



**STJ**  
SUPERIOR  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

# RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES

OUVIDORIA 2023



## 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**  
Ministro **João Otávio de Noronha**  
Ministro **Humberto Eustáquio Soares Martins**  
Ministro Antonio **Herman de Vasconcellos e Benjamin**  
Ministro **Luis Felipe Salomão**  
Ministro **Mauro Luiz Campbell Marques**  
Ministro **Benedito Gonçalves**  
Ministro **Raul Araújo Filho**  
Ministra Maria **Isabel Diniz Gallotti Rodrigues**  
Ministro **Antonio Carlos Ferreira**  
Ministro Ricardo **Villas Bôas Cueva**  
Ministro **Sebastião Alves dos Reis Júnior**  
Ministro **Marco Aurélio Gastaldi Buzzi**  
Ministro **Marco Aurélio Bellizze Oliveira**  
Ministro **Sérgio Luiz Kukina**  
Ministro Paulo Dias de **Moura Ribeiro**  
Ministra **Regina Helena Costa**  
Ministro **Rogério Schietti Machado Cruz**  
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 **Teodoro Silva Santos**  
Ministro José **Afrânio Vilela**  
Ministra **Daniela Rodrigues Teixeira**

## COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA

**Rogério Schietti Machado Cruz** (Ministro Ouvidor)  
Luiz Alberto **Gurgel de Faria** (Ministro Ouvidor Substituto)  
**Valéria Ferraz Guimarães** (Ouvidora auxiliar)  
**Tatiana Aparecida Estanislau de Souza** (Assessora da Ouvidoria)  
**Julierne Lopes Velez** (Assistente)  
**Alda Souza Figueredo** (Servidora)  
**Gisele Mesquita Aragão** (Servidora)  
**Maria de Fátima Venceslau de Castro** (Servidora)  
**Mariana Yuka Akamine** (Servidora)

## PROJETO GRÁFICO

Coordenadoria de Multimeios

# SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>4</b>
1. Estatísticas da Ouvidoria .....	5
1.1. Estatísticas das demandas recebidas na unidade .....	5
1.2. Estatísticas da pesquisa de satisfação com os serviços ofertados pelo STJ.....	9
2. Atuação no planejamento estratégico do STJ.....	10
2.1. Alinhamento Estratégico da Ouvidoria e resultados .....	10
2.2. Projetos Estratégicos.....	11
2.3. Ranking da Transparência do Poder Judiciário .....	12
3. Ações da Ouvidoria.....	13
3.1. Lançamento do Atendimento em Libras.....	13
3.2. Comemoração do Dia do Ouvidor: vídeo institucional para divulgação de ações realizadas pela Ouvidoria .....	13
3.3. Pesquisa de Percepção sobre o STJ .....	14
3.4. III Maratona de Defesa dos Direitos do Usuário de Serviços Públicos .....	15
3.5. Oficina para melhoria dos serviços da Ouvidoria .....	17
3.6. Apoio e promoção de eventos institucionais .....	17
3.6.1 Palestra: Proteção e Prevenção da Violência Contra a Mulher.....	17
3.6.2. Roda de Conversa: Publicação da Política de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual, e da Discriminação.....	18
3.6.3. Curso: Ouvidorias Judiciais – Fundamentos e funcionamento na Prática.....	19
3.6.4. Palestra: Sinal Vermelho – um debate sobre violência doméstica.....	20
3.7. Sugestões Implementadas.....	21
3.8. Formação continuada da equipe.....	24
3.9. Evolutivas no Sistema de Ouvidoria (SOU) .....	25
4. Comissões e Parcerias institucionais .....	26
4.1. Participação em comissões .....	26
4.2. Parcerias com outras Ouvidorias.....	29
4.3. Visitas recebidas na Ouvidoria.....	31

## INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça (STJ), regulamentada pela Resolução STJ/GP nº 9, de 18 de março de 2021, é a unidade responsável pelo diálogo da sociedade com todos os setores do Tribunal. Nesse sentido, atua mediante o recebimento de manifestações e o fornecimento de informações institucionais levantadas junto ao corpo funcional incluindo ministras, ministros, servidoras, servidores, colaboradoras e colaboradores.

A Ouvidoria opera como instrumento de gestão participativa e transparente, visando ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à sociedade pelo Tribunal. É a unidade gestora dos indicadores estratégicos “Imagem do STJ”, “Satisfação com os Serviços do STJ” e “Transparência Institucional”. Razão pela qual 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 2023 iniciou sob a gestão da Ministra Regina Helena Costa, que ocupou o cargo de Ministra Ouvidora até novembro, e foi sucedida pelo Ministro Rogerio Schietti Cruz, cujo mandato vai até novembro de 2024.

