STJ
SUPERIOR
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RELATÓRIO da Ouvidoria 2018

COMPOSIÇÃO EM JANEIRO 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**

30 ANOS STJ SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA

Ministro **Marco Aurélio Bellizze** Oliveira (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

PROJETO GRÁFICO

Coordenadoria de Multimeios

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça, regida pela Resolução STJ n. 20 de 18 de dezembro de 2013 e pela Resolução STJ/GP n. 14 de 22 de junho de 2016, é a unidade responsável pelo diálogo entre STJ e os cidadãos, por meio do recebimento das reclamações, denúncias, críticas, sugestões e dos elogios concernentes à atuação das unidades desta Corte.

Além disso, é a unidade responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, recebendo, registrando e respondendo aos pedidos apresentados com fundamento na Lei de Acesso à Informação (Lei n. 12.527/2011); pela operacionalização da pesquisa de satisfação do cidadão (IN n. 12/2017), que alimenta o indicador estratégico do Tribunal "Satisfação do Cidadão", e também pela promoção e coordenação da disponibilização de informações sobre os serviços prestados pelo STJ, por meio da Carta de Serviços, sugerindo às unidades a atualização e a divulgação de informações, com base nas demandas recebidas (IN n. 11/2018).

A Ouvidoria vem, a cada ano, buscando se fortalecer e enriquecer o relacionamento do Tribunal com a sociedade, a partir de esclarecimentos à população sobre o papel das ouvidorias judiciais e divulgação de suas atribuições e seus limites de atuação, assumindo o papel de resolver questões individuais, mas, essencialmente, a partir dessas demandas apresentar modificações e sugestões de melhorias estruturantes e sistêmicas para o Tribunal.

Findo o ano de 2018, apresentamos um relatório das ações desenvolvidas, não só com o objetivo de dar transparência à gestão da unidade, como também de fomentar a participação de todos na missão de aprimoramento da atuação da unidade.

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

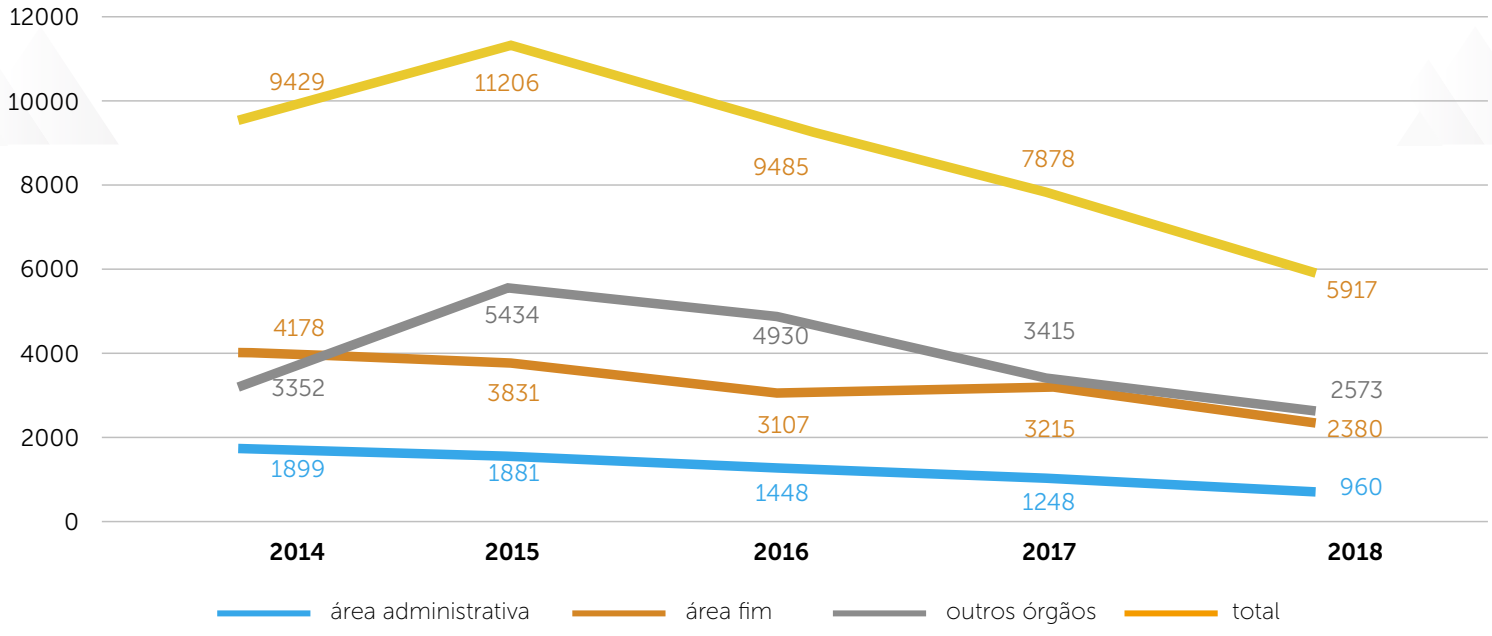
DADOS ESTATÍSTICOS DE 2018

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA

A Ouvidoria do STJ recebeu um total de 5.917 manifestações, sendo que 960 (16,2%) das manifestações eram relativas à área administrativa e 2.386 (40,3%) relativas à área fim.

