

# Relatório Anual de Estatísticas da Ouvidoria 2017

## INTRODUÇÃO

Criada em 2004, a Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça – OUV/STJ, vem se consolidando como o canal de comunicação da sociedade com o Tribunal.

Por meio da Ouvidoria, o cidadão, e também os servidores e demais colaboradores e solícita informações sobre os serviços oferecidos e sobre a atuação dos agentes da Corte. Para tanto, basta acessar o formulário disponível em nossa página na internet ([www.stj.jus.br/ouvidoria](http://www.stj.jus.br/ouvidoria)).

A OUV/STJ é, também, a unidade responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, que recebe os pedidos de informação fundamentados na Lei de Acesso à Informação – LAI. Para conhecer mais sobre o SIC, acesse [www.stj.jus.br/sic](http://www.stj.jus.br/sic).

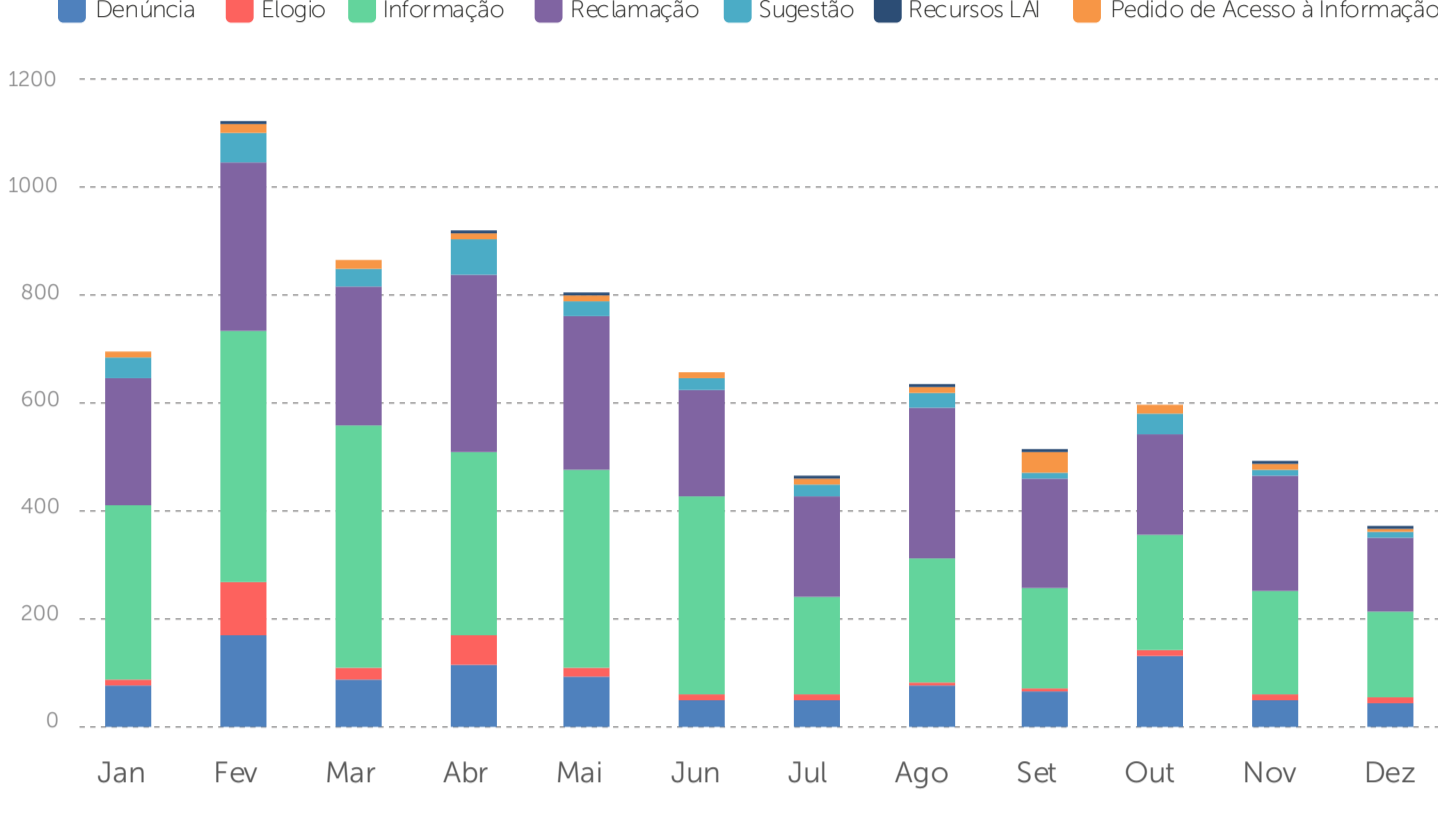
Abaixo, trazemos um breve relatório sobre as manifestações registradas no ano de 2017. Veja como foi um pouco da atuação da Ouvidoria nesse ano e nos ajude a melhorar nossos serviços respondendo à nossa pesquisa de satisfação. Sua contribuição é muito importante para nós. Para participar, basta clicar no link: [www.stj.jus.br/webstj/pesquisa/pesquisa.asp?desc\\_sigla=OUV](http://www.stj.jus.br/webstj/pesquisa/pesquisa.asp?desc_sigla=OUV).

