



STJ
SUPERIOR
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RELATÓRIO DE GESTÃO 2022/2023

Ministra Ouvidora Regina Helena Costa



COMPOSIÇÃO EM NOVEMBRO DE 2023

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 **Luis Felipe Salomão**
Ministro **Mauro Luiz Campbell Marques**
Ministro **Benedito Gonçalves**
Ministro **Raul Araújo** Filho
Ministra Maria **Isabel Diniz Gallotti** Rodrigues
Ministro **Antonio Carlos Ferreira**
Ministro Ricardo **Villas Bôas Cueva**
Ministro **Sebastião Alves dos Reis Júnior**
Ministro **Marco Aurélio Gastaldi Buzzi**
Ministro **Marco Aurélio Bellizze** Oliveira
Ministra **Assusete Dumont Reis Magalhães**
Ministro **Sérgio Luiz Kukina**
Ministro Paulo Dias de **Moura Ribeiro**
Ministra **Regina Helena Costa** (Ministra Ouvidora)
Ministro **Rogério Schietti** Machado **Cruz** (Min. Ouvidor Substituto)
Ministro Luiz Alberto **Gurgel de Faria**
Ministro **Reynaldo Soares da Fonseca**
Ministro Marcelo Navarro **Ribeiro Dantas**
Ministro **Antonio Saldanha Palheiro**
Ministro **Joel Ilan Paciornik**
Ministro **Paulo Sérgio Domingues**
Ministro **Messod Azulay Neto**

COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA

Ministra **Regina Helena Costa** (Ministra Ouvidora)
Ministro **Rogério Schietti** Machado **Cruz** (Ministro Ouvidor Substituto)
Valéria Ferraz Guimarães (Ouvidora Auxiliar)
Julierne Lopes Velez (Assessora)
Gisele Mesquita Aragão
Maria de Fátima Venceslau de Castro
Mariana Yuka Akamine
Matheus Henrique Freitas Silva
Raquel Gouveia Izaia
Tatiana Aparecida Estanislau de Souza
Rayssa Lorrane Costa Souza (estagiária de estatística)

ELABORAÇÃO E REVISÃO

Valéria Ferraz Guimarães
Julierne Lopes Velez
Tatiana Aparecida Estanislau de Souza

PROJETO GRÁFICO

Coordenadoria de Múltiplos Meios

SUMÁRIO

Introdução	5
1. Recebimento de denúncias	6
2. Lançamento do atendimento em Libras	7
3. Cursos e Oficina de Design Thinking aplicado aos serviços da Ouvidoria	8
4. Pesquisa de Percepção sobre o STJ	9
5. Palestra "Proteção e Prevenção da Violência contra a Mulher	10
6. Publicação da Política de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação – Roda de Conversa	11
7. III Maratona de Defesa dos Direitos do Usuário de Serviços Públicos	12
8. Curso Ouvidorias Judiciais – Fundamentos e Funcionamento na Prática	13
9. Sugestões implementadas	14
10. Evolutivas no Sistema de Ouvidoria (SOU)	15
11. Alinhamento Estratégico	16
12. Projetos estratégicos	17
13. Ranking da Transparência do Poder Judiciário	18
14. Participação em comissões	19
15. Relacionamento com outras Ouvidorias	21
16. Visitas recebidas na Ouvidoria	23
17. Estatísticas das demandas recebidas na unidade	24
18. Estatísticas da pesquisa de satisfação com os serviços ofertados pelo STJ	29

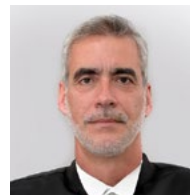
MINISTRA REGINA HELENA COSTA

Ouvidora do STJ



MINISTRO ROGERIO SCHIETTI CRUZ

Ouvidor Substituto



VALÉRIA FERRAZ GUIMARÃES

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 da sociedade com todos os setores do Tribunal. Nesse sentido, atua mediante o recebimento de manifestações e o fornecimento de informações institucionais levantadas junto ao corpo funcional incluindo ministras, ministros, servidoras, servidores, colaboradoras e colaboradores. 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”.

Diante dessas atribuições institucionais, 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.

A Ministra Regina Helena Costa foi eleita pela Corte Especial para exercer o cargo de Ministra Ouvidora no período de 22/11/2022 a 21/11/2023.

Entre as diversas atividades desenvolvidas no período, destacamos o lançamento do atendimento em libras pela unidade e a obtenção do segundo lugar na III Maratona de Defesa dos Direitos do Usuário do Serviços Públicos.

Ao término do mandato apresentamos o relatório das ações realizadas, bem como os resultados do período.

Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça

SAFS, Quadra 6, Lote 1

Brasília – DF – CEP: 70095-900

Disque-cidadania: **+55 (61) 3319-8888**

Endereço eletrônico: www.stj.jus.br/ouvidoria

#1

RECEBIMENTO DE DENÚNCIAS

A Ouvidoria tem a atribuição de receber, encaminhar e comunicar ao manifestante a decisão proferida pelas instâncias competentes. Durante todo esse procedimento a unidade zela pela proteção da identidade dos envolvidos e acompanha o procedimento até sua solução final.

