



**STJ**  
SUPERIOR  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

# RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES

OUVIDORIA 2024



## COMPOSIÇÃO EM FEVEREIRO DE 2025

Ministro Antonio **Herman** de Vasconcellos e **Benjamin** (Presidente)  
Ministro **Luis Felipe Salomão** (Vice-Presidente e Corregedor-Geral da Justiça Federal)  
Ministro **Francisco** Cândido de Melo **Falcão** Neto  
Ministra Fátima **Nancy Andrichi**  
Ministro **João Otávio de Noronha**  
Ministro **Humberto** Eustáquio Soares **Martins**  
Ministra **Maria Thereza** Rocha **de Assis Moura**  
Ministro Geraldo **Og** Nicéas Marques **Fernandes**  
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

Luiz Alberto **Gurgel de Faria** (Ministro Ouvidor)  
**Reynaldo Soares da Fonseca** (Ministro Ouvidor Substituto)  
**Valéria Ferraz Guimarães** (Ouvidora auxiliar)  
**Luana Cristina Thédiga de Miranda** (Assessora da Ouvidoria)  
**Alda Souza Figueredo** (Servidora)  
**Gisele Mesquita Aragão** (Servidora)  
**Maria de Fátima Venceslau de Castro** (Servidora)  
**Mariana Yuka Akamine** (Servidora)  
**Fernanda Potiguara Carvalho** (Servidora)

## PROJETO GRÁFICO

Coordenadoria de Multimeios

# SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>4</b>
1. Atendimentos da Ouvidoria.....	5
1.1. Demandas recebidas na unidade .....	5
1.2. Atendimentos da Ouvidoria das Mulheres e Comissão de Prevenção e Enfrentamento do Assédio moral, do assédio Sexual e da Discriminação .....	10
1.3. Recebimento de denúncias .....	12
1.4. Sugestões implementadas .....	13
1.5. Pesquisa de satisfação com os serviços ofertados pelo STJ.....	16
2. Atuação no planejamento estratégico do STJ.....	17
2.1. Alinhamento Estratégico .....	17
2.2. Projetos estratégicos.....	18
2.3. Participação no STJ Lab .....	23
2.4. Ranking da Transparência do Poder Judiciário.....	24
2.5. Prêmio CNJ da Qualidade .....	25
2.6. Participação em comissões.....	26
3. Ações da Ouvidoria em 2024.....	29
3.1. Aniversário de 20 anos da Ouvidoria.....	29
3.2. Portal da Ouvidoria.....	30
3.3. Reforma das instalações da Ouvidoria.....	31
3.4. Evolutivas no Sistema de Ouvidoria (SOU).....	32
3.5. Formas de atendimento da Ouvidoria.....	33
3.6. Ouvidoria das Mulheres.....	34
3.7. Relacionamento com outras Ouvidorias.....	36
3.8. Cursos realizados pela equipe .....	40
3.9. Participação em eventos .....	41

## 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 por intermediar o diálogo entre sociedade e todos os setores do Tribunal. Ela recebe manifestações e fornece informações institucionais obtidas junto ao corpo funcional, que inclui ministras, ministros, servidoras, servidores, colaboradoras, colaboradores, estagiárias e estagiários. A Ouvidoria atua como um instrumento de gestão participativa e transparente, com o objetivo de aprimorar os serviços prestados à sociedade pelo Tribunal.

Diante dessas atribuições institucionais, a Ouvidoria operacionaliza o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), a Carta de Serviços, as Pesquisas de Satisfação com os serviços ofertados à sociedade, recebe as Requisições dos Titulares de Dados Pessoais e dirige a Ouvidoria das Mulheres, canal para receber demandas relacionadas à violência contra as mulheres, igualdade de gênero e participação feminina.

Além disso, é a unidade gestora dos indicadores estratégicos “Satisfação com os Serviços do STJ”, “Imagem do STJ” e “Transparência Institucional”.

O ano de 2024 iniciou sob gestão do Ministro Rogerio Schietti Cruz, que exerceu o cargo de Ministro Ouvidor até novembro de 2024, sendo sucedido pelo Ministro Luiz Gurgel de Farias.

Dentre as atividades do ano, destacam-se as iniciativas relacionadas à Linguagem Simples, o aniversário de 20 anos da Ouvidoria, a acessibilidade do Portal da Ouvidoria, a participação em eventos e a readequação do espaço físico da unidade.

Ao término do ano civil, e de acordo com a Resolução CNJ n. 432/2021, damos publicidade às ações da Ouvidoria perante a Sociedade.

**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)**  
**E-mail: [ouvidoria@stj.jus.br](mailto:ouvidoria@stj.jus.br)**

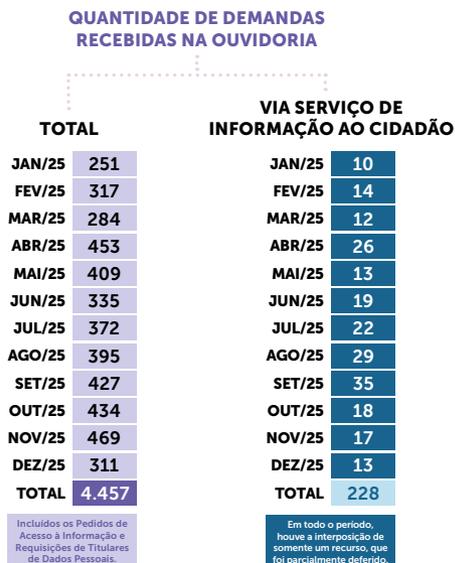
# 1. ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA

## 1.1. DEMANDAS RECEBIDAS NA UNIDADE

Apresentamos os quantitativos de atendimentos realizados em 2024. 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 de Perfil de Atendimentos.

É importante ressaltar que houve um aumento significativo nos Pedidos de Acesso à informação a partir de julho de 2024. No período, foram interpostos treze recursos, dos quais dois foram deferidos, nove indeferidos e dois não conhecidos. Conforme preconiza a Resolução STJ n. 14/2016, notificamos o CNJ quando as informações não são concedidas, juntamente com a justificativa.

As requisições de Titulares de Dados Pessoais somaram cinco requisições, sendo quatro do tipo "Acesso aos dados", e uma do tipo "Anonimização de dados". Nenhuma das requisições recebidas foi negada.



Pertinência das demandas	
Relativas ao STJ	2.502 (56,13%)
Área meio	1.095 (43,76 %) das demandas referentes ao STJ
Área fim	1.407 (56,23%) das demandas referentes ao STJ
Relativas a outros órgãos	1.954 (43,84%)
<b>TOTAL</b>	<b>4.457 (100%)</b>

## Painel de perfil de Atendimentos

Ouvidoria

Período

(Ano e Mês)

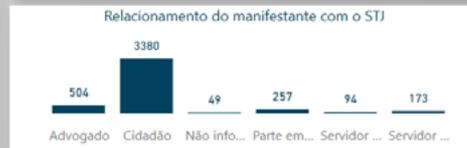
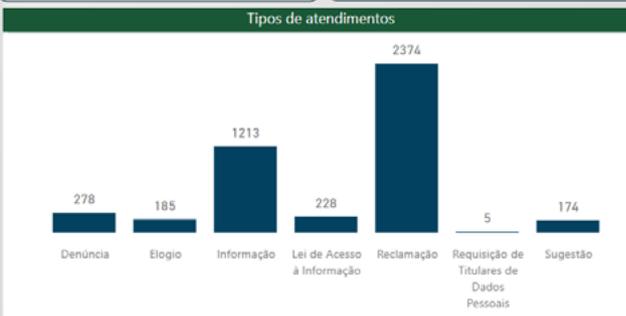
- 2021
- 2022
- 2023
- 2024

