



# OUVIDORIA

*estamos aqui para ajudar*

**Política de Uso e de Tratamento de Dados Pessoais dos  
Serviços prestados pela Ouvidoria do STJ**



**STJ**

| Ouvidoria

## Política de Uso e de Tratamento de Dados Pessoais dos Serviços prestados pela Ouvidoria do STJ

### 1. INFORMAÇÕES GERAIS: O QUE É E PARA QUE SERVE ESTA POLÍTICA?

Esta política descreve como a Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça coleta e usa dados pessoais de acordo com as normas de proteção vigentes, incluindo a Lei nº 13.709 de 14 de agosto de 2018 (LGPD) e as normas exaradas pelo Conselho Nacional de Justiça.

As normas desta política são complementares às constantes da Política Geral de Privacidade do STJ e, em caso de conflito, prevalecem as normas previstas na política do STJ. O Controlador poderá modificar estes termos, a seu critério, devendo mantê-los atualizados à disposição do titular no momento do registro de manifestação dirigida à Ouvidoria.

### 2. DEFINIÇÕES: CONCEITOS BÁSICOS PARA MELHOR COMPREENDER ESTA POLÍTICA

- **Dado pessoal:** informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável;
- **Dado anonimizado:** dado relativo a titular que não possa ser identificado, considerando a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis na ocasião de seu tratamento;
- **Titular:** pessoa física a quem se referem os dados pessoais objeto de tratamento;
- **Controlador:** pessoa jurídica de direito público a quem compete definir todas as ações relativas ao tratamento dos dados pessoais. O Superior Tribunal de Justiça (STJ) exerce as funções de Controlador em nome da União, pessoa jurídica da qual é parte.
- **Operador:** pessoa física que realiza o tratamento em nome do Controlador, em todas as instâncias da instituição ou no âmbito de contratos ou instrumentos congêneres firmados com ele.
- **Encarregado:** pessoa física ou jurídica responsável por, dentre outras atribuições, realizar a comunicação entre a Autoridade Nacional de Proteção de Dados e o controlador, bem como conhecer detalhadamente todo o tratamento de dados pessoais efetivado na instituição. No STJ a função de encarregado é exercida pela Coordenadoria de Governança de Dados e Informações Estatísticas (CDAD). O telefone de contato com a unidade é o 61-3319.8934 e o e-mail: encarregado@stj.jus.br.
- **Agentes de Tratamento:** o controlador e o operador;



- **Tratamento:** qualquer atividade pertencente ao ciclo de vida dos dados pessoais;
- **Anonimização:** utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis, no momento do tratamento, por meio dos quais um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo;
- **Consentimento:** manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada;
- **Eliminação:** exclusão de dado ou de conjunto de dados armazenados em banco de dados, independentemente do procedimento empregado;
- **Uso compartilhado de Dados:** comunicação, difusão, transferência internacional, interconexão de dados pessoais ou tratamento compartilhado de bancos de dados pessoais por órgãos e entidades públicos no cumprimento de suas competências legais, ou entre esses e entes privados, reciprocamente, com autorização específica, para uma ou mais modalidades de tratamento permitidas por esses entes públicos, ou entre entes privados;
- **Autoridade Nacional:** órgão da administração pública responsável por zelar, implementar e fiscalizar o cumprimento desta Lei em todo o território nacional.

Outras definições e informações relevantes para a compreensão dessa política podem ser encontradas em nossa página sobre a Lei Geral de Proteção de Dados: <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Leis-e-normas/lei-geral-de-protecao-de-dados-pessoais-lgpd>.

### 3. ARCABOUÇO LEGAL: ACESSE A LEGISLAÇÃO SOBRE O ASSUNTO

- [Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011](#) – Lei de Acesso à Informação – Regula o acesso a informações previsto na Constituição Federal;
- [Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017](#) – Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
- [Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018](#) – Dispõe sobre a proteção de dados pessoais;
- [Resolução CNJ n. 215/2015](#) – Dispõe, no âmbito do Poder Judiciário, sobre o acesso à informação e a aplicação da LAI;
- [Resolução CNJ n. 363/2021](#) – Estabelece medidas para o processo de adequação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais a serem adotadas pelos tribunais;
- [Resolução CNJ n. 432/2021](#) – Dispõe sobre as atribuições, a organização e o funcionamento das Ouvidorias dos tribunais, da Ouvidoria Nacional de Justiça e dá outras providências;
- [Resolução STJ/GP n. 14 de 22 de junho de 2016](#) – Regulamenta a Lei n. 12.527/2011 no Superior Tribunal de Justiça e dá outras providências;
- [Resolução STJ/GP n. 9 de 18 de março de 2021](#) – Aprova o Regulamento da Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça.



- [Portaria STJ/GDG n. 178 de 12 de março de 2021](#) - Institui o Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais (CGPD).
- [Portaria STJ/GDG n. 177 de 11 de março de 2021](#) - Institui a unidade encarregada pela proteção de dados pessoais no Superior Tribunal de Justiça.
- [Portaria STJ/GDG n. 424 de 17 de junho de 2021](#) - Institui grupo de trabalho técnico de caráter multidisciplinar para auxiliar o encarregado pela proteção dos dados pessoais no tribunal.

#### 4. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO PELA OUVIDORIA DO STJ

A Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça tem como missão operar como instrumento de gestão participativa e transparente, visando ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à sociedade pelo Tribunal. A Ouvidoria orienta, informa e colabora no aprimoramento das atividades desenvolvidas pelo Tribunal, bem como promove a articulação com as demais unidades administrativas para o eficaz atendimento das demandas que lhe são encaminhadas. Por intermédio da Ouvidoria o cidadão pode sugerir, reclamar, elogiar, denunciar e solicitar informações relacionadas às atividades do Superior Tribunal de Justiça.

