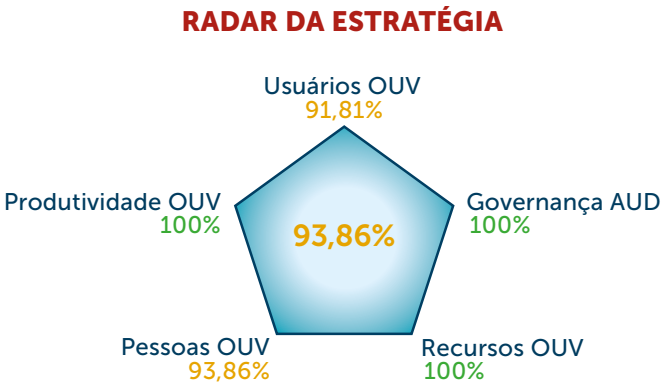


Figura 5: STRATEJ (janeiro a outubro/2022)

No resultado parcial de 2022, o Radar da Ouvidoria aponta para o cumprimento das metas estabelecidas em 93,86%.

No critério "Usuários" dois indicadores contribuem para a situação "aceitável": Reclamações por Outros Motivos e Fomentar a Transparência Ativa, os quais já recebem ações para melhoraria de desempenho.

No critério "Pessoas", apenas o indicador "Perfil profissional de competências da OUV" está com nível "aceitável", em decorrência do gap de competências decorrido pela entrada das novas servidoras na unidade. Para fazer frente a este resultado, a Ouvidoria está realizando o levantamento de cursos para inclusão no Plano de Ação de Capacitações para 2023.

Indicadores que continuaram com alcance das metas foram "Reclamações – por demora no julgamento", "Conclusão das manifestações" e "Agilidade no atendimento".

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

#13

PARTICIPAÇÃO EM COMISSÕES

Em razão das suas atribuições e da sua posição diferenciada no organograma do Tribunal, o relacionamento com as demais unidades administrativas do STJ é imprescindível à Ouvidoria. Da mesma forma, o olhar externo e a experiência singular e, ao mesmo tempo, multifacetada desta unidade, torna sua participação fundamental nas diversas iniciativas da Corte. Por isso, durante a Gestão do Ministro Moura Ribeiro, a Ouvidoria participou de várias comissões no STJ.

Continuamos na composição do Programa de Gestão Institucional de Direitos Humanos no Superior Tribunal de Justiça – Humaniza STJ, que tem como objetivo desenvolver ações para dar efetividade, no que couber, aos aspectos relacionados ao calendário de Direitos Humanos do Conselho Nacional de Justiça (CNJ); fomentar o equilíbrio de oportunidades entre homens e mulheres, negros, pardos, indígenas e brancos nas unidades do Tribunal; prevenir ocorrências de assédio, violência ou discriminação; realizar estudos e apresentar diagnósticos que conduzam ao aperfeiçoamento dos normativos institucionais a respeito dos temas de Direitos Humanos no âmbito STJ e promover ações de educação e conscientização sobre os temas de Direitos Humanos. Com o programa, o STJ conta agora com mais um instrumento de promoção dos direitos humanos e de busca pela eliminação das desigualdades, somando forças à atuação da Ouvidoria.

Em junho de 2022, por meio da Portaria STJ/GDG nº 357/2022[3], a Ouvidoria passou a integrar o Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais, responsável pelo processo de implementação da Lei Geral de Proteção de Dados no Superior Tribunal de Justiça.

Instituído pela Portaria STJ/GP nº 12/2022, o Laboratório de Inovação e dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - LIODS, tem a finalidade de buscar o atendimento dos objetivos estratégicos do STJ em conformidade com o Plano Estratégico 2021-2026. A Ouvidoria integra o LIODS que ainda tem como objetivos: construir soluções, mediante métodos inovadores, ágeis e práticas colaborativas, que envolvam pesquisa, exploração, ideação, realização de projetos-piloto, prototipagem e testes estruturados, para problemas ou necessidades relacionadas às atividades administrativas e judiciais do STJ; propor mudanças estruturais e sistêmicas que resultem na melhoria dos serviços públicos ofertados pelo STJ à sociedade; propor medidas de ampliação dos mecanismos de transparência e eficiência do STJ a partir das soluções encontradas.