- janeiro
- fevereiro
- março
- abril
- maio
- junho
- julho
- agosto
- setembro
- outubro
- novembro

Total de atendimentos  
**4457**

Tempo médio de resposta  
0 4 30

Atendimento relativo:  
STJ 2501 (56.11%)  
Outros Órgãos 1954 (43.84%)



Tipo de Resposta	Quantidade
Acesso concedido	159
Acesso negado	22
Acesso parcialmente concedido	10
Deferido	2
Indeferido	9
Informação inexistente	8
Não conhecimento	2
Não se trata de PAI (Pedido)	2
<b>Total</b>	<b>4457</b>

Justificativa da Resposta	Quantidade
A informação solicitada não existe.	8
Acesso aos dados pessoais concedido (art. 18, II)	3
Comunicada necessidade de complementação da manifestação apresentada	10
Comunicada necessidade de pagamento de custos de postagem e/ou reprodução	13
<b>Total</b>	<b>4457</b>

Assunto da Demanda	Quantidade
Concurso – convocação	2
Concurso – edital	12
Concurso – informações/previsão	23
Dados abertos – conteúdo	27
Dados abertos – indisponibilidade	1
Dados abertos - informações	1
Dje	5
Estágio – informações/previsão	5
<b>Total</b>	<b>4457</b>



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

Orientação Jurídica **Decisões** Pesquisa Processual

# Demora no Julgamento

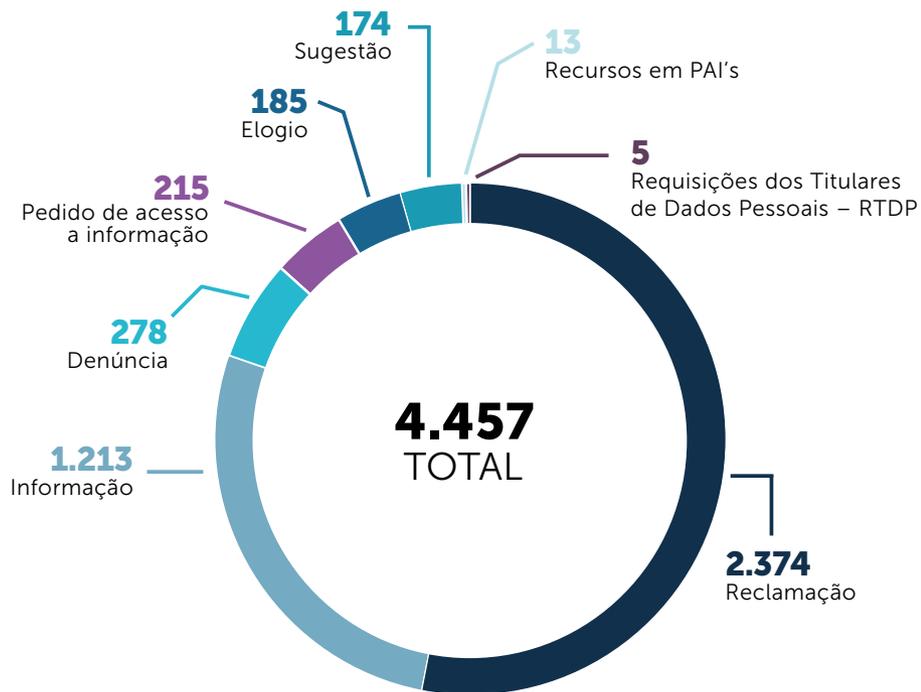
Localização/Contato/Funcionamento Institucional

Atendimento **Serviços e informações**

Sistema Consulta Processual **Site**

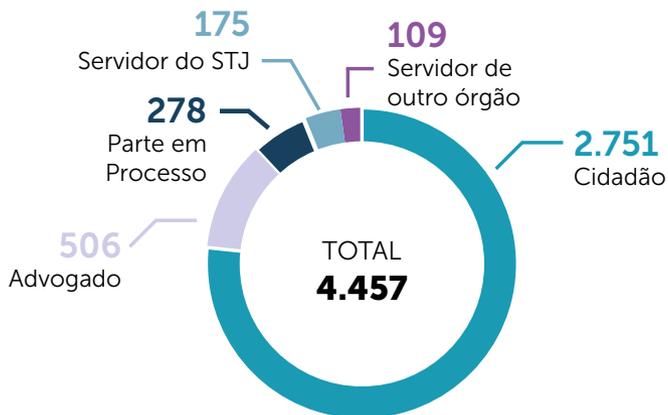
## TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

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 resultados apresentados, é possível traçar o perfil do público que acessa a Ouvidoria: cidadãos que enviam reclamações principalmente sobre a demora no julgamento do processo, serviços e informações das unidades do Tribunal; sobre o sistema de consulta processual e sobre as decisões dos processos.

As manifestações relacionadas a assuntos de competência de outros órgãos tiveram um leve aumento em comparação ao ano anterior, somando 43,84% do total, em comparação com 42,14% do ano anterior. Nestes casos, orientamos os manifestantes sobre qual órgão contatar e fornecemos os contatos das ouvidorias desses órgãos.

Em relação a Ouvidoria das Mulheres, o Sistema de Ouvidoria (SOU) já possui um marcador específico para fins de estatística. Em 2024, recebemos 21 manifestações por este canal. Além disso, recebemos 6 manifestações encaminhadas pela Comissão de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Sexual, Assédio Moral e Discriminação, que serão descritas no próximo item.

Mais informações sobre os atendimentos estão disponíveis no painel de Inteligência do negócio, disponível em <http://www.stj.jus.br/ouvidoria>, Menu "Estatísticas".

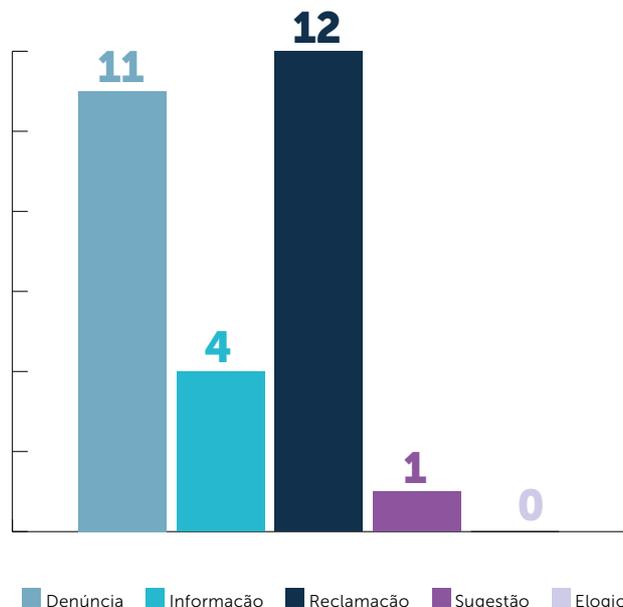
## 1.2. ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA DAS MULHERES E COMISSÃO DE PREVENÇÃO E ENFRENTAMENTO DO ASSÉDIO MORAL, DO ASSÉDIO SEXUAL E DA DISCRIMINAÇÃO

A Ouvidoria das Mulheres do Superior Tribunal de Justiça (STJ) é um canal direto para receber e encaminhar denúncias e demandas relacionadas à violência contra as mulheres. Seu objetivo é garantir que esses casos sejam tratados com seriedade e que os direitos das mulheres sejam respeitados.

