

RELATÓRIO

Pesquisa sobre Acessibilidade e Inclusão na Justiça Federal da 3ª Região

Trata-se de pesquisa para análise da situação da Justiça Federal da 3ª Região em relação às acessibilidades física, arquitetônica, comunicacional e atitudinal, em consonância com o disposto na Resolução CNJ nº 230/2016, de 22 de junho de 2016, que orienta a adequação das atividades dos órgãos do Poder Judiciário e de seus serviços auxiliares, às determinações exaradas pela Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo e pela Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência, bem como com a deliberação da Comissão de Acessibilidade e Inclusão da JF3R, instituída pela Resolução PRES nº 31, de 21 de julho de 2016 e consignada na Ata de Reunião/Plano de Ação.

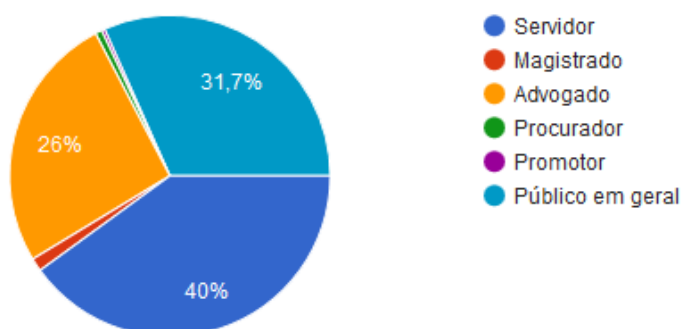
A pesquisa busca a realização de diagnóstico, junto aos públicos interno e externo, acerca da percepção sobre as condições de acessibilidade no âmbito da Justiça Federal da 3ª Região, bem como a prospecção de sugestões de melhoria.

O acesso *on line* está disponível nos sites da internet do Tribunal e Seções Judiciárias em caráter permanente, como um canal de comunicação com esse público, desde **16/08/2017**. Visando oportunizar a participação de uma amostragem do público que não tem acesso à internet, foram disponibilizadas versões em papel (físico), pelo período de 30 dias (**de 16/08 a 15/09**), nas seguintes localidades: JEF-SP, Fórum Pedro Lessa, TRF3 Protocolo da Torre Norte e Vice-Presidência e nas subseções de Mato Grosso do Sul. A pesquisa também foi encaminhada para divulgação às Ordens dos Advogados do Brasil dos Estados de São Paulo e Mato Grosso do Sul através dos Ofícios 2754879 e 2755414, respectivamente.

Após o período inicial destinado também à pesquisa física, os dados foram contabilizados e passamos à análise das questões apresentadas.

1) Você é

300 respostas

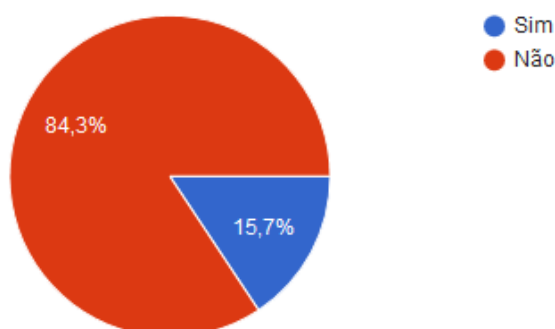


Descrição da imagem: no canto superior esquerdo destaca-se a primeira pergunta: Você é. Logo abaixo é informado o total de 300 respostas. Mais abaixo, em posição centralizada, aparece um gráfico em forma de pizza com as seguintes informações: Servidor, representado na cor azul escuro, 40%; Magistrado, representado na cor vermelha, 1,3%; Advogado, representado na cor laranja, 26%; Procurador, representado na cor verde, 0,7%; Promotor, representado na cor roxa, 0,3%; Público em geral, representado na cor azul claro, 31,7%.

A primeira questão identificou claramente dois blocos. O primeiro bloco composto pelos três grupos que mais participaram da pesquisa: *Servidores* (40%), *Público em geral* (31,7%) e *Advogados* (26%), somando 97,7% do total de participantes. O segundo bloco formado pelos grupos com menor representatividade: *Magistrados* (1,3%), *Procuradores* (0,7%) e *Promotores* (0,3%).

2) Você é Pessoa com Deficiência?