Total de Manifestações: **7.878**

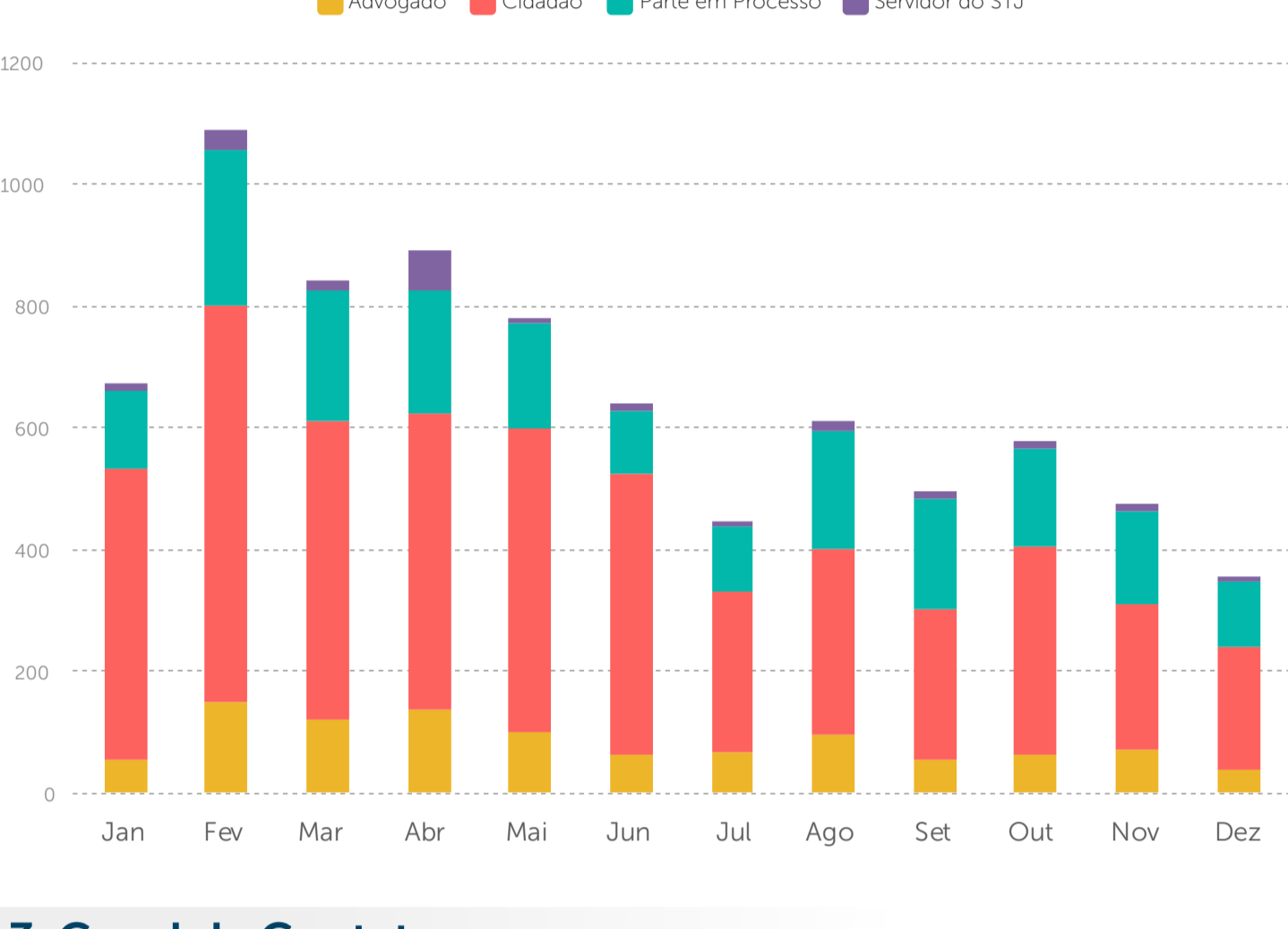
Manifestações relacionadas ao STJ: **4.036**