Dentre as muitas frentes de trabalho, no último ano a atuação da unidade foi marcada por fortalecer e desenvolver a organização dos serviços prestados. A equipe participou de diversas ações educacionais voltadas à inovação das atividades e à reformulação de métodos. Além disso, outro ponto de destaque foi o fortalecimento das medidas de controle e acolhimento para o enfrentamento dos casos de assédio e discriminação.

Ao término do ano civil apresentamos o relatório das ações realizadas no período

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

# 1. ESTATÍSTICAS DA OUVIDORIA

## 1.1. ESTATÍSTICAS DAS DEMANDAS RECEBIDAS NA UNIDADE

Apresentamos aqui o quantitativo de atendimentos realizados no ano de 2023.

Os dados estão disponíveis em nossa página na internet, em um painel dinâmico, customizável e atualizado diariamente com informações coletadas diretamente do banco de dados do sistema de Ouvidoria. As fontes dos dados apresentados neste título foram retiradas do painel dinâmico.

**QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS NA OUVIDORIA**

TOTAL		VIA SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	
JAN/23	314	JAN/23	5
FEV/23	321	FEV/23	8
MAR/23	502	MAR/23	20
ABR/23	276	ABR/23	12
MAI/23	375	MAI/23	24
JUN/23	330	JUN/23	10
JUL/23	309	JUL/23	18
AGO/23	338	AGO/23	14
SET/23	272	SET/23	11
OUT/23	339	OUT/23	13
NOV/23	281	NOV/23	15
DEZ/23	162	DEZ/23	7
<b>TOTAL</b>	<b>3.819</b>	<b>TOTAL</b>	<b>157</b>

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.

Dos 157 Pedidos de Acesso à Informação - PAI atendidos em 2023, houve a interposição de três recursos. Destes, um foi deferido e dois foram indeferidos segundo as restrições de concessão definidas pela legislação aplicada. O tempo médio de resposta às demandas recebidas no período foi de 6 dias. Observamos que 57,86% das solicitações apresentam relação direta com o STJ. E apenas 42,13% das demandas se referem a temas e competências de outros órgãos públicos. A tabela abaixo detalhe essa questão.

Pertinência das demandas	
Relativas ao STJ	2.210 (57,86%)
Área meio	936 (42,35%) das demandas referentes ao STJ
Área fim	1.274 (57,64 %) das demandas referentes ao STJ
Relativas a outros órgãos	1.609 (42,13%)
<b>TOTAL</b>	<b>3.819 (100%)</b>

Na classificação por assunto das demandas de competência do Tribunal, temos a seguinte distribuição:

Orientação Jurídica **Decisões** Pesquisa Processual

# Demora no Julgamento

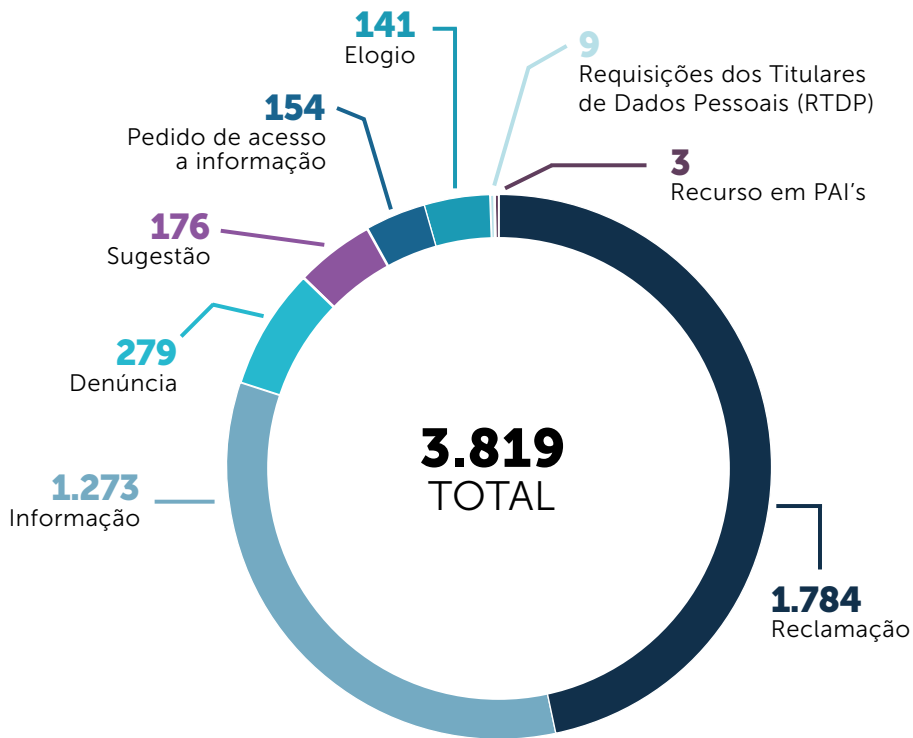
Localização/Contato/Funcionamento Institucional

