

## OUVIDORIA

Parceria com outras unidades resulta em ações

## Os olhos e a voz do cidadão

O conceito de Ouvidoria surgiu na Suécia, em 1809, quando o parlamento elegia uma pessoa, o Ombudsman (representante do povo), para atuar como defensor dos interesses dos indivíduos contra os abusos do poder público. No Brasil, está presente desde o Brasil-Colônia, evoluindo conforme as transformações sociopolíticas.

“O modelo das ouvidorias que temos hoje no Brasil surgiu com a redemocratização, iniciada em 1984. Até então, o cidadão tinha medo de demandar contra o Estado. Depois, foi perdendo o medo não só de demandar, mas também de fiscalizar, denunciar, cobrar providências e buscar informações”, explica a atual ouvidora do Superior Tribunal de Justiça, Cristiana Duque de Faria Pereira.

No STJ, existe desde abril de 2004. Na época, o ouvidor-geral era designado pelo presidente, e os servidores eram cedidos de outras unidades. Oito anos depois, a Ouvidoria passou por diversas modificações, mas o princípio básico de cidadania permanece, afirma o atual diretor, ministro João Otávio de Noronha.

“A Ouvidoria é sinal de transparência. Todo mundo pode reclamar, todo mundo pode trazer seu pleito. Nós temos que responder. O sistema democrático requer uma gestão transparente, e um dos instrumentos dessa transparência é a Ouvidoria”, esclarece o ministro. “A atuação da Ouvidoria significa, na sua essência, a concretização do exercício pleno da democracia participativa”, completa a ouvidora.

## Como funciona hoje

Em busca da melhoria dos serviços oferecidos pela Casa e da promoção do diálogo entre Tribunal, servidores e cidadãos, a Ouvidoria foi reestruturada em 2012. Atual-



Ministro Otávio Noronha: ouvidoria é sinal de transparência

mente é dirigida, de forma autônoma, por um ministro eleito pela Corte Especial, por um ano, podendo ser reconduzido. A ele cabe indicar o ouvidor.

Posteriormente, para atender às exigências da Lei de Acesso à Informação, a Ouvidoria passou a responder pelo Serviço de Informações ao Cidadão (SIC). É nele que servidores e cidadãos podem fazer consultas, reclamações, denúncias, pedir esclarecimentos sobre qualquer ato praticado ou de responsabilidade do Tribunal. Os pedidos devem estar especificados e identificados, exceto nos casos de sigilo previsto em lei, esclarece o diretor.

“A competência da Ouvidoria está prevista em resolução e é bem abrangente. Ela permite que qualquer cidadão, por escrito ou por meio eletrônico, formule sua pretensão ao Tribunal. A Ouvidoria é um canal entre a gestão do Tribunal e o jurisdicionado. No modo como está estruturada, é muito fácil o acesso. Além disso, não compadece com a transparência democrática o anonimato”, afirma o ministro Noronha.

“Ouvidoria não é Corregedoria, pois não é órgão acusador nem investigativo. A linha mestra do nosso trabalho é fazer a mediação entre a sociedade e o Tribunal”, esclarece a

ouvidora: “Por meio da Ouvidoria, a voz do cidadão ganha tom e direção dentro do Tribunal, contribuindo para a melhoria dos serviços oferecidos”. E conclui: “A consolidação das Ouvidorias no Poder Judiciário representa fundamental importância para o fortalecimento da democracia participativa”, acrescenta.

## Resultados

Pesquisa realizada entre agosto e dezembro de 2012 revelou 68% de aprovação dos serviços disponibilizados – um grande avanço, considerando o pouco tempo desde a sua reestruturação. Nesse período, foram atendidas 4.856 manifestações, das quais 53% foram apresentadas por cidadãos, 30% se identificaram como parte em processo e 66 pessoas se identificaram como servidores da Casa. Mais de 60% das manifestações se referiam às atribuições do STJ e o restante (39%) estava relacionado a outros órgãos da Administração Pública ou a pedidos de orientação jurídica. O tempo médio de resposta às manifestações foi de cinco dias.

“Todos esses pedidos podem, por meio de parcerias com outras unidades, resultar em melhorias de forma a atender aos interesses dos usuários e cidadãos”, explica o ministro Noronha.

“A Ouvidoria nos dá dicas de gestão. Com o que o jurisdicionado não está satisfeito? É a hora de, como gestores, atuarmos pontualmente para corrigirmos os equívocos”, garante. Por isso é necessária a sensibilização dos gabinetes e demais setores do Tribunal quanto à importância na brevidade das respostas aos interessados, principalmente no que se refere à Lei de Acesso à Informação (LAI).