Cabe à Ouvidoria prestar o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, a fim de garantir o efetivo direito pela ampliação da transparência, em cumprimento às Leis n. 12.527 de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação) e nº 13.709 de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados).

As informações colhidas pela Ouvidoria, diretamente com o usuário sem qualquer interferência, servem como importante elemento de gestão da instituição, que se utiliza delas para o aprimoramento dos serviços.

A Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça prima pelo padrão de qualidade na prestação dos seus serviços, buscando um atendimento célere, transparente e eficaz, respeitando as prioridades de atendimento, em observância aos direitos e garantias previstos na Constituição da República Federativa do Brasil, nas legislações vigentes e resoluções do Conselho Nacional de Justiça – CNJ.

#### 5. DADOS COLETADOS: O QUE A OUVIDORIA COLETA COMO INFORMAÇÃO

O Controlador fica autorizado a tomar decisões referentes ao tratamento e a realizar o tratamento dos seguintes dados pessoais do titular:

- Nome completo;
- Nome empresarial;
- Número e imagem da Carteira de Identidade (RG);
- Número e imagem do Cadastro de Pessoas Físicas (CPF);



- Número do Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);
- Gênero
- Números de telefone;
- Endereços físicos e de e-mail;
- Assunto e conteúdo da mensagem
- Comunicação escrita mantida entre o titular e o Controlador.

## 6. FINALIDADES DO TRATAMENTO DOS DADOS

O tratamento dos dados pessoais listados neste documento tem as seguintes finalidades:

- Possibilitar que o Controlador identifique e entre em contato com o titular para fins de atendimento da demanda apresentada à Ouvidoria;
- Possibilitar que o Controlador tenha informações suficientes para processamento e atendimento do pleito apresentado à Ouvidoria pelo titular;
- Possibilitar que o Controlador utilize tais dados na elaboração de relatórios internos que visem ao aprimoramento dos serviços prestados pelo STJ;
- Possibilitar que o Controlador possa atender exigências dos órgãos de controle ou de autoridades do sistema de justiça acerca das atividades desempenhadas pela Ouvidoria;
- Possibilitar que o Controlador atenda a ordem judicial ou cumpra finalidade definida em lei.

## 7. COMPARTILHAMENTO DOS DADOS

O Controlador fica autorizado a compartilhar os dados pessoais do titular com outros agentes de tratamento de dados, caso seja necessário para as finalidades listadas neste termo, observados os princípios e as garantias estabelecidas pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. O STJ não faz uso comercial das informações coletadas.

## 8. SEGURANÇA DOS DADOS COLETADOS

As informações do usuário são protegidas contra acesso indevido dentro dos sistemas informatizados do Tribunal. O tratamento desses dados por servidores do Tribunal respeita as atribuições profissionais do cargo e função para o cumprimento estrito da prestação jurisdicional.

O Controlador se responsabiliza pela manutenção de medidas de segurança, técnicas e administrativas, aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e



de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

Em conformidade ao art. 48 da Lei nº 13.709, o Controlador comunicará ao titular e à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante ao titular.

## 9. TÉRMINO DO TRATAMENTO DOS DADOS COLETADOS

O Controlador poderá manter e tratar os dados pessoais do titular durante todo o período em que eles sejam necessários para o alcance das finalidades listadas neste termo. Dados pessoais anonimizados, sem possibilidade de associação ao indivíduo, poderão ser mantidos por período indefinido.

O titular poderá solicitar ao Controlador, a qualquer momento, que sejam eliminados os dados pessoais não anonimizados do titular. O titular fica ciente de que poderá ser inviável ao Controlador continuar o fornecimento de produtos ou serviços ao titular a partir da eliminação dos dados pessoais.

## 10. DIREITOS DO TITULAR DE DADOS PESSOAIS

O titular tem direito a obter do Controlador, em relação aos dados por ele tratados, a qualquer momento e mediante requisição:

- Confirmação da existência de tratamento;
- Acesso aos dados;
- Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;
- Eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento do titular, exceto nas hipóteses previstas no art. 16 da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;
- Informação sobre as entidades públicas ou privadas com as quais o controlador realizou uso compartilhado de dados.

O exercício desse direito se dará por meio de formulário próprio disponibilizado na página da Ouvidoria do STJ: [www.stj.jus.br/ouvidoria](http://www.stj.jus.br/ouvidoria).

## 11. DEVERES DO TITULAR



**CONHEÇA  
NOSSOS  
CANAIS**

O titular deve proceder com urbanidade e boa-fé e prestar as informações pertinentes ao serviço pretendido, quando solicitadas. O titular se responsabiliza pela precisão e veracidade dos dados informados e reconhece que eventual inconsistência poderá implicar a impossibilidade de utilizar os serviços pretendidos.

## 12. DISPOSIÇÕES GERAIS

Esta política pode ser modificada ou atualizada a qualquer tempo, cabendo aos usuários ficarem atentos às mudanças. Sugestões, dúvidas ou reclamações podem ser encaminhadas para a Ouvidoria do STJ: [www.stj.jus.br/ouvidoria](http://www.stj.jus.br/ouvidoria).

Versão do documento	Alterações	Data
Política de Uso e de Tratamento de Dados Pessoais OUV STJ-versão 1.0 (Atual)	Versão inicial	07/12/2021

