

Superior Tribunal de Justiça

DIÁRIO DA JUSTIÇA ELETRÔNICO

Edição nº 1431 - Brasília, Disponibilização: Quarta-feira, 18 de Dezembro de 2013 Publicação: Quinta-feira, 19 de Dezembro de 2013

RESOLUÇÃO N. 20 DE 18 DE DEZEMBRO DE 2013.

Aprova o Regulamento da Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça.

O PRESIDENTE DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA, usando da atribuição conferida pelo inciso XX do art. 21 do Regimento Interno, considerando o art. 317 do referido regimento e a Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011, e o que consta do Processo STJ n. 11.274/2013, bem como o decidido pelo Conselho de Administração na sessão de 17 de dezembro de 2013,

RESOLVE:

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

Art. 2º As competências da Ouvidoria e as atribuições do ouvidor auxiliar integrarão o Manual de Organização da Secretaria do Tribunal a partir de sua nova edição, cabendo à Assessoria de Modernização e Gestão Estratégica providenciar a atualização quando ocorrerem mudanças na estrutura orgânica e nas competências das unidades ou nas atribuições de seus titulares.

Art. 3º Fica revogada a [Resolução n. 17 de 28 de junho de 2012](#).

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

Ministro FELIX FISCHER

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 tem por finalidade aprimorar o relacionamento do Superior Tribunal de Justiça com a sociedade, a partir da percepção, avaliação e sistematização das manifestações trazidas pelo público interno e pelo externo acerca da qualidade dos serviços prestados pelo Tribunal.

Parágrafo único. A Ouvidoria é a unidade administrativa responsável pelo diálogo entre os cidadãos e o Tribunal, mediante o recebimento de dúvidas, sugestões, reclamações, denúncias e elogios e o fornecimento de informações institucionais.

Art. 3º A Ouvidoria pode ser demandada por qualquer cidadão, pelos magistrados e servidores e, em particular, pelos jurisdicionados e usuários dos serviços prestados pelo STJ.

Art. 4º A Ouvidoria funcionará na sede do Tribunal e disponibilizará atendimento ao público interno e ao 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 disponíveis na página da Ouvidoria;

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

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 a recondução.

Parágrafo único. Cabe ao ministro ouvidor indicar o ouvidor auxiliar, a ser nomeado para cargo em comissão pelo presidente do Tribunal.

Art. 6º Compete 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, denúncias, críticas, elogios e sugestões concernentes à atuação das unidades administrativas do Tribunal;

II – coordenar, no âmbito do Tribunal, o atendimento dos pedidos de acesso à informação de que trata a Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011, zelando pelo cumprimento dos prazos nela estabelecidos;

III – executar o registro, a triagem e a classificação das demandas e fornecer a informação solicitada, mantendo o interessado inteirado de cada providência adotada;

IV – promover o intercâmbio ágil entre o Tribunal e os cidadãos, inclusive servidores;

V – esclarecer dúvidas dos cidadãos acerca dos serviços prestados pelas unidades administrativas do Tribunal e auxiliá-los;

VI – exercer a interlocução do Tribunal com o cidadão, inclusive com os servidores, repassando à unidade competente as demandas relativas ao aprimoramento dos serviços prestados;

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

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

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

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

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

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

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;

Superior Tribunal de Justiça

DIÁRIO DA JUSTIÇA ELETRÔNICO

Edição nº 1431 - Brasília, Disponibilização: Quarta-feira, 18 de Dezembro de 2013 Publicação: Quinta-feira, 19 de Dezembro de 2013

- 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 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 – patrocinar 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 semestral 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 ao diretor-geral, com base nas demandas dos usuários, 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 – delegar aos servidores lotados na Ouvidoria as atribuições que julgar necessárias ao bom desenvolvimento dos trabalhos;

XXII – propor ao ministro ouvidor alterações neste regulamento;

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

Seção IV Das Demandas

Art. 9º Serão processados pela Ouvidoria:

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

II – sugestões de melhoria do atendimento, dos serviços prestados e das instalações físicas do Tribunal;

III – denúncias contra irregularidades cometidas por membros e servidores do Tribunal;

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

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

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

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

§ 2º Nas demandas dirigidas à Ouvidoria é obrigatória a identificação do usuário, cujo sigilo deverá ser preservado quando solicitado.

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

§ 4º As demandas sem endereço do usuário serão arquivadas após o registro das providências adotadas, em sistema informatizado.

Art. 10. Não serão processados pela Ouvidoria:

I – sugestões, críticas, reclamações ou denúncias anônimas;

II – pedidos de informação, reclamações, denúncias, sugestões e críticas referentes a outros órgãos públicos;

III – denúncias de fatos que constituírem crimes, tendo em vista as competências institucionais, nos termos dos arts. 129, inciso I, e 144 da Constituição Federal;

IV – demandas que tratem de questões jurídicas que disserem respeito ao mérito dos processos ou ao exercício do direito do cidadão;

V – demandas para as quais já existir decisão judicial ou administrativa específica ou que exigirem providência da competência de órgãos judicantes;

VI – reclamações, críticas ou denúncias que envolverem ministro do Tribunal.

§ 1º Na hipótese prevista no inciso I, a demanda será arquivada.

§ 2º Na hipótese prevista no inciso II, a demanda será remetida ao órgão ou entidade competente, quando possível, comunicando-se tal providência ao usuário.

§ 3º Nas hipóteses previstas nos incisos III, IV e V, a demanda será devolvida ao interessado com a devida justificação e orientação sobre o encaminhamento a ser adotado.

§ 4º Na hipótese prevista no inciso VI, a demanda será encaminhada ao ministro ouvidor, que, após ciência, poderá adotar as providências necessárias perante seus pares.

§ 5º As demandas repetidas ou com conteúdo vazio ou ininteligível serão arquivadas.

Seção V Da Tramitação das Demandas

Art. 11. Todas as demandas recebidas na Ouvidoria serão registradas em sistema informatizado, por ordem cronológica, para triagem, classificação e atendimento.

§ 1º Nos registros das demandas deverão constar todos os dados informados pelo usuário.

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

§ 3º O usuário 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 usuário sobre os procedimentos de consulta.

Art. 12. A demanda afeta à Ouvidoria entregue em outra unidade administrativa do Tribunal deverá ser a ela encaminhada, com indicação da providência a ser adotada para o respectivo atendimento, sempre que possível.

Art. 13. O atendimento às demandas descritas no art. 9º será feito pela Ouvidoria no prazo de 20 dias.

§ 1º A Ouvidoria prestará atendimento direto às demandas que não requererem serviços ou informações custodiadas por outra unidade administrativa;

§ 2º Nos casos em que a demanda requerer serviços ou informações custodiadas por outra unidade administrativa, a Ouvidoria consultará a respectiva unidade.

§ 3º A consulta de que trata o § 2º será feita, em regra, sem a identificação

do usuário.

§ 4º As unidades administrativas deverão responder às consultas de que trata o § 2º no prazo máximo de 15 dias após o respectivo envio eletrônico.

§ 5º Transcorrido o prazo previsto no § 4º, a Ouvidoria notificará a unidade e comunicará o fato ao ministro ouvidor.

Art. 14. São considerados unidades administrativas, para os efeitos desta resolução: os gabinetes de ministro, os gabinetes do diretor-geral e do secretário-geral da presidência, as secretarias, as assessorias, as representações do Tribunal, as coordenadorias, as comissões permanentes e 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 demandas e 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 3 anos, sendo depois eliminados.

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

Art. 17. O acesso ao sistema informatizado será permitido aos servidores da Ouvidoria e aos técnicos expressamente autorizados pela unidade de tecnologia da informação e comunicação, assegurado o sigilo dos dados pessoais dos usuários.

Seção VII

Das Disposições Finais

Art. 18. As atividades da Ouvidoria, bem como 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 demandas do sistema informatizado poderão ser disponibilizadas, em regra geral sem a identificação do usuário, às unidades administrativas e utilizadas institucionalmente para fins administrativos de controle interno e para o aprimoramento dos serviços prestados.

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