



RELATÓRIO DE GESTÃO DA

Ouvidoria

2020/2021

RELATÓRIO DE GESTÃO DA

Ouvidoria

2020/2021



COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA

Ministro Sérgio Kukina – Ouvidor

Tatiana A Estanislau – Ouvidora auxiliar

Valéria Ferraz Guimarães – Assessora

Claudia Valadares de Carvalho – Assistente

Cristina Magalhães Silva - Assistente

Juliana da Costa Tavares Reis - Assistente

Matheus Henrique Freitas Silva – Mensageiro

Raquel Gouveia Izaías - Recepcionista



COMPOSIÇÃO DO STJ EM NOVEMBRO DE 2021

Ministro **Humberto** Eustáquio Soares **Martins** (Presidente)
Ministro **Jorge Mussi** (Vice-Presidente e Corregedora-Geral da Justiça Federal)
Ministro **Felix Fischer**
Ministro **Francisco** Cândido de Melo **Falcão** Neto
Ministra Fátima **Nancy Andrichi**
Ministra **Laurita** Hilário **Vaz**
Ministro **João Otávio de Noronha**
Ministra **Maria Thereza** Rocha de **Assis Moura** (Corregedor Nacional de Justiça)
Ministro Antonio **Herman** de Vasconcellos e **Benjamin**
Ministro Geraldo **Og** Nicéas Marques **Fernandes** (Diretor-Geral da Enfam)
Ministro **Luis Felipe Salomão**
Ministro **Mauro** Luiz **Campbell Marques**
Ministro **Benedito Gonçalves** (Diretor da Revista)
Ministro **Raul Araújo** Filho
Ministro **Paulo de Tarso** Vieira **Sanseverino**
Ministra Maria **Isabel** Diniz **Gallotti** Rodrigues
Ministro **Antonio Carlos Ferreira**
Ministro Ricardo **Villas Bôas Cueva**
Ministro **Sebastião** Alves dos **Reis Júnior**
Ministro **Marco Aurélio** Gastaldi **Buzzi**
Ministro **Marco Aurélio Bellizze** Oliveira
Ministra **Assusete** Dumont Reis **Magalhães**
Ministro **Sérgio** Luiz **Kukina** (Ouvidor)
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**

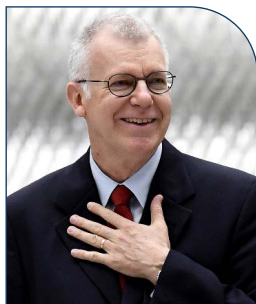
SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	6
AÇÕES VOLTADAS AO PÚBLICO EXTERNO.....	8
1. Nova página da Transparência.....	8
2. Fale com o Presidente.....	9
3. Lançamento do vídeo institucional da Ouvidoria do STJ.....	10
4. Pesquisa de Imagem do STJ.....	10
5. Implantação do login único no Sistema de Ouvidoria do STJ - SOU STJ.....	11
6. Nova página da Ouvidoria.....	11
7. Participação no Grupo de Trabalho instituído pelo CNJ para a revisão da Resolução CNJ n. 103/2010 e criação da Rede Nacional de Ouvidorias do Poder Judiciário.....	12
8. Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD).....	14
AÇÕES VOLTADAS AO PÚBLICO INTERNO.....	16
1. Publicação do guia metodológico da “Pesquisa de satisfação dos serviços do Superior Tribunal de Justiça”	16
2. Relatórios aos Gabinetes de Ministros.....	16
3. Curso “Ouvidorias Judiciais Fundamentos e Funcionamento na Prática”.....	16
4. Participação da Ouvidoria na Ambientação dos Novos Servidores.....	17
5. Encontro dos Servidores com Deficiência e com Dependentes com Deficiência.....	18
6. Seminário Viva: Valores Institucionais.....	19
AÇÕES INSTITUCIONAIS DA OUVIDORIA.....	20
1. Alinhamento Estratégico.....	20
2. Participação em comissões.....	21
3. Relacionamento com outras Ouvidorias.....	23
4. Ranking da Transparência do Poder Judiciário.....	25
5. 2ª Reunião Preparatória para o 15º Encontro Nacional do Poder Judiciário.....	26
6. Estatísticas das demandas recebidas na unidade.....	28
7. Estatísticas da pesquisa de satisfação com os serviços ofertados pelo STJ.....	30



Equipe da Ouvidoria em trabalho híbrido

INTRODUÇÃO



» Ministro
Sérgio Kukina
Ouidor do STJ



» **Tatiana Estanislau**
Ouidora auxiliar

A Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça, regulamentada pela Resolução STJ/GP n. 9, de 18 de março de 2021, é a unidade responsável pelo diálogo do Tribunal com os cidadãos, com seus membros, com seus servidores e com seus colaboradores, mediante o recebimento de manifestações e o fornecimento de informações institucionais. A Ouvidoria opera como instrumento de gestão participativa e transparente, visando ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à sociedade pelo Tribunal.

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

No âmbito institucional, operacionaliza o Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, a Carta de Serviços do STJ, as Pesquisas de Satisfação com os serviços ofertados à sociedade e recebe as Requisições dos Titulares de Dados Pessoais.

O Ministro Sérgio Kukina foi eleito pela Corte Especial para exercer o cargo de Ministro Ouidor no período de 20/11/2020 a 19/11/2021.

Sua gestão foi marcada pelo fortalecimento do papel institucional da Ouvidoria e da participação do cidadão. Entre as diversas atividades desenvolvidas em sua gestão, destacam-se a participação no grupo de trabalho instituído pelo CNJ para regulamentação da atividade das ouvidorias judiciais, a realização da Pesquisa de Imagem do STJ e o lançamento do curso “Ouvidorias Judiciais – fundamentos e funcionamento na prática”.

Ao término da gestão do Ministro Sérgio Kukina, apresentamos o relatório das ações realizadas no período, registrando e agradecendo o integral apoio dos servidores, dos ministros e da Presidência do Superior Tribunal de Justiça às iniciativas da unidade.

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



Foto:Gustavo Lima/STJ

AÇÕES VOLTADAS AO PÚBLICO EXTERNO

É chegado o momento, não temos mais o que esperar. Ouçamos o humano que habita em cada um de nós e clama pela nossa humanidade, pela nossa solidariedade, que teima em nos falar e nos fazer ver o outro que dá sentido e é a razão do nosso existir, sem o qual não somos e jamais seremos humanos na expressão da palavra.

Rubem Alves – A Escutatória

1. NOVA PÁGINA DA TRANSPARÊNCIA

Em 2021, para o atendimento a uma determinação do Tribunal de Contas da União - TCU, a Secretaria de Comunicação Social – SCO, por meio da Coordenadoria de Múltiplos Meios – COMM, com o apoio da Ouvidoria e reunindo contribuições das mais variadas unidades, criou um hot site para abrigar o Portal da Transparência e Prestação de Contas do STJ.

