



STJ
SUPERIOR
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES

OUVIDORIA 2022



COMPOSIÇÃO EM FEVEREIRO 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
Ministro **Paulo de Tarso Vieira Sanseverino**
Ministra Maria **Isabel Diniz Gallotti** Rodrigues
Ministro **Antonio Carlos Ferreira**
Ministro Ricardo **Villas Bôas Cueva**
Ministro **Sebastião Alves dos Reis Júnior**
Ministro **Marco Aurélio Gastaldi Buzzi**
Ministro **Marco Aurélio Bellizze** Oliveira
Ministra **Assusete Dumont Reis Magalhães**
Ministro **Sérgio Luiz Kukina**
Ministro Paulo Dias de **Moura Ribeiro**
Ministra **Regina Helena Costa** (Ministra Ouvidora)
Ministro **Rogério Schietti** Machado **Cruz** (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 **Messod Azulay Neto**
Ministro **Paulo Sérgio Domingues**
Ministro **Jesuino Aparecido Rissato** (Desembargador Convocado)

COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA

Ministra **Regina Helena Costa** (Ministra Ouvidora)
Ministro **Rogério Schietti** Machado **Cruz** (Ouvidor Substituto)
Tatiana A. Estanislau de Souza (Ouvidora Auxiliar)
Valéria Ferraz Guimarães (Assessora)
Leticia Lina Lima (Assistente)
Julierne Lopes Velez (Assistente)
Cláudia Valadares de Carvalho
Camilla Ferreira de Lima
Juliana da Costa Tavares Reis
Raquel Gouveia Izaias (Colaboradora)
Matheus Henrique Freitas Silva (Colaborador)

REVISÃO DE TEXTO

Leticia Lina Lima

PROJETO GRÁFICO

Coordenadoria de Multimeios

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	4
VISÃO GERAL	6
1. Demandas recebidas na unidade	6
2. Recebimento de Denúncias	10
3. Pesquisa de Satisfação com os serviços ofertados pelo STJ	11
4. Alinhamento Estratégico	13
5. Projetos Estratégicos	14
6. Ranking da Transparência do Poder Judiciário	15
7. Participação em Comissões	16
8. Casos de Sucesso: Sugestões Implementadas	17
AÇÕES DA OUVIDORIA EM 2022	18
1. Campanha Sinal Vermelho	18
2. Fale com o Presidente – Ano II	19
3. Evento em comemoração ao Dia Internacional da Mulher	20
4. Seminário Enfrentamento ao Assédio Moral e Sexual no STJ	21
5. Maratona de Defesa dos Direitos do Usuário de Serviços Públicos	22
6. Nova Carta de Serviços do STJ	24
7. Relatórios quadrimestrais aos Gabinetes	25
8. Curso Ouvidorias Judiciais – Fundamentos e Funcionamento na Prática	26
9. Seleção interna para novos servidores e servidoras	27
10. Evolutivas no Sistema de Ouvidoria (SOU)	28
11. Acordo de Cooperação Técnica com o TRF1	29
12. Adesão ao Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais (COJUD) e à Rede Nacional de Ouvidorias (ReNOuv)	30
13. IV Encontro de Ouvidores Judiciais	31
14. Relacionamento com outras ouvidorias	32
15. Visitas à Ouvidoria	33

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça (STJ), criada em 2004, tem suas atribuições definidas em seu regulamento, aprovado por meio da Resolução STJ/GP nº 9, de 18 de março de 2021, e é a unidade responsável pelo diálogo do Tribunal com os cidadãos, com seus membros, com seus servidores e com seus colaboradores.

Mediante o recebimento de manifestações e o fornecimento de informações institucionais, a Ouvidoria opera como instrumento de gestão participativa e transparente, visando ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à sociedade pelo Tribunal. Além disso, é a unidade gestora dos indicadores estratégicos “Imagem do STJ”, “Satisfação com os Serviços do STJ” e “Transparência Institucional”.

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

O ano de 2022 iniciou sob a gestão do Ministro Moura Ribeiro, que ocupou o cargo de ministro ouvidor até 20 de no-

vembro de 2022. A Ministra Regina Helena Costa, até então ministra ouvidora substituta, foi eleita para o cargo de ministra ouvidora e o Ministro Rogério Schietti foi eleito ministro ouvidor substituto, ambos para o mandato de 12 meses.

A Ouvidoria fortaleceu seu papel institucional em 2022, destacando-se o relacionamento com outras ouvidorias judiciais e o avanço das ações dentro do escopo da Ouvidoria das Mulheres.

Entre as diversas atividades desenvolvidas ao longo de 2022, destacam-se a adesão à Campanha Sinal Vermelho (CSV), as ações informativas de 65 unidades nos assuntos “Violência contra a mulher” e “Assédio moral e sexual”; a publicação da nova Carta de Serviços do Tribunal; a adesão à Rede Nacional de Ouvidorias (ReNOuv) e ao Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais (COJUD); e a premiação recebida no V Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias.