Tempo médio de resposta: **5 dias**

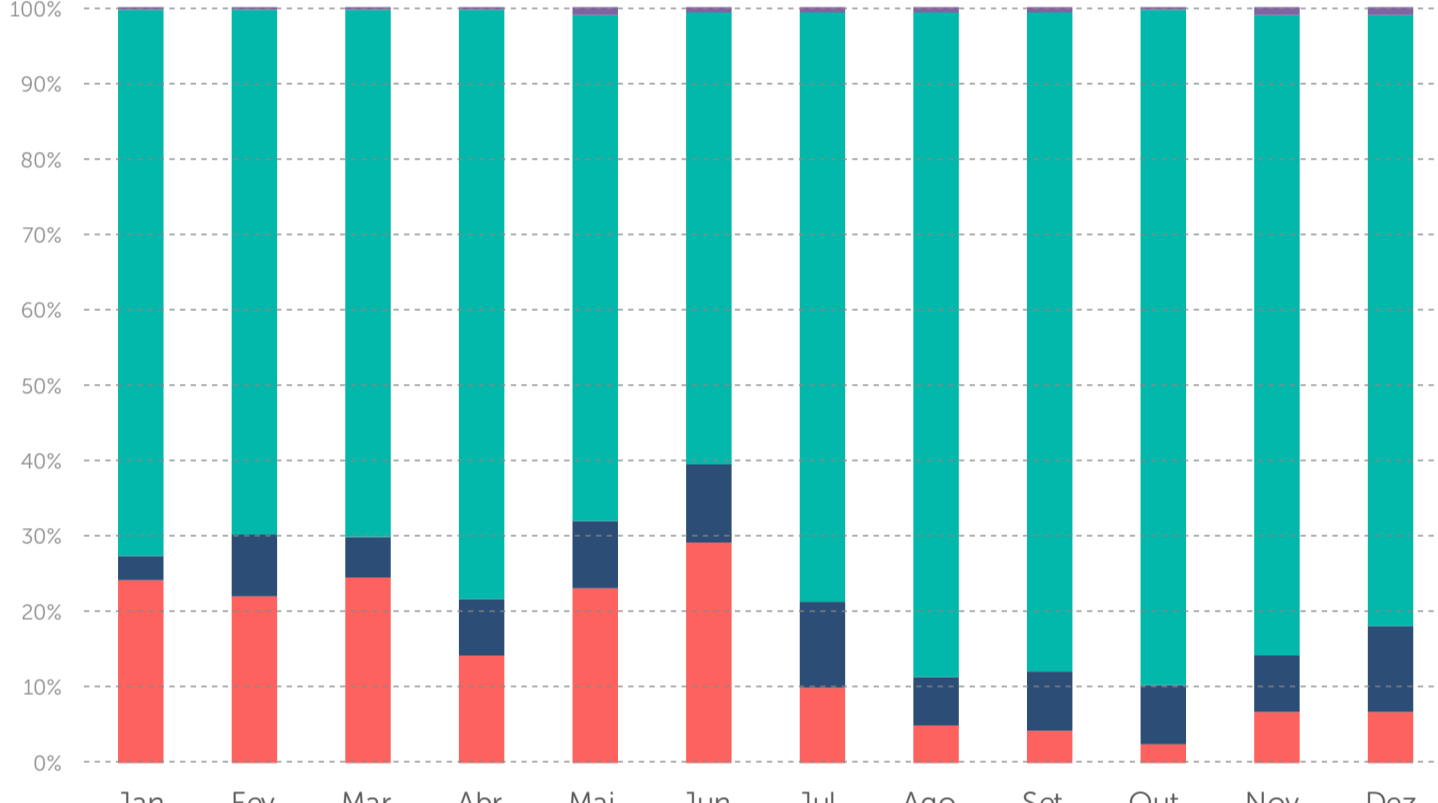
## 1. Tipos de Manifestação



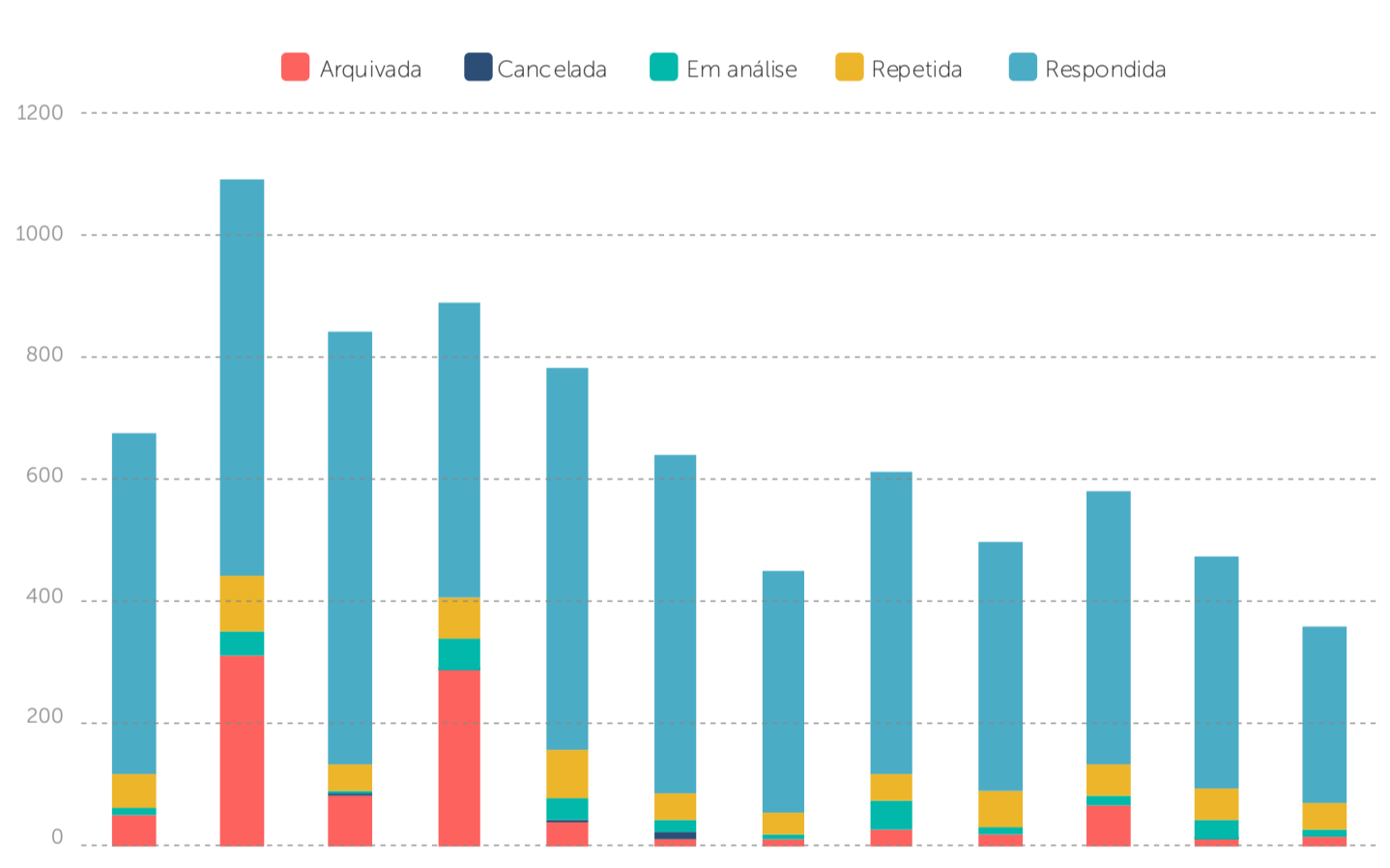
## 2. Relacionamento com o STJ



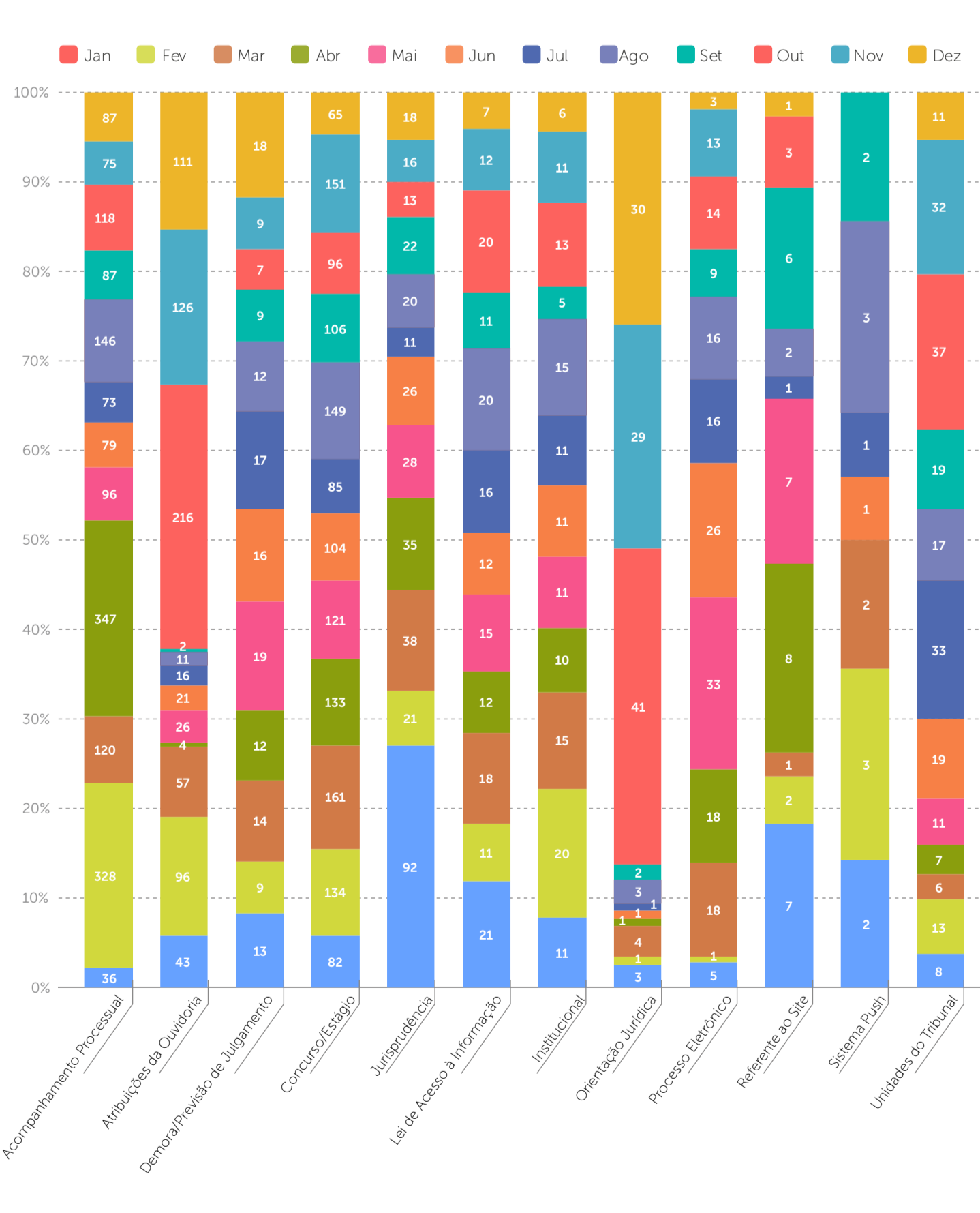
## 3. Canal de Contato



## 4. Situação das Manifestações



## 5. Assunto das Manifestações



## ANÁLISE CRÍTICA

Em 2017 a Ouvidoria do STJ recebeu um total de **7.878 manifestações**.

Destas, 51% se referiam a assuntos de competência de outros órgãos, o que pode ser explicado pela grande projeção que o STJ tem perante a sociedade. Percebe-se também que há ainda grande confusão, por parte da população em geral, entre as atribuições do STJ e