Os demais 43,5% 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. Acreditamos que tal procedimento vem demonstrando resultado, uma vez que este ano recebemos 25% menos manifestações que em 2017. Entretanto o percentual de manifestações referentes a outros órgãos continua o mesmo do ano passado.

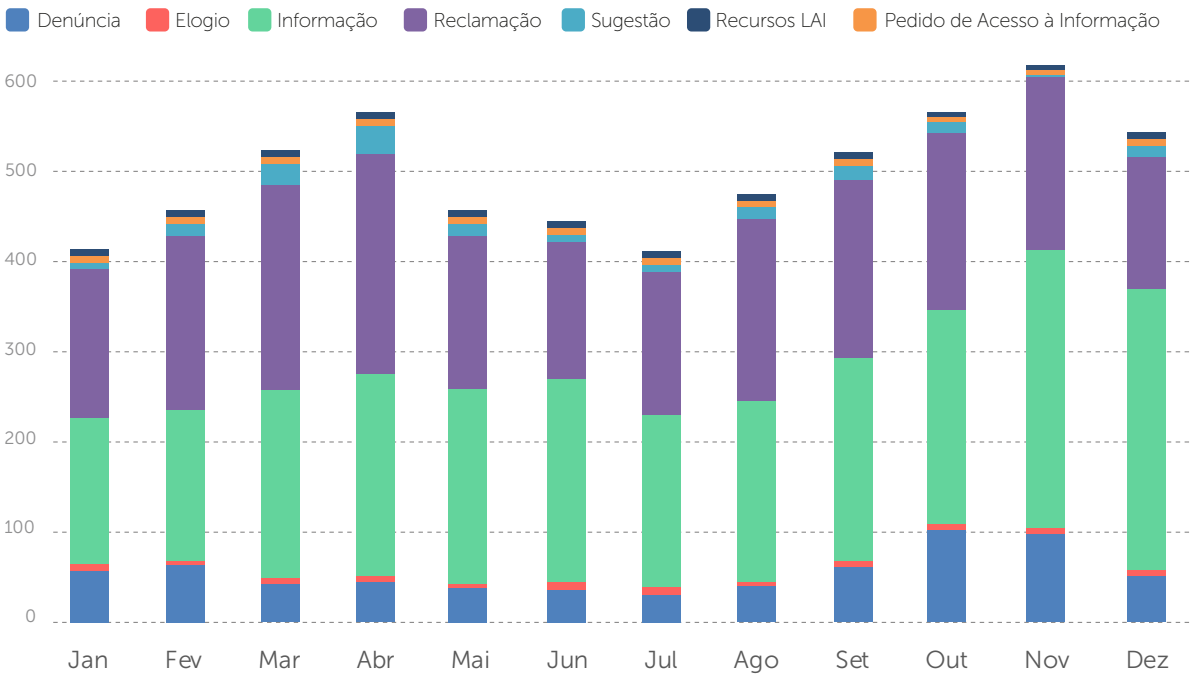
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA - área responsável



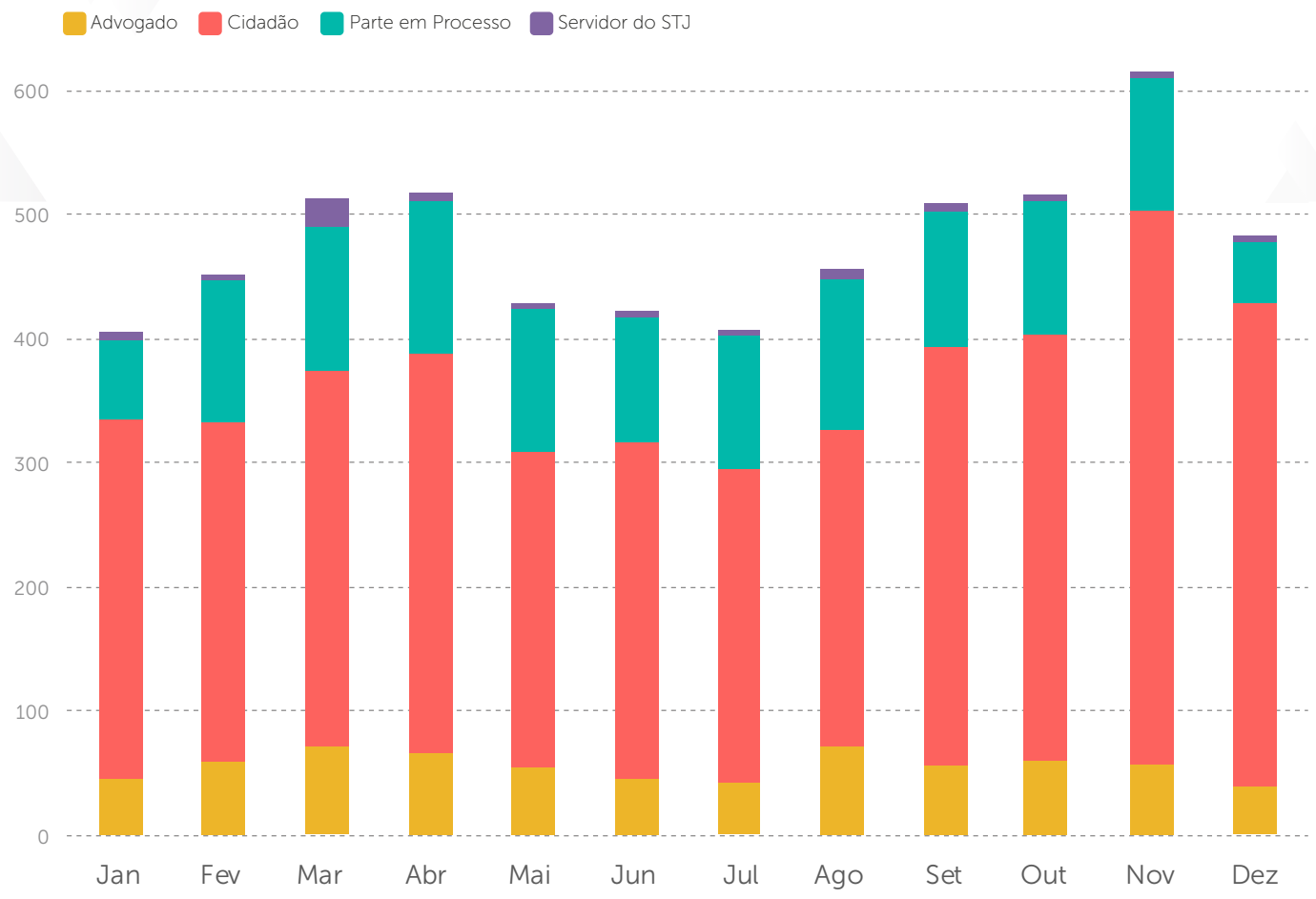
Quanto ao tipo de manifestação, vemos que as reclamações e as solicitações de informações respondem por pouco mais de 80% das manifestações registradas, sendo o cidadão o principal interlocutor dessa Ouvidoria e o formulário eletrônico o canal de contato preponderante, em que pese contarmos com o serviço Disque-cidadania, que consiste em uma central de atendimento telefônico, disponível 24 horas por dia.