De janeiro a outubro de 2023, a Ouvidoria recebeu 245 manifestações do tipo denúncia. Muitas destas manifestações (191) referiam-se a outros órgãos, ou seja, não tinham relação com as atividades do STJ. Das 52 manifestações do tipo denúncia que eram relacionadas ao Tribunal, 26 tratavam do trâmite dos processos, ou seja, eram, na verdade, reclamações sobre demora no julgamento ou descontentamento com o conteúdo da decisão dada pelo julgador.

No período, somente em 3 manifestações foi verificada a necessidade de se solicitar informações complementares. As demais puderam ser tratadas de imediato. Devido ao considerável número de manifestações fora das atribuições do STJ, o tempo médio de resposta ficou em 1 dia.

Dentre as denúncias recebidas e relacionadas às atividades do STJ ou a fatos ocorridos em suas dependências, uma se referia a potencial prática de assédio sexual, duas noticiaram potencial prática de assédio moral, três relatavam fatos que caracterizavam, em tese, descumprimento

de deveres funcionais e quatro relatavam condutas potencialmente discriminatórias. Após apuração, algumas foram arquivadas pela não comprovação dos fatos alegados, enquanto outras resultaram em punições disciplinares (suspensão e advertência) ou na assinatura de termo de ajustamento de conduta.

2

LANÇAMENTO DO ATENDIMENTO EM LIBRAS¹

Em setembro de 2023, a Ouvidoria inaugurou seu atendimento em Língua Brasileira de Sinais (Libras). A novidade é resultado de uma parceria com a Coordenadoria de Acessibilidade e Inclusão e foi divulgada no site e nas **mídias sociais do Tribunal**.

Com o novo serviço, as pessoas que se comunicam em Libras podem entrar em contato com a unidade enviando um vídeo em Libras por e-mail ou pelo WhatsApp. Após receber o vídeo, a Ouvidoria solicita o serviço de um intérprete de Libras, e a transcrição da mensagem é registrada no sistema próprio para adotar as medidas necessárias. Após o tratamento da questão, as respostas também são gravadas em Libras e encaminhadas à pessoa requerente pelo mesmo canal da manifestação inicial.

Essa novidade está em conformidade com a Resolução n. 401/2021 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e com a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência, visando tornar os serviços do STJ “cada vez mais acessíveis a todas as pessoas”.

¹ Texto baseado na notícia “Ouvidoria do STJ inaugura atendimento em Libras”, publicado no portal do STJ em 26/09/2023. <<https://www.stj.jus.br/sites/porta/p/Paginas/Comunicacao/Noticias/2023/26092023-Ouvidoria-do-STJ-inaugura-atendimento-em-Libras.aspx>>



Figura 1: Vídeo informativo sobre manifestação na língua brasileira de sinais

3

CURSOS E OFICINA DE *DESIGN THINKING* APLICADO AOS SERVIÇOS DA OUVIDORIA

A equipe da Ouvidoria realizou uma oficina experimental com o objetivo de fazer melhorias no fluxo de trabalho da Ouvidoria e, conseqüentemente, na entrega de valor público aos serviços prestados. A ação interna coordenada pelo Centro de Formação e Gestão Judiciária utilizou a metodologia de *Design Thinking*, que tem como condição essencial o uso da inteligência coletiva para descoberta, ideação e prototipação de soluções. Colaboraram com a atividade da oficina servidoras e servidores das Secretarias Judiciária e de Administração, Assessorias de

Gestão Estratégica e de Apoio a Julgamentos, e da Comissão de Acessibilidade.

Na imersão de três dias, os participantes levantaram fatos, problemas, oportunidades e elaboraram propostas de solução por meio de divergências e convergências de ideias em várias dinâmicas em grupo.

A equipe da Ouvidoria participou de várias capacitações e eventos durante o ano. Podemos destacar os cursos de “Comunicação Não-violenta”, “Linguagem Simples”, “Liderança e Gestão de equipes híbridas”, Utilização da metodologia OKR (objectives and key results), “Aplicação da LGPD na prática”, “Dinâmica dos Precedentes Qualificados”, “Letramento racial”, “Linguagem Inclusiva”, “Elaboração de atos normativos”, além de participações em eventos e seminários com temáticas de ouvidorias, defesa do usuário, laboratórios de inovação, gênero, raça, violência doméstica e combate ao capacitismo.



Figura 2: Participantes da Oficina de Design Thinking / Créditos: Lucas Pricken/STJ

4

PESQUISA DE PERCEPÇÃO SOBRE O STJ²

A Pesquisa de Percepção avaliou como as pessoas que utilizam os serviços do STJ percebem a atuação da Corte. A pesquisa foi direcionada a promotoras, promotores, procuradoras, procuradores, defensoras e defensores públicos, advogadas, advogados, bem como às magistradas, magistrados, servidoras e servidores da justiça comum federal e estadual. Realizada em maio de 2023, a iniciativa faz parte do plano estratégico do STJ e está alinhada às diretrizes do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) para o Poder Judiciário e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030 da ONU.

A ouvidora auxiliar, Valéria Ferraz Guimarães, destacou que “a participação social é um instrumento importante para a identificação de questões que podem ser aprimoradas e para o aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo STJ”.

