



# Superior Tribunal de Justiça

## INSTRUÇÃO NORMATIVA STJ/GP N. 12 DE 27 DE SETEMBRO DE 2017.

Institui pesquisa de satisfação do Superior Tribunal de Justiça.

**A PRESIDENTE DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA**, usando da atribuição conferida pelo art. 21, inciso XXXI do Regimento Interno, considerando o que consta do Processo STJ n. 21.434/2017,

### RESOLVE:

Art. 1º Fica instituída a pesquisa de satisfação do Superior Tribunal de Justiça.

Parágrafo único. A pesquisa de satisfação visa ampliar o canal de comunicação com os cidadãos, a fim de permitir a avaliação dos serviços oferecidos pelo STJ, possibilitando maior interação entre o Tribunal e a sociedade.

Art. 2º A pesquisa será disponibilizada no sítio da internet e poderá ser apresentada em formato de enquetes sobre temas de interesse da administração.

Parágrafo único. Poderão ser utilizados outros meios para divulgar e realizar a pesquisa que contribuam para a efetiva participação de seu público alvo.

Art. 3º Compete à Ouvidoria do Tribunal:

I – definir os objetivos da pesquisa de satisfação;

II – definir o tipo de pesquisa, bem como o método de coleta e de análise de dados;

III – sugerir à Presidência do Tribunal os temas que serão objeto da pesquisa de satisfação, considerando os serviços que são oferecidos ao público externo pelas unidades do Tribunal;

IV – receber e analisar as avaliações, encaminhá-las às unidades competentes e enviar respostas aos cidadãos, quando for o caso.

§ 1º Os temas a serem pesquisados serão aprovados pelo presidente do Tribunal.

§ 2º Em caso de avaliação negativa dos serviços prestados, a unidade responsável pelo serviço avaliado deverá elaborar plano de ação para promover a melhoria desses serviços, com a participação obrigatória da Ouvidoria.

Art. 4º A Assessoria de Modernização e Gestão Estratégica – AMG prestará suporte à Ouvidoria e às unidades cujos serviços foram avaliados negativamente, observadas as suas atribuições previstas no Manual de Organização do STJ.

Art. 5º Fica vedada a realização de pesquisas de satisfação orientadas ao público externo por outras unidades do Tribunal, sem a devida prévia comunicação à Ouvidoria e aprovação da Presidência do Tribunal.

Parágrafo único. A realização de pesquisas de satisfação de serviços oferecidos exclusivamente ao público interno deverá contar, sempre que possível, com o apoio da Ouvidoria e da AMG.

Art. 6º Fica revogado o [Ato n. 21 de 16 de fevereiro de 2005](#).

Art. 7º Esta instrução normativa entra em vigor na data de sua publicação.

Ministra LAURITA VAZ