Outro dado interessante foi o aumento do número de manifestações recebidas por carta e por e-mail, decorrente de ajustes da dinâmica de atendimento à população feitas entre a Ouvidoria e outras unidades do Tribunal. Agora, muitas das manifestações recebidas em outras unidades do STJ são redirecionadas à Ouvidoria para que possam receber um tratamento mais adequado.

Tipos de Manifestação



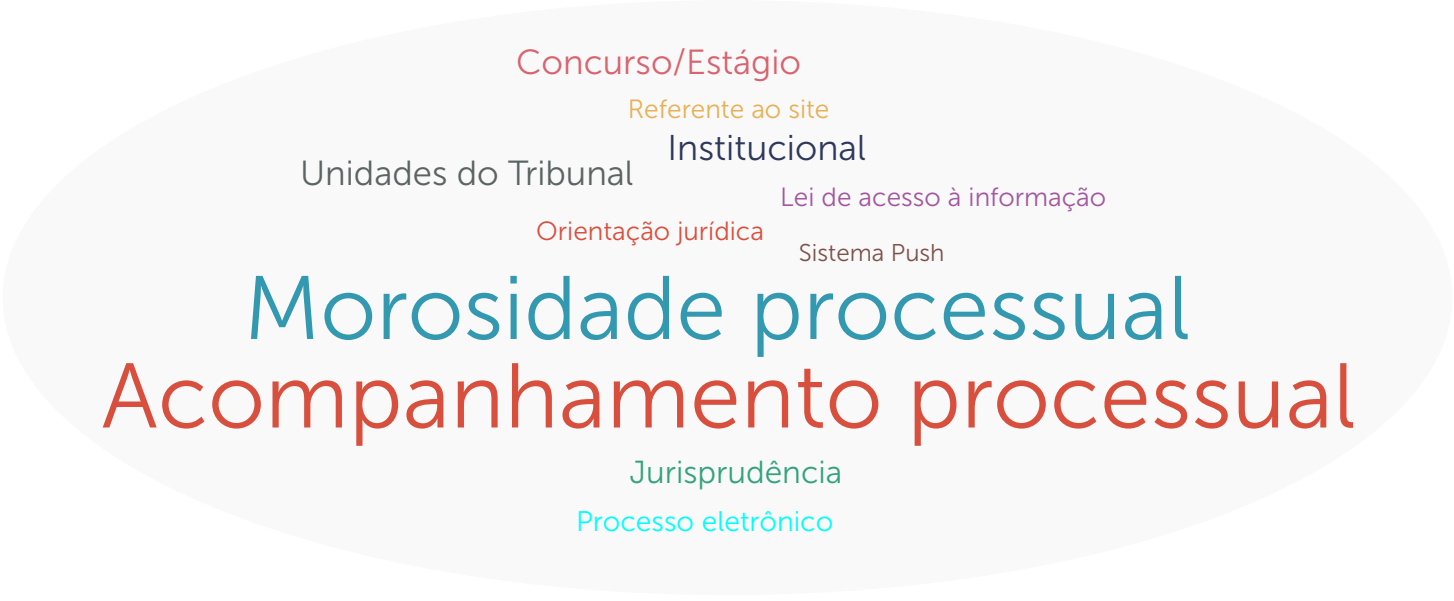
Relacionamento com o STJ



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, serem finalizadas 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, com a média anual saltando para 5 dias.