Criada em 2020, a Ouvidoria das Mulheres tem demonstrado crescimento tanto no quantitativo quanto na diversidade de atendimentos recebidos, abrangendo questões de gênero e fortalecendo a parceria com a Comissão de prevenção e enfrentamento do assédio moral, do assédio sexual e da discriminação (CPEAD).

A comissão, implantada por meio da Instrução Normativa n. 17 de 2023, atende não somente mulheres, por isso os dados são apresentados separadamente. Os dados referentes a 2024 são apresentados abaixo.

### ATENDIMENTO DA OUVIDORIA DAS MULHERES/CPEAD/IN17 DE 2024



A **Ouvidoria das Mulheres** atendeu 21 demandas, sendo 12 reclamações, 5 denúncias, 3 pedidos de informação e 1 sugestão. Observa-se uma tendência de aumento em todos os tipos de demandas, o que pode ser justificado pelo aumento da confiança das pessoas no serviço prestado pela Ouvidoria das Mulheres, pelos resultados das ações educativas dos anos anteriores; pela conscientização dos direitos e garantias das usuárias devido às ações de sensibilização efetuadas no período e pela transparência das atividades do Tribunal.

Em relação às notícias encaminhadas pela **CPEAD**, recebemos duas acerca de suposto assédio moral, quatro sobre suposto assédio sexual e nenhuma sobre discriminação. Atribuímos o aumento das notícias recebidas da Comissão às campanhas de disseminação e sensibilização realizadas na intranet, eventos e materiais impressos distribuídos, que explicam as condutas que configuram assédios e discriminação e suas tipologias.

Por sua vez, às manifestações que recebemos diretamente na Ouvidoria, também referentes à **IN n. 17/ 2023**, totalizaram em duas de suposto assédio moral.

Os dados refletem uma atuação significativa da Ouvidoria das Mulheres em relação à proteção e defesa dos direitos femininos. Em relação às condutas de assédio e discriminação, podemos relacionar à informação do público-alvo sobre seus direitos, à divulgação dos canais de denúncia, ao reconhecimento positivo, à confiança e à credibilidade no serviço da Ouvidoria e da própria CPEAD.

### 1.3. RECEBIMENTO DE DENÚNCIAS

Em 2024, a Ouvidoria recebeu 278 manifestações do tipo denúncia. Muitas destas manifestações (211 – 75%) referiam-se a outros órgãos, ou seja, não tinham relação com as atividades do STJ. Das manifestações do tipo denúncia que eram relacionadas ao Tribunal (66), 42 tratavam do trâmite dos processos, sendo, na verdade, reclamações sobre demora no julgamento ou descontentamento com o conteúdo da decisão dada pelo julgador.

Entre as denúncias recebidas e relacionadas às atividades do STJ (24) ou a fatos ocorridos em suas dependências, destacam-se as supostas práticas de assédio sexual, de assédio moral, sobre descumprimento de deveres funcionais e condutas potencialmente discriminatórias. Após apuração, algumas denúncias foram arquivadas por falta de comprovação dos fatos alegados, enquanto outras resultaram em punições disciplinares como suspensão e advertência, ou na assinatura de termo de ajustamento de conduta (TAC).

A Ouvidoria tem a responsabilidade de receber as denúncias, encaminhá-las às autoridades competentes as quais apuram e comunicar ao manifestante a decisão proferida. Durante todo esse procedimento, a unidade zela pela proteção da identidade dos envolvidos e acompanha o procedimento até sua solução final.

## 1.4 SUGESTÕES IMPLEMENTADAS

Dentre as manifestações recebidas na Ouvidoria, as sugestões são oportunidades valiosas para o aprimoramento do Tribunal, pois levantam ideias e propõem medidas de melhoria diretamente ao público interno ou externo. A seguir, citamos algumas das sugestões que foram implementadas no período:

Sugestão	Medidas	Responsável
<b>De caráter interno</b>		
Estagiários agora visíveis na ferramenta "Localizar Pessoas" na intranet	Inclusão dos nomes dos estagiários na mesma página que lista os servidores de uma unidade, como forma de promover maior inclusão dos estagiários no STJ	SGP e STI
Restaurante Taioba tem QR Code para pix	Máquina de cobrança com QR Code para pix no caixa do restaurante	Taioba
Promover ciclos de palestras sobre as mudanças hormonais na vida das mulheres, de forma que as palestras estejam disponíveis no Youtube	A Coordenadoria de Saúde Ocupacional e Prevenção promoveu roda de conversa com o tema "Hormônios - quando usar?" e "Reposição Hormonal: Riscos e Benefícios"	SIS
Reestabelecimento da iluminação pública nos estacionamentos ao redor do Tribunal, durante o mês de maio de 2024.	Após o registro das reclamações, o Tribunal formalizou, junto à Companhia Energética de Brasília, em caráter de urgência, a solicitação de execução dos reparos da iluminação pública nas imediações do STJ. Houve a continuidade das rondas da polícia judicial do STJ no estacionamento, vigilância das guaritas e monitoramento físico e eletrônico.	GDF, GDG e SPJ

<p>Revitalização da faixa de pedestres em frente à entrada (Golf 2) do STJ.</p>	<p>A Coordenadoria de Engenharia e Arquitetura informou que foram tomadas as providências junto ao Departamento de Trânsito do Distrito Federal pelo Tribunal, o qual aguarda a análise técnica da engenharia de trânsito e execução dos serviços de melhoria.</p>	<p>GDG, CEAR, GDF</p>
De caráter externo		
<p>A pesquisa de avaliação do serviço "Central do Processo Eletrônico" fique em destaque em outra parte da tela, pois sua localização atual (canto inferior direito da tela), atrapalha a visualização das peças processuais.</p>	<p>Em 31/07/2024 Nos testes internos realizados, a imagem da pesquisa não apresentou problemas aos usuários na visualização das páginas do sistema.</p> <p>Em julho foi disponibilizada a versão 2.05.05 da Central do Processo Eletrônico (CPE), destacando a pesquisa de satisfação do serviço com uma imagem no canto inferior direito da tela. Após o monitoramento dos comentários da pesquisa de satisfação, identificou-se relatos de que, dependendo do equipamento utilizado para acessar a CPE, o ícone da pesquisa impedia a visão total da tela. Por essa razão, foi solicitado à Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação um ajuste para permitir o fechamento da imagem da pesquisa em apenas um clique, sempre que conveniente ao usuário, o que foi aperfeiçoado em agosto com a versão 2.05.06 da CPE.</p>	<p>CATJ e STI</p>
<p>Possibilidade de consulta processual através da identificação digital do Governo Federal (Gov.br)</p>	<p>A STI apontou a possibilidade técnica de integrar a Central do Processo Eletrônico ao serviço Gov.br, e está aguardando a disponibilidade de recursos humanos para implementação.</p>	<p>STI</p>

<p>Notícia com alerta de tentativas de golpes com e-mails falsos em nome do STJ</p>	<p>Após reiterado recebimento de manifestações relatando o recebimento de e-mails com remetente "<b>presidente_oficial_justiça@stj.com.br</b>", a Ouvidoria solicitou a Coordenadoria de Imprensa/SCO que elaborasse uma notícia com os esclarecimentos. A Notícia foi divulgada em 22/10.</p>	<p>SCO</p>
<p>Possibilidade de haver a lista de Temas de Recursos Repetitivos em WORD ou similar, assim como já existe em PDF.</p>	<p>A sugestão foi registrada no banco de ideias de melhorias do site de pesquisa de jurisprudência e sua viabilidade de implementação será avaliada pela equipe responsável.</p>	<p>SJR</p>

## 1.5. 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, quando constam o e-mail do respondente ou tem conteúdo relevante (alguma sugestão ou reclamação considerável), 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.