do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, fazendo com que muitas reclamações ou solicitações de informações sobre processos que tramitam nos tribunais de justiça dos estados sejam registradas em nossa Ouvidoria. Atenta a esse fato, a **Ouvidoria busca sempre orientar o cidadão na busca do órgão correto para o atendimento de seu anseio**.

Quanto ao tipo de manifestação, vemos que as reclamações e as solicitações de informação respondem por mais de 50% das manifestações registradas, sendo o cidadão o principal interlocutor dessa Ouvidoria e o formulário eletrônico canal de contato preponderante, em que pese contarmos com o serviço **Disque-cidadania**, que consiste em uma central de atendimento telefônico, disponível 24 horas por dia.

Já quanto a situação das manifestações, vemos uma **alta taxa de resolução das manifestações**, sendo que, mensalmente, apenas um pequeno número de manifestações fica em análise ou aguardando informações para, então, ser finalizada com o envio de resposta aos manifestantes.

O **tempo médio de resposta** que, usualmente, fica em **2 dias**, sempre apresenta um ligeiro acréscimo neste relatório anual em razão do recesso forense que vai do dia 20 de dezembro ao dia 6 de janeiro.

# Relatório Anual de Estatísticas da Ouvidoria 2017

## GRÁFICOS CORRELACIONAIS

Abaixo, trazemos gráficos que correlacionam alguns aspectos das manifestações recebidas pela Ouvidoria.

