



STJ
SUPERIOR
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RELATÓRIO

de Gestão
da Ouvidoria
2017/2018



COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA

Ministro Marco Buzzi (Ouvidor)

Tatiana A. Estanislau de Souza (Ouvidora auxiliar)

Dalila Tais Miguel de Souza (Assessora)

Valéria Ferraz Guimarães (Assistente)

Lhilham Alves Magnussin

Cláudia Valadares de Carvalho



COMPOSIÇÃO EM NOVEMBRO DE 2018

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 Ouvidor)
Ministro **Marco Aurélio Bellizze Oliveira**
Ministra **Assusete Dumont Reis Magalhães**
Ministro **Sérgio Luiz Kukina**
Ministro **Paulo Dias de Moura Ribeiro**
Ministra **Regina Helena Costa**
Ministro **Rogério Schietti Machado Cruz**
Ministro **Nefi Cordeiro**
Ministro **Luiz Alberto Gurgel de Faria**
Ministro **Reynaldo Soares da Fonseca**
Ministro **Marcelo Navarro Ribeiro Dantas**
Ministro **Antonio Saldanha Palheiro**
Ministro **Joel Ilan Paciornik**

SUMÁRIO

| | |
|---|-----------|
| INTRODUÇÃO | 7 |
| AÇÕES FOCADAS PARA O PÚBLICO EXTERNO | 9 |
| 1 • REFORMULAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO, CONFORME TERMO DE COOPERAÇÃO STJ/USP | 9 |
| 2 • BANNER DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO | 10 |
| 3 • RESPOSTAS AOS COMENTÁRIOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO | 11 |
| 4 • MELHORIAS NO BANCO DE RESPOSTAS DA OUVIDORIA | 11 |
| 5 • ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS DO STJ | 12 |
| AÇÕES FOCADAS PARA O PÚBLICO INTERNO | 13 |
| 1 • PROGRAMA VALORIZA | 13 |
| 2 • RELATÓRIO DE AUDITORIA N. 14/2017 | 13 |
| 3 • SUGESTÕES IMPLEMENTADAS | 14 |
| 4 • PARTICIPAÇÃO NO PROGRAMA DE AMBIENTAÇÃO DOS NOVOS SERVIDORES | 14 |
| 5 • AÇÃO EDUCACIONAL “ATENDIMENTO AO PÚBLICO” | 15 |
| 6 • REDE DE OUVIDORIAS DO PODER JUDICIÁRIO | 15 |
| 7 • PROJETO “VAMOS FALAR SOBRE ASSÉDIO MORAL” | 15 |
| AÇÕES INERENTES À OUVIDORIA | 16 |
| 1 • PROJETO ALINHAMENTO ESTRATÉGICO RADAR DA ESTRATÉGIA | 16 |
| 2 • SOCIALIZAÇÃO DAS ROTINAS DE TRABALHO | 17 |
| 3 • CADASTRO DE TIPOS DE PROCESSOS ESPECÍFICOS DA OUVIDORIA, ASSIM COMO CLASSIFICAÇÃO ESPECÍFICA NO PLANO DE CLASSIFICAÇÃO E TABELA DE TEMPORALIDADE - PCTT, NO SEI | 18 |
| 4 • ACOMPANHAMENTO DOS PROCESSOS SUBMETIDOS À SISTEMÁTICA DOS REPETITIVOS | 19 |
| 5 • ACOMPANHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES ENVIADAS “AOS GABINETES” | 21 |
| 6 • GESTÃO DE RISCOS | 22 |
| 7 • BENCHMARKING COM OUTRAS OUVIDORIAS | 22 |
| 8 • PARTICIPAÇÃO NO I ENCONTRO NACIONAL DE OUVIDORES JUDICIAIS | 22 |
| 9 • RANKING DA TRANSPARÊNCIA DO PODER JUDICIÁRIO | 22 |
| 10 • CURSOS REALIZADOS NO PERÍODO PELAS SERVIDORAS | 23 |
| 11 • ESTATÍSTICAS DA UNIDADE – NOV/2017 A OUT/2018 | 23 |



Equipe da ouvidoria

INTRODUÇÃO



» Ministro **Marco Buzzi**
Ouvidor



» **Tatiana Estanislau**
Ouvidora auxiliar

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).

Em 14 de novembro de 2017, o ministro Marco Buzzi assumiu o cargo de Ouvidor e, durante toda sua gestão, buscou 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.

Agora, no encerramento de seu período à frente da Ouvidoria, apresenta um relatório das ações desenvolvidas, não só com o objetivo de dar transparência à sua gestão 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



AÇÕES FOCADAS PARA O PÚBLICO EXTERNO

1 • REFORMULAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO, CONFORME TERMO DE COOPERAÇÃO STJ/USP

Em 2014, em resposta à manifestação registrada na Ouvidoria, a Assessoria de Modernização e Gestão Estratégica – AMG relatou que a página da pesquisa de satisfação era mantida pela Secretaria da Tecnologia da Informação e Comunicação – STI e pela Secretaria de Comunicação Social – SCO (gestão de conteúdo). Informou ainda que os dados da pesquisa são inicialmente tratados pela Coordenadoria de Planejamento Estratégico da Assessoria de Modernização e Gestão Estratégica.

Verificou-se, no entanto, que a pesquisa de satisfação, instrumento utilizado para mensuração do indicador estratégico Satisfação do Cidadão (Processo STJ n. 3519/2011), estava defasada e deficiente. O questionário disponibilizado na internet merecia atualização e aperfeiçoamento, assim como as próprias estruturas tecnológica e de pessoal responsáveis pela coleta de dados, pelo acompanhamento e pela divulgação dos resultados.

Diante desse cenário, a Ouvidoria, dadas as suas atribuições institucionais, foi chamada para reformular a pesquisa, juntamente com a AMG. Firmou-se um Acordo de Cooperação com a Universidade de Brasília – UnB (Acordo de Cooperação STJ n. 001/2010 – Processo STJ n. 08149/2010) para aprimorar o trabalho, entretanto o acordo não prosperou e o questionário continuou inadequado.

Diante da falta de alocação de recursos humanos e financeiros para realizar tal estudo de melhoria, a OUV e a AMG se propuseram a reformular a pesquisa.