O novo portal, que pode ser acessado em <https://transparencia.stj.jus.br/>, foi elaborado com foco no interesse do usuário, priorizando o acesso fácil, ágil e intuitivo às informações. Foi inserida, também, a data em que cada informação foi atualizada e um campo específico para o Ranking da Transparência do Poder Judiciário.

Visando ao aperfeiçoamento da página, a Ouvidoria segue trabalhando em conjunto com a COMM e com as demais unidades do Tribunal, para que cada vez mais informações passem a ser disponibilizadas nesse portal.

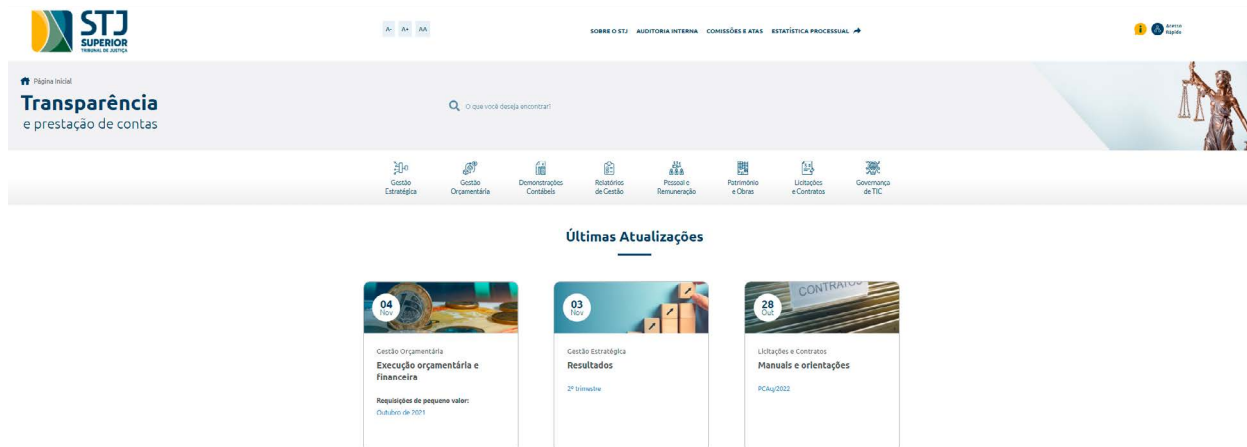


Figura 1: Novo Portal da Transparência e Prestação de Contas do STJ. Fonte: STJ.

2. FALE COM O PRESIDENTE

Idealizado pelo Ministro Humberto Martins, com o objetivo de abrir as portas do Tribunal da Cidadania a qualquer cidadão, o projeto Fale com o Presidente – De mãos dadas: magistratura e cidadania realizou 8 edições durante a gestão do Ministro Sérgio Kukina à frente da Ouvidoria.

Durante as audiências, demandas diversas são apresentadas ao Ministro Presidente – de assuntos internos do tribunal a questões processuais nas diferentes instâncias do Judiciário.

Segundo o Ministro Humberto Martins, todas as manifestações são ouvidas, encaminhadas e solucionadas dentro das possibilidades da Corte. “O projeto Fale com o Presidente é vitorioso, pois confere maior credibilidade ao Judiciário brasileiro a partir do momento em que as pessoas começam a confiar na Justiça e a realizar os seus sonhos”, declarou.

Um dos expressivos resultados práticos do “Fale com o Presidente” foi a convocação de novos servidores aprovados no concurso promovido em 2018, para reforçar o quadro de analistas e técnicos do STJ.

Os pedidos de audiência com o Presidente são apresentados à Ouvidoria, que recebe, organiza e encaminha as solicitações para seleção dos contemplados, que é feita seguindo a ordem de inscrição.

As audiências públicas cumprem todos os protocolos de segurança sanitária para a prevenção da Covid-19, como o uso de máscaras. Os pedidos de inscrição devem ser enviados para o e-mail falecomopresidente@stj.jus.br. A solicitação deve ocorrer com até 72 horas de antecedência da data prevista para o encontro e a confirmação é feita até 48 horas antes, pelo e-mail que o cidadão indicar.



Foto: Fale com o Presidente - 9ª edição. Fonte: Rafael Luz/STJ.

3. LANÇAMENTO DO VÍDEO INSTITUCIONAL DA OUVIDORIA DO STJ

Para assinalar a passagem do Dia do Ouvidor, comemorado em 16 de março, o Superior Tribunal de Justiça lançou em sua página no [YouTube](#) um vídeo institucional sobre o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria do STJ.

Nos últimos anos, as ouvidorias deixaram de ser apenas um canal de reclamações para se tornarem um importante instrumento de defesa dos direitos dos cidadãos e de melhoria dos serviços públicos. Por isso que iniciativas como essa, materializada em um vídeo explicando como o cidadão pode acionar a Ouvidoria, são tão relevantes.

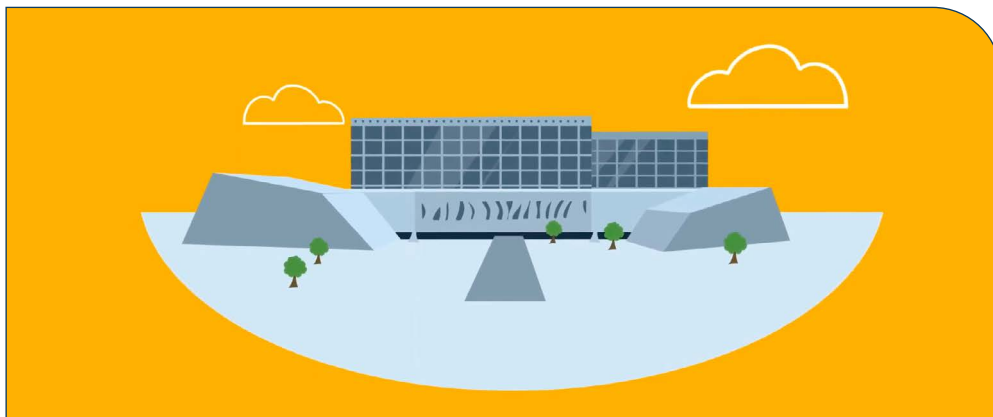


Figura 2: [Vídeo institucional da Ouvidoria](#). Fonte: STJ.

4. PESQUISA DE IMAGEM DO STJ

As organizações, sejam elas privadas ou públicas, têm uma imagem, assim como as pessoas físicas. O conhecimento de sua imagem perante o público destinatário constitui-se numa informação valiosa para as instituições, por permitir que elas verifiquem o grau de atendimento à sua missão, aos seus valores e à sua visão de futuro, possibilitando aos órgãos públicos aferir o nível de sua eficiência frente às expectativas da sociedade.