Atendimento **Serviços e informações**

Sistema Consulta Processual **Site**

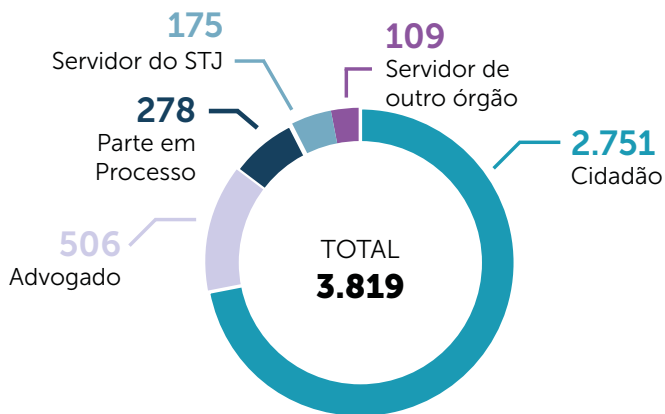
## TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

Considerando os tipos de manifestação, as reclamações aparecem como a principal demanda registrada na Ouvidoria, conforme demonstrado abaixo.



## RELACIONAMENTO DOS DEMANDANTES COM O STJ

Em relação ao tipo de vínculo que as pessoas que demandam a Ouvidoria têm com o STJ, registra-se a seguinte distribuição:



De acordo com os dados, podemos registrar que, em geral, o público que busca a unidade é formado pelo público externo que traz reclamações sobretudo quanto à demora no julgamento de processos judiciais, também sobre serviços e informações sobre as unidades e sobre o sistema de consulta processual.

Vale registrar que as manifestações que tratam de assuntos de competência de outros órgãos obtiveram uma diminuição sutil se comparadas ao resultado do último ano. Elas somaram 41,97% do total, comparada com a parcela de 42,41% do ano anterior. Nestes casos, sempre que possível respondemos aos manifestantes quais seriam os órgãos competentes para resolução do caso, junto com o contato.

Com relação a Ouvidoria das Mulheres, o Sistema de Ouvidoria (SOU) já possui um marcador específico para fins de estatística. Em 2023 recebemos 7 manifestações por este canal. Com relação aos casos de discriminação, recebemos 6 manifestações.



## 1.2. ESTATÍSTICAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS OFERTADOS PELO STJ

A pesquisa de satisfação dos cidadãos com os serviços ofertados pelo STJ é outro dado gerenciado pela Ouvidoria. Os formulários da pesquisa estão disponibilizados na ferramenta Office Forms e são atualizados conforme solicitação das unidades responsáveis pelos serviços ou produtos.

Os comentários deixados na pesquisa de satisfação são cadastrados no sistema de Ouvidoria (SOU-STJ) e tratados, para fins de análise da viabilidade de implantação.

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

A seguir apresentamos o demonstrativo de avaliações respondidas em 2023, em que se vê um percentual de 89% de satisfação com os serviços do STJ.

Janeiro/2023	621
Fevereiro/2023	983
Março/2023	1.351
Abril/2023	1.067
Maió/2023	1.246
Junho/2023	1.145
Julho/2023	1.090
Agosto/2023	1.338
Setembro/2023	1.256
Outubro/2023	996
Novembro/2023	1.480
Dezembro/2023	1.138
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>13.711</b>