Segue o demonstrativo de avaliações respondidas durante o ano de 2024, que obteve no somatório de todos os serviços prestados pelo STJ, a média de 88% de satisfação.

A Ouvidoria apresenta todas as estatísticas em seus relatórios anuais e de gestão disponíveis na página da unidade na internet em <http://www.stj.jus.br/ouvidoria>.

Janeiro	1116
Fevereiro	1267
Março	1296
Abril	1.909
Maió	1.317
Junho	1.431
Julho	1.062
Agosto	2525
Setembro	1706
Outubro	1685
Novembro	1347
Dezembro	1057
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>17.718</b>

Fonte: **Power BI** – Quantitativo de respostas do indicador de satisfação com os serviços do STJ.

## 2. ATUAÇÃO NO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DO STJ

### 2.1. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

A Ouvidoria, em 2024, atuou com vistas a alcançar os objetivos e indicadores institucionais, seguindo a metodologia do alinhamento estratégico e o Plano Estratégico STJ 2021-2026.

O “Radar da Estratégia” da Ouvidoria, em 2024, demonstra o desempenho acumulado do período, conforme a figura:

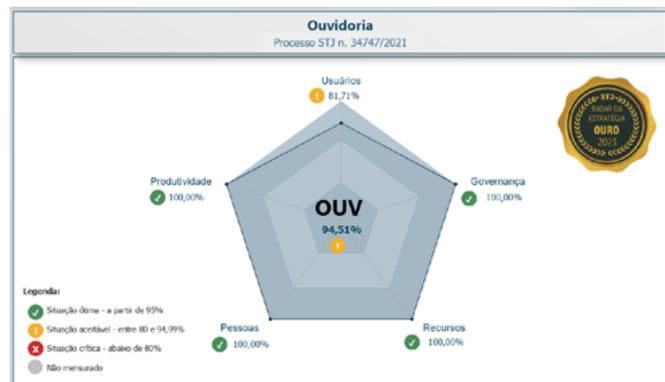


Figura 1 – Radar da Estratégia: resultado da Ouvidoria no sistema STRATEJ (2024).  
Fonte: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoimZmZlMzYyZmYyY00NzUxLTlkMzUtMmY1MWM3NThmMDhiliwidCI6ImRlMjNkNWYwLWJyWmNmNGM4NC04MWMQ2LTlI4OTJhOGMwNTVhYSJ9STJ>.

O radar da Ouvidoria demonstra o cumprimento de 94,51% das metas estabelecidas para o período.

Os indicadores dos critérios e “Governança”, “Produtividade”, “Pessoas” e “Recursos” as metas foram alcançadas. Já no critério “Usuários” há indicadores em nível aceitável, com ações sendo executadas para melhoria. A equipe atua sempre na direção de melhorar os indicadores setoriais, que possuem metas desafiadoras para a unidade.



Figura 2 – A servidora Alda Souza Figueredo recebe o Prêmio Radar da Estratégia, na categoria Ouro, em nome da Ouvidoria  
Fonte: Equipe de Comunicação STJ, matéria publicada na intranet em 17/06/2024

## 2.2. PROJETOS ESTRATÉGICOS

Durante o ano de 2024, a Ouvidoria dedicou-se intensamente a executar as ações planejadas e entregar os projetos sob sua responsabilidade. Esse empenho resultou no cumprimento das metas estabelecidas, demonstrando um compromisso contínuo com a melhoria dos serviços prestados e a satisfação das demandas da sociedade.

### 2.2.1. PROJETO ESTRATÉGICO LINGUAGEM CIDADÃ NO STJ

O projeto atende às diretrizes do Pacto Nacional pela Linguagem Simples no Poder Judiciário, proposto pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ). As gestoras do projeto na Ouvidoria contaram com o apoio de toda a equipe para desenvolver as ações, revisar os textos, levantar ideias, apoiar nos eventos e aprimorar a compreensão da temática no Tribunal.

As principais ações adotadas incluíram a revisão e publicação em linguagem simples dos documentos da Ouvidoria, como ajustes do banco de respostas, nas perguntas frequentes e na página da Ouvidoria. Foram promovidos eventos de sensibilização e capacitação para o uso da linguagem simples, incluindo uma oficina e uma palestra com laboratórios de inovação públicos. Outra iniciativa foi a criação da série “Pitadas de Linguagem Simples” no STJ, com dicas semanais sobre uso da linguagem mais acessível no cotidiano de trabalho.

## •Oficina de Linguagem Simples com laboratório de inovação Aurora/TJDFT

A Oficina “Por que usar linguagem simples no Judiciário?” mobilizou 40 servidoras e servidores do STJ, destacando a importância de se conhecer, investir e praticar a linguagem acessível, universal e útil no cotidiano do trabalho profissional do Tribunal. Essa ação ressaltou a necessidade de tornar a comunicação mais clara e eficiente, facilitando o entendimento e a interação entre todos os envolvidos.

O evento foi fruto da parceria da Ouvidoria com o laboratório de inovação Aurora do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT), facilitada pelas especialistas Adelyse Moraes e Mariana Bicalho e contou com o apoio do CEFOR.

A parte teórica foi complementada por uma atividade prática e lúdica, através do jogo de tabuleiro “Simplifique!” do TJDFT. O desafio consistia em cada grupo encontrar os significados de termos técnicos jurídicos, simplificando-os.

No final, os grupos reescreveram textos reais, gerando discussões ricas e diversas abordagens de aplicação, ressaltando o papel social que uma linguagem clara e inclusiva proporcionará para o exercício dos direitos das cidadãs e dos cidadãos.



Figura 3 – Imagens da oficina de linguagem simples com TJDFT, fotos da Secretaria de Comunicação (SCO).

Fonte: <https://www.flickr.com/photos/stjnoticias/albums/72177720317202156/with/53740180722>

## •Palestra Linguagem Simples no Trabalho com o LA-BORA! gov/MGI

A Palestra “Linguagem Simples no Trabalho: comunicação efetiva para facilitar o seu dia a dia e promover igualdade de acesso aos serviços públicos” foi promovida pela Ouvidoria em parceria com o laboratório de gestão inovadora – LA-BORA! gov do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI). O evento ocorreu em 22 de maio de 2024.

O Ministro Ouvidor Rogerio Schietti inaugurou o encontro ao lado da Ouvidora Auxiliar, Valéria Ferraz, e das participantes do LA-BORA! gov, Marília e Gabriela.

As laboratoristas apresentaram o conceito e a aplicação da linguagem simples, explicaram dados sobre o contexto da formação social brasileira e trouxeram exemplos práticos de uso da linguagem simples em outros órgãos públicos.

A versão online da palestra está disponível no link do YouTube do STJ: <https://www.youtube.com/watch?v=tY8GzULU6fU>

## •Pitadas de linguagem simples no STJ

A equipe da Ouvidoria elaborou uma série de conteúdos focados em linguagem simples no STJ, intitulada “Pitadas de linguagem simples”. Durante os meses de maio a junho, semanalmente, foram publicadas dicas sobre o uso de uma comunicação mais concisa, acessível e transparente no tribunal. A campanha contou com a parceria da Secretaria de Comunicação Social (SCO) que auxiliou na divulgar através da intranet, cartazes, e-mails marketing, exibição em TVs internas (YouTube e mídia indoor) e prismas de mesa em locais de maior movimentação de pessoas no STJ.

“Essas publicações são fundamentais para construção de uma cultura de simplificação da linguagem, demonstrando que sua aplicação é fácil e desmistificando a ideia de que essa simplicidade equivale ao empobrecimento da língua”, frisou Valéria Ferraz, Ouvidora Auxiliar, na matéria de lançamento publicada dia 3 de maio de 2024.