3 Disponível em https://bdjur.stj.jus.br/jspui/bitstream/2011/165133/Prt_357_2022_GDG.pdf

#14

SEMINÁRIO ENFRENTAMENTO AO ASSÉDIO MORAL E SEXUAL NO STJ

Promovido dentro do escopo do programa Humaniza STJ, o Seminário Enfrentamento ao Assédio Moral e Sexual integrou a mobilização liderada pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) para a inserção, na agenda permanente dos tribunais brasileiros, a Semana de Combate ao Assédio e à Discriminação (Resolução CNJ nº 450/2022), prevista para ocorrer anualmente, na primeira semana de maio[4].

Durante o seminário, perguntas encaminhadas por servidores e outras dúvidas comuns sobre as modalidades de assédio e a atuação do STJ foram respondidas em uma roda de conversa que contou com a participação da juíza auxiliar da presidência, Dra. Sandra Silvestre; da Ouvidora Auxiliar, Dra. Tatiana Estanislau; e do Assessor-chefe da Assessoria de Ética e Disciplina (AED), Dr. Alessandro Garcia Vieira.

Ao explanar os conceitos de assédio moral e sexual, o assessor-chefe da AED ressaltou haver uma confusão frequente relativa aos papéis do ofensor e da vítima de assédio. "Temos histórico de assédio que pode ocorrer entre pares, sem relação de subordinação. Outra questão relevante é o assédio que também pode, eventualmente, ocorrer partindo dos subordinados contra o chefe", observou. A Ouvidora Auxiliar afirmou que, além do encaminhamento das denúncias para apuração interna, a Ouvidoria STJ atua para oferecer acolhimento e orientação em episódios de assédio. "Nem tudo, necessariamente, termina em um processo administrativo. Todo mundo, às vezes, fica com receio de procurar a Ouvidoria imaginando que vai ter de formalizar uma denúncia e se tornar parte de um processo", esclareceu.

Figura 6: Cartaz do Seminário Enfrentamento ao Assédio Moral e Sexual no STJ

4 Texto baseado na notícia STJ realiza seminário sobre assédio moral e sexual publicada na Intranet do STJ em 25 de maio de 2022 – Conexão STJ ed. 1853: https://intranet.stj.jus.br/SGI/jsps/noticias_internas/noticia_detalhe.jsp?seq_noticia=34307

#15

V CONCURSO DE BOAS PRÁTICAS DA REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS

O Concurso de Boas Práticas, promovido pela Controladoria-Geral da União (CGU) e Rede Nacional de Ouvidorias (ReNOuv), tem o objetivo de estimular, reconhecer e premiar iniciativas desenvolvidas pelas ouvidorias públicas em todos os níveis da federação, que promovam o aprimoramento do controle social, a ampliação de espaços e canais de participação de pessoas na gestão e na melhora da prestação de serviços públicos por meio de ouvidorias.

O Sistema de Ouvidoria do STJ (SOU-STJ), implementado pela Secretaria de Tecnologia e Informação (STI) do Tribunal, foi atualizado em razão das modificações trazidas pelo novo regulamento da Ouvidoria. Essa atualização tornou a navegação mais fácil, rápida e dinâmica. O sistema agora conta também com ferramentas de acessibilidade que possibilitam a sua utilização por pessoas com deficiência.

Uma das grandes novidades do sistema foi a inclusão do uso do Login Único do Governo Federal para a verificação da autenticidade da identidade dos titulares de dados pessoais que apresentam suas requisições ao STJ. Essa iniciativa foi contemplada com o segundo lugar no V Concurso de Boas Práticas em Ouvidorias, promovido pela CGU em 2021.