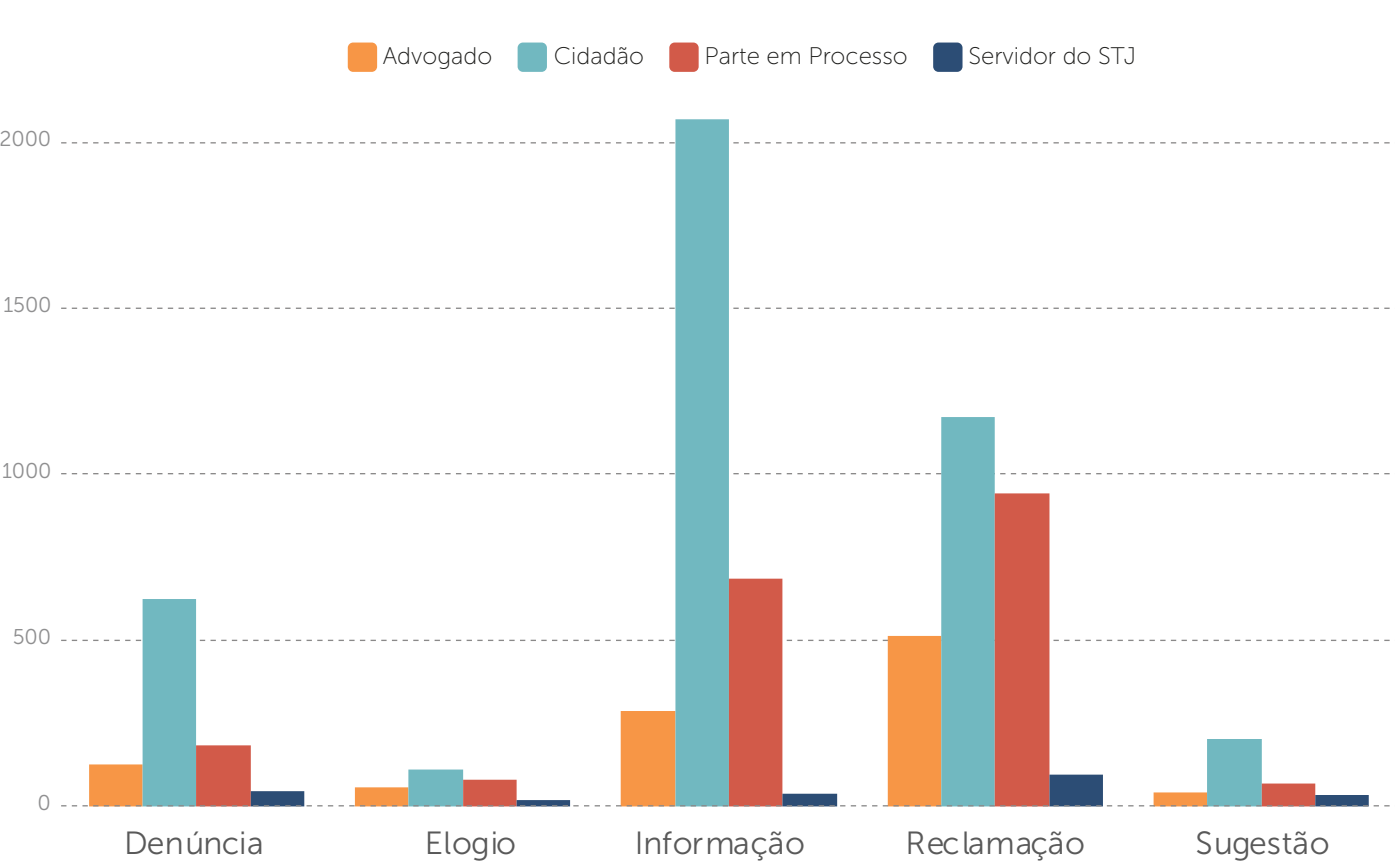
No primeiro deles, "Tipos de Manifestação x Relacionamento com o STJ", podemos ver que **os cidadãos são quem mais solicitam informações**, e o maior número de manifestações registradas por advogados pode ser verificada nas reclamações. As sugestões têm tímida participação estatística e, ao lado dos elogios, consistem nas categorias de menor expressão numérica. No entanto, se analisarmos a pesquisa de satisfação do Tribunal, vemos que **o índice de satisfação da sociedade com o STJ está acima da meta de 80%**.

No segundo, vê-se que apesar do **formulário eletrônico ser o meio de contato** por excelência, as cartas ainda são recebidas em grande número na Ouvidoria, sobretudo de cidadãos em situação de privação de liberdade.