2 Texto baseado na notícia “Pesquisa vai apurar o que os profissionais do direito pensam dos serviços oferecidos pelo STJ”, publicado na intranet do STJ em 02/05/2023. <https://stjus.sharepoint.com/sites/ConexaoSTJ/SitePages/Pesquisa-vai-apurar-o-que-os-profissionais-do-direito-pensam-dos-servi%C3%A7os-oferecidos-pelo-STJ.aspx?CT=1684237059640&OR=OWA-NT&CID=307364a3-2110-95c2-2034-63913ab5d3c4>



Figura 3: Peça de divulgação e promoção da pesquisa de percepção sobre o STJ/2023.

5

PALESTRA “PROTEÇÃO E PREVENÇÃO DA VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER”³

O evento, realizado em 29 de março, teve como objetivo promover e fortalecer os direitos humanos das mulheres e meninas. A iniciativa foi organizada pelo Programa Humaniza STJ e pela Ouvidoria das Mulheres, com o apoio do Centro de Formação e Gestão Judiciária.

A mesa de abertura contou com a participação da presidente do STJ, ministra Maria Thereza de Assis Moura, e da ministra ouvidora, Regina Helena Costa. A condução do evento ficou a cargo do Chefe da Seção de Atendimento Psicossocial, o servidor Fábio Angelim; da então Ouvidora Auxiliar, a servidora Tatiana Estanislau; e da juíza do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, Rejane Zenir Jungbluth Teixeira Suxberger.

A ministra ouvidora ressaltou: “Não se trata apenas de discutir violência contra a mulher; trata-se de debater a dignidade humana. Esta é também uma questão que tem dimensão jurídica, registrada na Constituição, e que precisa ser constantemente lembrada e efetivada”.



Figura 4: Composição da mesa de abertura no evento em comemoração ao dia internacional das mulheres: Ministras Assusete Magalhães, Maria Thereza de Assis Moura e Regina Helena Costa / Créditos: Gustavo Lima/STJ

³ Texto baseado na notícia “Proteção e prevenção da violência contra a mulher são temas de ação educacional no Tribunal”, publicada na intranet do STJ em 30 de março de 2023. <<https://stj.us.sharepoint.com/sites/ConexaoSTJ/SitePages/Prote%C3%A7%C3%A3o-e-preven%C3%A7%C3%A3o-da-viol%C3%A7%C3%A3o-educacional-no-Tribunal.aspx>>

6

PUBLICAÇÃO DA POLÍTICA DE PREVENÇÃO E ENFRENTAMENTO DO ASSÉDIO MORAL, DO ASSÉDIO SEXUAL E DA DISCRIMINAÇÃO – RODA DE CONVERSA⁴

Foi realizada a roda de conversa “Assédio Moral, Sexual, e Discriminação, vamos falar sobre?” após a publicação da Instrução Normativa STJ/GP n. 17/2023, que instituiu a Política de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação. A ação foi promovida pelo Centro de Formação e Gestão Judiciária em parceria com a Ouvidoria.

A roda de conversa foi mediada pela ouvidora auxiliar, Valéria Ferraz Guimarães, com o objetivo de debater as diferentes formas de assédio e discriminação. Contou ainda com a apresentação da juíza auxiliar do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), Ana Lúcia Andrade de Aguiar, que compartilhou dados da última pesquisa sobre assédio e discriminação no Poder Judiciário. Também participou da mesa de debate o assessor-chefe da Assessoria de Ética e Conduta (AEC), Lener Taplion, que abordou casos e explicou a tipificação de condutas.

4 Texto baseado na notícia “Roda de conversa aponta caminhos contra o assédio e a discriminação” publicada na intranet do STJ em 08 de maio de 2023. <<https://stj.us.sharepoint.com/sites/ConexaoSTJ/SitePages/Roda-de-conversa-aponta-caminhos-contr-o-ass%C3%A9dio-e-discrimina%C3%A7%C3%A3o.aspx>>

Além das diretrizes para atuação diante do assédio e da discriminação, a instrução normativa criou a Comissão de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação, bem como a Semana de Combate ao Assédio e à Discriminação no STJ.

Conforme previsto na norma, a Ouvidoria é o principal canal institucional para acolhimento, escuta e acompanhamento de denúncias, sempre preservando o sigilo dos denunciantes.



Figura 5: Composição da mesa de debate sobre prevenção ao assédio e à discriminação (Lerner Taplion Silva Azevedo e Dra. Ana Lúcia Andrade Aguiar e a mediadora Valéria Ferraz Guimarães. / Créditos: Emerson Leal/STJ

#7

III MARATONA DE DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS⁵

Com o intuito de informar à sociedade sobre as atividades realizadas pelas ouvidorias públicas do país, a Rede Nacional de Ouvidorias (ReNOuv) organiza anualmente a Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos.

Na edição de 2023, a Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça conquistou o segundo lugar na III Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos. O projeto premiado foi executado pela Ouvidoria com a colaboração da Coordenadoria de Mídias da Secretaria de Comunicação Social do STJ, encarregada da administração das redes sociais do Tribunal.

Neste ano, o desafio da maratona consistia em criar conteúdos para mídias sociais relacionados ao combate à discriminação no serviço público. A ideia era que as entidades publicassem materiais sobre esse tema em suas respectivas redes sociais.