Desse trabalho foi implementado, em março de 2016, a nova pesquisa de satisfação, com questionários específicos para cada um dos serviços oferecidos pelo Tribunal conforme indicação das secretarias, que participaram ativamente do processo, como consta no Processo STJ n. 012839/2015.

No entanto, 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 (Processo STJ n. 2.614/2017) 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”.

Diante desse fato, e dada a escassez de recursos financeiros, a Ouvidoria buscou a melhor solução para tais problemas. Foi firmado, então, o Termo de Cooperação Técnica STJ/FEA-USP n. 10/2017, assinado em dezembro de 2017, por meio do qual serão realizados, por parte da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo – FEA-USP, estudos que proporcionem os ajustes necessários ao instrumento de pesquisa de satisfação do usuário do STJ.

No primeiro semestre de 2018, foram realizadas reuniões via Skype com o professor designado pela FEA-USP, e a ouvidora auxiliar o visitou, em São Paulo, para ajustes e troca de informações.

Em setembro, a Ouvidoria recebeu o relatório técnico elaborado pela FEA-USP com as recomendações de aprimoramento do questionário. A OUV realizou reunião com a equipe da FEA-USP para discussão do relatório e aguarda o envio da sugestão de tratamento dos dados da pesquisa atual para decidir entre as opções ofertadas pela instituição.

2 • BANNER DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Em maio foi implementado pela STI e 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 alguns exemplos de serviços que possuem o banner em sua página:

OUVIDORIA

(De 16 respostas em março para 52 em junho)



CONSULTA PROCESSUAL

(De 12 respostas em março para 11.762 em junho)



PESQUISA DA JURISPRUDÊNCIA

(De 15 respostas em março para 10.226 em junho)



INFORMATIVO DA JURISPRUDÊNCIA

(De 24 respostas em março para 2.004 em junho)



Essa pesquisa reflete diretamente no indicador estratégico “Satisfação do Cidadão”, que atende ao objetivo estratégico “Oferecer serviços com qualidade”. Dessa forma, com mais respondentes, mais fidedigna e representativa torna-se a pesquisa. Eis o demonstrativo de avaliações respondidas em 2018:

| | | | |
|------------------|--------|-----------------|---------------|
| Janeiro | 181 | Julho | 16.573 |
| Fevereiro | 482 | Agosto | 18.086 |
| Março | 556 | Setembro | 13.705 |
| Abril | 524 | Outubro | 12.436 |
| Mai | 5.927 | Novembro | --- |
| Junho | 25.584 | Dezembro | --- |
| Total | | | 93.449 |

Fonte: STRATEJ -
Quantitativo de respostas
do indicador de satisfação

3 • RESPOSTAS AOS COMENTÁRIOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Em 2017, como continuação às ações implementadas pela Ouvidoria para melhoria da pesquisa de satisfação, foi editada a Instrução Normativa STJ/GP n. 12, de 27 de setembro de 2017, que institui pesquisa de satisfação do STJ.

Nesse normativo, além de atendidas recomendações feitas pela auditoria (Processo STJ n. 2.614/2017), ficou estabelecido que cabe à Ouvidoria “receber e analisar as avaliações, encaminhá-las às unidades competentes e enviar respostas aos cidadãos, quando for o caso”.

Assim, desde o ano passado a Ouvidoria encaminha mensalmente às secretarias e assessorias do Tribunal os resultados da pesquisa com relação aos serviços sob sua responsabilidade.

Além disso, com o apoio das secretarias e das assessorias, a Ouvidoria responde aos comentários deixados pelos respondentes da pesquisa e sugere, com base neles e nos índices da pesquisa, melhorias nos serviços prestados.

4 • MELHORIAS NO BANCO DE RESPOSTAS DA OUVIDORIA

Ao receber reiteradas avaliações negativas na pesquisa de satisfação do atendimento da Ouvidoria, e analisando os comentários no campo “comentários sobre o serviço”, a Ouvidoria percebeu que o motivo da avaliação ruim era que os manifestantes tinham a impressão de que as respostas eram automáticas. Com isso em vista, foi proposta uma melhoria nas respostas da base de conhecimento, de modo a torná-las mais empáticas, claras e simples. Isso refletiu no indicador setorial “Satisfação com os serviços da Ouvidoria”, que no primeiro trimestre estava em nível crítico e passou para nível aceitável no segundo período. O único mês em que se atingiu a meta do indicador foi junho. Acreditamos que esse resultado foi consequência direta dessa ação de melhoria, que deve refletir no resultado do indicador no segundo semestre.

5 • ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS DO STJ

No dia 26 de junho de 2017, foi editada a Lei n. 13.460/2017 que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. O artigo 7º dessa lei prevê que os órgãos abrangidos por ela devem divulgar Carta de Serviços ao Usuário, cujo objetivo é “informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público”.

Este Tribunal já disponibiliza em sua página na internet o documento “Conhecendo o STJ: Guia de Orientação ao Cidadão”, elaborado pela Secretaria Judiciária. Atualmente tal documento está disponível no Espaço do Advogado de nossa página na internet, em um menu à esquerda, ou seja, de difícil localização.

No intuito de consolidar e fortalecer o relacionamento deste Tribunal da Cidadania com a sociedade, esta Ouvidoria, juntamente com a Secretaria Judiciária e considerando as atribuições previstas para estas duas unidades no Manual de Organização do STJ e na legislação correlata, trabalhou no sentido de consolidar as informações que constam em nossa página na internet em um único lugar, sob o nome de “Carta de Serviços”.

Assim, juntamente com a carta, foi submetida à Presidência do Tribunal, pela Ouvidoria, minuta instituindo a Carta de Serviços do Superior Tribunal de Justiça, publicada na forma da Instrução Normativa STJ/GP n. 11/2018, em 27/8/2018.



AÇÕES FOCADAS PARA O PÚBLICO INTERNO

1 • PROGRAMA VALORIZA

A Ouvidoria fez parte da comissão para elaboração do Programa de Valorização dos Servidores do STJ, definida por meio da Portaria STJ/GDG n. 836/2017 e STJ/GDG n. 72/2018. O programa decorre da análise dos resultados da Pesquisa de Clima Organizacional e Satisfação realizada no STJ no primeiro semestre de 2017 e visa contribuir para os índices de satisfação do servidor com a instituição.