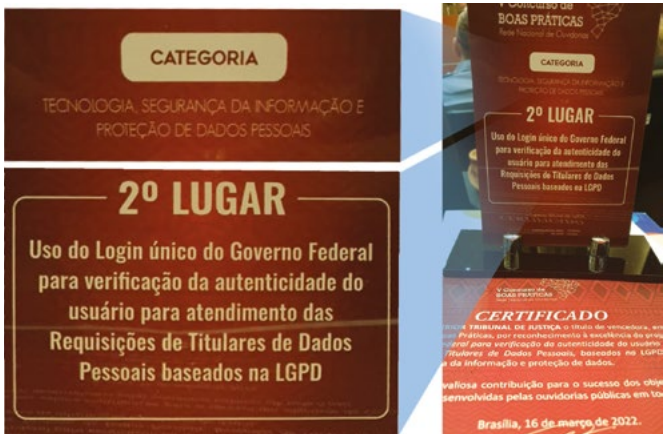


Figura 7: Troféu e certificado recebido pelo STJ em premiação de 2º lugar no V concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias.
Arte: Coord. de Multimeios

#16

ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA COM O TRF1

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

O acordo de cooperação técnica com o Tribunal Regional Federal da 1ª Região – TRF1 tem por objeto a cooperação técnica e 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 eventual integração dos sistemas de informação das ouvidorias referidas, e realizar ações de educação com vistas ao desenvolvimento e ao aperfeiçoamento dos servidores envolvidos, mediante a implementação de ações conjuntas ou de apoio mútuo e atividades de interesses comuns.

A celebração do acordo nasceu do interesse demonstrado pela Ouvidoria do TRF1 em utilizar o software do Sistema de Ouvidoria do STJ (SOU-STJ). Esse sistema recebe as manifestações de ouvidoria e os pedidos de acesso a informação e as requisições dos titulares de dados pessoais. Ele permite, com um só sistema, o gerenciamento e a emissão de relatórios destes três tipos de demandas. Além disso o SOU está adaptado para o uso da conta gov.BR, que permite verificar a autenticidade da identidade do manifestante, recurso essencial paras as demandas baseadas na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.

#17

ADESÃO AO COLÉGIO NACIONAL DE OUVIDORES JUDICIAIS (COJUD) E À REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS (RENOUV)

Em março de 2022, a Ouvidoria do STJ aderiu ao Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais (COJUD). Fundado em 2015 com o objetivo de promover o intercâmbio de experiências funcionais e melhores práticas entre as ouvidorias, integram o colégio os ouvidores dos Tribunais de Justiça, dos Tribunais Regionais Federais, dos Tribunais de Justiça Militar, do Superior Tribunal Militar e, agora, o do STJ.

A adesão ocorreu durante visita do desembargador Altair Lemos Júnior, ouvidor do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul (TJRS) e presidente do COJUD, ao Ministro Moura Ribeiro, ouvidor do STJ. No encontro, os magistrados conversaram sobre o papel das Ouvidorias Judiciais e discutiram o desenvolvimento de ações que visem aprimorar o trabalho dessas unidades e aproximá-las cada vez mais do cidadão.

A Rede Nacional de Ouvidorias é um fórum de integração das Ouvidorias públicas, em busca da consolidação de uma agenda nacional de Ouvidoria pública e participação social, e para a garantia dos direitos dos usuários de serviços públicos. Prevista pelo Decreto nº 9.492/2018, tem a finalidade de integrar as ações de simplificação desenvolvidas pelas Ouvidorias dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

Coordenada pela Ouvidora-Geral da União (OGU), a rede realiza diversas atividades e a adesão a ela permite aos cursos oferecidos no âmbito do Programa de Formação Continuada em Ouvidorias (Profoco), dentre outras facilidades.

#18

IV ENCONTRO DE OUVIDORES JUDICIAIS

Em junho de 2022, o Ministro Ouvidor e a Ouvidora Auxiliar participaram do IV Encontro de Ouvidores Judiciais, no Salão do Júri do Palácio da Justiça, sede do Tribunal de Justiça de São Paulo. O evento, que teve o apoio da Associação Paulista de Magistrados (Apamagis), reuniu ouvidores de diversos tribunais brasileiros para discutir o papel deste setor no âmbito judicial e extrajudicial, bem como nas cortes superiores. Na ocasião houve ainda a realização da II Reunião da Rede de Ouvidorias Judiciais e a reunião do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais (Cojud)[5].