5 Texto baseado na notícia “Ouvidoria do STJ é premiada em maratona de defesa dos usuários do serviço público”, publicado no portal do STJ em 03/10/2023. <<https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/2023/03102023-Ouvidoria-do-STJ-e-premiada-em-maratona-de-defesa-dos-usuarios-do-servico-publico.aspx>>

A participação na maratona proporciona uma oportunidade de divulgar o trabalho das ouvidorias de maneira mais visual e acessível, que é a linguagem comumente utilizada nas redes sociais. A competição envolve a publicação de postagens relacionadas ao tema ao longo de um período de tempo, juntamente com a medição do número de visualizações. Uma vantagem notável em aderir à maratona é a maior aproximação com o público externo, uma vez que o alcance das postagens nas redes sociais é consideravelmente superior ao de uma notícia convencional.



Figura 6: Peças gráficas criadas para a III maratona de defesa dos direitos dos usuários

8

CURSO OUVIDORIAS JUDICIAIS – FUNDAMENTOS E FUNCIONAMENTO NA PRÁTICA

Lançado em 2021, fruto do acordo de cooperação técnica celebrado entre o Superior Tribunal de Justiça e a Controladoria-Geral da União, o curso Ouvidorias Judiciais – Fundamentos e Funcionamento na Prática integra a plataforma de ensino à distância do Tribunal e vem sendo ofertado a todos os servidores na modalidade autoinstrucional.

Em 2023, o curso colaborou com a formação de 105 servidores do STJ e 19 colaboradores. 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.



Figura 7: Curso Autoinstrucional “Ouvidorias Judiciais: Fundamentos e Funcionamento na Prática”

#9

SUGESTÕES IMPLEMENTADAS

Dentre as manifestações recebidas na Ouvidoria, as sugestões são oportunidades para o aprimoramento do Tribunal, por levantarem ideias e proporem medidas de melhoria diretas ao público interno ou externo. A seguir, as sugestões que foram implementadas em 2023:

Sugestão	Medidas	Responsável
Conscientização sobre o uso das vagas de estacionamento do STJ, visando e melhoria de circulação de pessoas e automóveis com segurança e urbanidade.	Veiculada campanha para informar o público interno sobre estacionamentos irregulares que afetam a circulação de automóveis e pessoas. As matérias foram publicadas na intranet e no jornal mural	SCO
Inclusão das novas cadeias de Autoridades Certificadoras (AC's): AC Soluti Multipla e AC FCDL SC.	As cadeias sugeridas foram implementadas, permitindo que as usuárias e os usuários externos emitam o certificado digital e transacionem pelos sistemas e serviços sem nenhuma interferência.	STI
Permissão para o cadastramento de estagiários visando acesso ao sistema da Central de Processo Eletrônico.	Inclusão da sugestão na comissão de demandas sistêmicas da Secretaria Judiciária - COJUD	SJD

Emissão de certidão de indisponibilidade de sistema.	Inclusão da sugestão na comissão de demandas sistêmicas da Secretaria Judiciária - COJUD	SJD
Criação de posto de brigadistas nas proximidades do restaurante durante os horários de maior circulação de pessoas.	Acréscimo de um novo posto de brigadistas na saída do restaurante.	SPJ
Transformação do banheiro da sala coletiva 1 (2º Andar do Prédio da Administração) em banheiro sem distinção de gênero. O espaço era de uso individual e reservado. Assim, a modificação permitiria que todas as pessoas no espaço teriam um banheiro perto, sem maiores deslocamento.	Instalação de nova placa no sanitário sinalizando a possibilidade de uso por todos os gêneros.	SAD

#10

EVOLUTIVAS NO SISTEMA DE OUVIDORIA (SOU)

Na gestão foi implementada, no Sistema de Ouvidoria do STJ (SOU STJ), evolutiva que permitiu a criação de marcadores para identificar as manifestações enviadas pelo CNJ, as relacionadas à Ouvidoria das Mulheres e as afetas à política de prevenção e enfrentamento ao assédio moral, ao assédio sexual e a discriminação. Esses marcadores ajudam no controle e geração de relatórios estatísticos das manifestações.

Outras evolutivas foram priorizadas para implementação ainda para 2023.



Figura 8: Sistema de Ouvidoria

#11

ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

Seguindo o Plano Estratégico STJ 2021-2026, a Ouvidoria pauta sua atuação diária em direção da melhor forma de contribuir com o alcance dos objetivos e indicadores institucionais, seguindo a metodologia do alinhamento estratégico já consolidada no Tribunal.

O “Radar da Estratégia” da Ouvidoria, de janeiro a outubro de 2023, demonstra o desempenho acumulado do período, conforme a figura:

RADAR DA ESTRATÉGIA

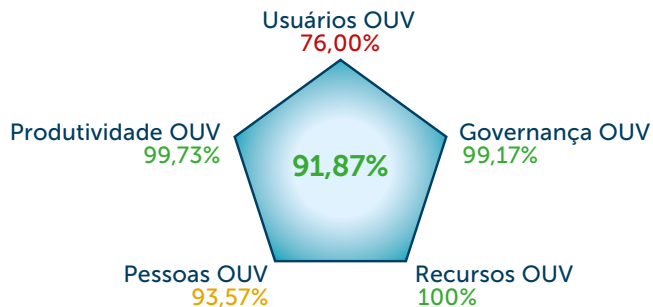


Figura 9: Radar da Estratégia: resultado da Ouvidoria no sistema STRATEJ (janeiro a outubro/2023) / Fonte: STRATEJ

No resultado parcial de 2023, o radar da Ouvidoria demonstra o cumprimento de 91,87% das metas estabelecidas para o período.