O trabalho está documentado no Processo STJ n. 033224/2017 e foi apresentado ao Comitê Gestor do Clima no dia 25/6/2018. Na ocasião, foi entregue a proposta de minuta de portaria para a instituição do programa, que aguarda agora a deliberação da administração.

2 • RELATÓRIO DE AUDITORIA N. 14/2017

Este relatório, constante do Processo STJ n. 11.228/2017, teve como objetivo avaliar a elaboração e implementação da estratégia organizacional e o funcionamento dos mecanismos de governança institucional, incluindo em seu levantamento o componente “*Accountability* e *Transparência*”. Ao fim foram recomendadas à Diretoria-Geral várias ações, dentre as quais as listadas abaixo, compreendidas nas competências da Ouvidoria:

5.2.4 Promover, em atendimento a disposições da Resolução STJ/GP n. 14/2016, a disponibilização das seguintes informações no sítio do Tribunal, com acesso por meio do banner Transparência: (...) c) Descrição das ações desenvolvidas

para a concretização do direito constitucional de acesso à informação (inciso XIII);

5.2.9 Promover a divulgação no portal do STJ, de forma ativa, de informações relevantes demandadas via canal Ouvidoria, com base nas informações geradas pelo sistema SISOUV.

O primeiro item foi atendido com a inclusão das informações na página do Serviço de Informações ao Cidadão, em 12/07/2018.

Quanto à segunda recomendação, ela já vem sendo atendida desde a publicação da Lei n. 12.527/2011, quando a Ouvidoria foi designada como a unidade responsável pela operacionalização do Serviço de Informações ao Cidadão – SIC.

A Ouvidoria, no uso de suas atribuições, encaminha às unidades do Tribunal as sugestões recebidas por meio do seu formulário e também sugere que sejam divulgadas aquelas informações públicas objeto de demandas recorrentes.

Exemplo recente, e que resultou dessa segunda forma de interação com as unidades, foi a divulgação do quantitativo de cargos vagos por especialidade. Tal iniciativa decorreu de parceria feita pela Ouvidoria com a Secretaria de Gestão de Pessoas, que sugeriu àquela unidade a divulgação de tal informação, após várias demandas recebidas nesse sentido via Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.

Outra informação que passou a ser divulgada pelo Tribunal, após demandas recebidas via SIC, foram as listas formadas para o preenchimento das vagas de ministro do STJ e a lista de candidatos a ocu-



par vagas no Conselho Nacional de Justiça e no Conselho Nacional do Ministério Público.

3 • SUGESTÕES IMPLEMENTADAS

Como a atuação da Ouvidoria tem foco no relacionamento com a sociedade, foi criado um indicador setorial para medir a quantidade de sugestões viáveis enviadas para a unidade e que são realmente efetivadas.

Atualmente este indicador está em fase de definição de critérios de seleção e acompanhamento das sugestões apresentadas pelos usuários e, uma vez implementado, ele mostrará a efetividade das ações da Ouvidoria e das parcerias com as unidades do Tribunal para que as ações sejam realizadas.

4 • PARTICIPAÇÃO NO PROGRAMA DE AMBIENTAÇÃO DOS NOVOS SERVIDORES

A Ouvidoria do STJ participa do programa de ambientação dos novos servidores do Tribunal, ministrando palestra sobre um dos valores do STJ, a transparência.

Nesta ação, a Ouvidoria, além de levar ao conhecimento dos novos colegas suas atribuições, ressalta a importância de ser claro e não dar espaço para ambiguidades, mantendo, assim, a integridade do serviço prestado à sociedade.

Na ação ainda são abordados conceitos de Transparência Ativa, valor pelo qual a Casa oferece as informações para a sociedade por meio de seus veículos de comunicação, e de Transparência Passiva, pelo qual o cidadão solicita informação, por meio da Ouvidoria.





5 • AÇÃO EDUCACIONAL “ATENDIMENTO AO PÚBLICO”

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

A ação foi realizada em outubro deste ano e teve enorme sucesso entre os participantes, obtendo a avaliação “excelente” de 92,31% dos respondentes da pesquisa de satisfação.

Além disso, a procura foi tão grande que a capacitação, inicialmente prevista para ser realizada para uma turma de 30 alunos, teve que ser ampliada e acabou contemplando cerca de 150 colaboradores.

6 • REDE DE OUVIDORIAS DO PODER JUDICIÁRIO

Visando fortalecer e integrar as atividades das ouvidorias judiciais, de modo a contribuir com o alcance das metas nacionais e com a segurança jurídica, bem como aprimorar seu papel de instrumento de diálogo das ouvidorias, o Ministro Ouvidor levou ao conhecimento da Presidência projeto para a criação, em parceria com o Conselho Nacional de Justiça,

de uma Rede de Ouvidorias do Poder Judiciário.

No dia 30 de outubro o projeto foi encaminhado aos membros da Comissão de Coordenação, presidida pelo Ministro Marco Buzzi, e aguarda as contribuições destes para prosseguimento.

7 • PROJETO “VAMOS FALAR SOBRE ASSÉDIO MORAL”

Projeto que visa trazer à discussão, no âmbito do Tribunal, o tema “assédio moral”, foi apresentado à Presidência em reunião realizada no dia 26 de outubro deste ano. O objetivo é realizar uma campanha de divulgação sobre o assunto para todas as partes interessadas (servidores, terceirizados e estagiários), por meio de palestras, notícias, cartazes e vídeos. Visa também especificar e divulgar os canais formais de recebimento de denúncias de conduta tipificada como “Assédio Moral”, no ambiente de trabalho das unidades do STJ.

A pedido da Presidência, o projeto foi encaminhado àquela unidade, que conduzirá os trabalhos.