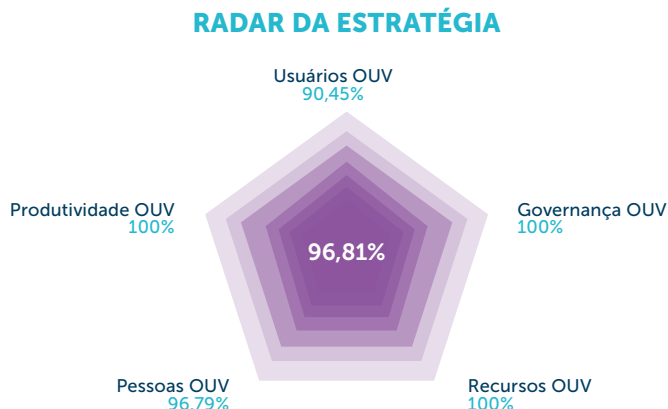
Fonte: **Painel Dinâmico da Pesquisa de Satisfação** – Quantitativo de respostas do indicador de satisfação com os serviços do STJ.

## 2. ATUAÇÃO NO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DO STJ

### 2.1. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO DA OUVIDORIA E RESULTADOS

Atenta ao Plano Estratégico STJ 2021-2026, a Ouvidoria pauta sua atuação de forma a atuar na direção em que possa contribuir da melhor forma para o alcance dos objetivos e indicadores institucionais. E tudo isso seguindo a metodologia do alinhamento estratégico já consolidada no Tribunal.

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



Como observado acima, alcançamos o cumprimento de 96,81% das metas estabelecidas para o ano de 2023. Desse resultado, importa ressaltar que no critério “Usuários OUV” há indicadores em nível aceitável, por isso a sinalização em cor amarela, para os quais a unidade executa ações de melhoria, bem como inovação.

Indicadores dos critérios “Pessoas”, “Produtividade”, “Governança” e “Recursos”, sinalizados com a cor verde, registram o alcance das metas definidas para o último ano. Aqui, ganha destaque o excelente desempenho dos indicadores “Recursos às solicitações do SIC”, “Conclusão das manifestações” e “Agilidade no atendimento”, que são voltados para uma prestação eficiente e ágil dos serviços da Ouvidoria.

## 2.2. PROJETOS ESTRATÉGICOS

Em 2023 a Ouvidoria estava como responsável por cinco projetos estratégicos. Devido à redução do número de servidores lotados na unidade, os projetos **Pesquisa de Satisfação 5.0** e **Linguagem Cidadã no STJ** foram replanejados para 2024.

Além desses, outras ações estratégicas foram tocadas, conforme capacidade operacional da equipe, foram eles: **Balcão Virtual da Ouvidoria e Sistema de Recebimento e Tratamento de Denúncias**. O projeto **Experiência do Usuário nos Portais da Transparência e de Dados Abertos** foi cancelado.

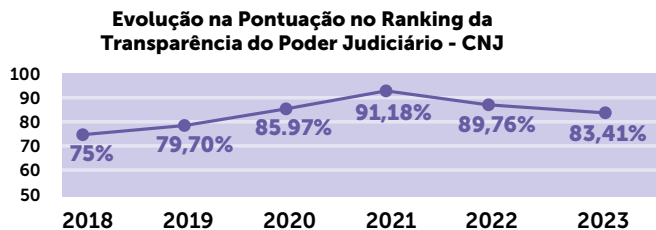


### 2.3. RANKING DA TRANSPARÊNCIA DO PODER JUDICIÁRIO

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

Em 2023, os itens avaliados estavam divididos em nove tópicos, abrangendo um total de 84 perguntas. A trajetória do STJ no Ranking está representada no gráfico abaixo:

Comparada à medição de 2022, houve uma queda em relação ao percentual de cumprimento e classificação em 2023, com mensuração final de 83,41%. O resultado foi comprometido em razão do formato do envio dos links de avaliação, seguindo as orientações contidas no Glossário do CNJ. Visando o aprimoramento da pontuação, a Ouvidoria elaborou ações juntamente com as unidades responsáveis pela publicação dos dados, no sentido de evoluir na comprovação de atendimento aos itens aferidos no ranking da transparência.



## 3. AÇÕES DA OUVIDORIA

### 3.1. LANÇAMENTO DO ATENDIMENTO EM LIBRAS

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

Com o novo serviço, as pessoas que se comunicam em Libras podem entrar em contato com a unidade enviando um vídeo por e-mail ou pelo WhatsApp.

Após receber o vídeo, a Ouvidoria solicita o serviço de um intérprete de Libras, e a transcrição da mensagem é registrada no sistema próprio para adotar as medidas necessárias. Após o tratamento da questão, as respostas também são gravadas em Libras e encaminhadas à pessoa requerente pelo mesmo canal da manifestação inicial.