É intenção da Ouvidoria se consolidar como unidade de diálogo com servidores e cidadãos, rea-

firmado o STJ como Tribunal da Cidadania. “Para isso, é primordial a participação de todos”, garante o ministro. “As pessoas que acreditam que as reclamações não resolvem nada estão equivocadas. Tenha certeza que, em sua grande maioria, as reclamações se transformam em ações do Tribunal para corrigir procedimentos”, finaliza.

A parceria da Ouvidoria com as diversas unidades do STJ já rende ações imediatas para reclamações recorrentes. A melhoria da qualidade e da forma de exposição dos alimentos oferecidos pelo restaurante, assim como a alteração da posição das catracas próximas aos bancos, na Central de Atendimento ao Cidadão (CAC), para evitar entradas e saídas desnecessárias, são bons exemplos disso.

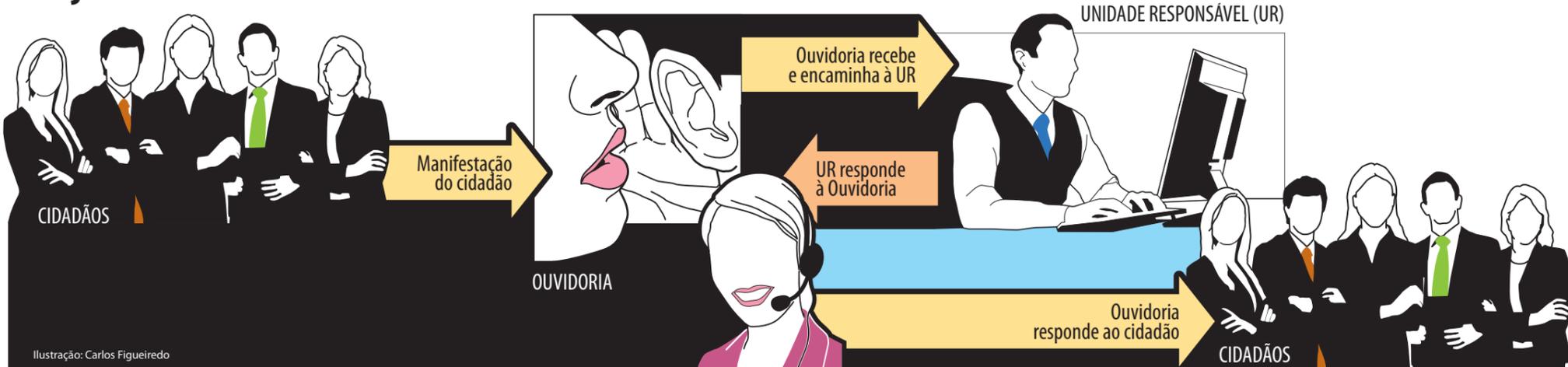
Lembre-se: sugestões, reclamações, denúncias ou elogios exercem um papel fundamental para o aprimoramento ou permanência de medidas e atividades positivas que atendam ao interesse coletivo. ■

Karla Bezerra  
aredes@stj.jus.br

## Fale com a Ouvidoria

As manifestações podem ser feitas eletronicamente, por meio de formulário disponível no portal do Tribunal ([www.stj.jus.br](http://www.stj.jus.br)), no link Fale Conosco; por carta, endereçada para SAFS, Quadra 6, Lote 1, Trecho III, CEP: 70.095-900, Brasília-DF; ou pessoalmente na Ouvidoria, que funciona na CAC (térreo do Ed. dos Plenários). As questões referentes à LAI devem ser dirigidas ao diretor-geral do STJ; as demais, diretamente à ouvidora.