AÇÕES INERENTES À OUVIDORIA

1 • PROJETO ALINHAMENTO ESTRATÉGICO



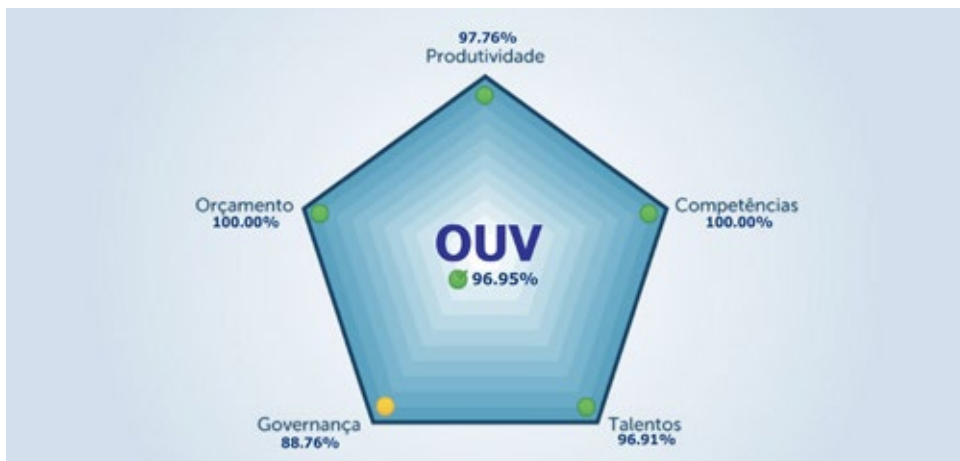
O projeto “Alinhamento Estratégico STJ 2020” visa cumprir a Missão institucional do Tribunal, assegurando a uniformidade da interpretação da legislação federal e provendo ao cidadão brasileiro uma justiça de qualidade, ágil e democrática. Para isso, os esforços estratégicos são compartilhados com as unidades operacionais da Corte, de modo que haja comprometimento de todos e que os resultados sejam alcançados. O caminho para que essa orquestração seja harmônica e efetiva é o alinhamento.

No segundo semestre de 2017, a Ouvidoria solicitou à Assessoria de Modernização e Gestão Estratégica – AMG sua adesão ao projeto, que é facultativa, conforme art. 3º da Instrução Normativa STJ/GDG n. 5/2018. Desde então foram elaborados e definidos o referencial estraté-

gico e os indicadores para a Ouvidoria. Foi definido como Negócio da unidade “Relacionamento com o cidadão” e, como Missão, “Aprimorar o relacionamento do STJ com a sociedade, contribuindo para a excelência dos serviços prestados ao cidadão, a partir das manifestações apresentadas”.

As medições iniciaram em janeiro de 2018 e são de periodicidade trimestral. O resultado da unidade é representado no “Radar da Estratégia”, que contém cinco dimensões de mensuração, conforme a figura abaixo representada, que demonstra o desempenho acumulado dos três trimestres de 2018:

RADAR DA ESTRATÉGIA



Destacamos o desempenho em alguns indicadores:

| | | |
|---|---|--|
| ● | Agilidade no atendimento | Mede o tempo médio de resposta às manifestações apresentadas à Ouvidoria. A meta está em 5 dias, e o realizado está em 2 dias. |
| ● | Conclusão das manifestações | Mede o número de demandas concluídas pela Ouvidoria no mês. A meta está em 90%, e o realizado está em 96,91%. |
| ● | Satisfação com os serviços da Ouvidoria | Mede o grau de satisfação dos usuários com os serviços prestados pela Ouvidoria. A meta está em 80%, e o realizado está em 57,5%. Tal resultado se deve sobretudo às limitações regimentais para a atuação da Ouvidoria nas reclamações sobre demora processual. |
| ● | Reclamações - outros motivos | Mede percentual de reclamações recebidas, por outros motivos, que não a demora no julgamento. A meta está em 15%, e o realizado está em 18,87%. Resultado impulsionado sobretudo pelas reclamações recebidas sobre a falta de segurança nos estacionamentos externos e sobre o procedimento para autorização de exames, junto ao Pro-Ser. Ambas situações já foram objeto de atuação desta Ouvidoria em parceria com as unidades responsáveis, visando à reversão do quadro de insatisfação. Para a primeira situação o objetivo já foi alcançado e, para a segunda, a ação está ainda em andamento. |
| ● | Reclamações por demora no julgamento | Mede percentual de reclamações recebidas, por motivo de demora no julgamento. A meta está em 20%, e o realizado está em 19%. |
| ● | Índice de transparência do STJ | Mede o percentual de atendimento à Lei de Acesso à Informação. A meta está em 80%, e o realizado está em 78,95%. |

Outros documentos/ações produzidos em cada período de mensuração, seguindo a metodologia do projeto, são:

Plano de ação: onde se listam as iniciativas a serem realizadas pela unidade para alcançar suas metas e concretizar sua contribuição.

Relatório de Desempenho Setorial: apresenta, trimestralmente, dados referentes ao radar da estratégia e à situação do plano de ação, com as devidas análises críticas. *Deve ser elaborado pela unidade alinhada no prazo de 10 dias úteis, após o término de cada trimestre.*

Reunião de análise tática (RAT): tem a finalidade de viabilizar o acompanhamento da execução do planejamento setorial, identificar eventuais necessidades de realinhamento dos indicadores e das iniciativas setoriais, bem como antecipar estratégias de atuação para o alcance dos objetivos setoriais. Ela tem por finalidade a tomada de decisões administrativas, fomentada pela discussão dos resultados apurados e das dificuldades encontradas, registrados no Relatório de

Desempenho Setorial - RDS. Deverá ser realizada em até 10 dias úteis após o comunicado de conclusão do RDS.

Informativo de desempenho (IDS): é o instrumento utilizado pelo titular da unidade alinhada para levar os resultados registrados no RDS e decisões tomadas na RAT ao conhecimento de todos os seus colaboradores. O IDS será divulgado em até 5 dias úteis após a realização da RAT.

Do primeiro para o segundo trimestre a Ouvidoria teve aumento nas mensurações de indicadores do critério “Produtividade”, que no semestre resultou em 97,84%, e segue buscando soluções para melhorias nos seus serviços.

2 • SOCIALIZAÇÃO DAS ROTINAS DE TRABALHO

Entre os dias 24 e 30 de abril, as servidoras socializaram as rotinas de trabalho

entre si de modo que todas tenham conhecimento das rotinas da unidade.

Tal atividade foi implementada pela atual ouvidora auxiliar e visa integrar a equipe e unificar as formas e padrões de atendimento.

Nessas reuniões, além de troca de experiências, são colhidas sugestões de melhoria e críticas, além de serem dados feedbacks às servidoras. As reuniões serão semestrais e a primeira delas já trouxe ganhos para o trabalho desempenhado na Ouvidoria com a melhoria do clima de trabalho e o aprimoramento de várias respostas do banco de consulta da unidade.