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

### 3.2. COMEMORAÇÃO DO DIA DO OUVIDOR: VÍDEO INSTITUCIONAL PARA DIVULGAÇÃO DE AÇÕES REALIZADAS PELA OUVIDORIA

Em homenagem ao mês da mulher e, também, ao Dia do Ouvidor, em março de 2023 a unidade destacou a importância do trabalho, com especial atenção às demandas relacionadas ao público feminino, que foram desenvolvidas na Ouvidoria.

Nesse sentido, a Coordenadoria de TV e Rádio produziu um vídeo que mostra as **ações realizadas pela Ouvidoria**, com entrevistas da ministra Regina Helena Costa, Ouvidora do STJ no período, e da ministra Assusete Magalhães, Ouvidora da Corte em 2020.

### 3.3. PESQUISA DE PERCEPÇÃO SOBRE O STJ

A Pesquisa de Percepção avaliou como as pessoas que utilizam os serviços do STJ percebem a atuação da Corte. A pesquisa foi direcionada a promotoras, promotores, procuradoras, procuradores, defensoras e defensores públicos, advogadas, advogados, bem como às magistradas, magistrados, servidoras e servidores da justiça comum federal e estadual.



Realizada em maio de 2023, a iniciativa faz parte do plano estratégico do STJ e está alinhada às diretrizes do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) para o Poder Judiciário e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030 da ONU.

A ação é uma forma de permitir a participação social, que é um instrumento importante para a identificação de questões que podem ser aprimoradas e para o aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo STJ.

### 3.4. III MARATONA DE DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Com o intuito de informar à sociedade sobre as atividades realizadas pelas ouvidorias públicas do país, a Rede Nacional de Ouvidorias organiza anualmente a Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos. Na edição de 2023, a Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça conquistou o segundo lugar na III Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos.

O projeto premiado foi executado pela Ouvidoria com a colaboração da Coordenadoria de Mídias da Secretaria de Comunicação Social do STJ, encarregada da administração das redes sociais do Tribunal.

Em 2023, o desafio da maratona consistia em criar conteúdo para mídias sociais relacionados ao combate à discriminação no serviço público. A ideia era que as entidades publicassem materiais sobre esse tema em suas redes sociais. A participação na maratona proporciona uma oportunidade de divulgar o trabalho das ouvidorias de maneira mais visual e acessível, que é a linguagem comumente utilizada nas redes sociais.

A competição envolve a publicação de postagens relacionadas ao tema ao longo de um determinado período, juntamente com a medição do número de visualizações. Uma vantagem notável em aderir à maratona é a maior aproximação com o público, uma vez que o alcance das postagens nas redes sociais é consideravelmente superior ao de uma notícia convencional.

### 3.5. OFICINA PARA MELHORIA DOS SERVIÇOS DA OUVIDORIA

A equipe da Ouvidoria realizou uma oficina colaborativa com o objetivo de fazer melhorias no fluxo de trabalho da unidade. Conseqüentemente, na entrega de valor público aos serviços prestados.



Foto 1 – Participantes da Oficina de Design Thinking  
Créditos: Lucas Pricken/STJ

A ação interna, coordenada pela CEFOR, utilizou a metodologia de Design Thinking, que tem como condição essencial o uso da inteligência coletiva para descoberta, ideiação e prototipação de soluções. Neste intuito, servidores de unidades parceiras da Ouvidoria participaram da oficina, tais como Secretarias Judiciária e de Administração, Assessorias de Gestão Estratégica e de Apoio a Julgamentos, e da Comissão de Acessibilidade.

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



### 3.6. APOIO E PROMOÇÃO DE EVENTOS INSTITUCIONAIS

#### 3.6.1. PALESTRA: PROTEÇÃO E PREVENÇÃO DA VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER

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



Foto 2 - Palestrantes Fábio Angelim, juíza Rejane Zenir Jungbluth Teixeira Suxberger e Tatiana Estanislau.  
Créditos: Gustavo Lima/STJ

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

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

### 3.6.2. RODA DE CONVERSA: PUBLICAÇÃO DA POLÍTICA DE PREVENÇÃO E ENFRENTAMENTO DO ASSÉDIO MORAL, DO ASSÉDIO SEXUAL, E DA DISCRIMINAÇÃO

O evento ocorreu após a publicação da Instrução Normativa STJ/GP n. 17/2023, que instituiu a Política de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação.