Diante desses fatos, o Superior Tribunal de Justiça decidiu implementar uma Pesquisa de Imagem para identificar como a sociedade percebe o STJ. Iniciativa constante do Plano de Gestão do Ministro Humberto Martins para o biênio 2020-2022 e do Plano Estratégico 2021-2026, por meio do indicador estratégico “Imagem do STJ”, tal pesquisa teve seu percurso iniciado em janeiro de 2021. Em 18 de outubro de 2021, abriu-se o período de coleta de respostas aos questionários que, até o fechamento desse relatório, somava mais de 2.600 participações.

O questionário foi elaborado pela Ouvidoria sob a orientação de professores da Fundação Getúlio Vargas, mesma instituição que colaborou com o STJ para a confecção do Plano de Gestão 2020-2022. Os resultados da pesquisa devem ser apresentados à sociedade no primeiro trimestre de 2022 e, certamente, irão colaborar para o aperfeiçoamento da atuação do Tribunal da Cidadania.

5. IMPLANTAÇÃO DO LOGIN ÚNICO NO SISTEMA DE OUVIDORIA DO STJ - SOU STJ

Dentre as iniciativas que vêm sendo implementadas pelo STJ para o cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei n. 13.709/2018), está a indicação da Ouvidoria como a unidade responsável pelo recebimento de Requisição de Titular de Dados Pessoais – RTDP.

Inicialmente, e a fim de possibilitar o desempenho dessa nova função, a Ouvidoria procedeu à adaptação do seu sistema de recepção e gerenciamento de demandas, objetivando o recebimento desse novo tipo de requerimento. Com isso, o SOU STJ, Sistema de Ouvidoria do STJ, passou a possibilitar o registro de um novo tipo de demanda, a Requisição do Titular de Dados Pessoais – RTDP.

Contudo, em decorrência dos estudos que a unidade vêm fazendo sobre o assunto, e que se iniciaram antes mesmo da entrada em vigor da LGPD, foi identificada a necessidade de se verificar a autenticidade da identidade do usuário que apresenta uma demanda relacionada à LGPD, dada a natureza das requisições dos titulares de dados pessoais.

Assim, a Ouvidoria, em parceria com a unidade encarregada pela proteção dos dados pessoais no STJ e com a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação, buscou soluções e optou por aderir à conta “gov.br”, uma iniciativa do Poder Executivo Federal. A conta “gov.br” é uma identificação que comprova em meios digitais que a pessoa é, de fato, quem ela diz ser. Ela é gratuita e está disponível para todos os cidadãos brasileiros.

Com isso, o STJ dá mais um passo em direção à segurança e à facilidade na prestação de serviços digitais aos cidadãos e aos seus servidores, já que a iniciativa da Ouvidoria em adotar a conta “gov.br” para a RTDP, acabou sendo replicada no âmbito da Secretaria de Gestão de Pessoas, que também passará a usar a ferramenta para a prova de vida dos servidores aposentados.

6. NOVA PÁGINA DA OUVIDORIA

No início do mês de novembro de 2021, entrou no ar a nova página da Ouvidoria no portal do STJ que, com um visual moderno e intuitivo, almeja facilitar o acesso aos serviços e às informações da unidade pelos cidadãos e servidores do tribunal.

Na nova página, será possível consultar informações sobre as atribuições da unidade, acessar os dados estatísticos, que agora são apresentados em painéis de dados interativos, dinâmicos e com recursos de business intelligence. A mesma página traz ainda uma Galeria de Ouvidores, com informações sobre o atual Ouvidor e sobre os ministros que já ocuparam esse cargo no STJ. A nova página da Ouvidoria pode ser acessada no endereço www.stj.jus.br/ouvidoria.

STJ Institucional Processos Jurisprudência Precedentes (Repetitivos) Comunicação Leis e Normas Contato e Ajuda

Você está em: [Início](#) | [Contato e Ajuda](#) | [Fale conosco](#) | [Ouvidoria](#)

Carta de Serviços Perguntas Frequentes Fale com a Ouvidoria

Ouvidoria

É por meio de sua Ouvidoria que o STJ dá voz ao cidadão e amplia seu diálogo com a sociedade.

Mais que um canal de comunicação, ela constitui uma ferramenta de governança corporativa, por meio da qual o tribunal aprimora seus processos e reavalia a qualidade dos serviços prestados.

[Saiba mais](#)

Conheça a atuação da Ouvidoria do STJ

Clique no botão à direita para assistir ao nosso vídeo

Serviços ao seu alcance

- Avalie nosso atendimento**
Clique para responder à nossa pesquisa de satisfação
- Envio de manifestação**
Encaminhe elogios, sugestões, reclamações, denúncias ou solicitações de informações por meio de nosso formulário eletrônico.
- Pedido de Acesso à Informação**
Acesse aqui o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e apresente seu pedido de acesso à informação com base na LAI.
- Requisição do Titular de Dados Pessoais**
Registre e acompanhe pedidos de tratamento de dados pessoais com base na LGPD.

Figura 3: Nova página da Ouvidoria do STJ. Fonte: STJ.

7. PARTICIPAÇÃO NO GRUPO DE TRABALHO INSTITUÍDO PELO CNJ PARA A REVISÃO DA RESOLUÇÃO CNJ N. 103/2010 E CRIAÇÃO DA REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS DO PODER JUDICIÁRIO

Após a Ouvidoria do STJ ter apresentado, em 2020, ao Conselho Nacional de Justiça – CNJ a proposta de criação da Rede de Ouvidorias do Poder Judiciário, em setembro de 2021 o Conselho editou a [Portaria CNJ n. 205/2021](#), que instituiu grupo de trabalho destinado ao estudo e à elaboração de propostas voltadas à organização e à gestão das ouvidorias do Poder Judiciário, bem como à revisão da [Resolução CNJ n. 103/2010](#), que trata das diretrizes de implantação de ouvidorias no âmbito dos diversos tribunais brasileiros.

O Ministro Sérgio Kukina, Ouvidor do STJ, participou do grupo de trabalho, apresentando sugestões de redação para o normativo e debatendo com os demais integrantes sobre assuntos que fazem parte do dia-a-dia das ouvidorias judiciais.



Foto: GT para revisão da Resolução CNJ n. 103/2010. Fonte: CNJ.



Foto: GT para revisão da Resolução CNJ n. 103/2010. Fonte: CNJ.

Pouco depois, a minuta da nova resolução foi aprovada pelo CNJ em reunião realizada no dia 19 de outubro de 2021, criando a rede nacional de Ouvidorias do Poder Judiciário, tudo consubstanciado na [Resolução CNJ n. 432, de 27 de outubro de 2021](#). A rede ficará sob a coordenação da Ouvidoria Nacional de Justiça sendo composta pelos ouvidores de todos os tribunais e representantes dos Colégios de Ouvidores dos diversos ramos da Justiça.



Foto: 340ª Sessão Ordinária do CNJ. Fonte: CNJ.