Nos critérios “Usuários” e “Pessoas”, há indicadores em nível aceitável, para os quais a unidade vem trabalhando em ações de melhoria.

Indicadores dos critérios “Produtividade”, “Governança” e “Recursos” continuaram com alcance das metas. Destaque para os indicadores “Recursos às solicitações do SIC”, “Conclusão das manifestações” e “Agilidade no atendimento”.

#12

PROJETOS ESTRATÉGICOS

Atualmente, a Ouvidoria é responsável por cinco projetos estratégicos. Devido à redução do número de servidores atualmente alocados na unidade, os projetos Pesquisa de Satisfação 5.0 e Linguagem Cidadã no STJ foram replanejados para 2024. O projeto Experiência do Usuário nos Portais da Transparência e de Dados Abertos teve de ser cancelado, mas será retomado assim que possível.

Por outro lado, os projetos Balcão Virtual da Ouvidoria e o Sistema de Recebimento e Tratamento de Denúncias estão em andamento. Os estudos técnicos e a definição dos requisitos necessários para a implementação do Balcão Virtual na Ouvidoria já foram concluídos. Agora, o projeto está aguardando a finalização do processo de licitação para contratar assistentes administrativos e dar continuidade à sua implementação na unidade. Quanto ao projeto Sistema de Recebimento e Tratamento de Denúncias, ele segue conforme o cronograma estabelecido, com a criação do grupo de trabalho para elaboração de normativo.



Leia o QR Code ou clique nele para acessar o **Painel de Resultados estratégico**

#13

RANKING DA TRANSPARÊNCIA DO PODER JUDICIÁRIO

O ranking da transparência, medido pelo Conselho Nacional de Justiça desde 2018, tem como objetivo reconhecer os tribunais e conselhos que se destacam no fornecimento de informações de maneira simples, compreensível e acessível à sociedade, em conformidade com a Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação) e a Resolução CNJ n. 215 de 16 de dezembro de 2015, que trata, no âmbito do Poder Judiciário, do acesso à informação e da aplicação da Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Os itens avaliados estão divididos em nove tópicos, abrangendo um total de 84 perguntas. Entre os itens relacionados à publicação, incluem-se os objetivos estratégicos, metas e indicadores, os relatórios estatísticos referentes à atuação do órgão, o calendário das sessões colegiadas, as atas das sessões dos órgãos colegiados, e o campo designado como "Serviço de Informações ao Cidadão" na página inicial, além de informações sobre licitações e contratos, entre outros.

A trajetória do STJ no Ranking está representada no gráfico ao lado:

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

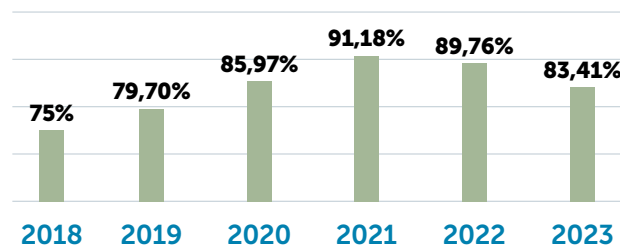


Figura 10: Evolução na pontuação no ranking da transparência do Poder Judiciário - CNJ / Fonte: site do CNJ

Comparada à última medição, houve uma queda em relação ao percentual de cumprimento e classificação em 2023, com mensuração final de 83,41%. Neste ano o que comprometeu os resultados foi o formato do envio dos links de avaliação, seguindo as orientações contidas no Glossário do CNJ. Visando o aprimoramento da pontuação, a Ouvidoria elaborou ações juntamente com as unidades detentoras das informações, no sentido de evoluir no atendimento aos itens aferidos no ranking da transparência.

#14

PARTICIPAÇÃO EM COMISSÕES

Em razão das atribuições e da posição 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 que a unidade possui, torna fundamental a participação da unidade nas diversas iniciativas da Corte. Durante a Gestão da Ministra Regina Helena Costa, a Ouvidoria continuou ou iniciou sua participação em vários comitês e comissões no STJ.

Comitê Gestor de Diversidade, Respeito e Solidariedade – Programa Humaniza	Instrução Normativa STJ/GP n. 16 de 13 de abril de 2023	Tem como objetivo desenvolver ações para dar efetividade, no que couber, aos aspectos relacionados ao calendário de Direitos Humanos, sendo o Comitê responsável por ações de igualdade de gênero, participação institucional feminina e eliminação da violência contra a mulher; diversidade, inclusão social, igualdade racial e participação institucional de negros, pardos e grupos étnicos que integram a força de trabalho do STJ; respeito e solidariedade; e prevenção ao assédio moral e sexual e à discriminação. O programa é mais um instrumento de promoção dos direitos humanos e de busca pela eliminação das desigualdades, somando forças à atuação da Ouvidoria e outros Comitês. Atualmente o Comitê estuda iniciativas dentro das temáticas Diversidade e Discriminação.
---	---	---

Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais	Resolução STJ/GP n. 5 de fevereiro de 2023	Responsável pelo processo de implementação da Lei Geral de Proteção de Dados no Superior Tribunal de Justiça.
Comitê Gestor de Crises Cibernéticas no Superior Tribunal de Justiça	Resolução n. 12 de 27 de abril de 2023	Competente para direcionar e conduzir ações de tratamento e respostas a incidentes críticos de segurança da informação.
Laboratório de Inovação de Objetivos de Desenvolvimento Sustentável – LIODS	Portaria STJ/GP n.12 de 14 de janeiro de 2022	Com a finalidade de buscar o atendimento dos objetivos estratégicos do STJ em conformidade com o Plano Estratégico 2021-2026, o LIODS propõem-se a construir soluções, mediante métodos inovadores, ágeis e práticas colaborativas, que envolvam pesquisa, exploração, ideiação, realização de projetos-piloto, prototipagem e testes estruturados, para problemas ou necessidades relacionadas às atividades administrativas e judiciais do STJ. Visa ainda: 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. Sendo integrante do LIODS, as membras da Ouvidoria foram avaliadoras do Prêmio INOVASTJ que premia as práticas e ideias inovadoras que possam contribuir para melhoria dos serviços do Superior Tribunal de Justiça (STJ).

14

PARTICIPAÇÃO EM COMISSÕES

Comissão para realização da Pesquisa de Clima Organizacional e Satisfação dos Servidores do STJ	Portaria STJ/GDG n. 741 de 15 de setembro de 2023	Promove a coleta e análise de dados, e tem a atribuição de apresentar os resultados da pesquisa de clima e satisfação do STJ. A pesquisa é realizada a cada dois anos, foi aplicada em setembro de 2023, com o slogan "Por um Tribunal melhor". O trabalho visa subsidiar a mensuração dos indicadores estratégicos de clima organizacional, relacionado ao objetivo estratégico valorizar as pessoas, integrantes do Plano STJ 2021-2026.
Comitê de governança da estratégia	Instrução Normativa STJ/GDG n.22 de 11 de setembro de 2023	Integra o sistema de governança e gestão do Superior Tribunal de Justiça e tem caráter deliberativo.
Comitê de governança de compliance e integridade – comitê gestor de obrigações de compliance	Instrução Normativa STJ/GP n.13 de 24 de março de 2023	Compete a garantia de recursos necessários para estabelecer, implementar, operar e manter o sistema de compliance. Além disso, aprova a política e patrocina a cultura de compliance

#15

RELACIONAMENTO COM OUTRAS OUVIDORIAS

A Ouvidoria STJ, marcou presença nos **Seminários Nacionais de Ouvidoria**, ocorridos em Fortaleza (CE) e Belo Horizonte (MG). O evento é promovido pela Rede Nacional de Ouvidorias, capitaneados pela OGU-CGU, e reuniu ouvidoras, ouvidores, servidoras, servidores de ouvidorias e representantes do Poder Judiciário Federal e Estadual e 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. Neste ano foi destacada a temática “Ouvidorias criativas, inteligentes e participativas”.

A Ouvidoria também participou da **Reunião da Rede Nacional de Ouvidorias do Poder Judiciário**, promovida pelo CNJ. Compuseram o evento juízas, juizes, desembargadoras e desembargadores, ministros e ministras que ocupam o cargo de Ouvidores, Ouvidoras e/ou Ouvidores/Ouvidoras da Mulher nos tribunais de justiça, nos tribunais regionais federais, eleitorais e do trabalho, além dos tribunais superiores. Durante o encontro, foram abordados diversos tópicos relevantes para o fortalecimento das ouvidorias e a promoção da transparência e eficiência no sistema judiciário. A seguir, destacam-se alguns dos pontos debatidos:

1. Criação do Grupo de Trabalho (GT): com o propósito de elaborar diretrizes específicas para a coleta de dados

pelas ouvidorias. A portaria de criação foi publicada em 28 de agosto de 2023.

2. Melhorias nas Ouvidorias: houve consenso quanto à necessidade de melhorar as estruturas das Ouvidorias, incluindo a adequação das instalações físicas e a implementação do tratamento acústico ideal, visando proporcionar um ambiente ideal para o atendimento das demandas de forma eficaz e discreta.

3. Implementação de um Sistema de Ouvidoria Único: foi discutida a importância de criação de um sistema único de Ouvidorias, interligando todas as instâncias do Poder Judiciário e visando simplificar o processo de recebimento, acompanhamento e resposta às demandas da sociedade.

4. Posição hierárquica da Ouvidoria na estrutura orgânica dos tribunais: o debate também se voltou para a necessidade de conferir às Ouvidorias uma estrutura sólida e de respeitabilidade, garantindo sua real autonomia de atuação. Isso envolve a adequação da legislação interna de cada órgão para assegurar a independência e a imparcialidade das Ouvidorias.

5. Aplicação Integral da Resolução 432/CNJ: foi enfatizada a importância da aplicação integral da Resolução CNJ n.

#15

RELACIONAMENTO COM OUTRAS OUVIDORIAS

432/2021, inclusive o CNJ se comprometeu a fazer essa cobrança para todos os tribunais de forma mais contundente.