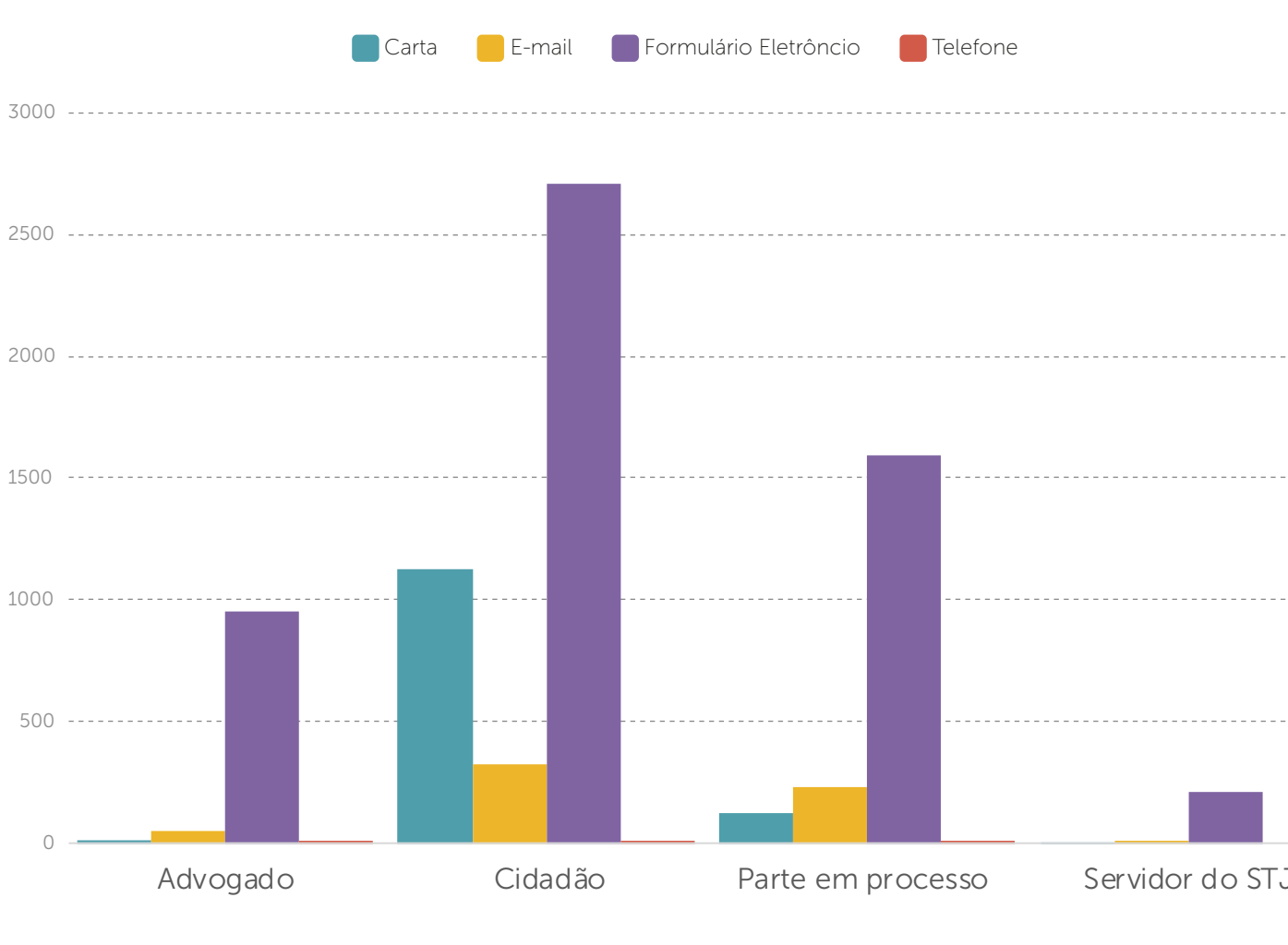
Já no terceiro, se observarmos as manifestações atinentes às atribuições do STJ, podemos perceber que os **assuntos relacionados ao trâmite processual** – Acompanhamento Processual e Demora/Previsão de Julgamento – são os que mais se destacaram.

Por fim, constata-se no quarto gráfico que o **índice de recursos dos pedidos** apresentados com base na Lei de Acesso à Informação **é extremamente baixo**, assim como o número de pedidos de informação, se comparamos com o número total de manifestações recebidas, demonstrando o comprometimento do Tribunal com a transparência.

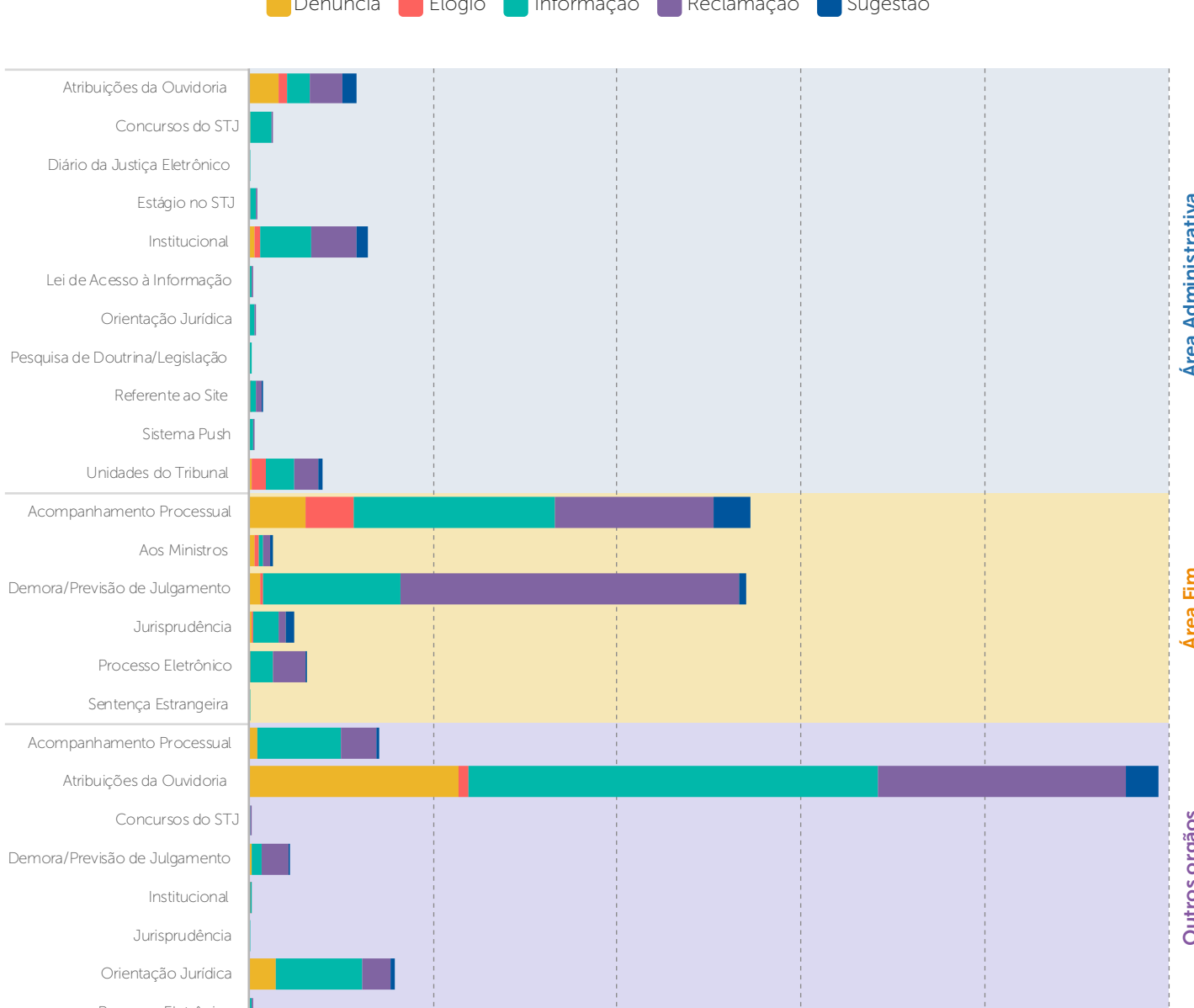
## 1. Tipos de Manifestação x Relacionamento com o STJ