Destacamos ainda a abertura e a aprovação pela Alta Administração de quatro novos projetos estratégicos: Pesquisa de Satisfação 5.0, Balcão Virtual da Ouvidoria, Experiência

INTRODUÇÃO

do Usuário nos Portais da Transparência e de Dados Abertos e Linguagem Cidadã no STJ. Aberto e aprovado também o projeto estratégico Sistema de Recebimento e Tratamento de Denúncias pertencente ao Programa Colmeia da Assessoria de Gestão Estratégica (AGE).

Ao término do ano civil, a Ouvidoria apresenta o relatório das ações realizadas no período.

Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça
SAFS Quadra 06, Lote 01, Trecho II
CEP 70095-900 Brasília, DF
Disque-cidadania: +55 (61) 3319-8888
Endereço eletrônico: www.stj.jus.br/ouvidoria

VISÃO GERAL

1. DEMANDAS RECEBIDAS NA UNIDADE

Apresentamos aqui dados quantitativos dos atendimentos realizados pela Ouvidoria durante o ano de 2022.

Todos estes dados estão disponibilizados em nossa página na internet, em um painel dinâmico, customizável e atualizado diariamente com informações coletadas do banco de dados do Sistema de Ouvidoria (SOU).

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS NA OUVIDORIA

TOTAL		VIA SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	
JAN/22	395	JAN/22	6
FEV/22	816	FEV/22	13
MAR/22	551	MAR/22	16
ABR/22	401	ABR/22	13
MAI/22	466	MAI/22	13
JUN/22	416	JUN/22	14
JUL/22	352	JUL/22	6
AGO/22	384	AGO/22	10
SET/22	321	SET/22	2
OUT/22	334	OUT/22	7
NOV/22	354	NOV/22	12
DEZ/22	327	DEZ/22	10
TOTAL	5.117	TOTAL	113

Incluídos os Pedidos de Acesso à Informação e Requisições de Titulares de Dados Pessoais.

Em todo o período, houve a interposição de somente um recurso, que foi parcialmente deferido.