6. Capacitação para corpo funcional de servidores e magistrados: destacou-se a necessidade de capacitar as equipes que trabalham nas Ouvidorias, com ênfase no tratamento das demandas relacionadas a assédio e às Ouvidorias da mulher, a fim de assegurar uma abordagem sensível e adequada a essas questões.

7. Aumento de Pontuação no Prêmio CNJ de Qualidade: foi discutida a possibilidade de aumentar o número de itens relacionados à Ouvidoria ou aumentar o peso atribuído a eles, no cômputo do Prêmio CNJ de Qualidade, como forma de incentivar a melhoria contínua dos serviços prestados pelas Ouvidorias.

#16

VISITAS RECEBIDAS NA OUVIDORIA

Durante esta gestão, recebemos visitas de representantes das Ouvidorias dos Tribunais Regionais Eleitorais do Rio de Janeiro e Ceará. Nos encontros foram apresentados os sistemas e as rotinas de trabalho, bem como os normativos internos e os casos de atendimento.

A Ouvidora do Superior Tribunal de Justiça, ministra Regina Helena Costa, recebeu o presidente do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais, desembargador Altair de Lemos Júnior. Na ocasião, foi abordado o papel das ouvidorias no Poder Judiciário, formas de aproximá-la da sociedade, e de aprimorar suas atividades institucionais.



Figura 11: Visita da Ouvidoria do TRE-RJ e TRE-GO. Acervo Ouvidoria STJ.



Figura 12: Visita do Ouvidor do TRE-CE, David Sombra à Ministra Ouvidora, Ministra Regina Helena. Acervo Ouvidoria STJ.

#17

ESTATÍSTICAS DAS DEMANDAS RECEBIDAS NA UNIDADE

A Ministra Regina Helena Costa esteve à frente da Ouvidoria de 22/11/2022 a 22/11/2023. Contudo, a fim de facilitar e padronizar a coleta e o tratamento dos dados da gestão, as estatísticas a seguir referem-se ao período de 1º/11/2022 a 31/10/2023.

No período, houve a interposição de dois recursos em *Pedidos de Acesso à Informação*, sendo um deferido e outro indeferido.

O tempo médio de resposta às demandas foi de **4 dias**.

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS NA OUVIDORIA

TOTAL		VIA SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	
NOV/22	354	NOV/22	12
DEZ/22	327	DEZ/22	10
JAN/23	314	JAN/23	5
FEV/23	321	FEV/23	8
MAR/23	502	MAR/23	20
ABR/23	276	ABR/23	12
MAI/23	375	MAI/23	24
JUN/23	330	JUN/23	10
JUL/23	309	JUL/23	18
AGO/23	338	AGO/23	14
SET/23	272	SET/23	11
OUT/23	339	OUT/23	13
TOTAL	4.057	TOTAL	157

Pertinência das demandas	
Relativas ao STJ	2.244 (55,31%)
Área meio	940 (41,88% das demandas referentes ao STJ)
Área fim	1.304 (58,11% das demandas referentes ao STJ)
Relativas a outros órgãos	1.801 (44,39%)
TOTAL	4.057 (100%)

#17

ESTATÍSTICAS DAS DEMANDAS RECEBIDAS NA UNIDADE

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

JURISPRUDÊNCIA (INFORMATIVO)

PROCESSOS (CONSULTA AOS AUTOS)

INSTITUCIONAL (OUTROS ASSUNTOS)

UNIDADES DO TRIBUNAL (SERVIÇOS, INFORMAÇÕES)

PROCESSOS (PESQUISA PROCESSUAL)

PROCESSOS (DECISÕES)

PROCESSOS (DEMORA NO JULGAMENTO)

PROCESSOS (SISTEMA CONSULTA PROCESSUAL)

UNIDADES DO TRIBUNAL (LOCALIZAÇÃO/CONTATO/FUNCIONAMENTO)

UNIDADES DO TRIBUNAL (ATENDIMENTO)

SITE (ENVIO DE NOTÍCIAS)