3 • CADASTRO DE TIPOS DE PROCESSOS ESPECÍFICOS DA OUVIDORIA, ASSIM COMO CLASSIFICAÇÃO ESPECÍFICA NO PLANO DE CLASSIFICAÇÃO E TABELA DE TEMPORALIDADE - PCTT, NO SEI

O Plano de Classificação e Tabela de Temporalidade de Documentos – PCTT é a junção dos dois mais importantes instrumentos da gestão documental. A teoria arquivística resolveu unir o plano de classificação e a tabela de temporalidade em uma única ferramenta para racionalizar as tarefas de classificação e destinação dos documentos. O instrumento resultante dessa união é uma tabela contendo o plano de classificação e, atrelado a ele, os prazos de guarda dos documentos nos arquivos corrente e intermediário, bem como sua destinação final.

O Sistema Eletrônico de Informações (SEI) foi implantado no Tribunal em 2015, e é a ferramenta para as atividades relacionadas à gestão de documentos arquivísticos eletrônicos da área administrativa.

De forma a organizar melhor, ter melhor controle, e personalizar os documentos produzidos pela Ouvidoria, foi solicitado à Seção de Documentos Digitais, da Secretaria de Documentação, a criação de tipos de processos específicos para a unidade. Dessa forma, foram criados os se-

The screenshot displays the SEI interface for starting a process. The header shows 'SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA' and 'sei'. The main content area is titled 'Iniciar Processo' and features a section 'Escolha o Tipo do Processo: +'. Below this, a search input field contains 'ouvidoria', and a list of process types is displayed:

- Ouvidoria - pedido de acesso à informação (Lei n. 12.527/2011)
- Ouvidoria - registro de manifestação
- Ouvidoria - registro de reclamação
- Ouvidoria - registro de sugestão
- Ouvidoria - solicitação de informação
- Ouvidoria - solicitação de providência

guintes tipos específicos:

Além disso, solicitou-se que fossem especificados os códigos PCTT com os seguintes tipos de processos:

- O código 01.02.05.01 foi alterado para refletir os tipos de manifestação recebidos pela Ouvidoria e, assim, passou a ser: “MANIFESTAÇÃO, SUGESTÃO, RECLAMAÇÃO, ELOGIO, INFORMAÇÃO, DENÚNCIA”;
- O código 01.02.05.02 continuou como “SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS”; e
- Foi criado o código 01.02.05.03 para “PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO (Lei n. 12.527/2011)”.

Desta forma, a utilização do SEI fica mais amigável para a unidade, que pode resgatar o seu histórico de processos e documentos com mais agilidade e confiança.

4 • ACOMPANHAMENTO DOS PROCESSOS SUBMETIDOS À SISTEMÁTICA DOS REPETITIVOS

As manifestações categorizadas como Demora de Julgamento, referentes a processos autuados há mais de 90 dias, são encaminhadas aos gabinetes de ministros. Algumas são relativas a recursos repetitivos, ora afetados para julgamento, que aguardam decisão. Geralmente, esses processos tratam de assuntos relevantes para a sociedade como um todo, tornando a celeridade processual uma condição primordial.

Assim, além de serem enviadas para os gabinetes dos ministros relatores, as manifestações são enviadas para o Núcleo de Gerenciamento de Precedentes. Concomitantemente, é feito um monitoramento pela Ouvidoria do andamento processual desses recursos repetitivos. Os temas de repetitivos objeto de manifestação neste semestre foram:

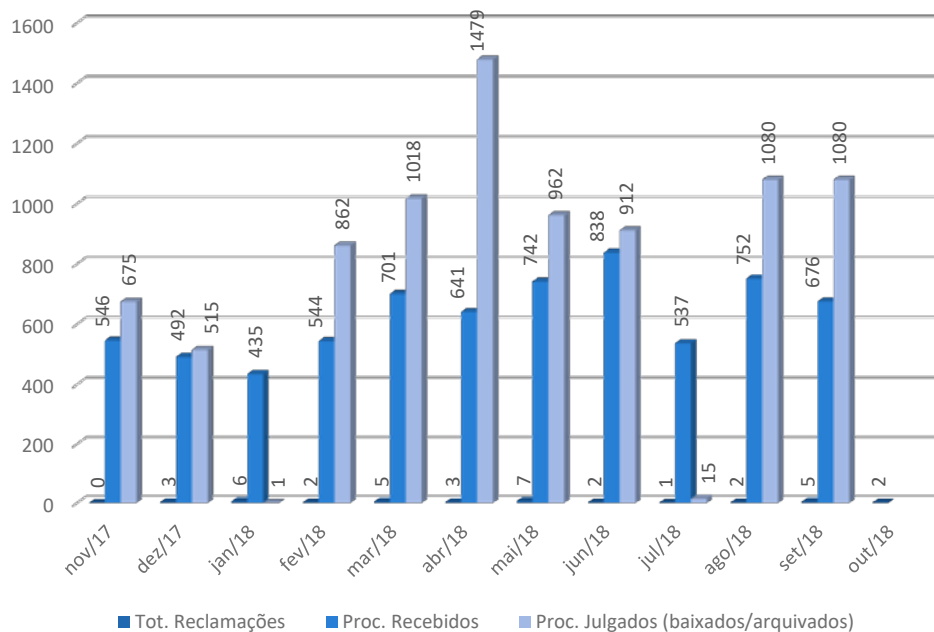


| N. Tema | Situação | Órgão Julgador | Questão submetida a julgamento |
|---------|-------------------|----------------|---|
| 936 | Acórdão Publicado | Segunda Seção | Definir, em demandas envolvendo revisão de benefício do regulamento do plano de benefícios de previdência privada complementar, se o patrocinador também pode ser acionado para responder solidariamente com a entidade fechada. |
| 954 | Afetado | Primeira Seção | <p>- A indevida cobrança de valores referentes à alteração do plano de franquia/plano de serviços sem a solicitação do usuário, com o conseqüente pedido de indenização por danos morais, em contrato de prestação de serviços de telefonia fixa;</p> <p>- ocorrência de dano moral indenizável, em virtude da cobrança de serviços advindos da alteração do plano de franquia/plano de serviços de telefonia fixa sem a solicitação do usuário, bem como, se configurado o dano, seria aplicável o reconhecimento “in re ipsa” ou a necessidade de comprovação nos autos;</p> <p>- prazo prescricional incidente em caso de pretensão à repetição de valores supostamente pagos a maior ou indevidamente cobrados em se tratando de serviços não contratados de telefonia fixa advindos da alteração do plano de franquia/plano de serviços sem a solicitação do usuário, - se decenal (artigo 205 do Código Civil), trienal (artigo 206, § 3º, IV, do Código Civil) ou outro prazo;</p> <p>- repetição de indébito simples ou em dobro e, se em dobro, se prescinde, ou não, da comprovação de dolo ou má-fé do credor (artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor) ou da sua culpa (imprudência, negligência e imperícia);</p> <p>- abrangência da repetição de indébito – se limitada aos pagamentos documentalmente comprovados pela autora na fase instrutória ou passível de o quantum ser apurado em sede de liquidação de sentença, mediante determinação à parte ré de apresentação de documentos.</p> |
| 958 | Afetado | Segunda Seção | Validade da cobrança, em contratos bancários, de despesas com serviços prestados por terceiros, registro do contrato e/ou avaliação do bem. |
| 970 | Afetado | Segunda Seção | Definir acerca da possibilidade ou não de cumulação da indenização por lucros cessantes com a cláusula penal, nos casos de inadimplemento do vendedor em virtude do atraso na entrega de imóvel em construção objeto de contrato ou promessa de compra e venda. |
| 971 | Afetado | Segunda Seção | Definir acerca da possibilidade ou não de inversão, em desfavor da construtora (fornecedor), da cláusula penal estipulada exclusivamente para o adquirente (consumidor), nos casos de inadimplemento da construtora em virtude de atraso na entrega de imóvel em construção objeto de contrato ou de promessa de compra e venda. |

5 • ACOMPANHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES ENVIADAS “AOS GABINETES”

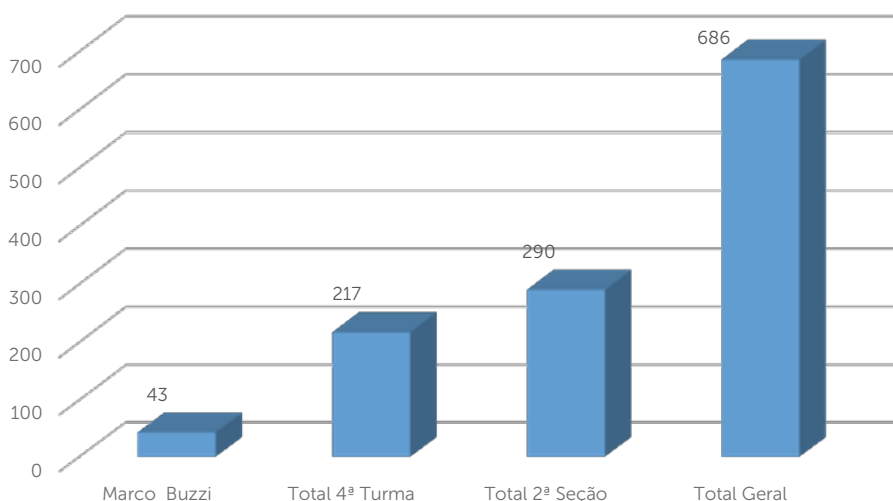
As manifestações categorizadas como Demora de Julgamento, referentes a processos autuados há mais de 90 dias, são encaminhadas aos gabinetes de ministros, por meio de ofício. A Ouvidoria tam-

bém faz o acompanhamento desses processos, via sistema PUSH, e ao início de cada ano envia aos ministros estatística de seu gabinete, no modelo abaixo:



Fontes: SGI e Boletim Estatístico 2017 e 2018 (Os dados de 2018 estão disponíveis até o mês de setembro)

Total de Reclamações durante a gestão do Min. Marco Buzzi



Esta categoria de manifestações guarda relação com o objetivo estratégico “**Buscar excelência na prestação jurisdicional**”, em que são aferidos a agilidade no julgamento, o atendimento à demanda, o congestionamento e os processos antigos com primeira decisão.

6 • GESTÃO DE RISCOS

É o “processo contínuo que consiste no desenvolvimento de um conjunto de ações destinadas a identificar, analisar, avaliar, priorizar, tratar e monitorar riscos”. De acordo com a metodologia aplicada pelo Escritório Corporativo de Riscos, foi feita a identificação e elaborados os controles para mitigação dos mesmos, resultando em um plano de riscos que visa atuar sobretudo preventivamente, sem descuidar de medidas repressivas para implementação quando necessário.

7 • BENCHMARKING COM OUTRAS OUVIDORIAS

Em maio deste ano, a Ouvidoria do STJ recebeu a visita da ouvidora auxiliar do Tribunal Superior do Trabalho, que veio acompanhada de um de seus assessores, para conhecer e trocar experiências com a Ouvidoria do STJ.

Já em outubro a Ouvidoria do STJ visitou a Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região, para conhecer como aquela Ouvidoria trabalha com o módulo de ouvidoria do sistema SEI.

As visitas fazem parte do constante benchmarking que a Ouvidoria do STJ faz com as demais instituições.

8 • PARTICIPAÇÃO NO I ENCONTRO NACIONAL DE OUVIDORES JUDICIAIS

O ouvidor do Superior Tribunal de Justiça (STJ), ministro Marco Aurélio Buzzi, participou, na última sexta (28), da abertura do I Encontro Nacional de Ouvidores Judiciais, promovido pelo Colégio Nacional de Ouvidores Judiciários e Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho.

Durante o evento, realizado no auditório do Tribunal Regional Eleitoral do Distrito Federal, o ministro destacou a força das ouvidorias, que permitem a participação direta dos cidadãos no planejamento da gestão das instituições e, consequentemente, o efetivo exercício de seus direitos.

O ministro também abordou a atuação da Ouvidoria do STJ, cujos alicerces são a eficiência, a agilidade, a transparência e a sensibilidade, sempre vislumbrando seu potencial propulsor de solução coletiva.

A ouvidora auxiliar do STJ, Tatiana Estanislau, e a assessora da Ouvidoria, Dalila Taís, também participaram do evento.

9 • 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.