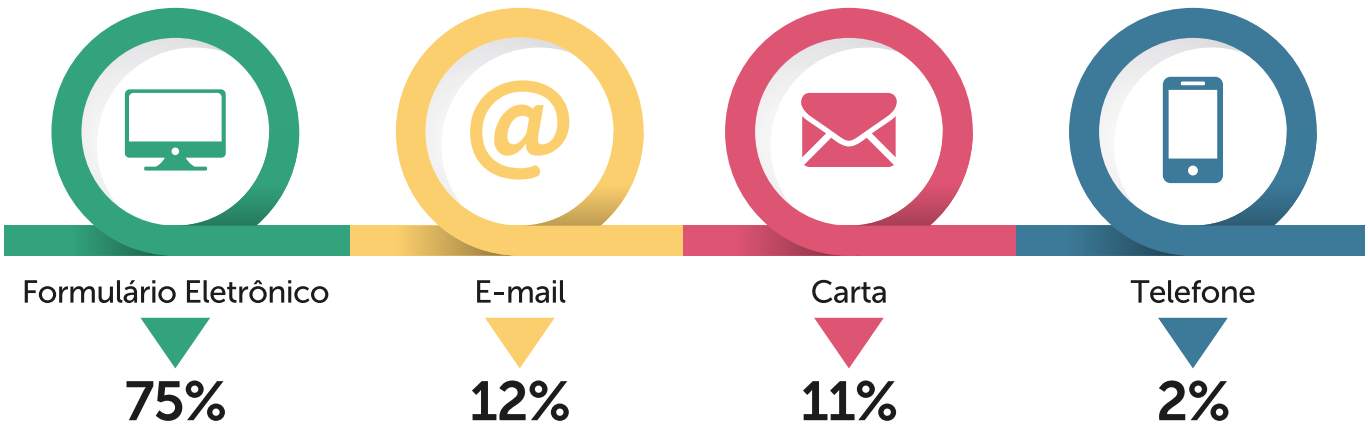
Quanto ao assunto das manifestações, as categorias mais frequentes foram Morosidade processual, acompanhamento processual, Institucional, Unidades do Tribunal, Concurso do STJ e Jurisprudência. Todos os assuntos podem ser visualizados nesta nuvem de palavras:



Como já dito, o destaque deste ano foi o aumento considerável de manifestação recebidas por carta, devido às modificações na estruturação de unidades do Tribunal. Isso gerou um impacto muito grande no trabalho da Ouvidoria, pois o processamento das cartas é muito mais apurado e demorado que as manifestações recebidas por formulário eletrônico. Porém, mesmo com esta nova demanda, mantivemos o tempo médio de resposta igual ao ano anterior.

Ressaltamos que a utilização do formulário eletrônico na página da Ouvidoria é o canal mais efetivo, pois lá há informações acerca da competência da unidade, evitando que o manifestante tenha expectativas equivocadas.

Canais de contato com a Ouvidoria



PEDIDOS DE ACESSO A INFORMAÇÃO VIA E-SIC

Os pedidos de acesso à informação seguem o disposto na Lei n.12527/2011, sendo operacionalizados pelo e-SIC.

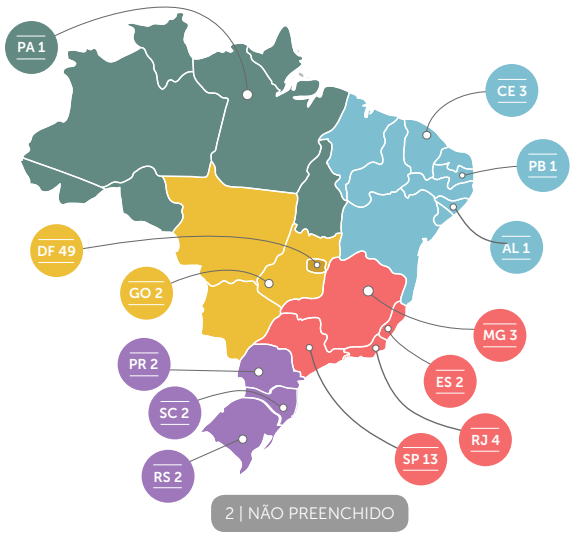
Do total de 85 pedidos de acesso à informação, tivemos 1 que foi indeferido e, dos 3 recursos interpostos, 2 foram indeferidos.

Informações genéricas sobre os solicitantes:

GÊNERO

RELACIONAMENTO COM O STJ

DISTRIBUIÇÃO POR UNIDADES FEDERATIVAS



RESULTADOS TRAZIDOS PELO PROJETO ALINHAMENTO STJ 2020

Em 2018 a Ouvidoria começou a medir seus resultados, de acordo com a metodologia "Balance Scored Cards" adotada pelo Plano Estratégico do STJ, por meio de indicadores, dentro de 5 critérios: Produtividade, Competências, Talentos, Governança e Sustentabilidade.

Neste primeiro ano de medições, obtivemos resultados aceitáveis nos dois primeiros trimestres, mas ótimos resultados nos dois últimos, em decorrência do plano de ação da unidade na busca de melhorias. Assim, nosso resultado anual foi de 98,77% de alcance das metas.

Tudo isso pôde ser percebido com as profundas mudanças dentro dos processos de trabalho da unidade, com o aumento da força de trabalho, com o compartilhamento de informações dentro e fora da unidade, com adoção de novas formas de comunicação com a sociedade, com a prestação de contas de forma mais clara e amigável, e, principalmente, com a excelência no relacionamento com o cidadão. A participação neste projeto, dá a unidade um norte e ferramental de atuação para suprir eventuais pontos fracos da unidade.