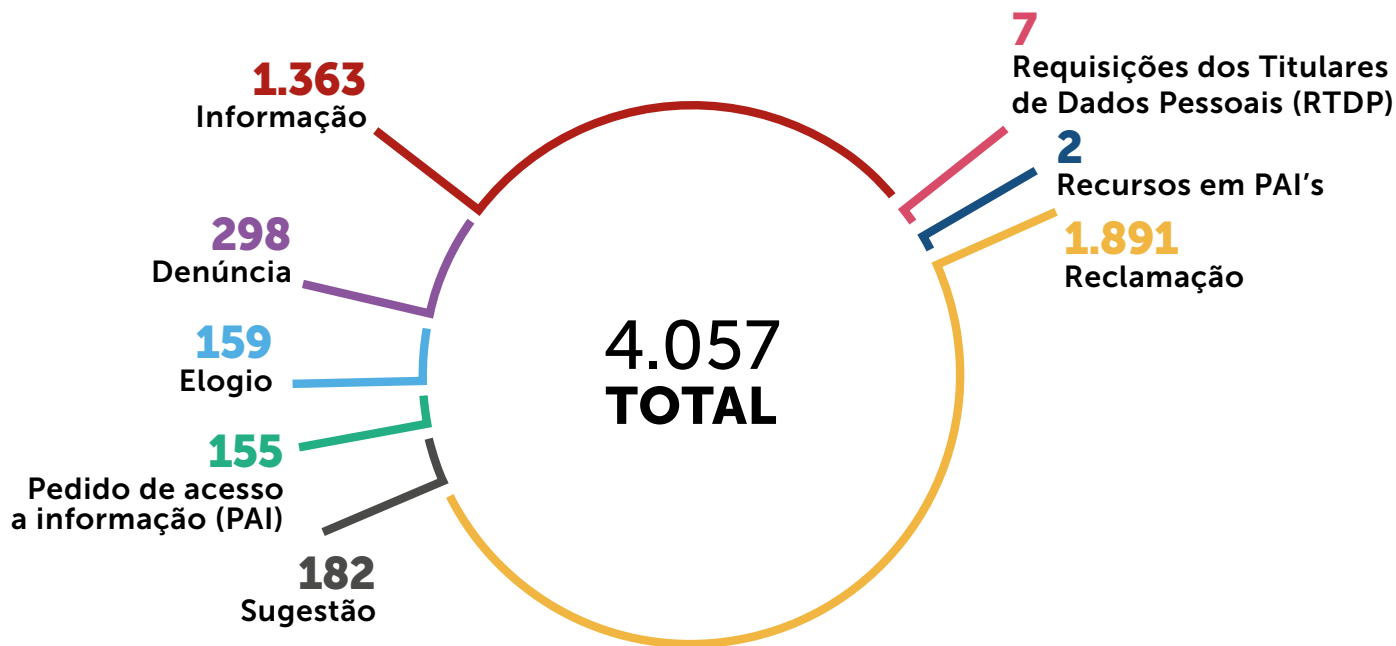
INSTITUCIONAL (FUNCIONAMENTO)

RECURSOS HUMANOS (SERVIDORES)

#17

ESTATÍSTICAS DAS DEMANDAS RECEBIDAS NA UNIDADE

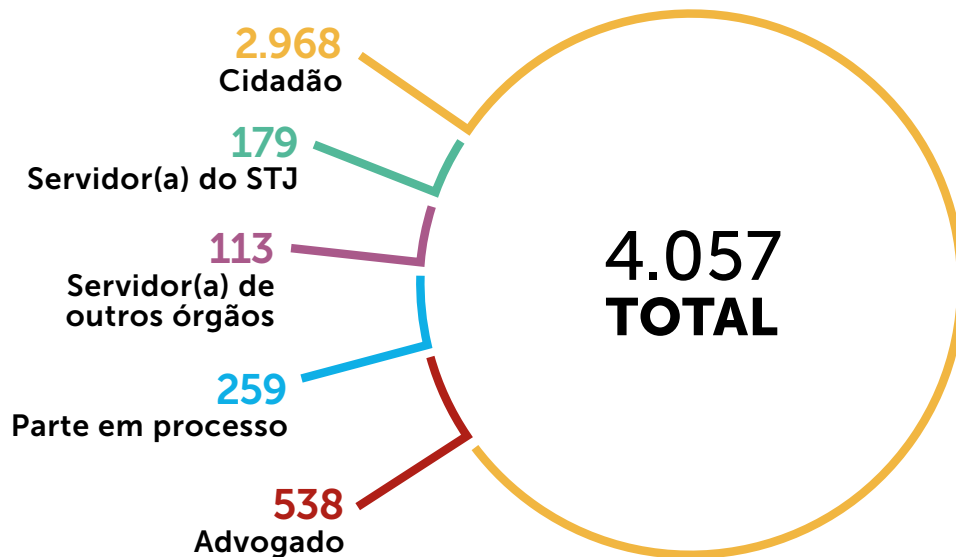
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES



#17

ESTATÍSTICAS DAS DEMANDAS RECEBIDAS NA UNIDADE

RELACIONAMENTO DOS DEMANDANTES COM O STJ



#17

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 demora no julgamento do processo, serviços e informações sobre as unidades e sobre o sistema de consulta processual.

As manifestações que tratam de assuntos de competência de outros órgãos obtiveram um aumento sutil se comparadas ao resultado do último ano. Elas somaram 44,39% do total, comparada com a parcela de 41,19% da gestão anterior. Nestes casos, respondemos aos manifestantes quais seriam os órgãos competentes para resolução de cada caso, junto com o contato.

Com relação a Ouvidoria das Mulheres, o Sistema de Ouvidoria (SOU) já possui um marcador específico para fins de estatística. Desde novembro de 2022 recebemos 9 manifestações por este canal.

#18

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. Os formulários da pesquisa estão disponibilizados na ferramenta Office Forms e são atualizados conforme solicitação das unidades responsáveis pelos serviços ou produtos.

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

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

Eis o demonstrativo de avaliações respondidas durante o período da gestão da Ministra Regina Helena:

Novembro/2022	954
Dezembro/2022	675
Janeiro/2023	621
Fevereiro/2023	983
Março/2023	1.351
Abril/2023	1.067
Maió/2023	1.246
Junho/2023	1.145
Julho/2023	1.090
Agosto/2023	1.338
Setembro/2023	1.256
Outubro/2023	996
TOTAL GERAL	12.722

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

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>.



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**