## Veja como funciona a Ouvidoria



Campanha de reciclagem ganha novo fôlego e coletores são reformulados

# Seu lixo eletrônico no lugar certo

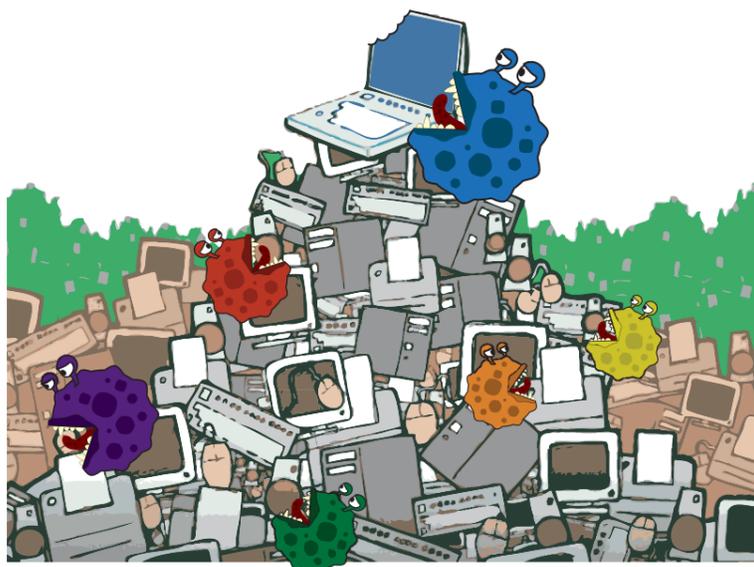
É muito comum, tanto em organizações como em residências, ocorrer o acúmulo de equipamentos e de acessórios eletroeletrônicos que foram substituídos por modelos mais modernos ou que ficaram inutilizados por defeito irrecuperável. São monitores, teclados, cabos, impressoras, placas eletrônicas, aparelhos de telefone, entre outros, que vão ficando amontoados em prateleiras ou gavetas. Toda essa tranqueira agora tem nome: lixo eletrônico ou e-lixo.

Quando a montanha de sucata começa a incomodar, chega o momento de dar destino a ela.

E muitos equívocos são praticados para dar fim a esse problema. Entre eles está despejar as indesejáveis quinquilharias na natureza, que acaba virando um depósito de lixo a céu aberto. Essa prática representa grande ameaça para o meio ambiente, porque os resíduos eletrônicos possuem enorme quantidade de substâncias tóxicas, como cádmio, cromo, chumbo, arsênio, mercúrio, fósforo. Quando jogados no meio ambiente, provocam a contaminação do solo e dos lençóis subterrâneos de água.

## Tribunal do meio ambiente

No STJ, uma iniciativa do Programa de Responsabilidade Socioambiental vem colaborar para a conscientização do correto descarte do e-lixo. Trata-se da Campanha Ecotônico - Seu lixo agora tem nome e destino!



## Campanha Ecotônico

Alimente o Papatrônico e salve o Planeta!

“O recolhimento dos resíduos eletrônicos faz parte do trabalho da coleta seletiva que vem sendo implementado no Tribunal desde 2008. Implantamos efetivamente o recolhimento de plástico, papel, vidro, metal. A campanha de educação ambiental é contínua. E o lixo eletrônico, aqui no STJ, já tem uma destinação. Juntamos todos os equipamentos velhos para fazer a doação desse material para instituições de caridade que fazem montagem e desmontagem de peças”, relata Ketlin Feitosa, coordenadora do Socioambiental.

Ketlin acrescenta que a campanha não para por aí. A ação se preocupa com o lixo eletrônico produzido pelo servidor fora do STJ. “Nosso trabalho vai além de lidar com os resíduos do Tribunal. Precisamos

conscientizar o servidor; quando conseguimos transformar atitudes, ele passa a ser um agente multiplicador desse trabalho”.

## De cara nova

Para reforçar a campanha, a equipe do Socioambiental reformulou as caixas coletoras dos equipamentos. Agora, além de terem capacidade para receber um volume de material maior do que as antigas comportavam, os recipientes, feitos em madeira, com novo leiaute, vão ficar em pontos estratégicos para facilitar o depósito dos equipamentos, para que assim todos, indistintamente, possam ter condições de participar da ação. “As caixas vão ficar na parte externa das portarias dos edifícios da Administração, da Taquigrafia, do estacionamento externo leste. Assim, o servidor e os visitantes não precisarão entrar com esse material, muitas vezes pesado, no Tribunal. Uma caixa ficará também na Praça do Servidor”, conta a coordenadora.

## Benefício social

Todo material recolhido é doado para a Estação de Metarreciclagem de Samambaia, instituição sem fins lucrativos, apoiada pelo Governo do Distrito Federal e pela Fundação Banco do Brasil. A Estação trabalha, desde 2011, com o acondicionamento dos equipamentos de informática e o descarte correto dos resíduos eletrônicos.

O espaço oferece, gratuitamente, capacitação técnica na área de informática para adolescentes e adultos da comunidade local, utilizando o material doado pelo STJ e por outras instituições. Segundo a Estação de Metarreciclagem de Samambaia, os alunos recebem bolsa-auxílio e aprendem a fazer manutenção em computadores, avaliar componentes das máquinas e suas funcionalidades, conceitos básicos de robótica, eletrônica, entre outros conhecimentos, e saem prontos para o mercado de trabalho.