Em 2019 buscaremos metas mais desafiadoras para a unidade, no propósito de "Aprimorar o relacionamento do STJ com a sociedade, contribuindo para a excelência dos serviços prestados ao cidadão, a partir das manifestações apresentadas".

Vamos destacar alguns indicadores que têm impacto diretos competências finalísticas da Ouvidoria.

AGILIDADE NO ATENDIMENTO

Conseguimos ficar abaixo da meta em todo o período de 2018, exceto em maio que ficamos no limite (5 dias). As manifestações que extrapolam os 20 dias legais para resposta, geralmente são as enviadas para outras unidades. Para melhorias neste sentido a parceria com as unidades é de suma importância, a fim de podermos atender os demandantes tempestivamente.

CONCLUSÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Afere a quantidade de manifestações que são respondidas dentro do prazo, e, com exceção dos meses de julho e outubro, nos demais meses ultrapassamos a meta, resultando 95,59% de conclusão na média anual. Assim como o indicador "Agilidade no atendimento" este também é muito influenciado pela agilidade de resposta das unidades parceiras, firmando a importância do bom relacionamento entre elas e a Ouvidoria.

SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS DA OUVIDORIA

Durante o ano ficamos em estado crítico somente no mês de março, ficando 6 meses em estado aceitável e os outros 5 meses em estado bom. Uma conquista da unidade foi o aumento do número de respondentes da pesquisa de satisfação, o que dá dados mais robustos e fidedignos de feedback. Para

exemplificar, de janeiro a maio somavam apenas 57 avaliações ao serviço. Após a inserção de banner da pesquisa, diretamente no site de envio de manifestações, o número de respondentes subiu para mais de 50 por mês, obtendo ao final do ano 428 avaliações. Além desse monitoramento do aumento das avaliações, mensalmente tratamos os comentários registrados e respondemos aos que deixam seus endereços de e-mail. O objetivo da Ouvidoria é estreitar e facilitar o relacionamento com a sociedade e ser efetiva em sua atuação.

TRANSPARÊNCIA DO STJ

No último trimestre do ano, por meio de ações da unidade, conseguimos elevar a conformidade do site do STJ com o disposto no art. 7º da Lei n. 12.527/2011 de 78,95% para 89,47%, superando a meta de 80%. Contribuiu para este aumento a publicação da Carta de Serviços ao Cidadão, instituída pela IN STJ/GP n. 11 de 24 de agosto de 2018. Nela há informações sobre ações e planos para cumprimento da missão institucional, acompanhamento de metas, prioridades de atendimento, ações de cidadania e orientações sobre todos os serviços prestados.

Em setembro/2018 o CNJ publicou a Resolução n. 260/2018 (modificada em dezembro pela resolução CNJ n. 265/2018) que modificou a resolução CNJ n. 215/2018, e instituiu o ranking da transparência do Poder Judiciário. Foram indicados vários critérios que devem ser publicados, e, ao final da medição, foi feito o ranqueamento. O STJ ficou em 15º posição, dentre todos os tribunais do país, e em primeiro lugar dentre os tribunais superiores, com 75% de aderência ao normativo do CNJ, segundo informações disponibilizadas no site da instituição.

FOMENTAR A TRANSPARÊNCIA ATIVA

Mede a quantidade de pedidos evocando a Lei de Acesso a Informação, dentre todos os pedidos de informação recebidos por mês. Neste indicador, conseguimos atingir a meta com certa folga resultando a relação em 2,44%. Assim podemos inferir que dentre todos os pedidos de informação recebidos na Ouvidoria, apenas este percentual de informação não foi encontrado pelo manifestante no site do STJ. O ótimo resultado deste indicador é reflexo da elevação do indicador "Transparência do STJ". Impactado por este indicador, os recursos às solicitações do SIC fechou o ano com 3,53% (3 recursos dentre as 85 solicitações de acesso à informação).

GOVERNANÇA NA OUVIDORIA

Dos 79% de aderência aos mecanismos de liderança, estratégia e accountability em 2017, passamos para 97% em 2018, graças à atuação da unidade nos pontos que foram mal avaliados em 2017. Assim, conseguimos escores de "adota em maior parte ou totalmente" em quase todos os critérios, ficando apenas 3 critérios com escore "adota parcialmente".

AÇÕES DE SUSTENTABILIDADE

Comprometida com as ações socioambientais do Tribunal, a Ouvidoria vem procurando desenvolver rotinas de trabalho que diminuam o consumo de papel. Durante o ano consumimos 12 resmas de papel, quando a meta foi de 22. Fechamos o ano sem solicitar um copo descartável sequer! Adotamos na unidade copos de vidro e canecas e o hábito de não usar copos descartáveis já está internalizado por todas da unidade.

O RADAR DA ESTRATÉGIA DA OUVIDORIA OBTEVE O SEGUINTE RESULTADO:

DEMAIS AÇÕES DA OUVIDORIA

REFORMULAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO, CONFORME TERMO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA STJ/FEA-USP

Desde 2016 vigora a atual pesquisa de satisfação do cidadão, com relação aos serviços do STJ, elaborada por meio de Projeto Estratégico, com o apoio de todas as unidades do tribunal. Entretanto, nos primeiros meses da pesquisa verificou-se uma baixa no número de respondentes, o que levou a Ouvidoria a rever algumas decisões tomadas no processo. Aliado a esse fato, tem-se o relatório da auditoria realizada na Ouvidoria que, dentre outros achados, afirmou que "a unidade responsável pela definição dos métodos de coleta e análise dos dados deve ter competência técnica específica para avaliar, dentre os métodos de pesquisa e análise de dados disponíveis, quais os mais adequados aos objetivos aprovados pelo Ministro Presidente".