Foto 3- Palestrantes Lener Taplion Silva Azevedo e Dra. Ana Lúcia Andrade Aguiar e a mediadora Valéria Ferraz Guimarães  
Créditos: Emerson Leal/STJ

A roda de conversa foi mediada pela ouvidora auxiliar, Valéria Ferraz Guimarães, com o objetivo de debater as diferentes formas de assédio e discriminação. Contou ainda com a apresentação da juíza auxiliar do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), Ana Lúcia Andrade de Aguiar, que compartilhou dados da última pesquisa sobre assédio e discriminação no Poder Judiciário.

Também participou da mesa de debate o assessor-chefe da Assessoria de Ética e Conduta (AEC), Lener Taplion, que abordou casos e explicou a tipificação de condutas. Além das diretrizes para atuação diante do assédio e da discriminação, a instrução normativa criou a Comissão de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação, bem como a Semana de Combate ao Assédio e à Discriminação no STJ. Conforme previsto na norma, a Ouvidoria é o principal canal institucional para acolhimento, escuta e acompanhamento de denúncias, sempre preservando o sigilo dos denunciantes.

### **3.6.3. CURSO: OUVIDORIAS JUDICIAIS – FUNDAMENTOS E FUNCIONAMENTO NA PRÁTICA**

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

Em 2023, o curso colaborou com a formação de 105 servidores do STJ e 19 colaboradores. O curso faz parte da trilha “Cursos sobre Ouvidorias do Poder Judiciário” do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), objeto de um outro acordo de cooperação celebrado entre o CNJ e o STJ em novembro de 2020.

### 3.6.4. PALESTRA: SINAL VERMELHO – UM DEBATE SOBRE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA

Realizado em novembro de 2023, o evento foi coordenado durante a transição de gestão dos ministros ouvidores. Assim, contou com a colaboração da Ministra Regina Helena Costa e do Ministro Rogerio Schietti.



Foto 4 - Vista do público e mesa no evento  
Créditos: Raphael Luz/STJ

O objetivo do evento foi debater a proteção e prevenção da violência contra a mulher, fortalecendo a conscientização sobre os direitos femininos. A ação abordou o tema: a relevância da palavra da vítima e a presunção de vulnerabilidade na violência doméstica e familiar contra mulher. Participaram da mesa de debate Adriana Alves dos Santos Cruz, juíza do Tribunal Regional Federal da 2ª Região (TRF 2); Renata Gil de Alcantara Videira, juíza do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro (TJRJ); e a atriz e ativista nas causas dos direitos das mulheres e meninas, Luiza Brunet. A mediação das falas ficou por conta do Ministro Rogerio Schietti, Ouvidor já empossado à época.

A ação foi aberta tanto para o público interno como para o público externo, visando ampliar esse debate para toda a sociedade brasileira.

### 3.7 SUGESTÕES IMPLEMENTADAS

Dentre as manifestações recebidas na Ouvidoria, as sugestões são oportunidades para o aprimoramento do Tribunal, por levantar ideias e propor medidas de melhoria.

A seguir, as sugestões recebidas e implementadas em 2023.

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

Sugestão	Medidas	Responsável
Criação de posto de brigadistas nas proximidades do restaurante durante os horários de maior circulação de pessoas.	Acréscimo de um novo posto de brigadistas na saída do restaurante.	Secretaria de Polícia Judicial
Transformação do banheiro da sala coletiva 1 (2º Andar do Prédio da Administração) em banheiro sem distinção de gênero. O espaço era de uso individual e reservado. Assim, a modificação permitiria que todas as pessoas no espaço teriam um banheiro perto, sem maiores deslocamento.	Instalação de nova placa no sanitário sinalizando a possibilidade de uso por todos os gêneros.	Secretaria de Administração
Criação de espaços para convivência ao ar livre, como mesas e cadeiras, permitindo que as pessoas possam se sentar por alguns minutos ou mesmo fazer refeições.	Inclusão na lista de projetos para elaboração da Seção de Arquitetura no plano de 2024.	Secretaria de Administração
Modificação na divulgação dos cursos do Centro de Formação e Gestão Judiciária. Medida para reduzir a quantidade de e-mail enviados pela unidade com divulgação isolada e sobrecarga de correspondências encaminhadas aos servidores	Unificação da divulgação. A unidade passou a enviar um e-mail por dia com todos os eventos abertos para inscrição.	Centro de Formação e Gestão Judiciária
Atualização de todos os telefones das unidades na intranet.	A Unidade iniciou as providências para a atualização/verificação das listas de contatos junto às unidades.	Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

