

Institui a Carta de Serviços 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 disposto na Lei n.13.460, de 26 de junho de 2017, o que consta do Processo STJ n. 14.604/2018,

RESOLVE:

Art. 1º A Carta de Serviços do Superior Tribunal de Justiça fica instituída por esta instrução normativa.

Parágrafo único. A Carta de Serviços tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo Tribunal e as formas de acesso a esses serviços, bem como os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público.

Art. 2º A Carta de Serviços será disponibilizada no portal do STJ.

Art. 3º Compete à Ouvidoria do Tribunal:

I – promover e coordenar a disponibilização de informações sobre os serviços prestados pelo Tribunal, por meio da Carta de Serviços;

II – sugerir às unidades administrativas a atualização das informações constantes da Carta de Serviços e a divulgação de outras informações relativas às demandas recebidas de usuários dos serviços do Tribunal.

Parágrafo único. Para o desempenho das competências elencadas nos incisos I e II deste artigo, a Ouvidoria pode contar com o apoio da Coordenadoria de Atendimento e Protocolo Judicial e da Secretaria de Comunicação Social.

Art. 4º Compete às unidades do Tribunal:

I – disponibilizar no portal do STJ as informações relativas aos serviços de competência da respectiva unidade;

II – comunicar à Ouvidoria a inserção de novas informações em suas páginas, para viabilizar a atualização da Carta de Serviços do Tribunal.

§ 1º A unidade que não possui página no portal do STJ pode divulgar as informações de seus serviços diretamente na Carta de Serviços.

§ 2º Na hipótese do § 1º, a unidade deve solicitar à Ouvidoria a inclusão das informações na Carta de Serviços.

Art. 5º Esta instrução normativa entra em vigor na data de sua publicação.

Superior Tribunal de Justiça

DIÁRIO DA JUSTIÇA ELETRÔNICO

Edição nº 2501 - Brasília, Disponibilização: Sexta-feira, 24 de Agosto de 2018 Publicação: Segunda-feira, 27 de Agosto de 2018
Ministra LAURITA VAZ