Quantidade de Requisições de Titulares de Dados Pessoais

JAN	0	ABR	1	JUL	2	OUT	0
FEV	0	MAI	0	AGO	2	NOV	0
MAR	5	JUN	2	SET	0	DEZ	0
TOTAL							12

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

Pertinência das demandas

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

VISÃO GERAL

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

Orientação Jurídica **Referente ao Site** Concurso/Estágio

Acompanhamento processual

Lei de Acesso à Informação Sistema Push Processo Eletrônico

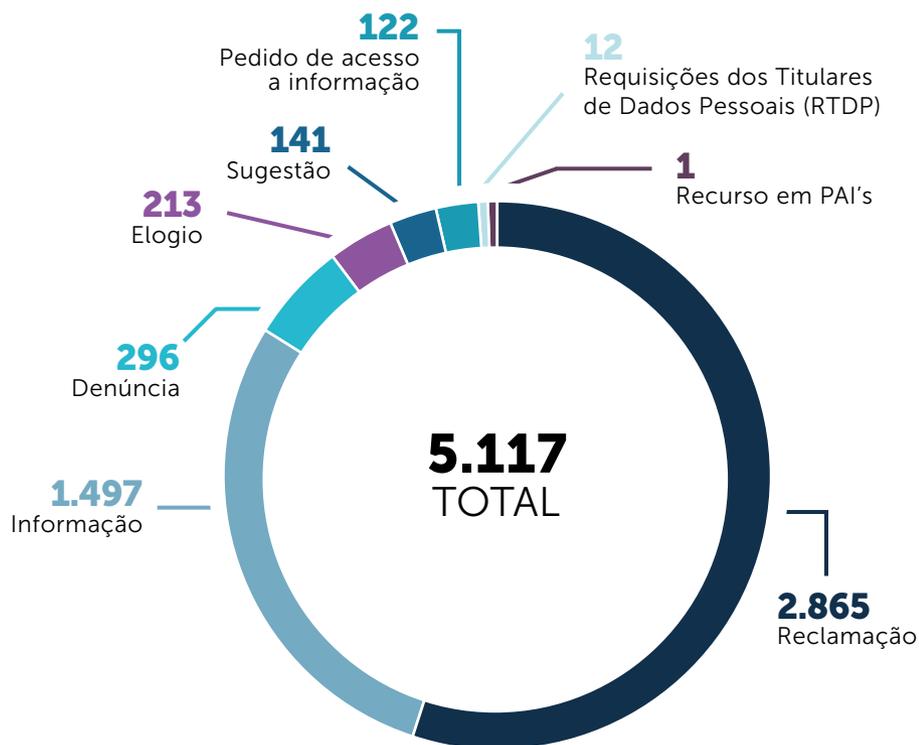
Administrativo **Institucional**

Processos – Demora no Julgamento

Jurisprudência Diário da Justiça Eletrônico

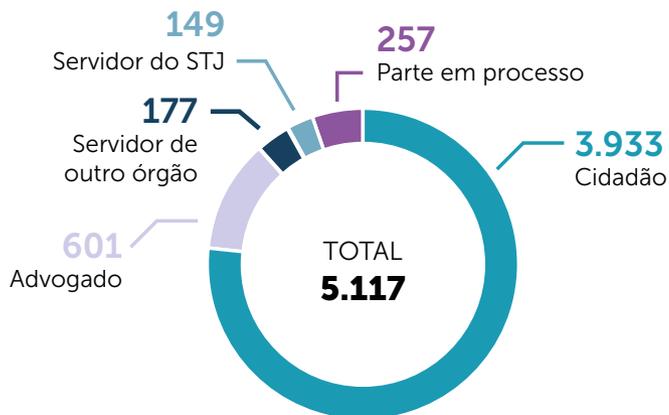
VISÃO GERAL

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES



VISÃO GERAL

RELACIONAMENTO DOS DEMANDANTES COM O STJ



Com base nos resultados apresentados, é possível identificar o perfil mais frequente que utiliza os serviços da Ouvidoria: o cidadão, que envia reclamações especialmente sobre “Acompanhamento Processual” e “Institucional”, isto é, temas relacionados ao Tribunal como um todo. As demandas categorizadas como “Processos – Demora no julgamento” e “Administrativo” ficaram na terceira e quarta posição, respectivamente, dentre as categorias mais demandadas.

As manifestações que tratam de assuntos de competência de outros órgãos representam 42,41% do total, mantendo percentual similar ao do ano anterior. Essas demandas são encaminhadas aos órgãos, ou, devolvidas aos manifestantes, se o encaminhamento não for possível, com as informações necessárias para o contato com o órgão competente.

O Sistema de Ouvidoria (SOU) ainda não possui identificador específico para fins de estatística com relação a Ouvidoria das Mulheres, entretanto, essa evolutiva foi solicitada para a área de desenvolvimento de sistemas.

2. RECEBIMENTO DE DENÚNCIAS

Em 2022, a Ouvidoria do STJ recebeu dez denúncias de fatos relacionados às atribuições do Superior Tribunal de Justiça, dentre o total de 296 denúncias apresentadas no período. Muitas das denúncias recebidas na unidade referem-se a assuntos da competência de outros órgãos, tais como o Ministério Público.

Das denúncias recebidas no período, sete deram ensejo à abertura de sindicância ou processo administrativo. Dessas, três resultaram na imposição de sanção para o denunciado.



3. PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS OFERTADOS PELO STJ

A pesquisa de satisfação dos usuários com os serviços ofertados pelo STJ é um indicador estratégico gerenciado pela Ouvidoria. Em alinhamento com os objetivos da Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-Jud) 2021-2026, os formulários da pesquisa estão disponibilizados na ferramenta Office Forms, a fim de se tornarem mais amigáveis e acessíveis ao público. Os novos instrumentos podem ser acessados na página da Pesquisa de Satisfação.

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

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

Eis o demonstrativo de avaliações respondidas durante o ano de 2022:

Janeiro/2022	168
Fevereiro/2022	641
Março/2022	2.043
Abril/2022	1.689
Maió/2022	1.691
Junho/2022	1.542
Julho/2022	1.021
Agosto/2022	1.537
Setembro/2022	2.359
Outubro/2022	1.638
Novembro/2022	954
Dezembro/2022	675
TOTAL GERAL	15.958

3. PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS OFERTADOS PELO STJ

O resultado médio anual ficou em 89% de satisfação, dentre as 15.958 avaliações, ou seja, superou a meta de 80% do indicador. Acredita-se que esse bom desempenho tenha sido consequência da publicação dos ícones para acesso direto às pesquisas (banners), com um incremento no número de respondentes de uma forma geral.

Entretanto, alguns serviços que possuíam elevado volume de avaliações não obtiveram o mesmo êxito. Por essa razão, algumas unidades, em parceria com a Ouvidoria, têm buscado formas de engajamento de avaliadores para as pesquisas. Focada nisso, desde junho, a Ouvidoria tem realizado estudos de ferramentas e de técnicas de engajamento. No terceiro quadrimestre de 2022, apresentou a iniciativa “Pesquisa de Satisfação 5.0”, aprovada pelo Escritório Corporativo de Projetos, que tem como objetivos:

1. Definir as personas dos usuários de uma amostra de serviços oferecidos pelo STJ e que possuam pesquisa de satisfação ativa.
2. Mapear a jornada de experiência dos usuários desses serviços.

3. Definir os pontos de contato mais relevantes, de acordo com os usuários dos serviços.
4. Analisar a conveniência e oportunidade da adaptação ou alteração do método de coleta da pesquisa, a fim de que eles estejam mais adequados às pessoas, à jornada do usuário e aos pontos de contato.

Ressalta-se que, no ano de 2022, os serviços mais avaliados foram Informações Processuais, Consulta Processual, Balcão Virtual, Museu Escola e Notícias, correspondendo a 79% do total de respostas obtidas.