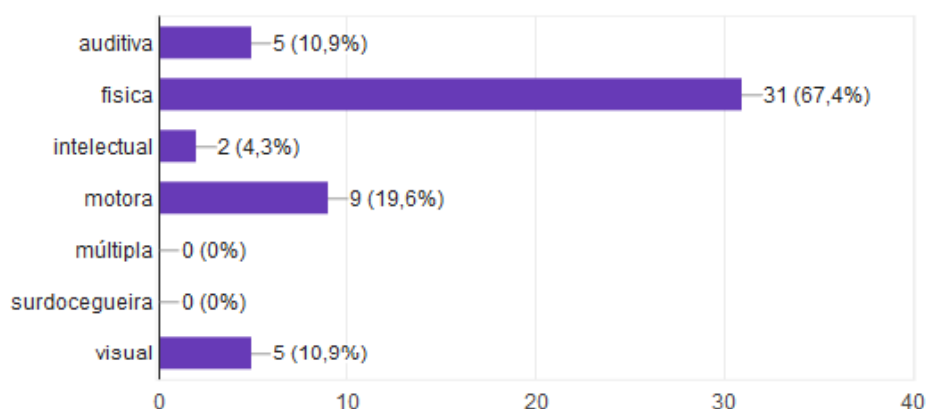
300 respostas



Descrição da imagem: no canto superior esquerdo destaca-se a segunda pergunta: Você é Pessoa com Deficiência? Logo abaixo é informado o total de 300 respostas. Mais abaixo, em posição centralizada, aparece um gráfico em forma de pizza com as seguintes informações: Sim, representado na cor azul, 15,7%; Não, representado na cor vermelha, 84,3%.

3) Caso tenha respondido "sim" na questão anterior, informe o tipo de deficiência (é possível marcar mais de uma alternativa):

46 respostas

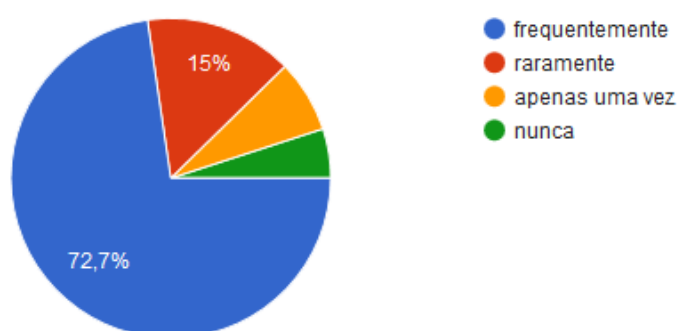


Descrição da imagem: no canto superior esquerdo destaca-se a terceira pergunta: Caso tenha respondido "sim" na questão anterior, informe o tipo de deficiência (é possível marcar mais de uma alternativa). Logo abaixo é informado o total de 46 respostas. Mais abaixo, em posição centralizada, aparece um gráfico em forma de barras horizontais na cor rosa, com as seguintes informações: Auditiva 5 (10,9%); física 31 (67,4%); intelectual 2 (4,3%); motora 9 (19,6%); múltipla 0 (0%); surdocegueira 0 (0%); visual 5 (10,9%).

Parcela significativa dos participantes (15,7%) identificou-se como Pessoa com Deficiência (15,7%), sendo que nesse universo a deficiência física foi a mais apontada (67,4%), seguida mais de longe pelas deficiências Motora (19,6%), Auditiva (10,9%), Visual (10,9%) e Intelectual (4,3%).

4) Com qual frequência acessa as instalações da Justiça Federal da 3ª Região?