8. ESTRATÉGIA NACIONAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO PODER JUDICIÁRIO (ENTIC-JUD)

Em 28 de janeiro de 2021, por meio da Resolução CNJ n. 370/2021, foi instituída a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD) para o sexênio 2021-2026, em harmonia com os macro desafios do Poder Judiciário, em especial o que trata do “Fortalecimento da Estratégia Nacional de TIC e de Proteção de Dados” – Resolução CNJ n. 325/2020.

A EN TIC-JUD 2021-2026 tem como meta atingir, no mínimo, 75% dos órgãos do Poder Judiciário com nível de maturidade satisfatório no índice de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (iGovTIC-JUD), até dezembro de 2026.

Dessa forma, espera-se promover a melhoria da governança, da gestão e da colaboração tecnológica no âmbito do Poder Judiciário, visando direcionar e propiciar a eficiência, eficácia, efetividade e economicidade dos órgãos, com o objetivo de maximizar os resultados com otimização de recursos.

A Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário, em seu preâmbulo, é orientada pelos seguintes objetivos:

I – Objetivos estratégicos, distribuídos em três perspectivas:

a) Sociedade:

Objetivo 1: Aumentar a Satisfação dos Usuários do Sistema Judiciário;

Objetivo 2: Promover a Transformação Digital;

b) Aprendizado e Crescimento:

Objetivo 3: Reconhecer e Desenvolver as Competências dos Colaboradores;

Objetivo 4: Buscar a Inovação de Forma Colaborativa;

c) Processos Internos:

Objetivo 5: Aperfeiçoar a Governança e a Gestão;

Objetivo 6: Aprimorar as Aquisições e Contratações;

Objetivo 7: Aprimorar a Segurança da Informação e a Gestão de Dados;

Objetivo 8: Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas[*].

No STJ, a Ouvidoria tem contribuído para o atendimento desses objetivos e, em especial, para o primeiro deles, “Aumentar a Satisfação dos Usuários do Sistema Judiciário”, eis que é a unidade responsável pelas pesquisas de satisfação dos usuários, frente aos serviços ofertados pelo STJ.

Para isso, em 2021, a unidade elaborou um guia metodológico das pesquisas de satisfação e está migrando todos os questionários para uma nova ferramenta, a fim de que seja possível divulgar os resultados em um painel dinâmico, interativo e com recursos de business intelligence (BI), automatizando sua consulta pela sociedade e pelas unidades envolvidas.

[*] Fonte CNJ: <https://www.cnj.jus.br/tecnologia-da-informacao-e-comunicacao/entic-jud-2021-2026/>

AÇÕES VOLTADAS AO PÚBLICO INTERNO

“Unir-se é um bom começo, manter a união é um progresso, e trabalhar em conjunto é a vitória”

1. PUBLICAÇÃO DO GUIA METODOLÓGICO DA “PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA”

A partir dos estudos que a Ouvidoria vêm realizando para a realização das pesquisas de opinião do Tribunal, nasceu a ideia da elaboração de um guia metodológico para as pesquisas de satisfação dos usuários com os serviços ofertados pelo STJ.

O guia traz informações sobre a metodologia utilizada na pesquisa e ainda orienta as unidades para a elaboração das minutas das suas pesquisas, as quais, posteriormente, são analisadas e aprovadas pela Ouvidoria.

O guia contou ainda com o apoio dos professores da Fundação Getúlio Vargas, que vem auxiliando a unidade na realização da Pesquisa de Imagem do STJ. O guia está disponível na Biblioteca Digital Jurídica do STJ – BDJur e pode ser acessado no endereço <https://bdjur.stj.jus.br/jspui/handle/2011/158538>.

2. RELATÓRIOS AOS GABINETES DE MINISTROS

Fruto de reunião realizada em 2020 com alguns chefes de gabinete do Tribunal, a Ouvidoria agora envia, quadrimestralmente, aos chefes dos gabinetes dos senhores ministros relatório com informações sobre as manifestações registradas na Ouvidoria e que foram encaminhadas àquelas unidades no período.

O objetivo do relatório é permitir que os chefes de gabinete tenham acesso rápido às informações recebidas no período, facilitando a gestão e o tratamento das manifestações.

3. CURSO “OUVIDORIAS JUDICIAIS FUNDAMENTOS E FUNCIONAMENTO NA PRÁTICA”

A partir do acordo de cooperação técnica celebrado entre o Superior Tribunal de Justiça e a Controladoria-Geral da União - CGU, com a intervenção das respectivas Ouvidorias, o curso “Gestão em Ouvidorias”, elaborado pela Ouvidoria da CGU, foi adaptado à realidade do Poder Judiciário e recebeu nova diagramação.

Lançado em 29 de setembro de 2021 no âmbito do STJ, o curso “Ouvidorias Judiciais – fundamentos e funcionamento na prática” passou a integrar a plataforma de ensino à distância do

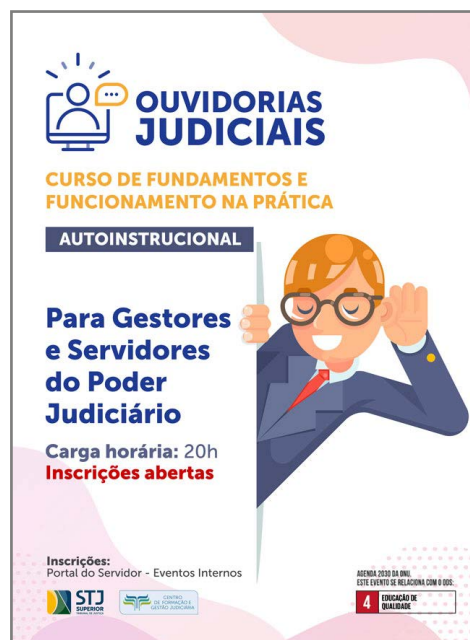


Figura 4: Cartaz divulgação interna. Fonte: STJ.



Figura 5: Banner da certificação “Gestão em Ouvidoria no Poder Judiciário”. Fonte: CNJ.

Tribunal, e vem sendo ofertado a todos os servidores sob a modalidade auto instrucional.

Além disso, o curso irá compor a trilha de cursos da certificação concernente à “Gestão em Ouvidoria no Poder Judiciário”, uma iniciativa conjunta das Ouvidorias do CNJ e do STJ.

4. PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA NA AMBIENTAÇÃO DOS NOVOS SERVIDORES

Em 2021, foram empossados 30 novos servidores no Superior Tribunal de Justiça. Esses servidores participaram da ambientação **Novos Servidores do STJ - Descobrimo uma missão, concretizando um sonho**, promovido pela Seção de Aprimoramento de Competências Comportamentais e Valores Institucionais (SAVAL/CEFOP).