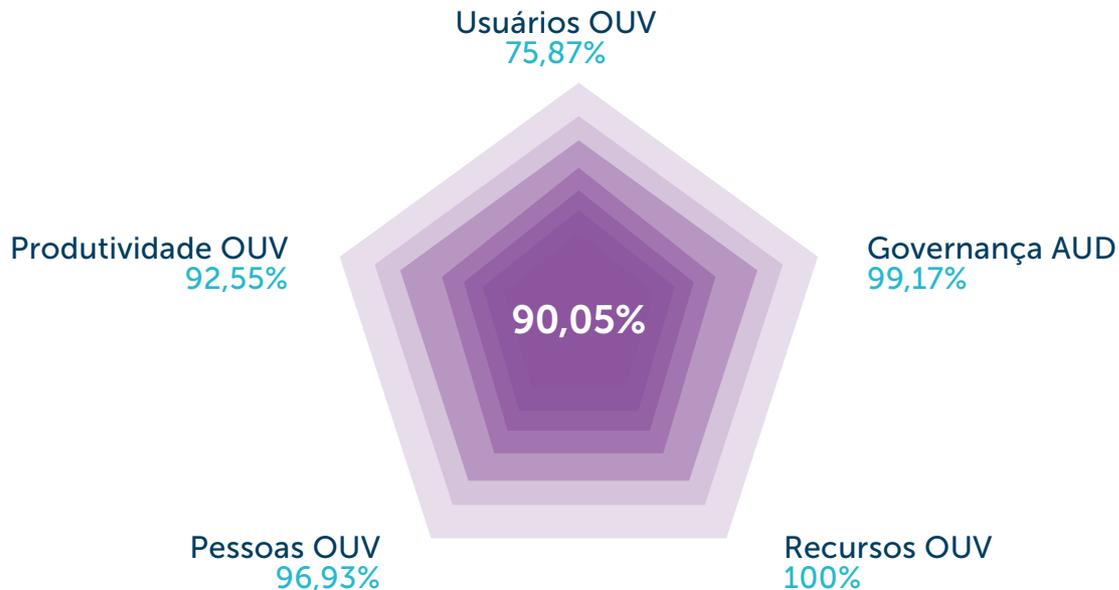
A Ouvidoria apresenta todas as estatísticas em seus relatórios anuais e nos relatórios de gestão do(a) Ministro(a) Ouvidor(a), disponíveis na página da unidade na internet, em www.stj.jus.br/ouvidoria.

4. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

Seguindo a metodologia do Alinhamento Estratégico, já consolidada no Tribunal, a Ouvidoria implementou ações para a melhoria dos resultados setoriais, com o objetivo de contribuir para o alcance dos objetivos institucionais.

O Radar da Estratégia da Ouvidoria em 2022 demonstra o desempenho acumulado do período, em que conseguimos alcançar 90,05% de cumprimento das metas estabelecidas, conforme a figura:

RADAR DA ESTRATÉGIA



5. PROJETOS ESTRATÉGICOS

No último quadrimestre de 2022, a Presidência, em parceria com a Assessoria de Gestão Estratégica (AGE) e a Diretoria-Geral (GDG) do STJ, solicitou às unidades que apresentassem propostas de projetos estratégicos para implantação em 2023/2024.

Atendendo ao pedido, a Ouvidoria apresentou os seguintes projetos:

Nome do projeto	Cronograma	Tipo
Pesquisa de Satisfação 5.0	Fevereiro/2023 a dezembro/2024	Estratégico
Balcão Virtual da Ouvidoria	Março/2023 a fevereiro/2024	Estratégico
Experiência do Usuário nos Portais da Transparência e de Dados Abertos	Fevereiro/2023 a outubro/2023	Estratégico
Linguagem Cidadã no STJ	Fevereiro/2023 a dezembro/2024	Estratégico
Sistema de Recebimento e Tratamento de Denúncias	Fevereiro/2023 a agosto/2023	Estratégico/ Programa Colmeia

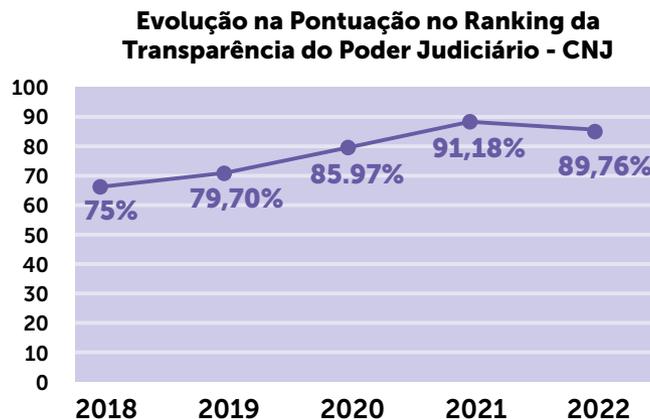
6. RANKING DA TRANSPARÊNCIA DO PODER JUDICIÁRIO

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

Os itens sob avaliação estão distribuídos em nove temas compostos por 84 perguntas, como por exemplo, se os órgãos publicam os objetivos estratégicos, metas e indicadores; os levantamentos estatísticos sobre a atuação do órgão; o calendário das sessões colegiadas; a ata das sessões dos órgãos colegiados; o campo denominado “Serviço de Informações ao Cidadão” em página inicial; as informações sobre licitações e contratos, entre outras.

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

A trajetória do STJ no Ranking está representada no gráfico:



Comparada à última medição, houve uma queda em relação ao percentual de cumprimento e classificação motivada pelo não alcance da pontuação em sete itens que, nos anos anteriores, foram considerados como conformes às regras do Ranking. A pontuação nesses itens não foi alcançada por uma falha no sistema de atualização automática das informações, que já foi sanada pelas unidades responsáveis.