A coordenadora do Programa de Responsabilidade Socioambiental do STJ ressalta que a participação dos servidores do Tribunal na campanha faz dele um agente multiplicador da ação. “Quando o servidor traz seu lixo eletrônico, ele contribui para programas como o da Estação. E, à medida que consegue conscientizar-se de sua responsabilidade com o Tribunal e com o lixo de sua casa, faz algo melhor pela própria comunidade e também pelo mundo inteiro. Esse entendimento ele vai repassar para os filhos, os amigos, e assim por diante”, acrescenta Ketlin Feitosa. Essa corrente contribuirá para uma sociedade mais consciente de seu papel na defesa do meio ambiente. Doe você também e seja parceiro do Tribunal da Cidadania. ■

Márcia Romão  
romao@stj.jus.br

## SECRETARIA JUDICIÁRIA

STJ adota nova metodologia de classificação de processos

# Vapt-vupt

O STJ acaba de implantar uma novidade que vai trazer rapidez para a atividade judicante. A Classificação Processual Avançada é uma nova metodologia de classificação, também conhecida como classificação por tese, e faz parte do projeto estratégico chamado Recursos Repetitivos.

De acordo com o secretário judiciário, Rubens Cesar Gonçalves Rios, ela é uma classificação mais profunda e pormenorizada. “Hoje, no Tribunal, nós classificamos os processos de acordo com a matéria de fundo, somente para que consigamos direcionar (distribuir) o processo, se é questão de direito público, direito privado, direito penal, que são as seções do Tribunal”.

Porém, muitas vezes, ao chegar ao Gabinete, esses recursos sofrem nova análise, para revelar as teses trazidas e se o assunto pode ser julgado junto com outros, por serem semelhantes. Agora, essa análise será feita no momento da classificação.

## Entenda a Classificação

Quem detalha o assunto é o chefe da Seção de Análise de Matéria



Foto: Gustavo Lima

## Servidores passam por treinamento: mudança na classificação

Repetitiva, Rodrigo Flávio de Oliveira Miranda. “Com a Classificação Avançada, nós vamos fazer a análise de todas as teses que existem no processo. É como um mapeamento do processo, para que, ao chegar ao Gabinete, seja possível ter a visão

direta do que trata aquele recurso principal”.

De acordo com Rubens, o tempo que seria gasto no Gabinete pode ser aproveitado no melhor estudo da matéria ou então no julgamento de outros recursos.

## Os resultados práticos

Rodrigo explica que essa medida vai acelerar o trabalho de várias unidades da Casa. “O processo já vai para jurisprudência pronto, com a informação do que o processo trata. A Classificação Avançada é impactante não só para a Secretaria Judiciária (SJD) ou para os gabinetes, mas para toda a estrutura do STJ”.

## Capacitar e motivar

Para o STJ começar a trabalhar com a nova sistemática será necessária a capacitação dos servidores envolvidos. E eles já começaram a ser treinados. No dia 14 de fevereiro tiveram uma palestra com o professor da Universidade de Brasília (UNB) Antônio Flávio Testa, que os preparou para a mudança na metodologia de trabalho. Além do treinamento específico no novo método, está previsto curso de interpretação de texto para auxiliar no desenvolvimento desse trabalho de excelência.

O servidor Antônio Carlos Sobrinho dos Reis é chefe da Seção de Apoio à Classificação de Processos

Recursais e afirma que o trabalho da sua área terá um significado maior. “Traz inclusive qualidade de vida, porque um trabalho bem feito traz satisfação pessoal e profissional. Estamos agregando valor à classificação”.

Rodrigo destaca que o STJ é uma instituição que não está parada no tempo. “Ele capacita o servidor e se moderniza, e, ao se modernizar, melhora ainda mais o serviço que presta à sociedade”.

## Quem ganha?

O Secretário Judiciário enfatiza que todos ganham com a iniciativa: a sociedade, com qualidade e celeridade no julgamento dos processos; o Poder Judiciário, que consegue realizar uma prestação jurisdicional mais célere; os gabinetes; a Secretaria Judiciária e a de Jurisprudência e o Tribunal como um todo, porque fará um trabalho de excelência. ■

Daniela Veloso  
dveloso@stj.jus.br

Informe-se • Jornal de Comunicação Interna do Superior Tribunal de Justiça (STJ)

Presidente: ministro Ari Pargendler • Diretor-geral: Sílvio Ferreira • Secretária de Comunicação Social: Deusa Lopes • Coordenadora de Editoria e Imprensa: Regina Célia Amaral • Editora do Informe-se: Regina Célia Amaral • Chefe de Reportagem: Cristine Genú • Revisão: Hélio Antônio Ramos • Diagramação: Carlos Figueiredo/CPRV • Impressão: Seção de Reprografia e Encadernação • Tiragem: 3 mil exemplares • Contatos: (61) 3319-8592 / informe-se@stj.jus.br