Figura 4 – Imagens das Pitadas de linguagem simples, com ilustração da Secretaria de Comunicação (SCO)

## •“Para Lembrar” na aba Utilitários da Intranet

O “Para Lembrar” é composto por três etapas fundamentais que guiam a escrita de maneira eficaz: antes de escrever , é importante definir o objetivo do texto, conhecer o público-alvo e planejar uma estrutura para garantir clareza e relevância; durante a escrita , o foco deve ser o uso de uma linguagem simples, direta, com organização em parágrafos curtos e conexões lógicas entre as ideias; depois de escrever , é essencial revisar o conteúdo com atenção, verificando se é acessível, coeso e se cumpre o propósito previsto.

E as 7 “Pitadas de Linguagem Simples” estão reunidas em um único infográfico, e publicado na aba Utilitários da Intranet, com o nome “Para Lembrar”.

Assim, servidoras e os servidores podem consultar a série sempre que precisarem aplicar as dicas de linguagem simples no dia a dia de seus trabalhos no Tribunal.

## 2.2.2. PROJETO SISTEMA DE RECEBIMENTO E TRATAMENTO DE DENÚNCIAS

A Ouvidoria liderou o grupo de trabalho multidisciplinar que contou com a participação das unidades: Gabinete do Diretor-Geral (GDG), Secretaria de Administração (SAD), Assessoria de Ética e Conduta (AEC), Secretaria de Polícia Judicial (SPJ), Assessoria de Conformidade e Integridade Digital (ACD) e Secretaria de Auditoria Interna (AUD). A finalidade do projeto é desenvolver de forma colaborativa um processo de mobilização da Ouvidoria frente à problemática da inexistência de definição quanto ao trâmite das denúncias na instituição.

No total, foram realizadas 9 reuniões online síncronas e trabalhos assíncronos de leitura, estudo e revisão de textos. O resultado foi uma discussão aprofundada sobre a temática e a entrega de 4 minutas de normativos para análise da Alta Administração, a fim de aprimorar a governança institucional quanto:

- a metodologia para o recebimento e o tratamento de denúncias e comunicações de irregularidades no âmbito do STJ;

- a Comissões Permanente de Processo Administrativo Disciplinar, Permanente de Sindicância e de Ética, o Comitê Gestor do Código de Conduta e os procedimentos éticos e correcionais no âmbito do STJ;
- a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra o STJ;
- a atualização da Resolução STJ/GP n. 38 de 6 de dezembro de 2023, que disciplina o Código de Conduta do STJ e da Resolução STJ/GP n. 9 de 18 de março de 2021, que aprova o Regulamento da Ouvidoria do STJ.

As minutas estão atualmente sob análise da Assessoria Jurídica.

### 2.3. PARTICIPAÇÃO NO STJ LAB

A Ouvidoria atua como membro da Comissão do STJ Lab, cuja coordenação é realizada em forma de rodízio. No segundo quadrimestre de 2024, a Ouvidoria coordenou as ações do laboratório. As seguintes atividades foram realizadas durante o período:

- Realizado concurso para escolha do nome do LIODS/STJ: sendo o vencedor STJ Lab;
- Definido a seleção para servidor exclusivo do laboratório;
- Continuado o Projeto Linguagem Simples no Petição Eletrônico e ofícios de comunicação;
- Promovido a formação de seis laboratoristas na turma II do curso “Encantar” em parceria com o Superior Tribunal Militar - STM;
- Criado o formulário para cadastro de pessoas interessadas em participar da formação em laboratoristas, divulgado na intranet do STJ Lab;
- Publicado os laboratoristas na página da intranet do STJ Lab;
- Intermediado a indicação do membro para cadastro de peritos ambientais para CNJ;
- Visitado a Conselheira Daniela Madeira do CNJ ao STJ Lab;
- Organizado e realizado a oficina colaborativa com o STM, a convite do laboratório do STM, a fim de desenvolver inteligência artificial para etapa de planejamento de contratações e compras públicas;
- Realizado a audiência pública sobre as metas de inovação no Poder Judiciário para 2025 via YouTube;
- Aprimorado o formulário de demandas de problemas a serem tratadas no laboratório;
- Proposto a atualização do plano de ação do laboratório contido na intranet do STJ Lab.



Figura 5 – Logomarca do STJ Lab

## 2.4. RANKING DA TRANSPARÊNCIA DO PODER JUDICIÁRIO

O Ranking da Transparência, medido pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) desde 2018, tem evoluído nas suas medidas e formas de avaliação. Neste ano a própria equipe avaliadora do CNJ verificou a conformidade das informações disponibilizadas no Portal da Transparência e Prestação de Contas. A trajetória do STJ no Ranking demonstra como esforços contínuos na melhoria da transparência e acessibilidade têm sido reconhecidos e valorizados, no gráfico abaixo:

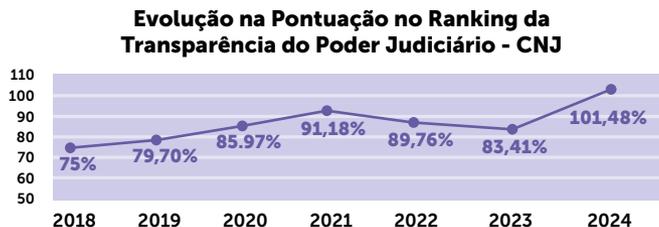


Figura 6 – Evolução na pontuação no ranking da transparência do Poder Judiciário – CNJ.

Fonte: Página do Ranking da Transparência do CNJ

Comparada à última medição, houve uma melhora significativa no percentual de cumprimento e classificação em 2024, alcançando uma mensuração final de 101,48%. A meta do Tribunal era de, pelo menos, 90% de aderência.

É importante ressaltar que, após o resultado do Ranking da Transparência, o Tribunal está empenhado em implementar as recomendações do CNJ para tornar o Portal da Transparência e Prestação de contas mais amigável para o usuário. Para isso, a Ouvidoria conta com a competência da Coordenadoria de Multimeios - COMM/SCO que ajustou a estrutura para facilitar a disposição do conteúdo do Portal. As alterações propostas pela COMM/SCO foram aprovadas pelo Gabinete do Secretário-Geral da Presidência do Tribunal. O novo Portal da Transparência foi publicado em 19 de dezembro de 2024 pela SCO.



Figura 7 - Portal da Transparência do STJ, atualizado em 19/12/2024.

## 2.5. PRÊMIO CNJ DA QUALIDADE

A Ouvidoria obteve 100% das pontuações sob sua competência no Prêmio CNJ da Qualidade. Os itens avaliados foram:

- Art. 9º, XXII do protocolo integrado de Prevenção e Medidas de Segurança voltado ao Enfrentamento da Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher praticada em Face de Magistradas e Servidoras, Recomendação CNJ nº 102/2021, nos itens:
  - a) criar ou implementar programa voltado à prevenção, à orientação e ao apoio de magistradas e servidoras do Poder Judiciário em situação de violência doméstica e familiar contra a mulher, e
  - b) realização de campanha de orientação e esclarecimento sobre violência doméstica e familiar contra a mulher, com divulgação dos canais de denúncia.
- Art. 11º, I – Ranking da Transparência: Índice igual ou acima de 100% no Ranking da Transparência 2024.
- Art. 11º, II – Atendimento ao cidadão – ouvidoria: O tribunal respondeu acima de 90% das demandas, com caráter resolutivo, em até 30 dias. Foram recebidas 152 manifestações e respondidas 149, dentro do prazo, atingimos o percentual de 98,03% de conformidade.