300 respostas

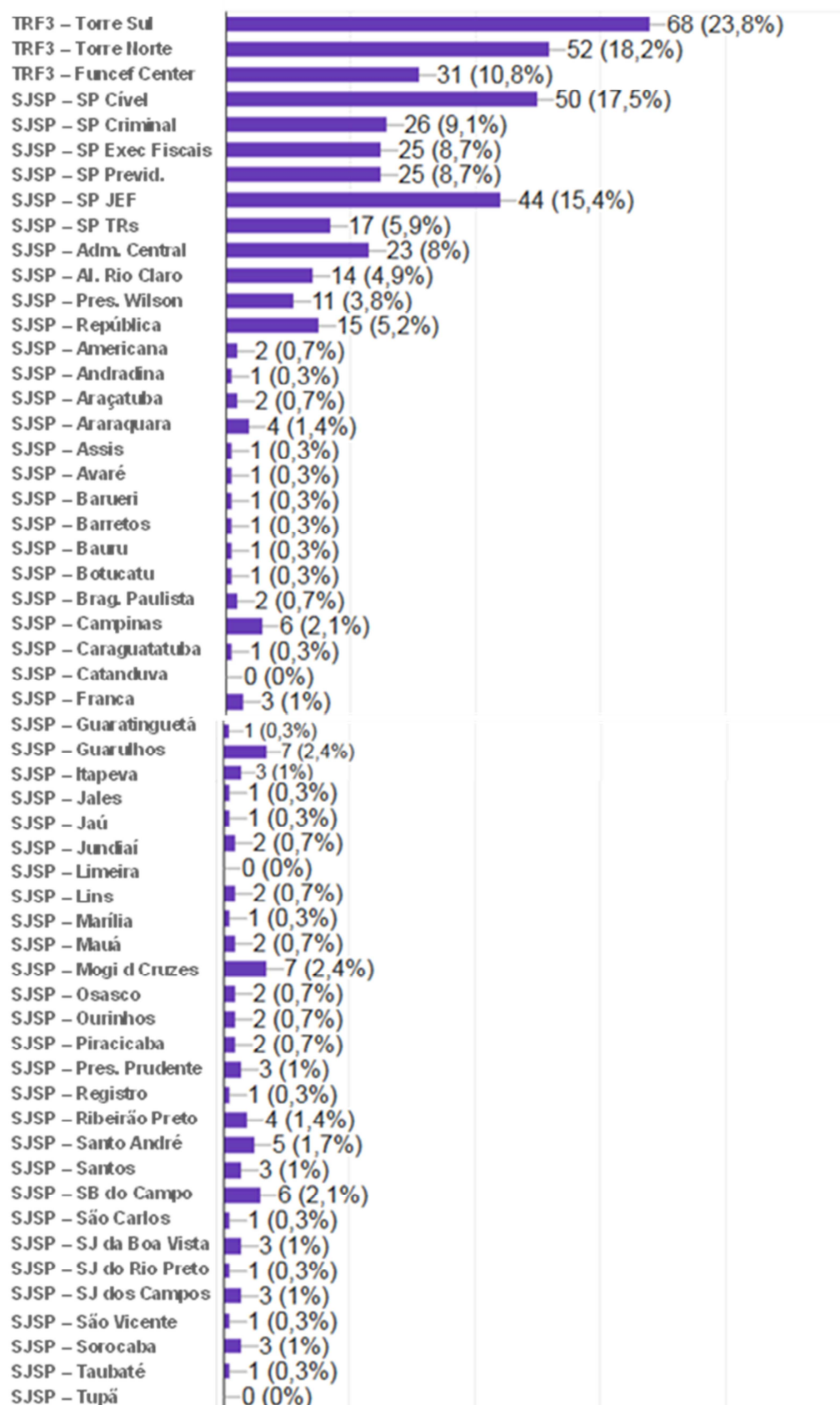


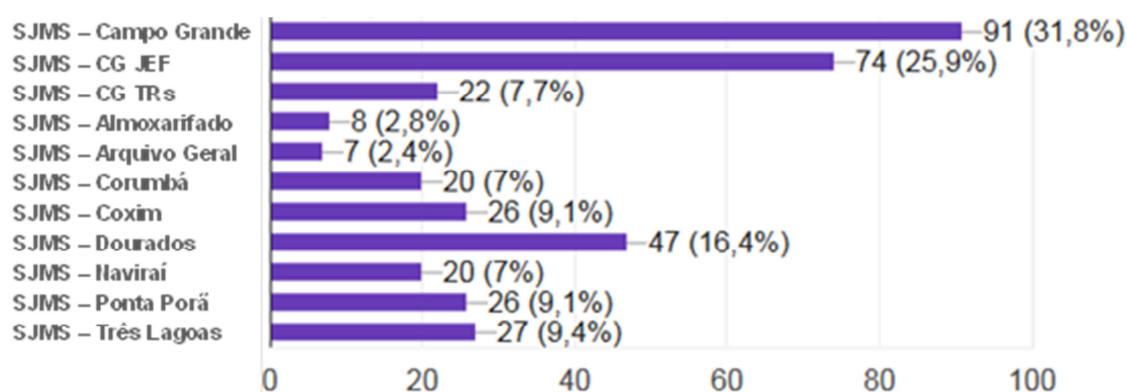
Descrição da imagem: no canto superior esquerdo destaca-se a quarta pergunta: Com qual frequência acessa as instalações da Justiça Federal da 3ª Região? Logo abaixo é informado o total de 300 respostas. Mais abaixo, em posição centralizada, aparece um gráfico em forma de pizza, com as seguintes informações: frequentemente, representado na cor azul, 72,7%; raramente, representado na cor vermelha, 15%; apenas uma vez, representado na cor laranja, 7,3%; nunca, representado na cor verde, 5%.