Compuseram a mesa de abertura dos trabalhos, além do Ministro Ouvidor Moura Ribeiro, o presidente do TJSP, desembargador Ricardo Mair Anafe; o vice-presidente, desembargador Guilherme Gonçalves Strenger; o corregedor-geral da Justiça de São Paulo, desembargador Fernando Antonio Torres Garcia; o conselheiro e ouvidor Nacional do CNJ, Luiz Fernando Bandeira de Mello Filho; a ouvidora do TJSP, desembargadora Ligia Cristina de Araújo Bisogni; e o ouvidor substituto do Tribunal paulista, desembargador Afonso de Barros Faro Júnior.

Figura 8: Mesa do evento IV Encontro de Ouvidores Judiciais, promovido pelo TJSP. Foto: TJSP.

Na abertura, Ligia Araújo Bisogni enfatizou que o papel das ouvidorias é contribuir para o aprimoramento dos serviços da Justiça, sensibilizando os gestores para adoção de novas práticas, quando necessário. "Na qualidade de magistrado, cabe-nos compatibilizar as funções de julgador, conciliador, mediador e agora ouvidor, com plena consciência de que temos que nos valer da experiência de atuação há décadas no Judiciário", disse.

O conselheiro do CNJ Luiz Fernando Bandeira de Mello Filho afirmou que a Ouvidoria funciona como termômetro

5 Texto baseado na notícia 'TJSP é anfitrião do IV Encontro de Ouvidores Judiciais' publicada em 23/06/2022 em https://www.tjsp.jus.br/Noticias/Noticia?codigoNoticia=83737&pagina=1

#18

IV ENCONTRO DE OUVIDORES JUDICIAIS

das demandas sociais. "Ela serve para entender quais são os temas que atingem a população, para atender o caso concreto que não passa pela mídia e, em casos de repercussão, serve para dimensionar o tamanho da carência de respostas do poder público. É relevante que os tribunais tenham a porta aberta para ouvir a sociedade."

Anfitrião do encontro, o desembargador Ricardo Anafe saudou a todos e falou dos canais de comunicação com a sociedade e com o público interno de que o TJSP dispõe: Ouvidoria, Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), Canal Direto com o Presidente e Coordenadoria de Apoio aos Servidores (Caps). "A intenção desses setores é uma só: aperfeiçoar a prestação jurisdicional e os serviços judiciais", declarou. "A intenção de todos os tribunais é prover a melhor jurisdição com a maior brevidade possível e a Ouvidoria se presta justamente para fiscalização desse serviço."

O primeiro painel apresentou as conquistas e desafios deste canal de comunicação no Poder Judiciário. Na explanação dos três representantes dos Colégios de Ouvidores, dois pontos em comum: a necessidade de estruturação do setor nos tribunais e a criação de Ouvidorias da Mulher. O presidente do Cojud, desembargador do TJRS Altair de Lemos Junior, falou do amadurecimento e empoderamento do setor com a Resolução CNJ nº 432/21, que regulamenta a atividade das Ouvidorias Judiciais: "Nosso desafio é seguir em frente, nos adaptar, criar novas ideias, novas tecnologias e estabelecer um regimento interno que traga segurança de trabalho para as administrações futuras". Também fizeram uso da palavra a presidente do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral, juíza do TRE-CE Kamile Moreira Castro, e o vice-presidente do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho, desembargador do TRT-4 Clovis Fernando Schuch Santos.

No painel "A Ouvidoria nas cortes superiores", o Ministro Moura Ribeiro ressaltou a necessidade de estruturação do setor. "Precisamos caminhar de forma segura com profissionais dentro da área", disse. "Se atendemos o cidadão, para implementar a cidadania temos que dar respostas a essas pessoas do que foi atendido e o resultado do atendimento. Ter o retorno é extremamente importante para a sociedade", frisou.

#19

RELACIONAMENTO COM OUTRAS OUVIDORIAS

Seminários Nacionais de Ouvidorias

A Ouvidoria STJ, por meio do patrocínio do ministro ouvidor, também participou dos Seminários Nacionais de Ouvidorias, das edições de Manaus e Campo Grande.