7. PARTICIPAÇÃO EM COMISSÕES

Em razão das suas atribuições e da sua posição diferenciada no organograma, 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 essa unidade possui, torna sua participação fundamental nas diversas iniciativas da Corte. Por isso, durante o ano de 2022, a Ouvidoria participou de várias comissões no STJ.

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

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

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

8. CASOS DE SUCESSO: SUGESTÕES IMPLEMENTADAS

Em 2022, foram apresentadas várias manifestações com sugestões, que resultaram em ações bem-sucedidas nas atividades desenvolvidas pelo STJ. Abaixo, citamos algumas das sugestões implementadas:

- ✓ **Fevereiro/2022** – Permissão para que sejam anexados às manifestações de Ouvidoria arquivos de imagens do tipo .jpg e .png em razão dos *prints* e das fotos de documentos feitos com uso dos aparelhos celulares.
- ✓ **Agosto/2022** – Catalogação das reclamações e sugestões sobre o serviço “Pesquisa Jurisprudência” para análise da unidade e possíveis ajustes.
- ✓ **Agosto/2022** – No serviço “Pesquisa de Jurisprudência”, adição da barra de pesquisa pelo número do informativo e resultado da pesquisa diretamente ao mesmo conteúdo.
Redução do tamanho dos informativos de jurisprudência do STJ e uso de linguagem mais simples.
“No resumo, os espelhos dos acórdãos são reduzidos, otimizando a identificação de todos os documentos buscados pelo sistema. Para conferir o espelho completo do acórdão pesquisado, basta clicar no link com o número do processo.”
- ✓ **Setembro/2022** – Retirada da marca d’água dos acórdãos publicados, sob a justificativa de dificuldade na leitura. Algumas publicações ainda continham a marca. Foi implementada no sistema de publicação de decisões a retirada da marca nos documentos publicados a partir de setembro.
- ✓ **Dezembro/2022** – Publicação das decisões proferidas pelos ministros relatores durante o recesso de fim de ano, de 20 de dezembro a 6 de janeiro, e nas férias de janeiro e julho. Desde 2020, o Tribunal vem publicando no DJE as decisões da Presidência nesses períodos, motivada por uma sugestão recebida por meio da Ouvidoria. Em dezembro de 2022, a medida foi estendida às decisões dos ministros relatores.

AÇÕES DA OUVIDORIA EM 2022

1. CAMPANHA SINAL VERMELHO

No dia 14 de fevereiro de 2022, o Superior Tribunal de Justiça (STJ) formalizou sua adesão à Campanha Sinal Vermelho, que foi lançada em junho de 2020 pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e pela Associação dos Magistrados Brasileiros (AMB), como resultado do grupo de trabalho criado para elaborar estudos e ações emergenciais voltados a ajudar as vítimas de violência doméstica durante a fase do isolamento social, em razão da pandemia da COVID-19.

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

O Ministro Moura Ribeiro, ouvidor à época do evento, declarou que a adesão à Campanha Sinal Vermelho representa uma efetiva aproximação do Poder Judiciário com a

população brasileira e que o Tribunal da Cidadania está empenhado em criar um ambiente receptivo às demandas das vítimas de violência doméstica, conscientizar e capacitar seu corpo funcional para o atendimento dessas mulheres e contribuir para a consolidação de um movimento nacional efetivo de combate à violência contra a mulher.



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

AÇÕES DA OUVIDORIA EM 2022

2. FALE COM O PRESIDENTE – ANO II

Idealizado pelo Ministro Humberto Martins, presidente do STJ e do Conselho da Justiça Federal (CJF), no biênio 2020-2022, para abrir as portas do Tribunal da Cidadania a qualquer cidadão, o projeto “Fale com o Presidente – de mãos dadas: magistratura e cidadania” realizou oito edições em 2022.

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

No total de 17 edições, entre 2021 e 2022, 192 cidadãos de todo o Brasil foram recebidos pelo ministro presidente.

As pautas abordadas em cada encontro variaram de questões processuais e jurídicas a anseios sociais. Independentemente da discussão realizada, houve um mesmo resultado para todos os participantes: a satisfação com a escuta

atenciosa e acolhedora proporcionada pela equipe da presidência do STJ que atuava no Fale com o Presidente.

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



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

AÇÕES DA OUVIDORIA EM 2022

3. EVENTO EM COMEMORAÇÃO AO DIA INTERNACIONAL DA MULHER

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

O então ouvidor do STJ, Ministro Moura Ribeiro, participou da cerimônia, que destacou algumas das principais ações do Tribunal na temática da construção de políticas públicas de proteção ao direito da mulher, como a instituição do programa Humaniza; a pioneira criação, no âmbito dos tribunais, da Ouvidoria das Mulheres e a adesão ao protocolo HeforShe, da Organização das Nações Unidas (ONU).