A grande maioria dos participantes da pesquisa acessa frequentemente as instalações da Justiça Federal (72,7%).

5) Marque a(s) unidade(s) da Justiça Federal da 3ª Região que frequenta ou já frequentou (é possível marcar mais de uma alternativa):

286 respostas



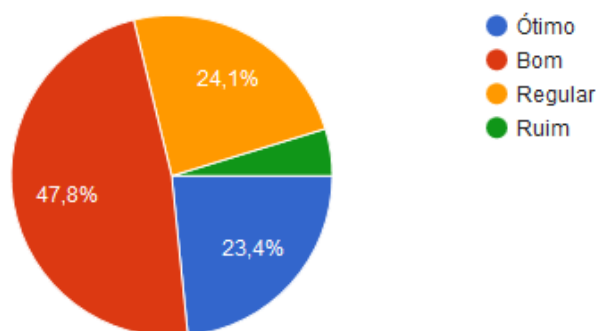


Descrição das 2 imagens acima: no canto superior esquerdo destaca-se a quinta pergunta: Marque a(s) unidade(s) da Justiça Federal da 3ª Região que frequenta ou já frequentou (é possível marcar mais de uma alternativa). Logo abaixo é informado o total de 286 respostas. Mais abaixo, em posição centralizada, aparece um gráfico em forma de barras horizontais na cor roxa, com as seguintes informações: TRF3 – Torre Sul – 68 (23,8%); TRF3 – Torre Norte – 52 (18,2%); TRF3 – Funcef Center – 31 (10,8%); SJSP – SP Cível – 50 (17,5%); SJSP – SP Criminal – 26 (9,1%); SJSP – SP Exec Fiscais – 25 (8,7%); SJSP – SP Previd. – 25 (8,7%); SJSP – SP JEF – 44 (15,4%); SJSP – SP TRs – 17 (5,9%); SJSP – Adm. Central – 23 (8%); SJSP – Al. Rio Claro – 14 (4,9%); SJSP – Pres. Wilson – 11 (3,8%); SJSP – República – 15 (5,2%); SJSP – Americana – 2 (0,7%); SJSP – Andradina – 1 (0,3%); SJSP – Araçatuba – 2 (0,7%); SJSP – Araraquara – 4 (1,4%); SJSP – Assis – 1 (0,3%); SJSP – Avaré – 1 (0,3%); SJSP – Barueri – 1 (0,3%); SJSP – Barretos – 1 (0,3%); SJSP – Bauru – 1 (0,3%); SJSP – Botucatu – 1 (0,3%); SJSP – Brag. Paulista – 2 (0,7%); SJSP – Campinas – 6 (2,1%); SJSP – Caraguatatuba – 1 (0,3%); SJSP – Catanduva – 0 (0%); SJSP – Franca – 3 (1%); SJSP – Guaratinguetá – 1 (0,3%); SJSP – Guarulhos – 7 (2,4%); SJSP – Itapeva – 3 (1%); SJSP – Jales – 1 (0,3%); SJSP – Jau – 1 (0,3%); SJSP – Jundiaí – 2 (0,7%); SJSP – Limeira – 0 (0%); SJSP – Lins – 2 (0,7%); SJSP – Marília – 1 (0,3%); SJSP – Mauá – 2 (0,7%); SJSP – Mogi das Cruzes – 7 (2,4%); SJSP – Osasco – 2 (0,7%); SJSP – Ourinhos – 2 (0,7%); SJSP – Piracicaba – 2 (0,7%); SJSP – Pres. Prudente – 3 (1%); SJSP – Registro – 1 (0,3%); SJSP – Ribeirão Preto – 4 (1,4%); SJSP – Santo André – 5 (1,7%); SJSP – Santos – 3 (1%); SJSP – SB do Campo – 6 (2,1%); SJSP – São Carlos – 1 (0,3%); SJSP – SJ da Boa Vista – 3 (1%); SJSP – SJ do Rio Preto – 1 (0,3%); SJSP – SJ dos Campos – 3 (1%); SJSP – São Vicente – 1 (0,3%); SJSP – Sorocaba – 3 (1%); SJSP – Taubaté – 1 (0,3%); SJSP – Tupã – 0 (0%); SJMS – Campo Grande – 91 (31,8%); SJMS – CG JEF – 74 (25,9%); SJMS – CG TRs – 22 (7,7%); SJMS – Almoarifado – 8 (2,8%); SJMS – Arquivo Geral – 7 (2,4%); SJMS – Corumbá – 20 (7%); SJMS – Coxim – 26 (9,1%); SJMS – Dourados – 47 (16,4%); SJMS – Naviraí – 20 (7%); SJMS – Ponta Porã – 26 (9,1%); SJMS – Três Lagoas – 27 (9,4%).