<p>Adesão do STJ à Campanha "Maio Laranja", instituída pela Lei n. 14.432, de 3 de agosto de 2022</p>	<p>Incluído juntamente com as ações do Sistema de governança Institucional de Direitos Humanos - Humaniza.</p>	<p>Presidência</p>
<p>Correção no conceito do termo ano civil constante no Glossário disponibilizado no site do STJ.</p>	<p>Constatado o equívoco, foi feita a correção sendo a definição correta de ano civil a constante na Lei 810/49.</p>	<p>Secretaria de Jurisprudência</p>
<p>Sugestão para incluir os estagiários no módulo localizar pessoas na Intranet e a criação de um espaço com um link para a página da unidade na Intranet</p>	<p>Inclusão no Comitês de priorização de tarefas da STI</p>	<p>Secretaria de Gestão de Pessoas/ Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação</p>

### 3.8. FORMAÇÃO CONTINUADA DA EQUIPE

A equipe da Ouvidoria participou de várias capacitações e vários eventos durante o ano de 2023 para aprimorar competências técnicas e comportamentais, medidas importantes para evolução dos serviços e do modelo de gestão.

Podemos destacar os cursos:

- Comunicação Não-violenta
- Linguagem Simples
- Liderança e Gestão de equipes híbridas
- Utilização da metodologia OKR (*objectives and key results*)
- Aplicação da LGPD na prática
- Dinâmica dos Precedentes Qualificados
- Letramento Racial
- Linguagem Inclusiva
- Elaboração de atos normativos

Também houve a participação em eventos e seminários com temáticas de ouvidorias, defesa do usuário, laboratórios de inovação, gênero, raça, violência doméstica, combate ao capacitismo, análise de dados em pesquisas.



### 3.9. EVOLUTIVAS NO SISTEMA DE OUVIDORIA (SOU)

Visando a melhoria do desempenho do sistema de tratamento das demandas, tanto para o público usuário, quanto para equipe que trabalha na gestão, foram identificadas e implementadas medidas de evolução do aplicativo.

Das alterações realizadas em 2023, destaca-se a criação de marcadores para identificar as manifestações enviadas pelo CNJ, as relacionadas à Ouvidoria das Mulheres e as afetas à política de prevenção e enfrentamento ao assédio moral, ao assédio sexual e a discriminação. Esses marcadores ajudam no controle e geração de relatórios estatísticos das manifestações.



## 4. COMISSÕES E PARCERIAS INSTITUCIONAIS

### 4.1. PARTICIPAÇÃO EM COMISSÕES

Em razão das atribuições e da posição diferenciada no organograma do Tribunal, o relacionamento com as demais unidades administrativas do STJ é imprescindível à Ouvidoria. Da mesma forma, o olhar externo e a experiência singular e, ao mesmo tempo, multifacetada que a unidade possui, torna fundamental a participação da unidade nas diversas iniciativas da Corte.

No ano de 2023, a Ouvidoria continuou ou iniciou sua participação em vários comitês e comissões no STJ.

Nome	Ato normativo	Objetivo
<b>Comitê Gestor de Diversidade, Respeito e Solidariedade – Programa Humaniza</b>	Instrução Normativa STJ/GP n. 16 de 13 de abril de 2023	Tem como objetivo desenvolver ações para dar efetividade, no que couber, aos aspectos relacionados ao calendário de Direitos Humanos, sendo o Comitê responsável por ações de igualdade de gênero, participação institucional feminina e eliminação da violência contra a mulher; diversidade, inclusão social, igualdade racial e participação institucional de negros, pardos e grupos étnicos que integram a força de trabalho do STJ; respeito e solidariedade; e prevenção ao assédio moral e sexual e à discriminação. O programa é mais um instrumento de promoção dos direitos humanos e de busca pela eliminação das desigualdades, somando forças à atuação da Ouvidoria e outros Comitês. Atualmente o Comitê estuda iniciativas dentro das temáticas Diversidade e Discriminação.
<b>Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais</b>	Resolução STJ/GP n. 5 de fevereiro de 2023	Responsável pelo processo de implementação da Lei Geral de Proteção de Dados no Superior Tribunal de Justiça.

