

RESOLUÇÃO Nº 872, DE 05 DE JUNHO DE 2025

Dispõe sobre a Ouvidoria do Supremo Tribunal Federal.

O PRESIDENTE DO SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo art. 13, XIX, do Regimento Interno, considerando a instituição da Ouvidoria na estrutura do Supremo Tribunal Federal, aprovada na quinta sessão administrativa de 2023 e prevista no inc. VI do art. 4º do Regulamento da Secretaria de 2024, e tendo em vista o que consta nos Processos Administrativos eletrônicos 010197/2023 e 013630/2024,

RESOLVE:

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta resolução estabelece as diretrizes para a organização, estrutura, competência e funcionamento da Ouvidoria do Supremo Tribunal Federal (STF).

Art. 2º A Ouvidoria é unidade subordinada ao Presidente do STF e integra o conjunto de unidades administrativas de apoio à governança do Tribunal.

§ 1º A Ouvidoria tem como missão ser o canal de escuta e orientação da sociedade quanto às atividades e aos serviços

prestados pelo STF, desempenhando papel indispensável ao aprimoramento da gestão, à promoção do diálogo, à ampliação da participação social e ao fortalecimento da transparência institucional.

§ 2º O atendimento da Ouvidoria destina-se aos públicos externo e interno do Tribunal.

CAPÍTULO II DA ESTRUTURA

Art. 3º A Ouvidoria é dirigida por um(a) juiz(a) auxiliar do STF, designado(a) pelo(a) Presidente do Tribunal para exercer a função de juiz(a)-ouvidor(a), sendo-lhe assegurada autonomia e independência no tratamento das manifestações submetidas à unidade.

§ 1º A Ouvidoria tem equipe própria de servidores(as) e colaboradores(as), que atuam no tratamento de manifestações e apoiam as atividades de gestão da área, contando, ainda, com:

I – um(a) assessor(a)-chefe da Ouvidoria, a quem compete a coordenação administrativa da unidade; e

II – uma assessora-chefe da Ouvidoria da Mulher, a quem compete a coordenação da subunidade.

§ 2º A Ouvidoria da Mulher compõe a estrutura da Ouvidoria, como subunidade especializada, e visa garantir a participação igualitária de mulheres e o correto tratamento e acolhimento às manifestações por elas apresentadas.

CAPÍTULO III DA COMPETÊNCIA

Art. 4º Compete à Ouvidoria:

I – promover o diálogo entre o STF e a sociedade, por meio da escuta ativa e do tratamento de manifestações que lhe forem apresentadas;

II – receber e tratar pedidos de acesso à informação fundamentados na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), bem como manifestações referentes aos serviços prestados pelo Tribunal, seus membros, servidores(as) e colaboradores(as), apresentados pelo público interno ou externo, nos termos da Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos);

III – tratar as requisições relacionadas a dados pessoais, nos termos dos procedimentos previstos para o recebimento e tratamento de solicitações apresentadas ao Tribunal;

IV – receber e dar tratamento, por meio da Ouvidoria da Mulher, às manifestações relacionadas à violência contra a mulher, à participação feminina e, em sentido amplo, à igualdade de gênero, apresentadas por ou em nome de ministras, magistradas, servidoras, colaboradoras, advogadas ou outras mulheres, desde que, em qualquer caso, haja pertinência com a atuação do STF;

V – atuar como espaço de escuta e orientação a respeito das manifestações apresentadas, incluindo aquelas de competência da Ouvidoria da Mulher, em relação às quais funcionará também como espaço de acolhimento, devendo haver, em qualquer caso, pertinência com as atividades e os serviços prestados pelo STF;

VI – zelar para que as respostas às manifestações observem o uso de linguagem simples, clara e objetiva;

VII – disponibilizar para os(as) manifestantes informações atualizadas sobre o tratamento e o encaminhamento das manifestações até que sejam encerradas, à exceção daquelas arquivadas sem tratamento por estarem em duplicidade, ininteligíveis ou por não observarem o dever de urbanidade;

VIII – responsabilizar-se pela pesquisa de satisfação dos serviços por ela geridos;

IX – zelar pela adequação e qualidade das informações constantes na Carta de Serviços, ressalvada a atualização das informações, que é de responsabilidade das unidades gestoras dos processos de trabalho;

X – apurar, consolidar e divulgar dados quantitativos e qualitativos a respeito das manifestações e outros instrumentos de participação social por ela implementados, conforme previsto em lei ou demandado pela Alta Administração do Tribunal;