As unidades mais apontadas pelos participantes da pesquisa pertencem à Seção Judiciária de Mato Grosso do Sul. Em São Paulo, as unidades instaladas na capital foram as que obtiveram maior frequência/participação. O público de Mato Grosso do Sul teve uma participação muito ativa na pesquisa, o que pode ser justificado pelo maior destaque do link da pesquisa na página da internet de Mato Grosso do Sul e em razão do formulário físico ter sido disponibilizado em todas as suas subseções.

6) Considera o acesso às instalações da Justiça Federal da 3ª Região:

295 respostas

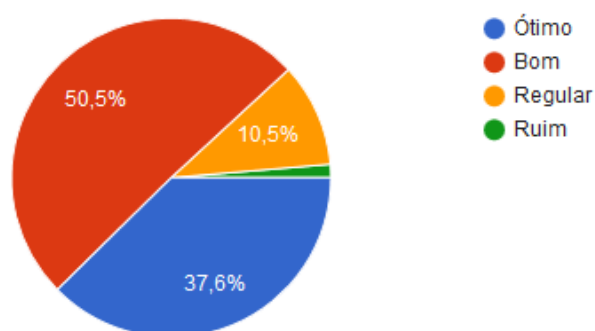


Descrição da imagem: no canto superior esquerdo destaca-se a sexta pergunta: Considera o acesso às instalações da Justiça Federal da 3ª Região. Logo abaixo é informado o total de 295 respostas. Mais abaixo, em posição centralizada, aparece um gráfico em forma de pizza, com as seguintes informações: Ótimo, representado na cor azul, 23,4%; Bom, representado na cor vermelha, 47,8%; Regular representado na cor laranja, 24,1%; Ruim, representado na cor verde, 4,7%.

Grande parte dos participantes (71,2%) aprova o acesso às instalações, classificando como *Bom* (47,8%) e *Ótimo* (23,4%). Parte classificou como *Regular* (24,1%). O acesso considerado *Ruim* (4,7%) foi o menos apontado pelos participantes

7) Considera o atendimento presencial na Justiça Federal da 3ª Região:

295 respostas

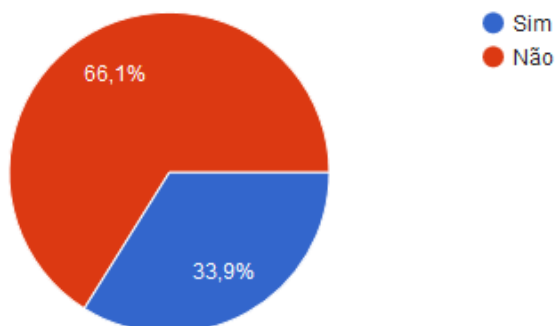


Descrição da imagem: no canto superior esquerdo destaca-se a sétima pergunta: Considera o atendimento presencial na Justiça Federal da 3ª Região. Logo abaixo é informado o total de 295 respostas. Mais abaixo, em posição centralizada, aparece um gráfico em forma de pizza, com as seguintes informações: Ótimo, representado na cor azul, 37,6%; Bom, representado na cor vermelha, 50,5%; Regular, representado na cor laranja, 10,5%; Ruim, representado na cor verde, 1,4%.

88,1% dos participantes consideraram o atendimento presencial *Bom* (50,5%) ou *Ótimo* (37,6%). O atendimento *Ruim* foi apontado por apenas 1,4% dos participantes.

8) Utiliza transporte público para chegar até a Justiça Federal da 3ª Região?