Nome	Ato normativo	Objetivo
<b>Comitê Gestor de Crises Cibernéticas no Superior Tribunal de Justiça</b>	Resolução n. 12 de 27 de abril de 2023	Competente para direcionar e conduzir ações de tratamento e respostas a incidentes críticos de segurança da informação.
<b>Laboratório de Inovação e dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável – LIODS</b>	Portaria STJ/GP n.12 de 14 de janeiro de 2022	Com a finalidade de buscar o atendimento dos objetivos estratégicos do STJ em conformidade com o Plano Estratégico 2021-2026, o LIODS tem propõem-se a 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. Visa ainda: propor r mudanças estruturais e sistêmicas que resultem na melhoria dos serviços públicos ofertados pelo STJ à sociedade; propor medidas de ampliação dos mecanismos de transparência e eficiência do STJ a partir das soluções encontradas. Sendo integrante do LIODS, as membras da Ouvidoria foram avaliadoras do Prêmio INOVASTJ que premia as práticas e ideias inovadoras que possam contribuir para melhoria dos serviços do Superior Tribunal de Justiça (STJ).
<b>Comissão para realização da Pesquisa de Clima Organizacional e Satisfação dos Servidores do STJ</b>	Portaria STJ/GDG n. 741 de 15 de setembro de 2023	Promove a coleta e análise de dados, e tem a atribuição de apresentar os resultados da pesquisa de clima e satisfação do STJ. A pesquisa é realizada a cada dois anos, foi aplicada em setembro de 2023, com o slogan "Por um Tribunal melhor". do estudo. O trabalho visa subsidiar a mensuração dos indicadores estratégicos de clima organizacional, relacionado ao objetivo estratégico valorizar as pessoas, integrantes do Plano STJ 2021-2026.

Nome	Ato normativo	Objetivo
<b>Comitê de governança da estratégia</b>	Instrução Normativa STJ/GDG n.22 de 11 de setembro de 2023	Integra o sistema de governança e gestão do Superior Tribunal de Justiça e tem caráter deliberativo.
<b>Comitê de governança de compliance e integridade – comitê gestor de obrigações de compliance</b>	Instrução Normativa STJ/GP n.13 de 24 de março de 2023	Compete a garantia de recursos necessários para estabelecer, implementar, operar e manter o sistema de compliance. Além disso, aprova a política e patrocina a cultura de compliance

## 4.2. PARCERIAS COM OUTRAS OUVIDORIAS

A Ouvidoria STJ, marcou presença nos Seminários Nacionais de Ouvidoria, ocorridos em Fortaleza (CE) e Belo Horizonte (MG).

O evento é promovido pela Rede Nacional de Ouvidorias, capitaneados pela Ouvidoria Geral da União (OGU-CGU), e reuniu ouvidorias, ouvidores, servidoras, servidores de ouvidorias e representantes do Poder Judiciário Federal e Estadual e dos Poderes Executivo e Legislativo Municipal, Estadual e Federal de vários locais do país, para discutir temas atuais e de grande relevância para o aprimoramento das ouvidorias públicas de toda a Federação. Em 2023 foi destaque a temática “Ouvidorias criativas, inteligentes e participativas”.

A Ouvidoria também participou da Reunião da Rede Nacional de Ouvidorias do Poder Judiciário, promovida pelo CNJ. Compuseram o evento juízas, juizes, desembargadores e desembargadores, ministras e ministros que ocupam o cargo de Ouvidoras, Ouvidores e/ou Ouvidoras e Ouvidores da Mulher nos tribunais de justiça, nos tribunais regionais federais, eleitorais e do trabalho, além dos tribunais superiores.

No encontro, foram abordados diversos tópicos relevantes para o fortalecimento das ouvidorias e a promoção da transparência e eficiência no sistema judiciário.



A seguir, destacam-se alguns dos pontos debatidos:

**1. Criação do Grupo de Trabalho (GT):** com o propósito de elaborar diretrizes específicas para a coleta de dado pelas ouvidorias. A portaria de criação foi publicada em 28 de agosto de 2023.

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

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

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

**5. Aplicação Integral da Resolução 432/CNJ:** foi enfatizada a importância da aplicação integral da Resolução CNJ o CNJ se comprometeu a fazer essa cobrança para todos os tribunais de forma mais contundente.

**6. Capacitação para corpo funcional de servidores**

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

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

### 4.3. VISITAS RECEBIDAS NA OUVIDORIA

No exercício de 2023, recebemos visitas de representantes das Ouvidorias dos Tribunais Regionais Eleitorais do Rio de Janeiro e Ceará. Nos encontros foram apresentados os sistemas e as rotinas de trabalho, bem como os normativos internos e os casos de atendimento.

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



**STJ**  
**SUPERIOR**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA