



Superior Tribunal de Justiça

RESOLUÇÃO STJ/GP N. 9 DE 18 DE MARÇO DE 2021. (*)

Aprova o Regulamento da Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça.

O PRESIDENTE DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA, usando da atribuição conferida pelo art. 21, inciso XX, do Regimento Interno, considerando o art. 317 do mesmo regimento, as Leis n. 12.527, de 18 de novembro de 2011, n. 13.460, de 26 de junho de 2017, n. 13.709, de 14 de agosto de 2018, n. 13.726, de 8 de outubro de 2018, o Decreto n. 9.094, de 17 de julho de 2017, e o que consta do Processo n. 23.573/2020, **ad referendum** do Conselho de Administração,

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar, na forma do anexo, o Regulamento da Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça.

Art. 2º Compete à Secretaria de Gestão Estratégica providenciar a atualização das competências da Ouvidoria e as atribuições do ouvidor auxiliar na nova edição de [Manual de Organização do STJ](#).

Art. 3º Fica revogada a [Resolução n. 20 de 18 de dezembro de 2013](#).

Art. 4º Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Ministro HUMBERTO MARTINS

(*) Republicada em decorrência de decisão do Conselho de Administração do STJ no Processo STJ n. 23.573/2020, em sessão realizada presencialmente e por videoconferência no dia 27 de maio de 2021, presidida pelo Ministro Humberto Martins.

Anexo

(Art. 1º da Resolução STJ/GP n. 9 de 18 de março de 2021)

REGULAMENTO DA OUVIDORIA DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Seção I

Das Disposições Gerais

Art. 1º Este regulamento estabelece a finalidade, a estrutura, as competências e o funcionamento da Ouvidoria do STJ.

Art. 2º A Ouvidoria é a unidade administrativa responsável pelo diálogo do Tribunal com os cidadãos e com seus membros, servidores e colaboradores mediante o recebimento de manifestações e o fornecimento de informações institucionais.

§ 1º No exercício de suas atividades, a Ouvidoria opera como instrumento de gestão participativa e transparente, visando ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à sociedade pelo Tribunal.

§ 2º A atuação da Ouvidoria pauta-se nos valores institucionais do Tribunal e, em especial, pelas seguintes diretrizes:

- I – cooperação;
- II – eficiência;
- III – imparcialidade;
- IV – qualidade.

Art. 3º A Ouvidoria pode ser demandada por qualquer cidadão, pelos magistrados, servidores e colaboradores do Superior Tribunal de Justiça e, em especial, pelos jurisdicionados e usuários dos serviços prestados pelo Tribunal.

Art. 4º A Ouvidoria funcionará na sede do Tribunal e disponibilizará atendimento ao público interno e externo, por meio dos seguintes canais de comunicação:

I – formulário eletrônico disponibilizado via internet, na página da Ouvidoria no portal do Tribunal, no endereço www.stj.jus.br/ouvidoria;

II – carta dirigida à Ouvidoria para o seguinte endereço: SAFS, Quadra 6, Lote 1, Trecho III, CEP 70.095-900, Brasília – DF;

III – telefones e endereços eletrônicos disponíveis na página da Ouvidoria;

IV – atendimento presencial na sala da Ouvidoria, das segundas-feiras às sextas-feiras, entre 11h e 19h.

§ 1º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.

§ 2º No caso da manifestação por meio eletrônico, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a Ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do manifestante.

§ 3º A identificação do manifestante é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei n. 12.527/2011 e da Lei n. 13.709/ 2018.

Seção II

Da Estrutura da Ouvidoria

Art. 5º A Ouvidoria será dirigida pelo ministro ouvidor, eleito pela Corte Especial para o período de um ano, permitida uma recondução.

~~§ 1º Em seus impedimentos, afastamentos, ausências eventuais e na vacância do cargo, o ministro ouvidor será substituído pelo presidente do Tribunal.~~

§ 1º Em seus impedimentos, afastamentos, ausências eventuais e na vacância do cargo, o ministro ouvidor será substituído pelo ouvidor substituto. [\(Redação dada pela Resolução STJ/GP n. 34 de 1º de dezembro de 2021\)](#)

~~§ 2º Cabe ao ministro ouvidor indicar o ouvidor auxiliar, a ser nomeado pelo presidente do Tribunal em cargo comissionado.~~

§ 2º Aplica-se ao ouvidor substituto a regra estabelecida no *caput* do art. 5º, respeitada a ordem de antiguidade em relação ao titular. [\(Redação dada pela Resolução STJ/GP n. 34 de 1º de dezembro de 2021\)](#)

§ 3º Cabe ao ministro ouvidor indicar o ouvidor auxiliar, a ser nomeado pelo presidente do Tribunal em cargo comissionado. [\(Incluído pela Resolução STJ/GP n. 34 de 1º de dezembro de 2021\)](#)

Art. 6º Cabe ao ouvidor auxiliar, coordenar e supervisionar as atividades administrativas da Ouvidoria, observadas as orientações estabelecidas pelo ministro ouvidor, de acordo com as deliberações do Tribunal.

Parágrafo único. O ouvidor auxiliar será substituído, em seus impedimentos, afastamentos e ausências eventuais e na vacância do cargo, por servidor previamente designado nos termos da regulamentação do Tribunal para o assunto.

Seção III

Das Competências da Ouvidoria e das Atribuições do Ouvidor Auxiliar

Art. 7º Compete à Ouvidoria:

I – receber reclamações, sugestões, denúncias, elogios e solicitações de informações concernentes à atuação das unidades do Tribunal;

II – coordenar, no âmbito do Tribunal, o atendimento dos pedidos de acesso à informação de que trata a Lei n. 12.527/2011, zelando pelo cumprimento dos prazos nela estabelecidos;

III – coordenar, no âmbito do Tribunal, os pedidos de que trata a Lei n. 13.709/2018, em especial aqueles previstos nos arts. 18, 19 e 20;

IV – executar o registro, a triagem e a classificação das manifestações, fornecendo a informação solicitada e assegurando ao interessado o acompanhamento das providências adotadas;

V – exercer a interlocução do Tribunal com o cidadão, seus membros, servidores e colaboradores, promovendo a participação na administração e repassando à unidade competente as demandas relativas ao aprimoramento dos serviços prestados;

VI – consultar as unidades administrativas afetas ao assunto de que trata a demanda, quando necessário;

VII – diligenciar as consultas encaminhadas às unidades administrativas e controlar o processamento das manifestações, inclusive quanto ao cumprimento dos prazos;

VIII – prestar esclarecimentos aos manifestantes pelos canais existentes, sobre atos praticados por agentes públicos vinculados ao Tribunal, exceto nos casos em que a lei exigir o sigilo;

IX – sempre que o assunto não for afeto ao Tribunal, remeter, quando possível, o requerimento ao órgão ou entidade competente, comunicando a remessa ao interessado;

X – manter organizado e atualizado o arquivo das informações que foram recebidas e prestadas;

XI – manter os canais de comunicação de que trata o art. 4º atualizados no portal do Tribunal;

XII – promover pesquisas de imagem e de satisfação com os serviços prestados pelo Tribunal;

XIII – manter interlocução com as demais ouvidorias públicas, visando ao fortalecimento e à disseminação de mecanismos de participação social, controle social e avaliação social de políticas públicas;

XIV – fomentar a adoção da mediação e da conciliação entre o cidadão, membro, servidor ou colaborador e o Tribunal sem prejuízo da atuação dos demais órgãos competentes;

XV – propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário de serviço público, em observância às determinações da Lei n. 13.460/2017.

§ 1º Com vistas à realização de seus objetivos, a Ouvidoria deverá receber e analisar, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações que lhe forem encaminhadas ou que chegarem ao seu conhecimento e a elas dar resposta.

§ 2º Considerando sua posição no organograma, bem como a natureza de suas atividades, a Ouvidoria deverá participar, como convidada, das comissões, dos comitês, grupos de trabalho e afins, dos quais não seja membro e que discutam assuntos relacionados ao seu âmbito de atuação, em especial:

- I – o atendimento ao público;
- II – a comunicação institucional;
- III – a pesquisa de satisfação;
- IV – a pesquisa de imagem;
- V – o acesso à informação;
- VI – o tratamento de dados pessoais.

Art. 8º São atribuições do ouvidor auxiliar:

- I – dirigir as atividades da Ouvidoria;
- II – assistir o ministro ouvidor nos assuntos relacionados à sua área de atuação;
- III – prover os recursos necessários ao desenvolvimento das atividades da Ouvidoria;
- IV – aprovar os projetos básicos de contratações de interesse da Ouvidoria;
- V – assinar documentos afetos à Ouvidoria, observado o limite de suas atribuições;
- VI – cumprir e fazer cumprir as decisões do Tribunal, do presidente e do ministro ouvidor;
- VII – contribuir na elaboração, análise e aperfeiçoamento do Plano Estratégico e da Pesquisa de Clima do Tribunal;
- VIII – aprovar o planejamento anual de atividades da Ouvidoria, observando as diretrizes estabelecidas no Plano Estratégico do Tribunal, e submetê-lo ao ministro ouvidor para encaminhamento à Secretaria do Tribunal;
- IX – apoiar planos, programas e projetos relacionados à sua área de atuação;
- X – estabelecer metas de produtividade e indicadores de desempenho para a Ouvidoria, em conformidade com os objetivos estratégicos do Tribunal, e submetê-los ao ministro ouvidor para conhecimento;
- XI – promover estudos e medidas que conduzam à constante melhoria dos serviços prestados pela Ouvidoria, apurando-se a sua eficácia;

XII – interagir com as demais unidades com vistas à uniformização das informações disponibilizadas ao público;

XIII – manter intercâmbio com outras ouvidorias públicas para a troca de experiências e o desenvolvimento de ações voltadas ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Ouvidoria;

XIV – manter intercâmbio com outros órgãos públicos em assuntos relacionados à sua área de atuação;

XV – aprovar o relatório anual das atividades da Ouvidoria;

XVI – responder pela guarda, uso e conservação dos materiais e bens patrimoniais colocados à disposição da Ouvidoria mediante assinatura de termo de responsabilidade, comunicando ao setor competente a ocorrência de qualquer irregularidade;

XVII – marcar e alterar as férias dos servidores lotados na Ouvidoria;

XVIII – sugerir ao ministro ouvidor e à administração do Tribunal, com base nas manifestações recebidas, ações administrativas que conduzam à melhoria dos serviços prestados pelas unidades administrativas do Tribunal;

XIX – submeter ao ministro ouvidor os relatórios estatísticos da Ouvidoria, divulgando-os para o público interno e para o externo, após anuência do ministro;

XX – coordenar o atendimento dos pedidos de acesso à informação de que trata a Lei n. 12.527/2011;

XXI – coordenar o atendimento dos pedidos sobre tratamento de dados de que trata a Lei n. 13.709/2018;

XXII – delegar aos servidores lotados na Ouvidoria as atribuições que julgar necessárias ao bom desenvolvimento dos trabalhos;

XXIII – propor ao ministro ouvidor alterações no regulamento;

XXIV – desempenhar outras atribuições que decorram do exercício do cargo ou que lhe sejam incumbidas pela autoridade superior.

Seção IV Das Manifestações

Art. 9º Serão processados pela Ouvidoria:

I – reclamação sobre os serviços prestados pelas unidades administrativas do Tribunal, inclusive sobre o atendimento aos usuários, e/ou sobre suas instalações físicas;

II – sugestão de melhoria dos serviços prestados e das instalações físicas do Tribunal;

III – denúncia contra irregularidades cometidas por membros, servidores e colaboradores do Tribunal, no exercício de suas atribuições;

IV – elogio sobre o atendimento, os serviços prestados e as instalações físicas do Tribunal;

V – solicitação de informações acerca da organização, do funcionamento e da estrutura do STJ, bem como das ações ligadas à sua atuação;

VI – solicitação de simplificação dos serviços prestados pelas unidades do Tribunal;

VII – pedidos de acesso à informação formulados com base na Lei n. 12.527/2011;

VIII – pedido sobre tratamento de dados pessoais, com base na Lei n. 13.709/2018.

§ 1º A Ouvidoria classificará cada manifestação de acordo com o assunto nela abordado, com vistas à organização sistemática e à uniformização do tratamento e das respostas disponibilizadas.

§ 2º Nas manifestações dirigidas à Ouvidoria, é obrigatória a identificação do manifestante cujo sigilo deverá ser preservado como regra e, principalmente, quando solicitado.

§ 3º O manifestante deverá informar seu endereço físico ou eletrônico quando tiver interesse em receber informações sobre sua manifestação.

§ 4º As manifestações sem endereço do manifestante, com conteúdo vazio, ininteligível ou com palavras ofensivas serão arquivadas em sistema informatizado.

§ 5º As manifestações que tratem de questões jurídicas que disserem respeito ao mérito dos processos ou ao exercício do direito do cidadão, bem como manifestações para as quais já existir decisão judicial ou administrativa específica, ou que exigirem providência da competência de órgãos judicantes serão respondidas ao interessado com os esclarecimentos cabíveis, observados os limites de atuação da Ouvidoria.

§ 6º As manifestações referentes às atribuições de outros órgãos públicos serão remetidas ao órgão ou entidade competente, quando possível, comunicando-se tal providência ao manifestante.

§ 7º As demandas que envolverem ministro do Tribunal serão encaminhadas ao ministro ouvidor, que adotará as providências necessárias.

Seção V

Da Tramitação das Manifestações

Art. 10. Todas as manifestações recebidas na Ouvidoria serão registradas em sistema informatizado, por ordem cronológica, para triagem, classificação e atendimento.

§ 1º Nos registros das manifestações deverão constar todos os dados informados pelo manifestante, observados os procedimentos necessários para a

proteção dos dados pessoais e para a anonimização ou, ainda, para a “pseudonimização” da demanda.

§ 2º As manifestações relativas a atendimento especializado prestado por outra unidade administrativa serão encaminhadas à respectiva unidade competente e acompanhadas pela Ouvidoria.

§ 3º O manifestante deverá receber o número do registro para o acompanhamento de sua demanda, além de ser informado do prazo de atendimento.

§ 4º Nos casos em que a informação demandada constar do portal do Tribunal na internet, a Ouvidoria deverá orientar o manifestante sobre os procedimentos de consulta.

Art. 11. As manifestações recebidas em outras unidades que contenham assuntos de atribuição originária da Ouvidoria, a esta serão desde logo encaminhadas e já instruídas com a indicação da providência a ser adotada para o respectivo atendimento e, se for o caso, dos esclarecimentos a serem prestados ao demandante.

Art. 12. As denúncias recebidas pela Ouvidoria serão levadas ao conhecimento do setor ou da autoridade responsável pela eventual instauração de processo investigatório.

§ 1º As denúncias recebidas por outras unidades do Tribunal deverão ser encaminhadas à Ouvidoria, com todos os dados fornecidos pelo manifestante.

§ 2º Caso a denúncia tenha sido apresentada diretamente ao setor ou à autoridade responsável pela eventual instauração de processo investigatório, deve a Ouvidoria ser informada para fins de registro, acompanhamento e envio de resposta ao denunciante.

Art. 13. O atendimento às demandas descritas nos incisos I a V do art. 9º será feito pela Ouvidoria no prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

§ 1º O atendimento às demandas descritas nos incisos VI e VII será feito no prazo e obedecendo aos trâmites previstos em legislação específica.

§ 2º A Ouvidoria prestará atendimento direto às manifestações que não requerem serviços ou informações custodiadas por outra unidade administrativa.

§ 3º Nos casos em que a manifestação demandar serviços ou informações custodiadas por outra unidade administrativa, a Ouvidoria deve consultar a respectiva unidade.

§ 4º A consulta de que trata o § 3º deve ser feita, em regra, sem a identificação do manifestante.

§ 5º As unidades administrativas deverão responder às consultas de que trata o § 3º no prazo máximo de vinte dias, contados do respectivo envio eletrônico, prorrogável de forma justificada uma única vez e por igual período.

§ 6º Transcorrido o prazo previsto no § 5º, a Ouvidoria notificará a unidade e comunicará o fato ao ministro ouvidor e à administração do Tribunal.

Art. 14. São considerados unidades administrativas para os efeitos deste regulamento:

- I – os gabinetes de ministro;
- II – os gabinetes do diretor-geral e do secretário-geral da presidência;
- III – as secretarias;
- IV – as assessorias;
- V – as representações do Tribunal;
- VI – as coordenadorias;
- VII – as comissões permanentes;
- VIII – as seções.

Parágrafo único. Os titulares das unidades administrativas são responsáveis, no âmbito de suas competências, pelas informações prestadas à Ouvidoria.

Seção VI

Do Acesso e Controle dos Documentos

Art. 15. As manifestações e os documentos recebidos na forma física serão digitalizados pela Ouvidoria e tramitarão eletronicamente, salvo disposição em contrário.

Parágrafo único. A Ouvidoria manterá os originais recebidos na forma física pelo prazo de três anos, depois os eliminará.

Art. 16. Os registros constantes do sistema informatizado terão guarda permanente e serão disponibilizados aos respectivos demandantes mediante solicitação à Ouvidoria.

Parágrafo único. Os dados pessoais coletados pela Ouvidoria serão utilizados para fins estatísticos, de forma “pseudonimizada”.

Art. 17. O acesso ao sistema informatizado será permitido aos servidores da Ouvidoria e aos técnicos expressamente autorizados pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação, assegurado o sigilo dos dados pessoais dos demandantes.

Seção VII

Das Disposições Finais

Art. 18. As atividades da Ouvidoria e as informações relativas aos resultados alcançados serão divulgadas na página da Ouvidoria, no Portal do STJ.

Art. 19. A política de comunicação dos serviços da Ouvidoria será elaborada pelo ouvidor auxiliar de acordo com orientações do ministro ouvidor.

Art. 20. As informações contidas no cadastro de manifestações do sistema informatizado poderão ser disponibilizadas às unidades administrativas e utilizadas institucionalmente para fins administrativos de controle interno e para o aprimoramento dos serviços prestados, em regra, sem a identificação do manifestante.

Art. 21. Os casos omissos serão resolvidos pelo ministro ouvidor.