Assim, em dezembro de 2017 o STJ firmou termo de cooperação com a FEA/USP, por meio do qual serão realizados, estudos que proporcionem os ajustes necessários ao instrumento de pesquisa de satisfação do usuário do STJ, sem o envolvimento de transferência de recursos, implicações financeiras ou orçamentárias para as partes. Em setembro, a Ouvidoria recebeu o relatório técnico com as recomendações de aprimoramento do questionário. Aguardamos o envio da sugestão de tratamento dos dados da pesquisa atual para decidir entre as opções ofertadas pela instituição.

INSERÇÃO DE BANNER PARA ACESSO RÁPIDO A PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS UTILIZADOS

Em maio foi publicado no sítio do STJ, em alguns serviços avaliados pela pesquisa de satisfação, o banner para acesso direto à avaliação. O resultado foi imediato e excelente: alguns serviços que obtinham algumas dezenas de avaliações por mês, passaram a ter centenas e até milhares. Eis o demonstrativo de avaliações respondidas em 2018:

Janeiro	211	**Julho**	16.573
Fevereiro	530	**Agosto**	18.086
Março	608	**Setembro**	13.705
Abril	584	**Outubro**	12.436
Maio	5.990	**Novembro**	8.977
Junho	25.606	**Dezembro**	6.154
TOTAL GERAL			**108.460**

Fonte: STRATEJ - Quantitativo de respostas do indicador de satisfação

TRATAMENTO DADOS AOS COMENTÁRIOS DEIXADOS PELOS RESPONDENTES DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Além de a Ouvidoria encaminhar mensalmente às secretarias e assessorias do Tribunal os resultados da pesquisa com relação aos serviços sob sua responsabilidade, a unidade responde aos comentários deixados pelos respondentes da pesquisa e sugere, com base neles e nos índices da pesquisa, melhorias nos serviços prestados.

CARTA DE SERVIÇOS DO STJ

Foi instituída pela publicação da Instrução Normativa STJ/GP n. 11 de 24 de agosto de 2018, a Carta de Serviços do STJ, tem o objetivo de informar ao usuário sobre os serviços prestados pelo Tribunal e as formas de acesso a eles, indicando as competências da Ouvidoria e das demais unidades. Com isso, facilitou-se o acesso dos cidadãos aos serviços do STJ.

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, construído a partir da conferência de informações específicas

a serem veiculadas na página do tribunal ou conselho, bem como a pontuação obtida em cada item. Os itens utilizados para avaliação foram divididos em dois grupos: transparência ativa e transparência passiva.

Em 18 de dezembro o CNJ divulgou o ranking, sendo que o STJ ficou em 15º no total geral e 1º em Tribunais Superiores, com 75% de aderência aos itens avaliados.

CASOS DE SUCESSO

Manifestação: (Cod.: 162159)

Boa tarde,

Gostaria de saber por que não há qualquer informação no site do STJ sobre a convocação dos candidatos habilitados no último concurso público, publicada na página 62 da seção 2 do Diário Oficial da União (DOU) de 6 de Agosto de 2018?

Manifestação: (Cod.: 162070)

Boa tarde!

Gostaria de saber se já começaram as nomeações para o STJ (do concurso de 2018) e como acompanhá-las.

Obrigada desde já pela atenção.

CASOS DE SUCESSO

Encaminhamentos Ouvidoria:

Em decorrência do concurso do STJ realizado em abril de 2018, 138 manifestações foram relativas a esse tema. A manifestação acima é um exemplo típico destas manifestações.

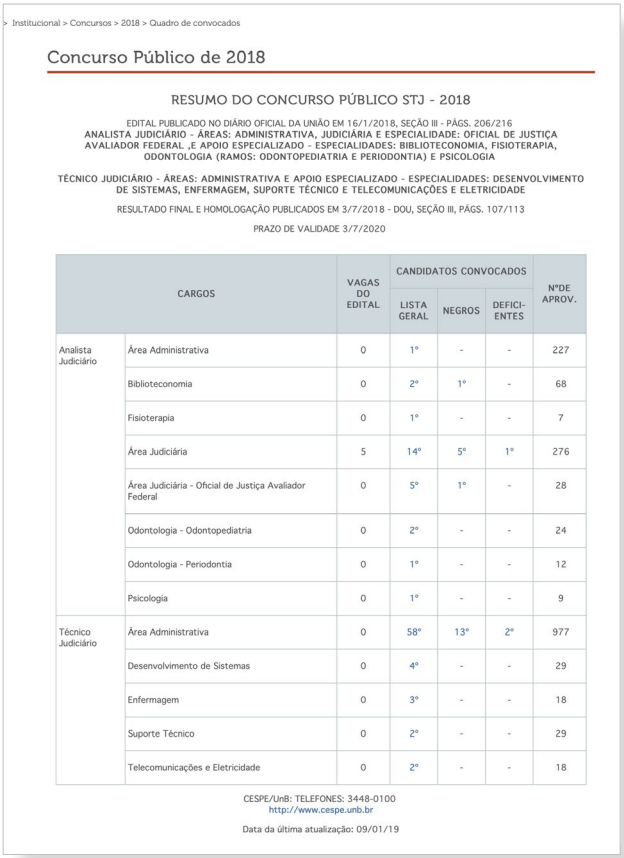
Encaminhadas para a Secretaria de Gestão de Pessoas, que após reiterados pedidos, a Ouvidoria sugeriu que houvesse no site do STJ o quadro de convocados em cada tipo de cargo e cota (negros ou deficientes).