## 2. Relacionamento com o STJ x Canal de Contato



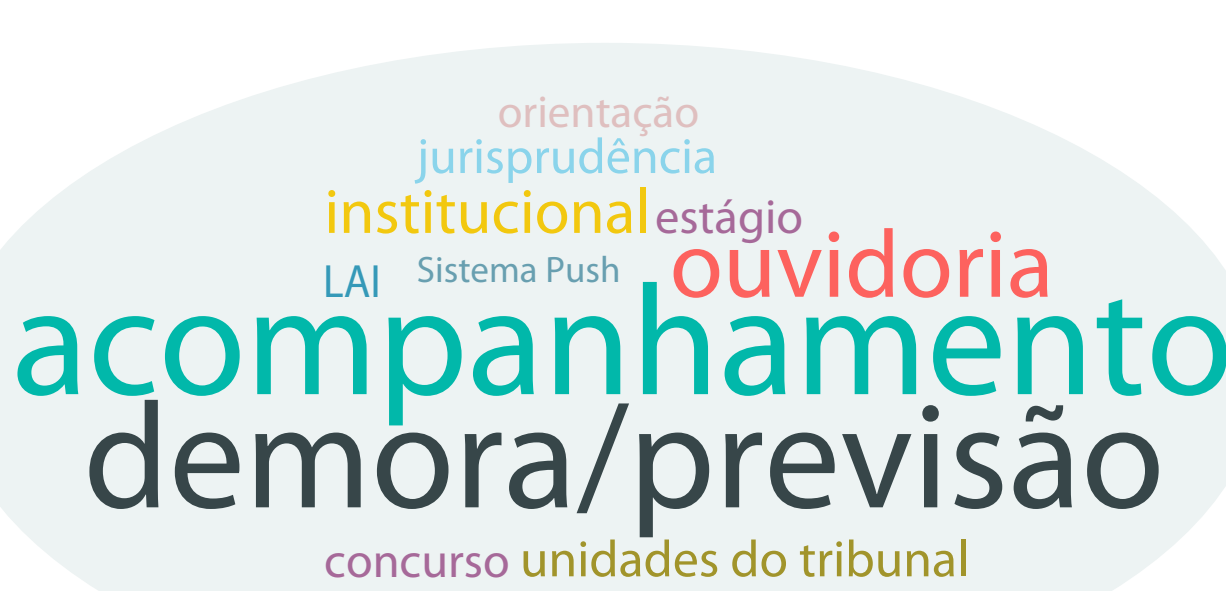
## 3. Tipo de manifestação x Categoria



## 4. Pedidos LAI x Recursos



## 5. Assunto das Manifestações



## CONCLUSÃO

Os dados apresentados neste relatório demonstram que a sociedade tem buscado cada vez mais se informar e também questionar sobre a principal atividade do Tribunal, qual seja, o andamento processual. E o meio de contato usado para tanto comprova que a comunicação eletrônica continua como a grande protagonista.

Vê-se, portanto, que o papel da Ouvidoria na estrutura organizacional é de grande importância pois, não só é por ela que se afere a percepção dos cidadãos, como também, é por meio das informações por ela captadas que se pode direcionar o planejamento e os esforços da administração para a busca da satisfação dos anseios da sociedade.