Figura 3: Evento do Dia Internacional da Mulher. Crédito: Gustavo Lima/STJ

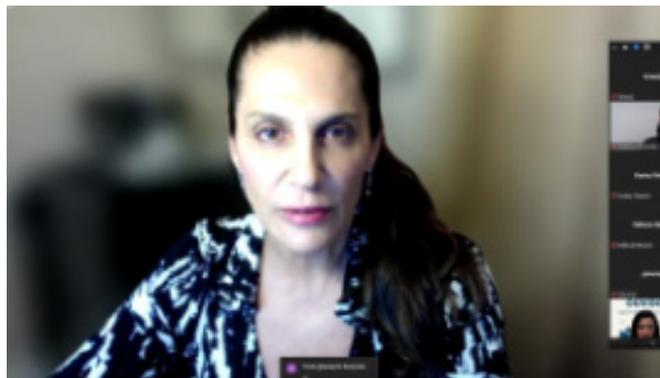


Figura 4: juíza de direito Maria Domitila Manssur durante palestra.

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

AÇÕES DA OUVIDORIA EM 2022

4. SEMINÁRIO ENFRENTAMENTO AO ASSÉDIO MORAL E SEXUAL NO STJ

Promovido dentro do escopo do programa Humaniza STJ, o Seminário Enfrentamento ao Assédio Moral e Sexual integrou a mobilização liderada pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) para a inserção na agenda permanente dos tribunais brasileiros da Semana de Combate ao Assédio e à Discriminação (Resolução CNJ nº 450/2022), prevista para ocorrer anualmente na primeira semana de maio.¹

Durante o seminário, perguntas encaminhadas por servidoras e servidores e outras dúvidas comuns sobre as modalidades de assédio e a atuação do STJ foram respondidas em uma roda de conversa que contou com a participação de juíza auxiliar da Presidência, da ouvidora auxiliar e do chefe da Assessoria de Ética e Disciplina (AED).

Ao explanar os conceitos de assédio moral e sexual, o assessor-chefe da AED, ressaltou haver uma confusão frequente relativa aos papéis do ofensor e da vítima de assédio. “Temos histórico de assédio que pode ocorrer entre pares, sem relação de subordinação. Outra questão relevante é o assédio que também pode, eventualmente,

ocorrer partindo dos subordinados contra o chefe”, observou. A ouvidora auxiliar afirmou que, além do encaminhamento das denúncias para apuração interna, a Ouvidoria do STJ atua para oferecer acolhimento e orientação em episódios de assédio. “Nem tudo, necessariamente, termina em um processo administrativo. Todo mundo, às vezes, fica com receio de procurar a Ouvidoria imaginando que vai ter de formalizar uma denúncia e se tornar parte de um processo”, esclareceu a ouvidora auxiliar.

1. Texto baseado na notícia STJ realiza seminário sobre assédio moral e sexual da Secretaria de Comunicação Social (SCO) publicada na Intranet do STJ em 25 de maio de 2022 – Conexão STJ ed. 1853: https://intranet.stj.jus.br/SGL/jsp/noticias_internas/noticia_detalhe.jsp?seq_noticia=34307

AÇÕES DA OUVIDORIA EM 2022

5. MARATONA DE DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Com o objetivo de levar ao conhecimento da sociedade as atividades desenvolvidas pelas ouvidorias públicas do país, a Rede Nacional de Ouvidorias (ReNOuv) organiza, anualmente, a Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos.²

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

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

2. Texto baseado na notícia Conhecendo as ouvidorias públicas da Secretaria de Comunicação Social (SCO) publicada na Intranet STJ em 24 de maio de 2022 – Conexão STJ ed. 1852 https://intranet.stj.jus.br/SGI/jsp/noticias_internas/noticia_detalhe.jsp?seq_noticia=34295.

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

Em novembro de 2022, o comitê de organização ranqueou as ouvidorias, por categoria, somando-se as visualizações das publicações realizadas. Para cada categoria, foram premiadas três ouvidorias que receberão troféus e certificados expedidos pela Rede Nacional de Ouvidorias. Eis a lista das ouvidorias vencedoras da segunda Maratona em Defesa dos Usuários de Serviços Públicos :³

3. Notícia em <https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2022-11/cresce-participacao-de-ouvidorias-em-maratona-de-servicos-publicos>

AÇÕES DA OUVIDORIA EM 2022

5. MARATONA DE DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Lista das ouvidorias vencedoras da segunda Maratona em Defesa dos Usuários de Serviços Públicos:

CATEGORIA 1

Municípios com população de até 20 mil habitantes:

-  Prefeitura Municipal de Espírito Santo do Turvo (SP), com **10.406 visualizações**;
-  Prefeitura Municipal de Araputanga (MT), com **2.445 visualizações**;
-  Câmara de Vereadores de Iporã do Oeste (SC) com **866 cliques**.

CATEGORIA 2

Municípios com população de 20.001 a 100 mil habitantes:

-  Prefeitura Municipal de Campo Novo do Parecis (MT), com **80.615 visualizações**;
-  Prefeitura Municipal de Nova Odessa (SP), com **9.534**;
-  Câmara Municipal de Embu-Guaçu (SP), com **6.607**.

CATEGORIA 3

Municípios com população de 100.001 e 500 mil habitantes:

-  Ouvidoria Geral do Município de Vitória da Conquista (BA), com **225.333 visualizações**;
-  Câmara Municipal de Itapevi (SP) com **14.699**;
-  Prefeitura Municipal de Várzea Grande (MT), com **1.351**.

CATEGORIA 4

Municípios com população de mais de 500 mil habitantes e ouvidorias estaduais:

-  Ouvidoria da Agência Nacional de Vigilância Sanitária/Anvisa, com **238.944** visualizações;
-  Colégio Pedro II, com **110.821**;
-  Ouvidoria-Geral do Tribunal de Justiça de Pernambuco, com **76.147**.