295 respostas

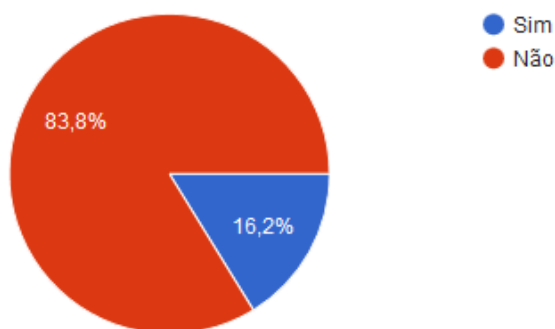


Descrição da imagem: no canto superior esquerdo destaca-se a oitava pergunta: Utiliza transporte público para chegar até a Justiça Federal da 3ª Região? Logo abaixo é informado o total de 295 respostas. Mais abaixo, em posição centralizada, aparece um gráfico em forma de pizza, com as seguintes informações: Sim, representado na cor azul, 33,9%; Não, representado na cor vermelha, 66,1%.

Mais da metade dos participantes não utiliza transporte público (66,1%) para chegar até a Justiça Federal.

9) Encontra alguma dificuldade para chegar até a Justiça Federal da 3ª Região por meio de transporte público?

259 respostas



Descrição da imagem: no canto superior esquerdo destaca-se a nona pergunta: Encontra alguma dificuldade para chegar até a Justiça Federal da 3ª Região por meio de transporte público? Logo abaixo é informado o total de 295 respostas. Mais abaixo, em posição centralizada, aparece um gráfico em forma de pizza, com as seguintes informações: Sim, representado na cor azul, 16,2%; Não, representado na cor vermelha, 83,8%.

Grande parcela dos participantes (83,8%) não encontra dificuldades para chegar à Justiça Federal.

10) Caso tenha respondido "sim" na questão anterior, informe qual dificuldade:

39 respostas

Descrição da imagem: no canto superior esquerdo destaca-se a décima pergunta: Caso tenha respondido "sim" na questão anterior, informe qual dificuldade. Logo abaixo é informado o total de 39 respostas.

As dificuldades apontadas foram as seguintes:

1. Seção Judiciária de São Paulo

"Em São Paulo não há grandes problemas. Sempre há muitos meios de transporte públicos, não ideais, mas possíveis. Todavia, muitos fóruns do interior sofrem com o problema de transporte público, pois são localizados em bairros não centrais, de difícil acesso, fazendo com que o jurisdicionado tenha que caminhar muito, dependa de advogado ou terceiros para dirigir-se ao prédio. Torna a Justiça Federal distante do jurisdicionado. Sugiro que, ao se pensar em instalar uma Subseção e também nas Subseções já instaladas a Diretoria do Foro empreenda esforços junto às prefeituras locais para que os fóruns sejam providos de transporte público e realmente acessíveis ao nosso público fim, nosso cliente final, que é o jurisdicionado."

1.1. São Paulo - Capital

"acesso ônibus metro difícil" SJSP São Paulo Turmas Recursais

"atraso de trem por problemas técnicos, como a falta de investimento na manutenção (sempre), furto de cabo elétrico."

"Com exceção dos prédios situados na avenida Paulista, os demais são muito distantes de estação de metrô e dos ônibus com acessibilidade para cadeirantes e de pessoas com mobilidade reduzida"

"Falta de organização quanto ao itinerário dos transportes públicos que chegam até os prédios da justiça."

"Grande São Paulo, difícil acesso SP"

"longevidade"

"METRO SP"

"O METRO DE SP está insustentável não suporta mais tantos passageiros e não há respeito á idosos, deficientes. Os passageiros são muito mal educados."

"O PRÉDIO FICA NA REGIÃO CENTRAL"

"Os ônibus não param no ponto, para o embarque de passageiros portadores de necessidades especiais."

"Os pontos de ônibus ficam muito distantes de minha casa e do Fórum onde trabalho."

"Ponto de ônibus muito longe."

"SOU CADEIRANTE E RARAMENTE OS ÔNIBUS TÊM ADAPTAÇÕES INCLUSIVE OS MOTORISTAS RARAMENTE TAMBÉM NÃO SÃO TREINADOS O SUFICIENTE PARA ENTENDEREM UM CADEIRANTE."

1.2. SJSP Bauru

"Carência no atendimento do transporte público para a região."