Segundo a norma, a primeira divulgação do ranking ocorrerá em até 60 dias a partir de sua publicação. Cada tribunal ou conselho deverá informar as implementações/veiculações feitas em sua página na internet após a divulgação do ranking.

Também está previsto que a manutenção de dados atualizados no portal do tribunal ou conselho servirá de parâmetro para concessão de premiação.

Como unidade responsável pela Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, a Ouvidoria elaborou relatório da situação do STJ para cada item que será utilizado na construção do ranking da transparência.

Na sequência, com o aval da Presidência, realizou-se uma consulta às unidades responsáveis pelas informações e estas, então, foram consolidadas. A Ouvidoria, novamente sob a orientação da Presidência do Tribunal, prestou as informações solicitadas ao CNJ e encaminhou o processo à administração para análise dos itens não atendidos ou atendidos parcialmente. Todas estas informações constam do processo SEI n. 032937/2018

10 • CURSOS REALIZADOS NO PERÍODO PELAS SERVIDORAS

Durante o semestre, as servidoras realizaram os seguintes cursos:

Cláudia: Mapeamento de Atribuições por Produto – MAP; palestra: Coaching - O que é, como e por que na SJD.

Dalila: Mapeamento de Atribuições por Produto – MAP; Conhecendo o novo acordo ortográfico; Construção e Gerenciamento de Indicadores – 2018; Encontro Com Notáveis: Empatia e Gestão de Desempenho; A eficiência dos precedentes judiciais no STJ – 2018.

Lhilham: A eficiência dos precedentes judiciais no STJ - 2018

Tatiana: Mapeamento de Atribuições por Produto – MAP; palestra: O gestor como design thinker; II Fórum Aprimore: competências e governança de pessoas; Fábrica de Líderes – Gestão do tempo, produtividade e efetividade; A eficiência dos precedentes judiciais no STJ – 2018; Conquistando Resultados com o BSC 2018.

Valéria: Fábrica de Líderes – Gestão do tempo, produtividade e efetividade – Servidores; Trilha Ciência de Dados – Eixo Design, Visualização e Interpretação de Dados - Design Básico, Intermediário e Avançado; Curso de línguas: Francês – nível A2.

11 • ESTATÍSTICAS DA UNIDADE – NOV/2017 A OUT/2018

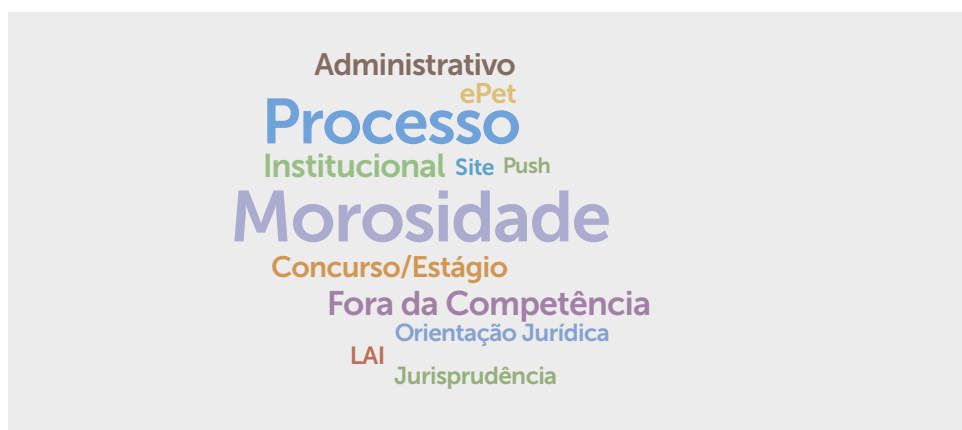
O ministro Marco Buzzi tomou posse como ouvidor em 14 de novembro de 2017, para um mandato de um ano. No entanto, para fins estatísticos, a Ouvidoria trabalha com o período de novembro a outubro do ano seguinte para que se considerem períodos mensais completos. Assim, segue abaixo demonstrativo quantitativo das manifestações recebidas no período.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO PERÍODO: 5.591

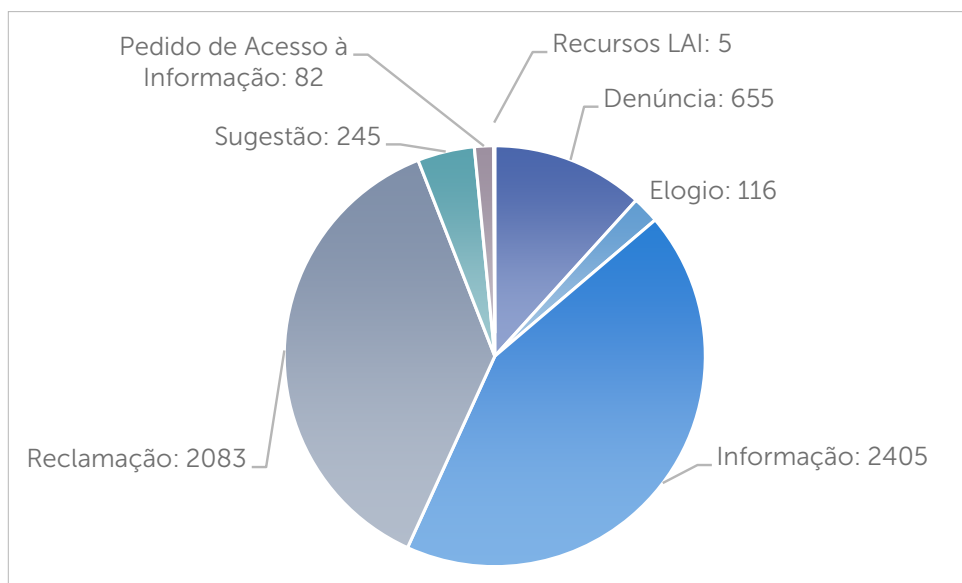
MANIFESTAÇÕES RELACIONADAS AO STJ: 3.807 (69% DO TOTAL)