AÇÕES DA OUVIDORIA EM 2022

6. NOVA CARTA DE SERVIÇOS DO STJ

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

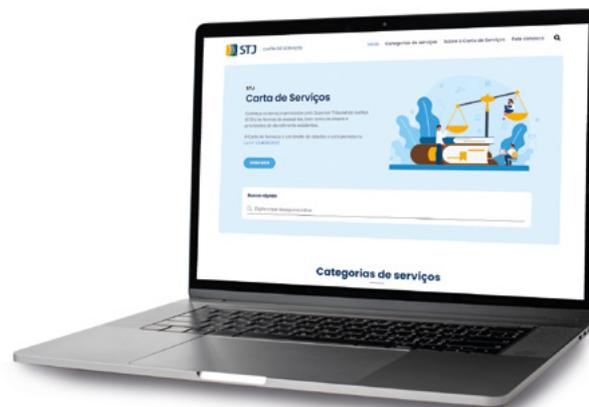
A nova versão da Carta de Serviços reúne informações e orientações sobre os serviços prestados pelo Tribunal e sua forma de utilização, observando o cuidado de se utilizar uma linguagem simples.

As informações estão em um local único e seguro, com orientações claras sobre os serviços, tais como formas e requisitos de acesso, custos e prazos de atendimento. A Carta eliminou a concepção de informações setorizadas, e todo o conteúdo foi checado com as unidades responsáveis pela prestação do serviço antes de ser disponibilizado.

Outro aspecto observado na implementação da Carta de Serviços foi o visual funcional e atrativo, facilitando o acesso às pessoas interessadas. Logo no início da página, é dis-

ponibilizado um campo de busca em que palavras-chaves podem ser inseridas com o intuito de encontrar, de maneira rápida e fácil, informações sobre o serviço.

Além disso, garantindo a inclusão e acessibilidade, também foi disponibilizada uma versão VLibras da Carta de Serviços.



AÇÕES DA OUVIDORIA EM 2022

7. RELATÓRIOS QUADRIMESTRAIS AOS GABINETES

Implementados em agosto de 2021, os relatórios quadrimestrais aos gabinetes de ministras e de ministros oferecem a relação das reclamações sobre demora processual registradas na Ouvidoria STJ e encaminhadas aos gabinetes das senhoras ministras e dos senhores ministros, com informações sobre o andamento dos processos.

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

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



AÇÕES DA OUVIDORIA EM 2022

8. CURSO OUVIDORIAS JUDICIAIS – FUNDAMENTOS E FUNCIONAMENTO NA PRÁTICA

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

Em 2022, por meio das oito turmas abertas, o curso colaborou com a formação de 55 servidores do STJ, apresentando quase 70% de aumento em relação a 2021.

O curso faz parte da trilha “Cursos sobre Ouvidorias do Poder Judiciário” do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), objeto de um outro acordo de cooperação celebrado entre o CNJ e o STJ em novembro de 2020.

AÇÕES DA OUVIDORIA EM 2022

9. SELEÇÃO INTERNA PARA NOVOS SERVIDORES E SERVIDORAS

Em 2022, três novas servidoras passaram a integrar a equipe da Ouvidoria, dando mais diversidade de formação acadêmica ao quadro funcional da unidade, o que enriqueceu e deu mais fôlego às ações realizadas.



AÇÕES DA OUVIDORIA EM 2022

10. EVOLUTIVAS NO SISTEMA DE OUVIDORIA (SOU)

O Sistema de Ouvidoria (SOU) recebeu evolutivas consideráveis em 2022.

Destacam-se:

- ✓ o aprimoramento do sistema de busca (novos filtros);
- ✓ o aperfeiçoamento do mecanismo de encaminhamento de denúncias;
- ✓ a substituição dos assuntos para melhor classificação das demandas e a inclusão de novos tipos de respostas e justificativas, o que trouxe mais transparência para o tratamento dado no SOU às manifestações e permitiu o aprimoramento das estatísticas.



AÇÕES DA OUVIDORIA EM 2022

11. ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA COM O TRF1

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

Nesse sentido de atuação, o acordo de cooperação técnica com o Tribunal Regional Federal da 1ª Região (TRF1) tem por objeto a cooperação técnica e o intercâmbio de dados, conhecimentos, informações e experiências, visando ao fortalecimento e à disseminação de mecanismos de participação, controle social e avaliação social de políticas públicas e serviços públicos, além da conjugação de esforços para viabilizar eventual integração dos sistemas de informação das ouvidorias referidas, e realizar ações de educação com vistas ao desenvolvimento e ao aperfeiçoamento dos servidores envolvidos, mediante a implementação de ações conjuntas ou de apoio mútuo e atividades de interesses comuns.

A celebração do acordo nasceu do interesse demonstrado pela Ouvidoria do TRF1 em utilizar o software do Sistema de Ouvidoria do STJ (SOU-STJ). Esse sistema recebe as mani-

festações de ouvidoria e os pedidos de acesso à informação e as requisições dos titulares de dados pessoais. Ele permite, com um só sistema, o gerenciamento e a emissão de relatórios destes três tipos de demandas. Além disso, o SOU está adaptado para o uso da conta gov.BR, que permite verificar a autenticidade da identidade do manifestante, recurso essencial para as demandas baseadas na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.