XI – publicar relatório anual de gestão da unidade, nos termos dos artigos 14, inc. II, e 15 da Lei nº 13.460/2017, a ser encaminhado ao(à) Presidente do Tribunal e divulgado nos canais de comunicação institucional;

XII – assessorar o(a) Presidente do STF na elaboração do relatório estatístico de acesso à informação, com a disponibilização da quantidade de pedidos recebidos, atendidos e indeferidos, bem como informações genéricas sobre solicitantes, nos termos do art. 30, inc. III, da Lei 12.527/2011;

XIII – propor ao(à) Presidente, com base nas manifestações recebidas, a adoção de medidas que contribuam para a participação social, a melhoria dos serviços prestados e a proteção dos direitos dos usuários, bem como para o enfrentamento à

violência contra mulheres, a participação feminina e a igualdade de gênero; e

XIV – promover ações de aproximação e escuta ativa da sociedade (público interno e externo), complementares ao recebimento e tratamento de manifestações, tais como rodas de conversa e eventos dos programas institucionais de sua responsabilidade.

Art. 5º A atuação da Ouvidoria abrange todas as unidades do Tribunal.

CAPÍTULO IV DO FUNCIONAMENTO

Art. 6º O atendimento da Ouvidoria será realizado:

I – presencialmente, na sede do Tribunal;

II – por meio de correspondência física ou eletrônica;

III – por chamada telefônica; ou

IV – por meio de formulário eletrônico disponível na página da Ouvidoria, no Portal do STF.

Art. 7º A Ouvidoria funcionará, no mínimo, durante o horário de atendimento ao público externo do Tribunal, definido em normativo próprio.

Art. 8º Em razão da acessibilidade, o atendimento presencial da Ouvidoria deve ser realizado preferencialmente em andar térreo, com equipamentos capazes de assegurar a proteção da identidade de manifestantes, sempre que aplicável.

Art. 9º As manifestações serão classificadas como reclamações, elogios, sugestões, solicitações, denúncias, pedidos de acesso à informação e requisição do titular de dados.

§ 1º As unidades componentes da estrutura orgânica do Tribunal deverão prestar informações e esclarecimentos às solicitações da Ouvidoria e apoiar suas atividades.

§ 2º À exceção das denúncias, que seguem fluxo específico, as demais manifestações serão tratadas de acordo com o fluxo básico disponível na página da Ouvidoria no Portal do STF e observarão os prazos previstos nos normativos internos que disciplinam a Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011), a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018) e o Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos (Lei 13.460/2017).

§ 3º A Ouvidoria poderá implementar instrumentos de controle dos prazos e da qualidade das respostas recebidas, com o objetivo de reportar à Alta Administração eventuais necessidades de melhoria e adotar ações corretivas, quando necessário.

Art. 10. Como regra, as manifestações endereçadas à Ouvidoria devem ser identificadas com nome completo, cadastro de pessoa física (CPF) ou jurídica (CNPJ) e meio de contato, como endereço físico ou eletrônico ou número de telefone.

§ 1º Os dados do(a) manifestante serão protegidos de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e, no caso

específico de denúncias, com salvaguardas adicionais para proteção da identidade do(a) denunciante.

§ 2º As manifestações deverão ser identificáveis ou identificadas, exceto no caso de denúncias, que poderão ser apresentadas de forma anônima, hipótese em que não será possível o acompanhamento da tramitação pelo denunciante.

Art. 11. Todas as manifestações serão registradas em sistema eletrônico e receberão um número de protocolo para acompanhamento pelo(a) manifestante, ressalvado o disposto no art. 10, § 2º, desta resolução.

Art. 12. As manifestações endereçadas à Ouvidoria serão preservadas pelo prazo legal e ficarão disponíveis para consulta aos(às) manifestantes mediante solicitação à Ouvidoria, resguardado o sigilo aplicado a cada caso.

CAPÍTULO III

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 13. Os casos omissos e não previstos nesta resolução serão resolvidos pelo(a) juiz(a)-ouvidor(a), que poderá submetê-los à Alta Administração do Tribunal.

Parágrafo único. Fica o(a) Juiz(a)-Ouvidor(a) autorizado(a) a disciplinar o fluxo das manifestações e o funcionamento da Ouvidoria, sugerindo minutas de normativos, observados os parâmetros fixados nesta resolução.

Art. 14. Ficam revogadas a Resolução nº 361, de 21 de maio de 2008, e a Resolução nº 444, de 28 de outubro de 2010.

Art. 15. Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Ministro LUÍS ROBERTO BARROSO