## 2.6. PARTICIPAÇÃO EM COMISSÕES

Devido às atribuições e à posição diferenciada da Ouvidoria no organograma do Tribunal, o relacionamento da Ouvidoria com as demais unidades administrativas do STJ é imprescindível. O olhar externo, aliado à experiência singular e multidisciplinar da unidade, torna-a fundamental na participação das diversas iniciativas da Corte. A Ouvidoria participa dos seguintes 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>Comissão do 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 objetiva 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 mudanças estruturais e sistêmicas que resultem na melhoria dos serviços públicos ofertados pelo STJ à sociedade; sugerir medidas de ampliação dos mecanismos de transparência e eficiência do STJ a partir das soluções encontradas.
<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

Nome	Ato normativo	Objetivo
<b>Comissão de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação</b>	Instrução Normativa STJ/GP n. 17 de 14 de abril de 2023	Compete à Comissão apurar notícias de assédio, proteger as pessoas envolvidas, preservar as provas, garantir lisura e sigilo das apurações, promover alterações funcionais temporárias até o desfecho da situação, mudar métodos e processos na organização do trabalho, melhorar condições de trabalho, aperfeiçoar as práticas de gestão de pessoas, ações de capacitação e acompanhamento de gestores e servidores, realizar campanha institucional de informação e orientação, revisar estratégias organizacionais e/ou métodos gerenciais que possam figurar assédio moral organizacional; celebrar termos de cooperação técnico-científica para estudo, prevenção e enfrentamento do assédio moral e sexual, articular com entidades públicas ou privadas que tenham objetivos idênticos ao da Comissão.
<b>Comissão de Alinhamento Estratégico do STJ</b>	Portaria STJ/DG n. 395 de 13 de maio de 2024	A Ouvidoria atua como membro integrante da Comissão de Alinhamento Estratégico coordenado pela Coordenadoria de Planejamento Estratégico (CPES/AGE), e fruto da oficina Repensando o Alinhamento Estratégico, realizada no final de 2023. Espera-se dessa forma contribuir para o processo de aprimorar o alinhamento estratégico no Tribunal para os próximos anos.
<b>Comitê Gestor do Clima Organizacional</b>	Instrução Normativa STJ/GDG n. 18 de 16 de agosto de 2023	Participação das reuniões e contribuições levantadas das manifestações da ouvidoria, afetas ao tema.

## 3. AÇÕES DA OUVIDORIA EM 2024

### 3.1. ANIVERSÁRIO DE 20 ANOS DA OUVIDORIA

Em 2024, a Ouvidoria do STJ completou 20 anos de criação. Para celebrar, foi realizado o evento intitulado “Ouvidoria do STJ: Duas décadas de diálogo e cidadania”. A solenidade aconteceu no dia 19 de junho, com o objetivo de reconhecer os serviços prestados por todas as pessoas que participaram da unidade (servidoras, servidores, ministras e ministros ouvidores, estagiárias, colaboradoras e colaboradores), e agradecer às unidades parceiras, bem como as usuárias e usuários.

O evento foi um marco para refletir sobre o passado da Ouvidoria, conectar vivências presentes e prospectar o futuro. Durante o encontro, temas cruciais foram destacados: Ouvidoria das Mulheres, o projeto estratégico “Linguagem Cidadã no STJ” e a participação em Comissões e Comitês para promover a igualdade de gênero e enfrentar a discriminação.

A então ministra presidente do STJ, Maria Thereza de Assis Moura, abriu o evento, destacando como a Ouvidoria se transformou em uma área estratégica para a governança do STJ. Ela enfatizou a importância das parcerias e abordagem humana na resolução de problemas, elementos essenciais que fortalecem a eficiência e transparência institucional

O Ministro Ouvidor à época do evento, ministro Rogerio Schietti Cruz, e a Ouvidora Auxiliar Valéria Ferraz homenagearam ex-ministras ouvidoras, ex-ministros ouvidores, e antigas servidoras e servidores da unidade com certificados de reconhecimento. Em seguida, conduziram a roda de conversa sobre as realizações e história da Ouvidoria.

Além dos ministros Sérgio Kukina e Rogerio Schietti Cruz e da ministra Assusete Magalhães, o debate contou com a participação de Elaine Nóbrega Borges, titular da Assessoria de Gestão Estratégica (AGE); Dalila Tais Miguel de Souza, servidora que atuou na Ouvidoria entre 2012 e 2019; e Rogério Cysne Araújo, servidor que mais acionou a unidade nos últimos anos, especialmente com sugestões de melhorias.



Figura 8: Comemoração de aniversário de 20 anos da Ouvidoria.  
Crédito: equipe de fotografia e comunicação do STJ

## 3.2. PORTAL DA OUVIDORIA

### 3.2.1. ACESSIBILIDADE DA PÁGINA DA OUVIDORIA

A Ouvidoria, com o apoio da Coordenadoria de Acessibilidade e Inclusão (ACIN), da equipe da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STI) e da Secretaria de Comunicação Social (SCO), empenhou-se em tornar a página da Ouvidoria mais acessível. As melhorias focaram na navegação e usabilidade, especialmente para pessoas com deficiência visual.

Os ajustes incluíram intérprete de libras e legendas ativas nos vídeos disponibilizados no Portal, oferecendo a opção de ler e/ou ouvir o conteúdo. A estrutura do Portal da Ouvidoria foi revista para permitir navegação por teclado, com avisos sonoros e leitura em áudio das mensagens disponíveis no site, tornando-o mais acessível.

Dessa forma, proporcionou-se uma navegação mais autônoma e completa para pessoas com deficiência visual, garantindo-lhe um acesso mais inclusivo e eficiente ao conteúdo disponível no Portal da Ouvidoria.

### 3.2.2. ATUALIZAÇÃO DAS PERGUNTAS FREQUENTES

As perguntas frequentes da Ouvidoria foram atualizadas para a linguagem simples e direta. A nova abordagem busca facilitar a consulta e o entendimento das informações pelo público, com uma estrutura mais concisa e objetiva para melhor atender às necessidades das pessoas.

### 3.3. REFORMA DAS INSTALAÇÕES DA OUVIDORIA

A Ouvidoria do Tribunal se localiza na Central de Atendimento ao Cidadão - CAC, em conformidade com a Resolução CNJ n. 432/2021, que no art. 7º, §1º, dispõe: “Ouvidoria será localizada preferencialmente no andar térreo e deve ser sinalizada, por meio de placas e informações adequadas”.

Entretanto, com o aumento das demandas provenientes da Ouvidoria das Mulheres e CPEAD, a sala de acolhimento e o espaço para as servidoras e colaboradores não estavam satisfatórios. Para alocar um espaço adequado para a equipe e para o atendimento de acordo com a Resolução CNJ n. 351/2020, que em seu anexo II, parte A, preconiza que para acolhimento em situações de assédio e/ou discriminação haja “Espaço físico reservado, com isolamento acústico e layout inclusivo (mesas redondas e cadeiras confortáveis, todas na mesma altura, entre outras medidas)”, foi realizada uma reforma para aumentar e readequar os espaços da Ouvidoria. Agora, a sala de acolhimento fica em local separado da equipe da Ouvidoria, proporcionando mais privacidade e discricção aos atendimentos dessa natureza

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

Dentre as evolutivas implementadas no Sistema de Ouvidoria do STJ (SOU STJ) em 2024, foram feitos ajustes simples, como a inserção de textos padrão em linguagem simples e visual para facilitar o envio das respostas; a unificação de cadastros de requerentes; e a correção nos sinais de alerta/perigo de prazos. Evolutivas mais complexas incluem:

- a.** Acessibilidade SOU para leitura do NVDA: adequação do SOU para a leitura correta pela ferramenta;
- b.** Registros das atividades dos usuários: para identificar as ações realizadas no sistema pelos usuários da Ouvidoria;
- c.** Envio de resposta automática - demandas cadastradas pela Ouvidoria no SOU: protocolo da demanda enviado automaticamente, quando é recebida por e-mail, telefone ou presencial;
- d.** Alteração do modo de cômputo de prazos no SOU: ajustes para atender a alterações normativas, assegurando conformidade com as novas regras.
- e.** Registro da unidade responsável pelo atendimento das demandas: possibilitando direcionar relatórios informativos para as unidades que possuem maior número de demandas com relação aos seus serviços.