Em Manaus, ocorreu o primeiro Seminário Nacional de Ouvidorias da Região Norte. Realizado pela Controladoria-Geral da União (CGU) e a Controladoria-Geral do Amazonas (CGE), em parceria com TCE-AM, o evento marcou o retorno dos encontros presenciais realizados pela Rede Nacional de Ouvidorias (RENOUV) com foco em temas como "Proteção ao Denunciante" e "Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais".

A roda de debates do Seminário teve início com foco em avanços e perspectivas da proteção a denunciantes no Brasil. Com mediação do Ouvidor-Geral da União Adjunto da Controladoria-Geral da União, Fábio Valgas, o painel teve participação da doutoranda em Direito da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), Pâmela de Rezende Côrte, e da professora-doutora da Fundação Getúlio Vargas (FGV), Juliana Bonacorsi de Palma.

Logo em seguida, o tema "Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública e sua aplicação em redes subnacionais" foi debatido pelos participantes Maria Elisa Marcelino de Andrade, Diretora da Ouvidoria-Geral do Estado de Pernambuco, Elinete Kilma Leite Sampaio, Chefe de Gabinete da Ouvidoria-Geral do Estado de Roraima, e Cecília Fonseca, Ouvidora-Geral do Distrito Federal. A mediação foi feita pelo Chefe de Gabinete da Ouvidoria-Geral da União, Marcos Gerhardt Lindenmayer.

Ainda durante o evento, Marcos Gerhardt Lindenmayer participou, juntamente com Júlia Rocha, coordenadora do programa de Acesso à Informação e Transparência, com o tema 'Ouvidoria, Transparência e Populações em situação de vulnerabilidade'.

O painel que encerrou o evento teve como tema "Lei Geral de Proteção de Dados" e o "Papel do Ouvidor", com mediação de Maria Elisa Marcelino de Andrade e participação de Valmir Gomes Dias; Bruno Bioni, diretor-fundador do Data Privacy Brasil, além de Fernanda Campagnucci, diretora-executiva da Open Knowledge Brasil.

Durante o evento ocorreu a entrega da premiação aos vencedores do V Concurso de Boas Práticas.

Em Campo Grande (MS), nos dias 14 e 15 de junho, foi realizada a 2ª edição dos Seminários Nacionais de Ouvidoria. O evento, fruto de parceria com a Controladoria-Geral do

#19

RELACIONAMENTO COM OUTRAS OUVIDORIAS

Município (CGM), reuniu Ouvidores, servidores de ouvidorias e representantes dos Poderes Executivo e Legislativo Municipal, Estadual e Federal de vários locais do país, para discutir temas atuais e de grande relevância para o aprimoramento das Ouvidorias públicas de toda a Federação.

XXV Congresso Brasileiro de Ouvidores - "A Institucionalização da Ouvidoria Brasileira: Conquistas e Desafios"

Nos dias 9, 10 e 11 de novembro de 2022, a Ouvidoria participou do XXV Congresso Brasileiro de Ouvidores - "A Institucionalização da Ouvidoria Brasileira: Conquistas e Desafios", que será realizado em Fortaleza (CE).

O evento tratou de questões muito relevantes para o exercício da Ouvidoria, como marcos regulatórios; o compromisso com a dignidade humana; o valor deste instrumento de cidadania na visão do gestor, e a construção da experiência do usuário. Além disso, serão realizadas oficinas temáticas sobre diversidade e inclusão; MBA em Ouvidoria pública; comunicação assertiva; Ouvidoria e princípios do ESG; saúde mental em tempos de pandemia, e desjudicialização. A Ouvidora Auxiliar do STJ se fez presente, juntamente com outros colegas da área, em uma de suas oficinas temáticas.

#20

VISITAS À OUVIDORIA

Durante esta gestão, recebemos visitas de representantes das Ouvidorias dos Tribunais Regionais Eleitorais do Pará, Ceará e Paraná. Durante os encontros foram apresentados os sistemas e as rotinas de trabalho, bem como os normativos internos e os *cases* de atendimento.

Figura 9: Visita da Ouvidoria do TRE-CE. Acervo Ouvidoria STJ.

Figura 10: Visita da Ouvidoria do TRE-PA. Acervo Ouvidoria STJ.

Figura 11: Visita da Ouvidoria do TRE-PR. Acervo Ouvidoria STJ.

#21

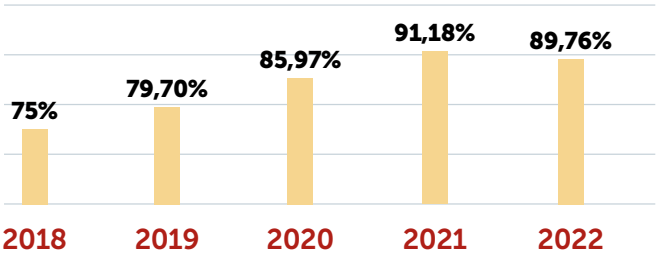
RANKING DA TRANSPARÊNCIA DO PODER JUDICIÁRIO

O Conselho Nacional de Justiça (CNJ) editou a Portaria nº 106, de 31 de março de 2022, para divulgar os critérios de avaliação e pontuação a serem utilizados na elaboração da quinta edição do Ranking da Transparência do Poder Judiciário – ano 2022. O ranking, instituído pela Resolução CNJ nº 260, de 11 de setembro de 2018, é realizado anualmente e busca valorizar os Tribunais e Conselhos que mais se destacaram no fornecimento de informação de forma clara e organizada.

Os itens sob avaliação estão distribuídos em 9 temas compostos por 84 perguntas, como 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; o campo denominado "Serviço de Informações ao Cidadão" na página inicial; informações sobre licitações e contratos, entre outros.

Os Tribunais e Conselhos receberam, por meio de ofício, o link e a senha para acesso ao questionário eletrônico. As informações repassadas foram analisadas pela equipe técnica do CNJ.

EVOLUÇÃO NA PONTUAÇÃO NO RANKING DA TRANSPARÊNCIA DO PODER JUDICIÁRIO - CNJ



A trajetória do STJ no ranking está representada no gráfico: Comparada à última medição, houve uma queda em relação ao percentual de cumprimento e classificação, eis que em 2021 ficamos com 91,18%. A queda do percentual em relação a 2021 se deu pelo não alcance da pontuação em sete itens que, nos anos anteriores, foram considerados

#22

ESTATÍSTICAS DAS DEMANDAS RECEBIDAS NA UNIDADE

O Ministro Moura Ribeiro esteve à frente da Ouvidoria de 20/11/2021 a 19/11/2022. Contudo, a fim de facilitar e padronizar a coleta e o tratamento dos dados estatísticos da gestão, os que se seguem se referem ao período de 1º/11/2021 a 31/10/2022.

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS NA OUVIDORIA

TOTAL		VIA SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	
NOV/21	371	NOV/21	4
DEZ/21	301	DEZ/21	8
JAN/22	395	JAN/22	6
FEV/22	816	FEV/22	13
MAR/22	551	MAR/22	16
ABR/22	401	ABR/22	13
MAI/22	466	MAI/22	13
JUN/22	416	JUN/22	14
JUL/22	352	JUL/22	6
AGO/22	384	AGO/22	10
SET/22	321	SET/22	2
OUT/22	334	OUT/22	7
TOTAL	5.108	TOTAL	113

No mesmo período houve a interposição de somente um recurso, que foi parcialmente deferido.

O tempo médio de resposta às demandas foi de **4 dias** entre novembro de 2021 e outubro de 2022.