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA NO PERÍODO: 5 DIAS

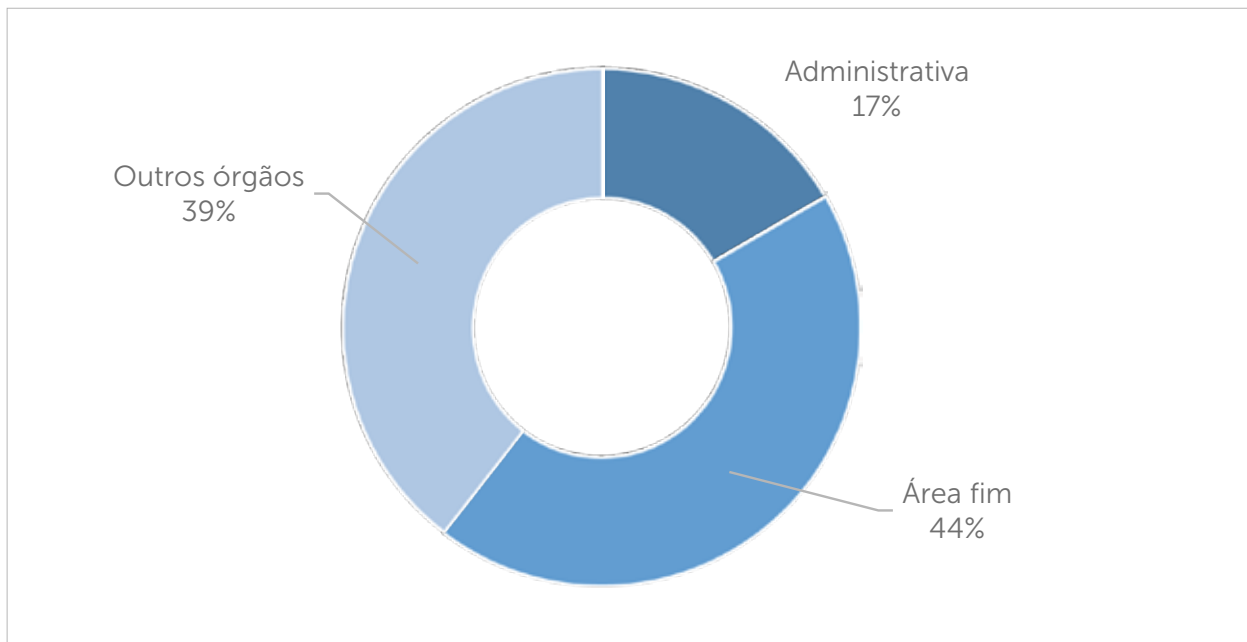
As categorias das manifestações foram demonstradas de acordo com a frequência:



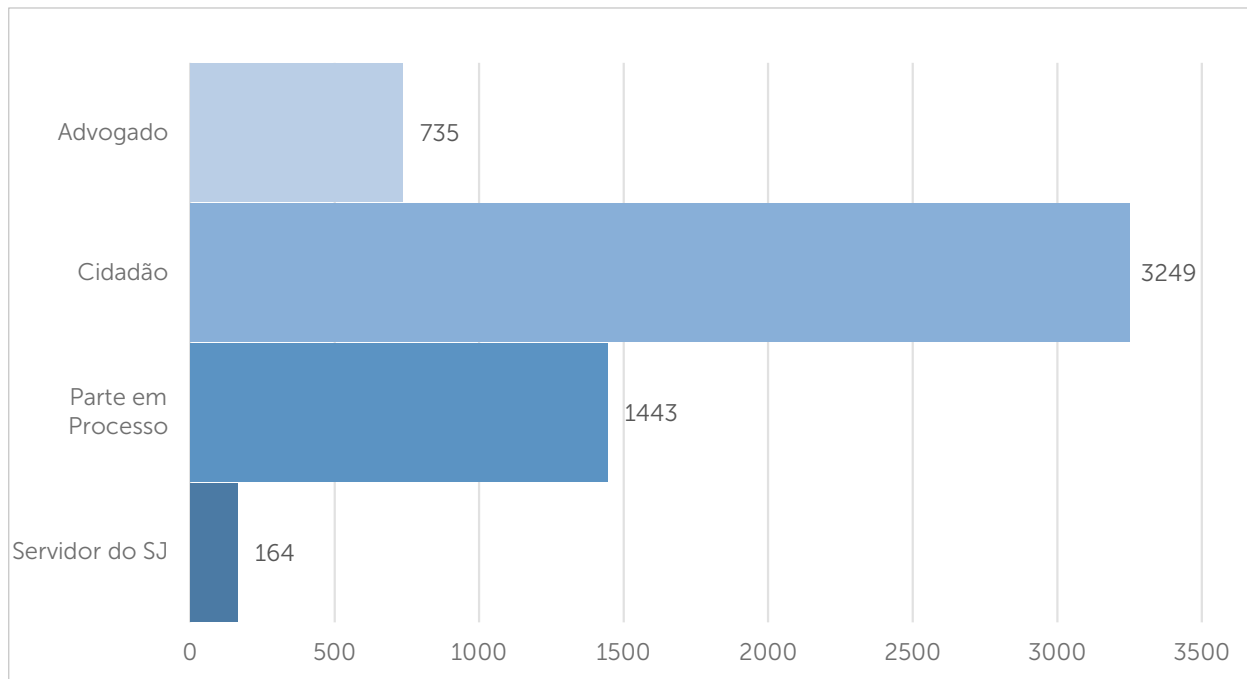
Tipos de Manifestações



Área Responsável



Relacionamento com o STJ



De acordo com os resultados apresentados, é possível traçar o **perfil do público** que acessa a Ouvidoria: cidadãos em busca de informações acerca de temas relativos à área fim. As categorias de destaque são “Demora Processual” e “Acompanhamento Processual”.

Há um significativo volume de manifestações de outros órgãos. Nestes casos, os manifestantes são orientados a procurar a instância competente pelo assunto da manifestação.

Para o próximo ano, a Ouvidoria pretende

incluir nas análises estatísticas o **perfil demográfico dos manifestantes**. Espera-se também que o próximo sistema de gestão das manifestações inclua informação sobre gênero e faixa etária no cadastro da manifestação. Com essa massa de dados, serão feitas análises mais profundas a fim de direcionar as ações da unidade.

As estatísticas completas, inclusive de períodos anteriores, estão disponíveis na página da Ouvidoria na internet (www.stj.jus.br/ouvidoria).





STJ
SUPERIOR
TRIBUNAL DE JUSTIÇA