O ministro Sérgio Kukina recepcionou os novos servidores em um dos encontros, ao passo que Luiz Afonso Zaire Lima, chefe de gabinete do ministro Sérgio Kukina, detalhou a sua rotina no Tribunal. Para ele, o Tribunal da Cidadania é o melhor lugar que alguém possa estar no Judiciário. “É a dica que deixo para os novos integrantes: todos aqui ainda têm muito a crescer, aproveite cada dia dentro do Tribunal, que ele tem muito a nos oferecer”, sugeriu.

A Ouvidoria, por meio de sua Ouvidora auxiliar, Dra. Tatiana Estanislau, também participou do evento apresentando a unidade, suas atribuições e atuação interna, trazendo para os novos servidores informações sobre o valor institucional Transparência.



Foto: Ambientação “Novos Servidores do STJ - Descobrimo uma missão, concretizando um sonho”. Fonte: STJ.

5. ENCONTRO DOS SERVIDORES COM DEFICIÊNCIA E COM DEPENDENTES COM DEFICIÊNCIA

No dia 24 de setembro de 2021, a Comissão de Acessibilidade e Inclusão – ACI, promoveu o “Encontro dos Servidores com Deficiência e com Dependentes com Deficiência”. O evento discutiu os resultados da pesquisa “Avaliação de Acessibilidade no Superior Tribunal de Justiça”. A Ouvidoria, além de participar do encontro, também assessorou a unidade na elaboração da pesquisa.

O encontro foi aberto por um vídeo da ministra Nancy Andrighi, presidente da Comissão Multidisciplinar de Acessibilidade e Inclusão, no qual afirmou que esse tipo de evento é muito importante para refletir e dialogar sobre a necessidade de melhorias na acessibilidade dentro do Judiciário. “O segredo das grandes vitórias é a luta constante, e as pessoas que superam suas deficiências são lutadores contumazes”, afirmou. A ministra destacou que o lema da Comissão – Nada sobre nós, sem nós – é um princípio norteador para transformar demandas em ações concretas. “É necessário abrir canais de comunicação e apoiar essas pessoas”, frisou.

A coordenadora da ACI, Simone Pinheiro Machado, destacou que os resultados da pesquisa foram positivos, pois a maioria dos participantes avaliaram como ‘muito bom’ ou ‘excelente’ o nível de acessibilidade no Tribunal. O STJ tem 87 servidores com deficiência, enquanto que seis servidores possuem dependentes com deficiência; desse universo, 51 participaram da pesquisa, o que representa 57% de adesão, um valor considerado como positivo pela coordenadora da ACI. “Tivemos uma excelente oportunidade de conhecer a realidade desse grupo de servidores”, comentou Simone.

A Ouvidoria apresentou suas atribuições e esclareceu que recebe de servidores e usuários uma série de demandas relacionadas a área de acessibilidade. A ouvidora auxiliar, Dra. Tatiana Estanislau, destacou que a Ouvidoria desenvolve ações que interagem com a ACI. “O setor é um grande parceiro para fomentar a aplicação da legislação em vigor”, pontuou.

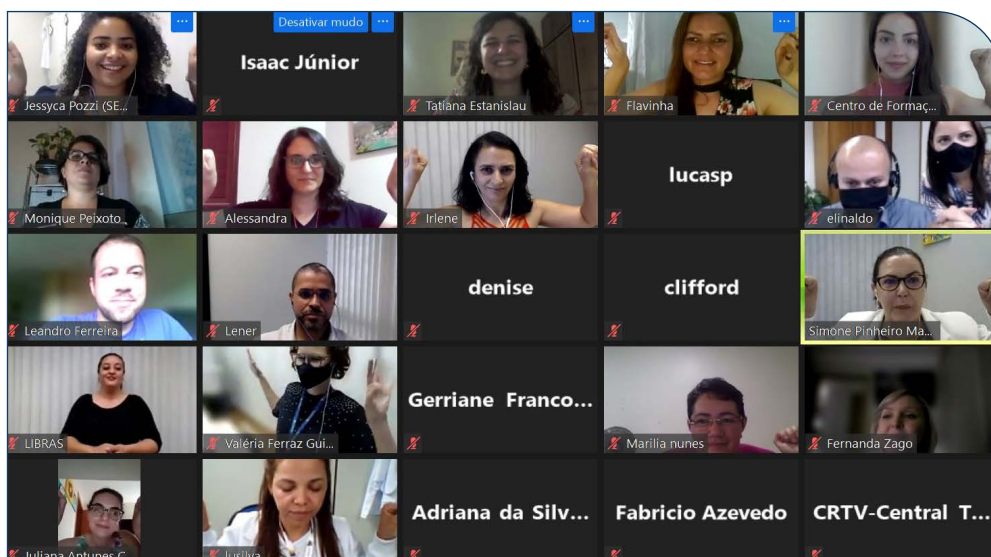


Foto: “Encontro dos Servidores com Deficiência e com Dependentes com Deficiência”. Fonte: STJ.

6. SEMINÁRIO VIVA: VALORES INSTITUCIONAIS

Ocorrido nos dias 23 e 25 de junho de 2021, o seminário teve como objetivo sensibilizar os participantes sobre temas relacionados a cada um dos valores institucionais, destacando a gestão do comportamento esperado pelos servidores da casa.

Atuaram como facilitadores os seguintes servidores: Alexandre Veronese, diretor do Centro de Formação e Gestão Estratégica, que falou sobre Aprendizagem Contínua; Alessandro Garcia, assessor-chefe de Ética e Disciplina que trouxe ao evento tópicos sobre Comprometimento; Montgomery Muniz, secretário de Gestão Estratégica, abordando assuntos ligados ao valor Ética; Ketlin Feitosa, assessora-chefe de Gestão Socioambiental, que palestrou sobre Sustentabilidade e, por fim, a ouvidora auxiliar, Tatiana Estanislau, que discorreu acerca do valor Transparência.

Em sua participação no evento a Ouvidoria trouxe a visão prática e objetiva desse valor no STJ e a relação entre a Lei de Acesso à Informação - LAI e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD, no contexto da transparência. Foi mostrado, ainda, um novo olhar sobre o tema, com provocações sobre como ser transparente no ambiente corporativo, revelando os seus benefícios.

“Toda relação é baseada na confiança, que é construída quando somos honestos, transparentes uns com os outros. Se abrir para o outro, além de permitir a construção de um ambiente de trabalho mais harmônico, abre espaço para a empatia, afinal, não é possível ser empático com aquilo que desconheço”, reforçou a palestrante.

AÇÕES INSTITUCIONAIS DA OUVIDORIA

Nunca haverá o fim do aperfeiçoamento profissional para aquele que deseja se superar todos os dias.

Roger Lima

1. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

O “Alinhamento Estratégico STJ 2020” encerrou seu ciclo em julho de 2021, com o término da vigência do planejamento estratégico anterior. Agora, sob o novo Plano Estratégico STJ 2021-2026, o desdobramento dos objetivos e indicadores estratégicos continua com a metodologia do Alinhamento Estratégico, já consolidada no Tribunal. A Ouvidoria continuará seus esforços na busca da melhoria dos resultados setoriais, que contribuem para o atingimento dos objetivos institucionais.

O “Radar da Estratégia” da Ouvidoria, entre janeiro a outubro de 2021, demonstra o desempenho acumulado no período, conforme a ilustração a seguir:



Figura 5: Radar da Estratégia da OUV (janeiro a outubro/2021). Fonte: STRATEJ STJ.

No resultado parcial de 2021, o radar da Ouvidoria revela o cumprimento das metas estabelecidas no elevado patamar de 97,71%.

Ressaltamos que neste radar ainda constam indicadores que não serão mais aferidos com o novo Plano estratégico, em função da perenidade dos resultados positivos, ou seja, não precisam mais ser mensurados por não obterem mais resultados negativos.

Indicadores que continuaram com alcance das metas foram “Reclamações – por demora no julgamento”, “Reclamações – outros motivos” e “Agilidade no atendimento”.

Os demais indicadores mantiveram o nível de resultado em situação ótima, como já vinha ocorrendo nos anos antecedentes.

2.PARTICIPAÇÃO EM COMISSÕES

Em razão das suas atribuições e da sua 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 multifacetada que essa unidade possui torna sua participação fundamental nas diversas iniciativas da Corte. Por isso, durante a Gestão do Ministro Sérgio Kukina, a Ouvidoria participou de várias comissões no STJ.

A primeira delas, adveio da designação para compor a comissão encarregada de operacionalizar o Programa de Gestão Institucional de Direitos Humanos no Superior Tribunal de Justiça – **Humaniza STJ**, feita pela [Portaria STJ/GP n. 117 de 06 de abril de 2021](#). O programa tem como objetivo desenvolver ações para dar efetividade, no que couber, aos aspectos relacionados ao calendário de Direitos Humanos do Conselho Nacional de Justiça; fomentar o equilíbrio de oportunidades entre homens e mulheres e entre negros, pardos e brancos nas unidades do Tribunal; prevenir ocorrências de assédio, violência ou discriminação; realizar estudos e apresentar diagnósticos que conduzam ao aperfeiçoamento dos normativos institucionais a respeito dos temas de Direitos Humanos no âmbito STJ e, por fim, promover ações de educação e conscientização sobre os temas de Direitos Humanos. Com o programa, o STJ conta agora com mais um instrumento de promoção dos direitos humanos e de busca pela eliminação das desigualdades, em harmonia com a atuação da Ouvidoria.



Foto: Lançamento do Planejamento Estratégico STJ 2021-2026. Fonte: STJ.

Em março de 2021, por meio da [Portaria STJ/GDG n. 183 de 12 de março de 2021](#), foi instituída comissão para elaborar estudos para adoção de medidas de **governança do acesso e uso massificado de dados** no âmbito do Superior Tribunal de Justiça. A Ouvidoria, como unidade responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão – SIC do STJ, previsto na Lei de Acesso à Informação – LAI, também integrou a referida comissão. Foi realizada uma consulta pública para colher a opinião da sociedade quanto às bases de dados que devem ser priorizadas e, também quanto ao formato da divulgação. O resultado da consulta pública Dados Abertos do STJ está disponível em um [painel de BI – Business Intelligence](#), no qual pode-se ver que as duas bases de dados mais votadas foram as de jurisprudência e de consulta processual, exatamente os dois assuntos que figuram dentre os mais demandados no SIC.

Após, a Ouvidoria foi designada para participar da comissão para elaborar estudos de implantação do emprego obrigatório de flexão de gênero, para nomear profissão ou demais designações na comunicação social e institucional no âmbito Tribunal. A [Portaria STJ/GDG n. 347, de 14 de maio de 2021](#), trouxe uma composição plural para a referida comissão, que foi coordenada por servidor indicado pelo Gabinete do Secretário-Geral da Presidência. Ao final dos trabalhos foi apresentado relatório à Administração do Tribunal, com o levantamento de todas as unidades, sobre as alterações necessárias para a implementação da flexão de gênero.

Outra importante atuação da Ouvidoria foi na comissão instituída para a **elaboração do Planejamento Estratégico do STJ para o período 2021-2026**. Além de ter participado do processo de elaboração do plano, a unidade também esteve presente no evento de lançamento do plano, oportunidade em que trouxe informações sobre um dos valores institucionais do

STJ | Secretaria de Gestão de Pessoas

PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL E SATISFAÇÃO 2021

DE 13/09 A 01/10

Clique aqui para responder

INFORMAÇÕES:
Ramais 9633/9630 ou climaorganizational@stj.jus.br

criação: SCOV/COMM

Figura 7: Pesquisa de Clima Organizacional e Satisfação do STJ. Fonte: STJ.

STJ, a Transparência, com destaque para a colocação do Tribunal no Ranking da Transparência do Poder Judiciário. Em 2021, o STJ ficou em primeiro lugar dentre os tribunais superiores.

Por fim, mas não menos importante, cumpre citar a participação na comissão para realização da **Pesquisa de Clima Organizacional e Satisfação dos Servidores do Superior Tribunal de Justiça**, bem como para análise e apresentação dos resultados. A pesquisa, realizada em setembro de 2021, tem como objetivo conhecer um pouco mais sobre os sentimentos e as percepções do servidor em relação ao ambiente de trabalho. A Ouvidoria participa de todas as etapas do projeto, que está, atualmente, na fase de análise dos resultados, para apresentação posterior à Administração e aos servidores da casa.

3.RELACIONAMENTO COM OUTRAS OUVIDORIAS

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

1º Encontro CNJ de Ouvidorias do Poder Judiciário

Nos dias 15 e 16 de dezembro de 2020, o STJ participou do **1º Encontro CNJ de Ouvidorias do Poder Judiciário**. No evento foram debatidas questões e desafios presentes nas rotinas das ouvidorias, com o intuito de reafirmar o compromisso de ampliação da participação democrática dos cidadãos no âmbito do Poder Público.

No evento, o presidente do CNJ, ministro Luiz Fux, e o Ouvidor Nacional de Justiça, conselheiro André Godinho, assinaram portaria conjunta para instituir canais para receber

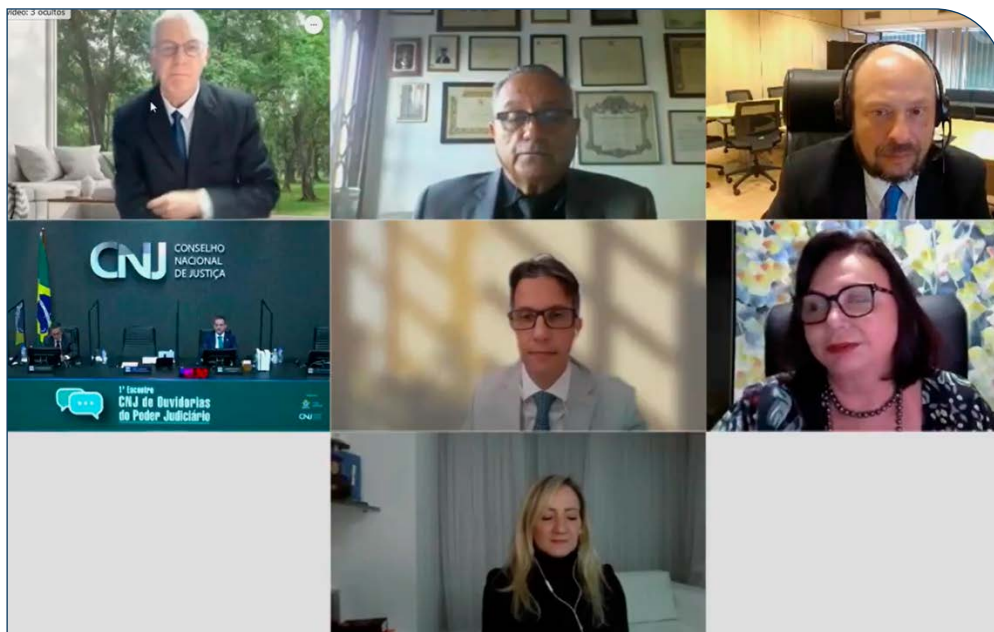


Foto: 1º Encontro CNJ de Ouvidorias do Poder Judiciário. Fonte: CNJ.

demandas específicas sobre violência contra a mulher, direitos humanos e meio ambiente. O conselheiro destacou, ainda, o termo de cooperação firmado com a Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça (STJ) para a construção de um curso de formação para os servidores das ouvidorias judiciárias, que estará disponível no primeiro trimestre de 2021.

O ouvidor do Superior Tribunal de Justiça (STJ), Ministro Sérgio Kukina, também participou do evento e destacou que as instituições estão passando por momentos de transformação. Um exemplo é a adequação à Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, um dos assuntos que foram discutidos no evento. Ele destacou, também, a nova política de segurança da informação, aprovada pelo Conselho da Justiça Federal - CJF, afirmando que “quem detém a informação precisa fazer bom uso dela, com boa gestão e informação compartilhada”.

Encontro com os ouvidores do TJPR e do TRF da 4ª Região

Em julho de 2021, o Ministro Sérgio Kukina, a convite, reuniu-se, em Curitiba, com o Ouvidor do Tribunal de Justiça do Paraná - TJPR, Desembargador Celso Jair Mainardi, e com o Ouvidor do Tribunal Regional Federal da 4ª Região - TRF da 4ª Região, Desembargador Márcio Antônio Rocha.



Foto: Encontro dos ouvidores do STJ, TJPR e TRF da 4ª Região. Fonte: arquivo pessoal.

Após debates a respeito do trabalho desenvolvido pelos órgãos, o ministro Sérgio Kukina foi convidado a proferir palestra no webinar “Acesso ao Poder Judiciário na pandemia e o papel estratégico da Ouvidoria de Justiça”, realizado no dia 24 de setembro de 2021, de forma virtual, pela Ouvidoria e pela Escola Judicial do TJPR - EJUD-PR.

No fim do encontro, o ministro convidou os desembargadores para conhecerem a Ouvidoria do STJ e anunciou o lançamento, em breve, do curso “Ouvidorias Judiciais – Fundamentos e funcionamento na prática”, resultado dos acordos de cooperação técnica celebrados pelo STJ com a Controladoria-Geral da União e com o Conselho Nacional de Justiça – cujas ações confirmam o interesse e o empenho que a Ouvidoria do STJ vem demonstrando por uma atuação em rede das ouvidorias do Poder Judiciário.

4. RANKING DA TRANSPARÊNCIA DO PODER JUDICIÁRIO

Com o advento da Resolução CNJ n. 260/2018, que instituiu o “Ranking da Transparência do Poder Judiciário”, o Superior Tribunal de Justiça vem aferindo, desde 2018 e sob a coordenação da Ouvidoria, o seu grau de aderência aos requisitos estabelecidos pelo Conselho Nacional de Justiça.

O ranking tem como objetivo a valorização dos Tribunais e Conselhos que mais se destacam no acesso à informação, na transparência e na prestação de contas ao divulgar, de forma clara e organizada, dentro do escopo da Lei n. 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), as informações no Portal da Transparência.

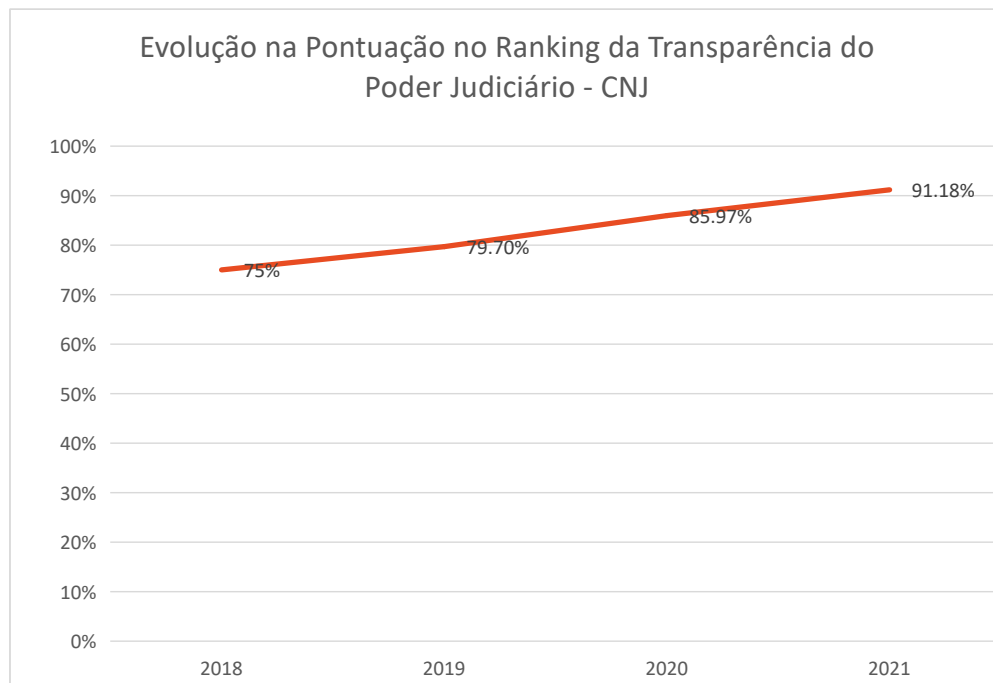


Gráfico 1: Evolução do STJ na pontuação no Ranking da Transparência do Poder Judiciário - CNJ. Fonte: STJ.