Solução:

Foi criado um sítio exclusivo constando estas informações, disponibilizado em

< http://www.stj.jus.br/web/concurso/verQuadroResumoConcurso?ano=2018>

com atualização a cada nomeação realizada.



> Institucional > Concursos > 2018 > Quadro de convocados

Concurso Público de 2018

RESUMO DO CONCURSO PÚBLICO STJ - 2018

EDITAL PUBLICADO NO DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO EM 16/1/2018, SEÇÃO III - PÁGS. 206/216
ANALISTA JUDICIÁRIO - ÁREAS: ADMINISTRATIVA, JUDICIÁRIA E ESPECIALIDADE: OFICIAL DE JUSTIÇA AVALIADOR FEDERAL ,E APOIO ESPECIALIZADO - ESPECIALIDADES: BIBLIOTECONOMIA, FISIOTERAPIA, ODONTOLOGIA (RAMOS: ODONTOPEDIATRIA E PERIODONTIA) E PSICOLOGIA

TÉCNICO JUDICIÁRIO - ÁREAS: ADMINISTRATIVA E APOIO ESPECIALIZADO - ESPECIALIDADES: DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS, ENFERMAGEM, SUPORTE TÉCNICO E TELECOMUNICAÇÕES E ELETRICIDADE

RESULTADO FINAL E HOMOLOGAÇÃO PUBLICADOS EM 3/7/2018 - DOU, SEÇÃO III, PÁGS. 107/113

PRAZO DE VALIDADE 3/7/2020

CARGOS		VAGAS DO EDITAL	CANDIDATOS CONVOCADOS			Nº DE APROV.
			LISTA GERAL	NEGROS	DEFICIENTES	
Analista Judiciário	Área Administrativa	0	1º	-	-	227
	Biblioteconomia	0	2º	1º	-	68
	Fisioterapia	0	1º	-	-	7
	Área Judiciária	5	14º	5º	1º	276
	Área Judiciária - Oficial de Justiça Avaliador Federal	0	5º	1º	-	28
	Odontologia - Odontopediatria	0	2º	-	-	24
	Odontologia - Periodontia	0	1º	-	-	12
	Psicologia	0	1º	-	-	9
Técnico Judiciário	Área Administrativa	0	58º	13º	2º	977
	Desenvolvimento de Sistemas	0	4º	-	-	29
	Enfermagem	0	3º	-	-	18
	Suporte Técnico	0	2º	-	-	29
	Telecomunicações e Eletricidade	0	2º	-	-	18

CESPE/UnB: TELEFONES: 3448-0100
http://www.cespe.unb.br

Data da última atualização: 09/01/19

CASOS DE SUCESSO

Manifestação: (Cod.: 164057)

Sou servidor do TJ/BA (assessor jurídico) e há anos utilizo diária e intensamente a ferramenta de pesquisa de jurisprudência deste site. Sempre a considerei excelente, mas apenas até esta semana, quando se deu a implantação da ferramenta de verificação 'captcha/não sou um robô', que exige que eu clique em diversas figuras e perca bastante tempo antes de efetuar cada pesquisa. Esse tempo perdido, dado o volume de pesquisas que faço, representa muito. Solicito que o site reveja essa política, que prejudicará bastante a navegação do usuário frequente.

Manifestação: (Cod.: 164047)

Prezada Sra. ou prezado Sr.:

sou servidor no TJSP e consulto a todo momento o site do STJ.

Hoje fui surpreendido com o fato de que seu site passou a exigir preenchimento de "recaptcha" para consultar a jurisprudência.

O TJSP conta com milhares de servidores que usam o serviço de internet simultaneamente, o que torna lenta qualquer busca no site do STJ.

A exigência de "recaptcha" agrava a demora na consulta à jurisprudência, razão por que peço encarecidamente que deixem de fazê-lo.

Agradeço a atenção e aguardo resposta.

At.,

CASOS DE SUCESSO

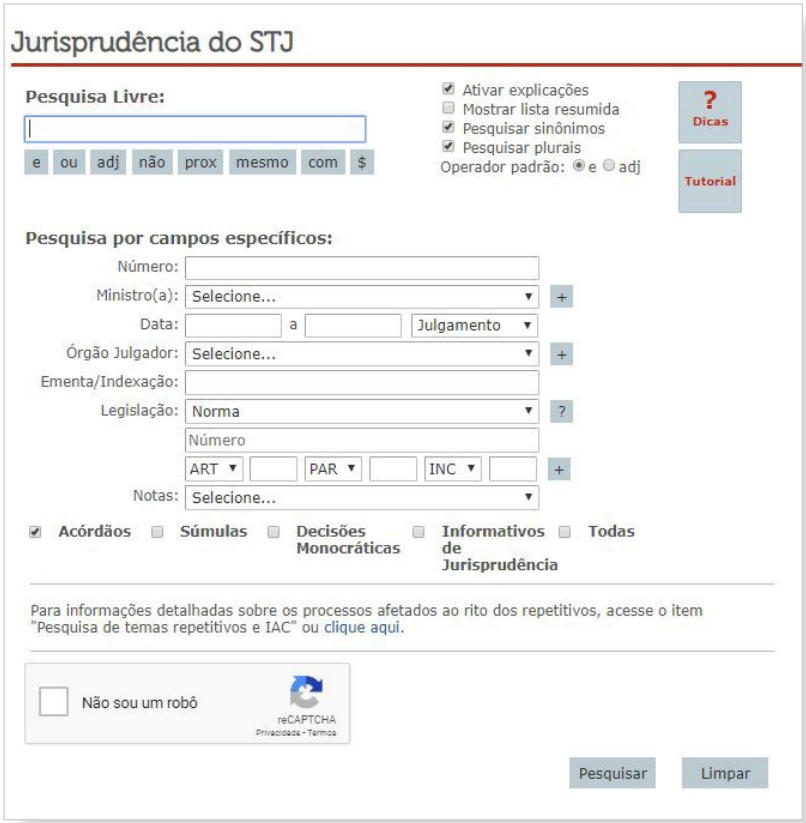
Encaminhamentos Ouvidoria:

119 manifestações foram relativas a esse tema, que em novembro obteve seu ponto alto de recebimento em decorrência da implantação deste recurso de "Captcha".

Encaminhadas para a Secretaria de Jurisprudência, a Ouvidoria foi informada que a base de dados de Jurisprudência tinha sofrido um ataque de robô, que tornara o sistema lento e instável. Para coibir tais ataque novamente, foi inserido o recurso de "Captcha".

Solução:

Ciente das reclamações, a secretaria ponderou que este recurso estava atrapalhando a fluidez da pesquisa e impedindo o acesso aos resultados fornecidos e decidiram fazer um ajuste para que a validação do "captcha" apareça apenas na 21º pesquisa realizada pelo mesmo IP, e assim sucessivamente, em múltiplos de 20 pesquisas.



CASOS DE SUCESSO

Manifestação: (Cod.: 160020)

Hoje de manhã (7h15) houve um roubo no estacionamento da administração do STJ, em que uma servidora foi violentamente abordada para que deixasse seu carro. Segundo informações, o ladrão estava armado e a jogou no chão, levando todos os seus pertences e o carro.

Diante do ocorrido, solicitamos providências URGENTES para que o estacionamento do Tribunal deixe de ficar tão vulnerável.

Como sugestão de possíveis medidas imediatas a serem tomadas: poderia ser reativada a guarita do estacionamento com vigilantes armados, rondas não somente com o carro, mas com seguranças andando a pé ou então que o estacionamento pudesse ser fechado, sem deixar de ser público, mas dificultando a entrada e saída rápida dos carros.

Manifestação: (Cod.: 160093)

Destaco a minha insatisfação com a mudança de local do cafezinho, agora nos corredores do Prédio da Administração.

As ilhas de café sempre está posta em locais inadequados no corredor, geralmente perto dos banheiros, uma péssima ideia, pois nem todos tomam a devida procedência quanto a higienização.

Sem falar na perda de tempo quando chegamos para tomar café e nos deparamos com a garrafa vazia. Até avisar para repor, gasta-se um tempo desnecessário.

Acredito que deva ter outras formas de economia de mais interessante e oportuna.

CASOS DE SUCESSO

Encaminhamentos Ouvidoria:

171 manifestações foram de servidores do STJ, destacando o fortalecimento da Ouvidoria não somente para usuários externos, mas também como ouvidoria interna. A Ouvidoria interagiu com as unidades a fim de que as reclamações fossem minimizadas ou erradicadas, gerando um efeito cascata na melhoria dos serviços tanto para o público interno como externo.

Solução:

- **Para o caso de roubo no estacionamento**: foi solicitado ao GDF patrulhamento do estacionamento pela Polícia Militar e também ronda pelos seguranças do STJ, com extensão do horário e designação de mais vigilantes e disponibilização, a partir das 18:00, do estacionamento leste interno para os servidores que cumprem jornada até às 21:45. Todas estas providências foram concretizadas.

- **Para o caso do Café**: A Assessoria de Gestão Socioambiental esclareceu sobre o "Projeto Café + Consciente" trouxe benefícios econômicos, gerando uma redução de até 80% de desperdício semanal. Segundo medição realizada no 3º andar da administração, constatou-se que o desperdício semanal que antes era de 100L/semana passou a ser de 20L/semana. O projeto começou a ser implementado nos 2º e 3º andares do Ed. ADM em 12/3/2018.

Processos de mudança demandam naturalmente período de adaptação onde são identificadas melhorias para a satisfação da maioria dos usuários. Nesse sentido, a área responsável está monitorando o funcionamento dos novos pontos de serviço de café. No caso dos corredores mais longos do terceiro andar do Ed. Adm, já foi identificada a necessidade de instalação de mais pontos de serviço, o que será providenciado com urgência. Quanto a eventuais incômodos ocasionados por conversas próximas aos pontos, as unidades responsáveis pelo projeto estarão acompanhando para providências, caso persistam. Solicitamos aos usuários que aguardem a estabilização dos novos procedimentos. Caso haja comprovação da maioria dos usuários de que a nova sistemática trouxe prejuízos ela poderá ser revista. Agradecemos o retorno dos servidores, contamos com o apoio e colaboração de todos e permanecemos à disposição para sugestões visando a melhorias no funcionamento de nosso Tribunal.

30 ANOS
STJ
SUPERIOR
TRIBUNAL DE JUSTIÇA