Pertinência das demandas	
Relativas ao STJ	2.996 (58,65%)
Área meio	1.049 (35,01% das demandas referentes ao STJ)
Área fim	1.974 (65,88% das demandas referentes ao STJ)
Relativas a outros órgãos	2.104 (41,19%)
TOTAL	**5.108 (100%)**

#22

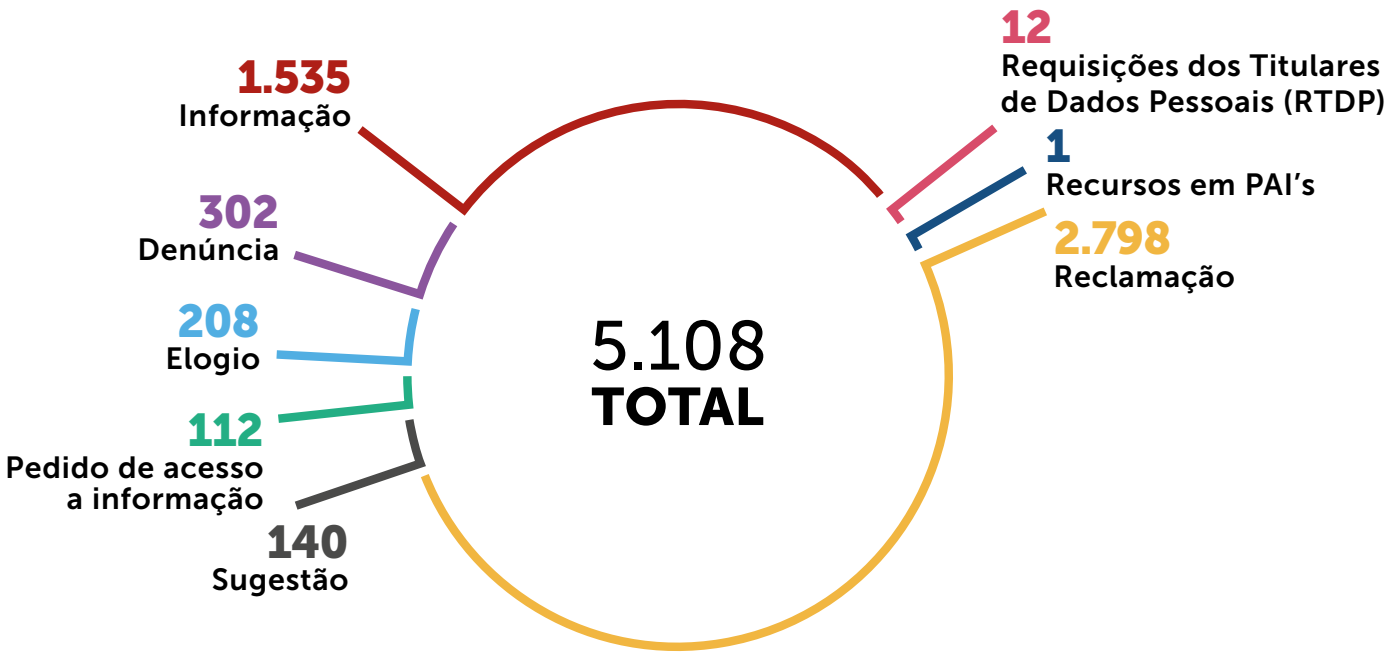
ESTATÍSTICAS DAS DEMANDAS RECEBIDAS NA UNIDADE

Os assuntos mais demandados, dentre as manifestações relativas às atribuições da Ouvidoria do STJ, foram:

#22

ESTATÍSTICAS DAS DEMANDAS RECEBIDAS NA UNIDADE

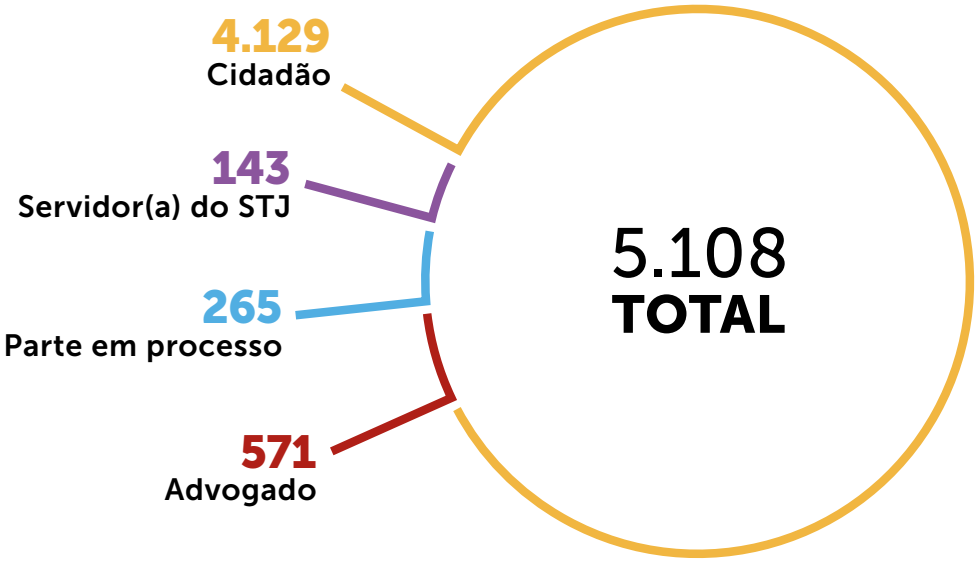
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES



#22

ESTATÍSTICAS DAS DEMANDAS RECEBIDAS NA UNIDADE

RELACIONAMENTO DOS DEMANDANTES COM O STJ



#22

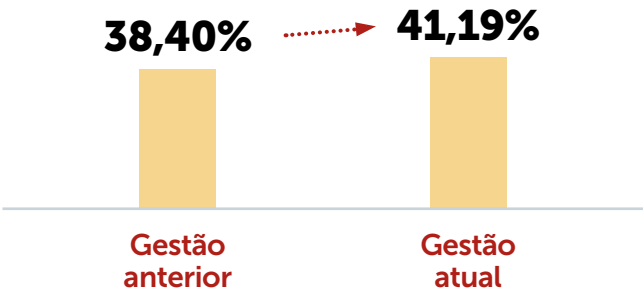
ESTATÍSTICAS DAS DEMANDAS RECEBIDAS NA UNIDADE

De acordo com os resultados apresentados, é possível traçar o perfil do público que acessa a Ouvidoria: cidadãos, que enviam reclamações sobretudo sobre acompanhamento processual e temas relacionados ao Tribunal como um todo (assuntos Institucionais). As demandas categorizadas como "Morosidade Processual" ficaram na terceira posição dentre as categorias mais demandadas.

As manifestações que tratam de assuntos de competência de outros órgãos obtiveram um pequeno aumento se comparadas ao resultado do último ano. Elas somaram 41,19% do total, comparada com a parcela de 38,4% da gestão anterior. Essas demandas são encaminhadas ao órgão competente, ou, quando esse encaminhamento não é possível, são devolvidas aos manifestantes com as informações necessárias para o contato com o órgão competente.

Com relação a Ouvidoria das Mulheres, o Sistema de Ouvidoria (SOU) ainda não possui identificador específico para fins de estatística, mas já foi solicitado o respectivo programa para a área de desenvolvimento de sistemas.

MANIFESTAÇÕES QUE TRATAM DE ASSUNTOS DE COMPETÊNCIA DE OUTROS ÓRGÃOS



#23

ESTATÍSTICAS DA 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. Em alinhamento com os objetivos do ENTIC-Jud 2021-2026, os formulários da pesquisa estão disponibilizados na ferramenta *Office Forms*.

Os comentários que contêm sugestões, deixados na pesquisa de satisfação, são cadastrados no sistema de Ouvidoria (SOU-STJ) e enviados às unidades responsáveis para análise da viabilidade de implantação.

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

Eis o demonstrativo de avaliações respondidas durante o período da gestão do Ministro Moura Ribeiro:

Novembro/2021	236
Dezembro/2021	191
Janeiro/2022	168
Fevereiro/2022	641
Março/2022	2.025
Abril/2022	1.675
Maio/2022	1.661
Junho/2022	1.526
Julho/2022	1.020
Agosto/2022	1.456
Setembro/2022	1.951
Outubro/2022	1.095
TOTAL GERAL	**13.645**

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**.

STJ
SUPERIOR
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça
SAFS, Quadra 6, Lote 1, Trecho III
Brasília/DF – CEP: 70095-900
Disque-cidadania: **+55 (61) 3319-8888**
Endereço eletrônico: **www.stj.jus.br/ouvidoria**