AÇÕES DA OUVIDORIA EM 2022

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

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

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

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

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

AÇÕES DA OUVIDORIA EM 2022

13. IV ENCONTRO DE OUVIDORES JUDICIAIS

Em junho de 2022, o ministro ouvidor em exercício e a ouvidora auxiliar Tatiana Aparecida Estanislau de Souza participaram do encontro organizado pelo Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (TJSP), para discutir o papel das ouvidorias no âmbito judicial e extrajudicial, bem como nas cortes superiores.⁴

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



Figura 5: Mesa do evento IV Encontro de Ouvidores Judiciais, promovido pelo TJSP. Crédito: TJSP.

4. Texto baseado na notícia Ministro Moura Ribeiro participa de Encontro de Ouvidores Judiciais publicada pela Secretaria de Comunicação Social (SCO) em 27/06/2022 na Intranet STJ <https://stjus.sharepoint.com/sites/ConexaoSTJ/SitePages/Ministro-Moura-Ribeiro-participa-de-Encontro-de-Ouvidores-Judiciais.aspx>

AÇÕES DA OUVIDORIA EM 2022

14. RELACIONAMENTO COM OUTRAS OUVIDORIAS

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

Em Manaus (AM), ocorreu o primeiro Seminário Nacional de Ouvidorias da Região Norte. Realizado pela Controladoria-Geral da União (CGU) e a Controladoria-Geral do Amazonas (CGE), em parceria com Tribunal de Contas do estado do Amazonas (TCE-AM), o Seminário marca o retorno dos eventos presenciais realizados pela Rede Nacional de Ouvidorias (ReNOuv) com foco em temas como “Proteção ao Denunciante” e “Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais”.

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

Em Campo Grande (MS), nos dias 14 e 15 de junho, foi realizada a 2ª edição dos Seminários Nacionais de Ouvidoria. O evento, fruto de parceria com a Controladoria-Geral do Município (CGM), reuniu ouvidores, servidores de ouvidorias e representantes dos poderes Executivo e Legislativo Municipal, Estadual e Federal de vários locais do País, para discutir temas atuais e de grande relevância para o aprimoramento das ouvidorias públicas de toda a Federação.

Nos dias 9, 10 e 11 de novembro de 2022, a Ouvidoria do STJ participou do XXV Congresso Brasileiro de Ouvidores - “A Institucionalização da Ouvidoria Brasileira: Conquistas e Desafios”, realizado em Fortaleza (CE). O evento tratou de questões relevantes para o exercício da ouvidoria, como marcos regulatórios; o compromisso com a dignidade humana; o valor deste instrumento de cidadania na visão do gestor, e a construção da experiência do cliente.

Na ocasião, houve o lançamento da 5ª edição da Revista Científica da ABO com 13 artigos de estudos sobre a atuação das ouvidorias em instituições no país. Dentre eles está o artigo escrito pela ouvidora auxiliar do STJ em conjunto com colegas do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE). A publicação foi distribuída no Congresso, em versão virtual, e está disponível para download no site da associação (<https://revista.abonacional.org.br/revista>).

A ouvidora auxiliar do STJ esteve presente, juntamente com outros colegas da área, nas oficinas temáticas sobre diversidade e inclusão; MBA em Ouvidoria pública; comunicação assertiva; saúde mental em tempos de pandemia, desjudicialização e Ouvidoria e princípios do ESG (*Environmental, Social and Governance*), esta última conduzida pela ouvidora auxiliar do STJ em conjunto com colegas de outras ouvidorias.

AÇÕES DA OUVIDORIA EM 2022

15. VISITAS À OUVIDORIA

Durante o ano de 2022, recebemos visitas de representantes das Ouvidorias dos Tribunais Regionais Eleitorais do Pará, do Ceará e do Paraná. Durante os encontros foram apresentados os sistemas e as rotinas de trabalho, bem como os normativos internos e os casos de atendimento.



Figuras 6,7 e 8 - Visitas das Ouvidorias dos TRE's do Ceará, Pará e Paraná, respectivamente. Acervo Ouvidoria STJ.

A ouvidora auxiliar do STJ, Tatiana Aparecida Estanislau de Souza, retribuiu a visita ao Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE), sendo recebida pelo presidente do Tribunal, desembargador Inácio Alencar Cortez Neto, e pelo ouvidor regional eleitoral, juiz David Sombra Peixoto, acompanhados do diretor-geral, Hugo Filho.

Em uma ação integrada de benchmarking, reuniram-se as equipes das ouvidorias judiciais do TRE-CE e do STJ. O encontro teve como pauta: sistemas de ouvidorias, integração das equipes, compartilhamento de experiências e tratativas acerca da possibilidade de parceria para criação sincronizada de Conselho de Usuários no âmbito do Poder Judiciário.



Figura 9 - Visita da ouvidora auxiliar do STJ ao TRE-CE. Acervo Ouvidoria STJ.



STJ
SUPERIOR
TRIBUNAL DE JUSTIÇA