### 3.5. FORMAS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

#### 3.5.1. MUDANÇA DO WHATSAPP DA OUVIDORIA

O canal de atendimento via WhatsApp foi migrado para o telefone geral 61 3319-8888. É importante lembrar que o atendimento por este canal é exclusivo para Ouvidoria das Mulheres e atendimento em Libras. As demais manifestações devem ser feitas pelos canais de entrada normatizados.

#### 3.5.2. PLANTÃO DE FINAL DE ANO

Parte da equipe voluntariou-se para realizar o plantão para atender às demandas recebidas durante o recesso judiciário, evitando o impacto negativo do acúmulo de manifestações pendentes e possibilitando o envio de respostas que não dependiam de esclarecimentos de outras unidades.

#### 3.5.3. TUTORIAIS OUVIDORIA

Manuais e tutoriais sobre o atendimento na Ouvidoria foram elaborados a fim de padronizar e dar visibilidade às atividades e fluxos de processos internos. Esses materiais abrangem o tratamento de cartas, WhatsApp, atendimento presencial e telefônico, possibilitando uniformizar o atendimento ao público e manutenção do conhecimento da unidade registrado.

### 3.6. OUVIDORIA DAS MULHERES

Durante o ano, a Ouvidoria também se dedicou a atualizar o regulamento sobre a Ouvidoria das Mulheres no STJ, com base na Instrução Normativa STJ/GP n. 12 de 13 de agosto de 2020. O objetivo foi definir diretrizes de atuação, atender a Recomendação CNJ n. 102/2021 e implementar melhorias decorrentes do processo de amadurecimento do fluxo de trabalho.

A equipe utilizou os princípios da linguagem simples na elaboração do normativo, fundamentando-se em experiências adquiridas nas Comissões e Comitês como o Humaniza, Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação, e Igualdade de Gênero, Comitê de Diversidade. A minuta do normativo encontra-se em análise pela Presidência.

Em matéria publicada na intranet do STJ, no dia 15 de julho de 2024, destacou-se a importância de combater a violência contra as mulheres, através da Campanha Tem Saída!, que visa encorajar, prestar informações e apoiar às mulheres vítimas de violência, e promovendo a igualdade de gênero.

### 3.6.1. VIOLÊNCIA DOMÉSTICA: A DIFÍCIL DECISÃO DE PARTIR

A palestra foi fruto da parceria com o Comitê de Governança Humaniza e a Ouvidoria da Mulher.

O evento contou com a presença da juíza Rejane Jungbluth Suxberger, do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT), como palestrante convidada. A mediação foi realizada pela juíza auxiliar da presidência, Maria Paula Cassone Rossi. Também participaram as servidoras Julierne Lopes Velez, da Ouvidoria das Mulheres do STJ, e Renata Seixa Vianna, coordenadora da Comissão para Igualdade de Gênero do Humaniza STJ.

Diversas temáticas foram discutidas durante o encontro, com destaque para o fortalecimento do papel da mulher na sociedade, a importância da conscientização e da educação, o problema social da violência institucional e doméstica que afeta as mulheres. As falas e relatos evidenciaram situações de vulnerabilidade e destacaram condições de acompanhamento e acolhimento das vítimas em ambientes seguro.

O debate enfatizou a necessidade de combater a desigualdade de gêneros e de criar canais de atendimento a mulheres vítimas de violência. Ficou evidente que é crucial que toda a sociedade se familiarize com essas questões e colabore com práticas diárias de igualdade e respeito para todas as pessoas.



Figura 9 - Composição da palestra Violência Doméstica: a difícil decisão de partir - Julierne Velez (OUV), Renata Vianna (coordenadora da Comissão para Igualdade de Gênero) e a palestrante juíza Rejane Jungbluth Suxberger (TJDFT)

### 3.7. RELACIONAMENTO COM OUTRAS OUVIDORIAS

#### 3.7.1. SEMINÁRIO NACIONAL DE OUVIDORIA

A Ouvidoria STJ marcou presença no Seminário Nacional de Ouvidoria, realizado em João Pessoa – Paraíba, dias 4 e 5 de junho. O evento, promovido pela Rede Nacional de Ouvidorias (ReNOuv) e capitaneados pela OGU-CGU, reuniu ouvidoras, ouvidores, servidoras, servidores de ouvidorias e representantes do Poder Judiciário Federal e Estadual e dos Poderes Executivo e Legislativo Municipal, Estadual e Federal de várias regiões do país, para discutir temas atuais e de grande relevância para o aprimoramento das ouvidorias públicas de toda o Brasil.

O encontro teve como objetivo discutir temas relevantes ao aprimoramento das ouvidorias públicas. As principais temáticas abordadas incluíram a avaliação de serviços públicos, a construção de carta de serviços, a relação entre ouvidoria e corregedoria no tratamento de denúncias de assédio, o papel da ouvidoria no engajamento social e as competências a serem desenvolvidas para o melhor atendimento em ouvidoria. Também foram discutidas as intersecções entre a Lei de Acesso à Informação (LAI) e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

#### 3.7.2. VISITA TÉCNICA DE PROTEÇÃO DE DADOS NO STJ

No dia 31 de julho, o STJ recebeu uma visita técnica de representantes de tribunais estaduais para compartilhar boas práticas adotadas na aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

A Assessoria de Conformidade e Integridade Digital (ACD) conduziu o encontro, que contou com a participação dos Tribunais de Justiça do Amazonas, da Bahia e de Minas Gerais. A Ouvidoria acompanhou a visita técnica e teve a oportunidade de se atualizar sobre as adequações e boas práticas em ação sobre o tema.

### 3.7.3. I CAFÉ COM OUVIDORES PROMOVIDO PELO TJDFT

No dia 20 de agosto, o então Ministro Ouvidor e a Ouvidora Auxiliar do STJ participaram de um encontro para compartilhar boas práticas com as ouvidorias públicas do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), do Governo do Distrito Federal (GDF), além do anfitrião Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT).

A iniciativa visou reunir as ouvidorias para dialogar, dar transparência e visibilidade às ações realizadas, estabelecer parcerias e ouvir as necessidades apresentadas pelas cidadãs e cidadãos.

A Ouvidoria do STJ apresentou o projeto “Linguagem Cidadã no STJ” e suas entregas de linguagem simples. A Ouvidoria do governo do Distrito Federal - GDF mostrou as respostas em linguagem simples e o indicador desenvolvido para aferir a satisfação com as respostas. A do CNJ apresentou o atendimento para usuários com problemas de saúde mental e o TJDFT conduziu a premiação para as unidades dos tribunais que mais recebem elogios.

#### Ouvidoria do TJDFT promove troca de experiências para melhorar atendimento ao cidadão

por RM – publicado há um mês

A Ouvidoria-Geral do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT) realizou, na manhã desta terça-feira, 20/8, o I Café com Ouvidores, evento com o objetivo de promover **troca de conhecimento, experiências e boas práticas realizadas pelas ouvidorias de órgãos federais e distritais.**

A abertura foi realizada pela Ouvidora-Geral do TJDFT, Desembargadora Maria de Lourdes Abreu, que enalteceu a grandeza das funções da Ouvidoria perante a sociedade. **“A importância que a Ouvidoria tem na interlocução com a sociedade, com as instituições judiciárias e instituições políticas fez com que surgisse em mim o interesse pela atividade. Precisamos ouvir o povo. E sobre hoje, pensei por que não encontrarmos os outros Ouvidores de Brasília? Temos que fazer uma parceria, ouvir, conversar, para ver o que a gente pode fazer para atender melhor o cidadão em todas as suas necessidades”,** disse.



Figura 10 - Matéria sobre o evento “I Café com Ouvidores” publicada no site do TJDFT

### 3.7.4. CONDECORAÇÃO DE EX-MINISTRO OUVIDOR

O Ministro Ouvidor da gestão 2021-2022, Ministro Sérgio Kukina, foi agraciado com a medalha Liberdade durante o Seminário “Pessoas com Deficiência e Proteção Constitucional dos Vulneráveis”.

Essa medalha, representa a mais alta honraria da Defensoria Pública do Estado do Maranhão (DPE/MA), reconhece as ações de combate às desigualdades sociais.

O Ministro fez questão de compartilhar essa homenagem com a equipe da Ouvidoria em visita à unidade, destacando a importância do trabalho conjunto na promoção da igualdade e justiça social realizado pela unidade.



Figura 11 – Medalha Liberdade concedida ao ministro Sérgio Kukina pela Defensoria Pública do Estado do Maranhão. Foto: arquivo pessoal

### 3.7.5. CERIMÔNIA DE 20 ANOS DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS (MPDFT)

Em outubro de 2024, a Ouvidoria do MPDFT celebrou seu 20º aniversário com uma cerimônia especial. O então Ministro Ouvidor do STJ, Ministro Rogerio Schietti Cruz, acompanhou a criação da Ouvidoria daquele órgão em 2004, quando era procurador-geral da justiça do DF. O atual Ouvidor do MPDFT, procurador de justiça Francisco Leite, destacou a contribuição de cada servidor e de cada integrante do Ministério Público ao longo dessas duas décadas.



Figura 12: Ministro Ouvidor do STJ, Rogerio Schietti Cruz recebe homenagem do procurador-geral de justiça do DF, Georges Seigneur. Foto disponível em: [241017\\_ouvidoria\\_aniversario\\_ed5280\\_U](https://www.flickr.com/photos/241017_ouvidoria_aniversario_ed5280_U/) | 17/10/2024 Comemoraç... | Flickr

### 3.8. CURSOS REALIZADOS PELA EQUIPE

A equipe da Ouvidoria participou de diversas capacitações e eventos durante o ano. Entre os cursos realizados, destacam-se: “Grupos de Prática em Comunicação não-violenta”, “Linguagem simples”, “Letramento racial”, “Metodologia sistêmica de apuração ético-disciplinar”. Além disso, a equipe esteve presente em eventos e seminários com temáticas de ouvidorias, defesa do usuário, gênero, raça, violência doméstica, combate ao capacitismo, inovação.

### 3.9. PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

#### 3.9.1. CONGRESSO INTERNACIONAL DE ENFRENTAMENTO AO ASSÉDIO E À DISCRIMINAÇÃO NO SERVIÇO PÚBLICO

O Congresso Internacional sobre o enfrentamento ao assédio e discriminação no serviço público foi um marco significativo, reunindo especialistas nacionais e internacionais, autoridades governamentais e representantes de entidades de classe. A abertura destacou o evento como um fórum de excelência, com o presidente do sindicato enfatizando a relevância de criar ambientes de trabalho seguros e respeitosos.

Foram abordados temas cruciais como assédio moral institucional, assédio sexual e violência no trabalho, com ênfase nos resultados de pesquisas recentes que evidenciam a prevalência desses problemas nas relações de trabalho. Promoveu-se a necessidade de combater todas as formas de violência no serviço público, destacando a importância da equidade de gênero, da inclusão e do acolhimento humanizado.

Diversos painéis apresentaram propostas concretas para combater o assédio nos três poderes. Foi ressaltada a criação de comitês específicos para proporcionar a saúde, a segurança, a diversidade e a inclusão no serviço público, como iniciativas inovadoras pelo Itamaraty. Além disso, a conferência sublinhou a importância da formação contínua dos servidores, da democratização das relações de trabalho e do combate ao machismo estrutural, com o objetivo de criar um ambiente de trabalho mais seguro e igualitário para todos.

### 3.9.2. CONVERGÊNCIA 2024

A Ouvidora Auxiliar, juntamente com outros representantes do tribunal, participou do Encontro nacional sobre inovação Pública, realizado em São Luís/Maranhão, em abril de 2024. O evento teve objetivo de promover a conexão e a troca de experiências sobre inovação no setor público. Contou com sete trilhas temáticas: Linguagem Simples e Comunicação, Inovação para Pessoas, Gestão da Inovação, Aprendizagem para Inovação, Transformação Digital, Inovação Aberta, Inovação para Organizações Públicas.

### 3.9.3. DIA DA MULHER

O evento “Dia da Mulher: um viva à chegada da Comissão para Igualdade de Gênero do STJ” integra o Comitê Gestor de Diversidade, Respeito e Solidariedade, dentro do Programa Humaniza STJ.

Esse evento, representa o reconhecimento do Tribunal pelo esforço em promover a igualdade de gênero e oferecer condições para uma vivência segura e empoderada das mulheres.

Ainda em comemoração ao Dia Internacional da Mulher, foi realizado um registro fotográfico que reuniu ministras, servidoras, colaboradoras e estagiárias do STJ no Salão de Recepções do Tribunal, simbolizando a força feminina na Corte.



Figura 13: Comissão para Igualdade de Gênero do STJ.  
Crédito: equipe de fotografia STJ

### **3.9.4. ENAJUS – ENCONTRO DE ADMINISTRAÇÃO DA JUSTIÇA**

A Ouvidoria submeteu e teve aprovação de dois relatórios técnicos sobre o projeto “Linguagem Cidadã no STJ” no Encontro de Administração da Justiça - ENAJUS. O evento ocorre em Natal/Rio Grande do Norte em novembro de 2024. Representante da Ouvidoria participou do Encontro e compartilhou os aprendizados e experiências advindas do projeto.

A experiência no ENAJUS 2024 consolidou o entendimento de que o diálogo, a escuta ativa, a simplificação da comunicação e a valorização das pessoas são fundamentais para o avanço das Ouvidorias e instituições judiciais. As discussões reforçaram a necessidade de equilibrar inovação com simplicidade, sempre com foco no propósito e impacto real.

### **3.9.5. IV ENCONTRO DO COJUM – COLÉGIO DE OUVIDORIAS JUDICIAIS DA MULHER**

O IV Encontro do (COJUM) reuniu ouvidoras e ouvidores das mulheres com o propósito de debater, refletir e compartilhar experiências relacionadas ao enfrentamento da violência de gênero e à promoção de ambientes institucionais mais igualitários, acolhedores e respeitosos. A programação incluiu palestras, trocas de boas práticas, estudos de casos e debates sobre os desafios contemporâneos que envolvem as ouvidorias no atendimento às mulheres, com especial atenção ao desenvolvimento de políticas e estratégias de transformação social.



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