Atualmente, os itens sob avaliação estão distribuídos em nove temas, compostos por 85 perguntas. Por exemplo, se os órgãos publicam os objetivos estratégicos, metas e indicadores, os levantamentos estatísticos sobre a atuação do órgão, o calendário das sessões colegiadas, a ata das sessões dos órgãos colegiados, a relação de diárias e passagens, o campo denominado “Serviço de Informações ao Cidadão” na página inicial, informações sobre licitações e contratos e sobre pessoal, dentre outros pontos.

O STJ vem, a cada ano, aumentando a pontuação obtida no referido ranking, conforme gráfico abaixo:

A Ouvidoria atua, ano após ano, juntamente à Presidência do STJ, para viabilizar a adequação dos itens que não estejam em conformidade com o disposto na Resolução CNJ n. 260/2018. A meta é alcançar os 100% de adequação ao normativo, em prol da transparência ativa e prestação de contas à sociedade.

Ressalta-se a importância dessas ações, uma vez que a pontuação no Ranking da Transparência é critério de avaliação no “Prêmio CNJ de Qualidade”. Além disso, o “índice de transparência” é um dos indicadores do macro desafio “Fortalecimento da Relação Institucional do Judiciário com a Sociedade”, de acordo com a Estratégia Nacional do Poder Judiciário para o sexênio 2021-2026, estabelecida pelo CNJ, através da Resolução n. 325/2020.

5.2ª REUNIÃO PREPARATÓRIA PARA O 15º ENCONTRO NACIONAL DO PODER JUDICIÁRIO

O Conselho Nacional de Justiça realizou, nos dias 24 e 25 de agosto de 2021, a [2ª Reunião Preparatória para o 15º Encontro Nacional do Poder Judiciário](#), de forma virtual, via plataforma Cisco Webex.



Figura 8: Estratégia Nacional do Poder Judiciário 2021-2026. Fonte: CNJ.



Foto: 2ª Reunião Preparatória para o 15º Encontro Nacional do Poder Judiciário. Fonte: CNJ.

A Ouvidoria foi uma das unidades do Tribunal que estiveram presentes no evento, ao lado do secretário de Gestão Estratégica do STJ, Montgomery Muniz, que apresentou os resultados alcançados pelo STJ.

A Reunião teve como objetivo promover o acompanhamento da Estratégia Nacional do Poder Judiciário 2021-2026, por meio da apresentação dos resultados parciais das Metas Nacionais 2021 e do debate das propostas de Metas para o ano de 2022. Na ocasião, também foi realizada a premiação do Ranking da Transparência do Poder Judiciário 2021.

6. ESTATÍSTICAS DAS DEMANDAS RECEBIDAS NA UNIDADE

O ministro Sérgio Kukina esteve à frente da Ouvidoria de 20 de novembro de 2020 a 19 de novembro de 2021. Contudo, a fim de facilitar e padronizar a coleta e o tratamento dos dados estatísticos da gestão, os números a seguir referem-se ao período de 1º/11/2020 a 31/10/2021.

Quantidade total de demandas recebidas na Ouvidoria

NOV/20	DEZ/20	JAN/21	FEV/21	MAR/21	ABR/21	MAI/21	JUN/21	JUL/21	AGO/21	SET/21	OUT/21	Total
348	313	330	569	452	300	388	323	342	416	274	300	4355

Tabela 1: Quantidade total de demandas recebidas na Ouvidoria. Fonte: SOU STJ.

Quantidade de pedidos apresentados via Serviço de Informação ao Cidadão

NOV/20	DEZ/20	JAN/21	FEV/21	MAR/21	ABR/21	MAI/21	JUN/21	JUL/21	AGO/21	SET/21	OUT/21	Total
5	5	7	8	9	10	15	13	9	12	15	8	115

Tabela 2: Quantidade de pedidos apresentados via Serviço de Informação ao Cidadão. Fonte: SOU STJ.

No mesmo período foram interpostos dois recursos, um deles não conhecido e outro indeferido.

O tempo médio de resposta às demandas foi de cinco dias no período.

Natureza das Manifestações	
Relativas ao STJ	2.670 (61,59%)
Área meio	604 (13,93%)
Área Fim	2.066 (47,65%)
Relativas a outros órgãos	1.665 (38,4%)
Total	4.335

Tabela 3: Natureza das manifestações. Fonte: SOU STJ.

Relacionamento dos demandantes com o STJ

Relacionamento com o STJ	
Advogado	557
Cidadão	3502
Parte em processo	202
Servidor do STJ	94
Total	4.355

Tabela 5: Relacionamento com o STJ. Fonte: SOU STJ.

De acordo com os resultados apresentados, é possível traçar o perfil do público que acessa a Ouvidoria: cidadãos em busca de informações, sobretudo acompanhamento processual e morosidade processual. As demandas categorizadas como “Institucional” seguiram a tendência do último ano e ficaram na terceira posição dentre as categorias mais demandadas, devido às medidas adotadas pelo Tribunal no combate ao contágio pelo covid-19.

As manifestações que tratam de assuntos de competência de outros órgãos obtiveram uma queda expressiva, se comparadas ao resultado do último ano. Elas somaram, no período, 38,4% do total. Todas essas demandas desviantes são encaminhadas ao órgão competente ou, quando esse encaminhamento não é possível, são devolvidas aos manifestantes com as informações necessárias para o contato com o órgão competente.

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

Outro dado gerenciado pela Ouvidoria é a pesquisa de satisfação dos cidadãos com os serviços ofertados pelo STJ. Em convergência com os objetivos do ENTIC-Jud 2021-2026, atualizamos os formulários da pesquisa para a ferramenta “Office Forms”, trazendo instrumentos mais amigáveis e acessíveis, que foram publicados em novembro de 2021.

Os comentários que contêm sugestões, deixados na pesquisa de satisfação, são cadastrados no sistema de Ouvidoria e enviados para as unidades responsáveis para análise da viabilidade de sua implantação.

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

Eis o demonstrativo de avaliações respondidas durante o período da gestão do Ministro Sérgio Kukina:

Novembro/2020	7.048	Maio/2021	3.931
Dezembro/2020	4.466	Junho/2021	3.770
Janeiro/2021	2.589	Julho/2021	2.851
Fevereiro/2021	3.781	Agosto/2021	4.655
Março/2021	4.481	Setembro/2021	3.728
Abril/2021	3.789	Outubro/2021	3.417
Total Geral		48.506	

Tabela 6: Quantitativo de respostas às pesquisas de satisfação do STJ de nov/2020 a abril/2020. Fonte: SGI.

Todas as estatísticas do trabalho da Ouvidoria, inclusive de períodos anteriores, acham-se na página da unidade na Internet, disponível em www.stj.jus.br/ouvidoria.



Acesse a página
da ouvidoria via *qr code*



SIGA NOSSAS REDES

stj.jus.br



SAFS - Quadra 06 - Lote 01 - Trecho III
Edifício dos Plenários - Térreo
CEP: 70095-900 - Brasília - DF
Fone: (61) 3319-8888