1.3. SJSP Caragatatuba

"os elevadores de alguns ônibus não funcionam"

2. Seção Judiciária de Mato Grosso do Sul

2.1. SJMS Campo Grande

“As unidades são longe uma da outra.”

“Demora do ônibus”

“Distância.”

“Horário dos ônibus”

“Os ônibus são poucos, com pouca disponibilidade de horários.”

“Por que não tenho carro”

“POUCAS LINHAS DE ONIBUS E HORÁRIOS”

“Poucas linhas de ônibus.”

“Poucos ônibus para o Parque dos Poderes”

“Poucos ônibus vindo do terminal mais próximo, com pouca disponibilidade de horário.”

“SERVIÇO DE TRANSPORTE DEFICIENTE”

“Serviço de transporte público extremamente precário na capital de MS. Intervalo entre um ônibus e outro é enorme e há poucas linhas.”

“Uma linha de ônibus direto”

2.2. SJMS Corumbá

“SERVIÇO DE TRANSPORTE DEFICIENTE”

2.3. SJMS Coxim

“Em Coxim/MS não existe transporte público”

“Não há transporte coletivo após escolar”

“Não temos transporte público.”

2.4. SJMS Dourados

“Dependo de terceiros para levar”

2.5. SJMS Naviraí

“Não tem transporte público na cidade de Naviraí”

2.6. SJMS Ponta Porã

“Em Ponta Porã/MS o transporte público praticamente inexistente.”

2.7. SJMS Três Lagoas

“Não há transporte público”

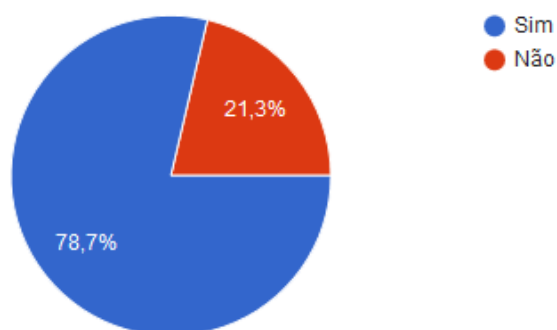
“Não tem linha de ônibus”

“Poucos horários disponíveis.”

“Respondi não, até porque não tem transporte público!”

11) Utiliza a(s) página(s) da internet e/ou intranet da Justiça Federal da 3ª Região?

300 respostas

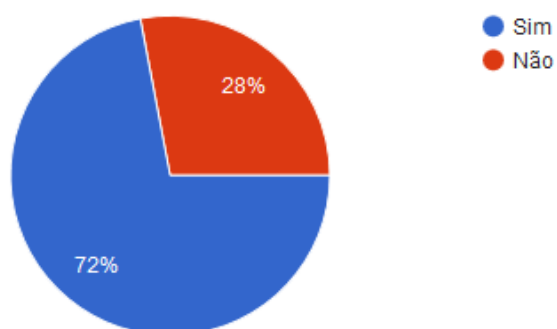


Descrição da imagem: no canto superior esquerdo destaca-se a décima primeira pergunta: Utiliza a(s) página(s) da internet e/ou intranet da Justiça Federal da 3ª Região? Logo abaixo é informado o total de 300 respostas. Mais abaixo, em posição centralizada, aparece um gráfico em forma de pizza, com as seguintes informações: Sim, representado na cor azul, 78,7%; Não, representado na cor vermelha, 21,3%.

O público participante demonstra seu acesso à internet/intranet representando 78,7% das respostas.

12) Acessa ou tem necessidade de acessar os sistemas informatizados da Justiça Federal da 3ª Região (ex: SisJEF, PJe, Consulta Processual, MapaVara ou outros)?

300 respostas



Descrição da imagem: no canto superior esquerdo destaca-se a décima segunda pergunta: Acessa ou tem necessidade de acessar os sistemas informatizados da Justiça Federal da 3ª Região (ex: SisJEF, PJe, Consulta Processual, Mapa Vara ou outros)? Logo abaixo é informado o total de 300 respostas. Mais abaixo, em posição centralizada, aparece um gráfico em forma de pizza, com as seguintes informações: Sim, representado na cor azul, 72%; Não, representado na cor vermelha, 28%.

Seguindo a faixa superior a 70% indicada na pergunta anterior, a quantidade dos participantes que manifestou necessidade de acesso aos sistemas informatizados representa 72% do total.

13) Caso tenha respondido "sim" na questão anterior, informe qual sistema:

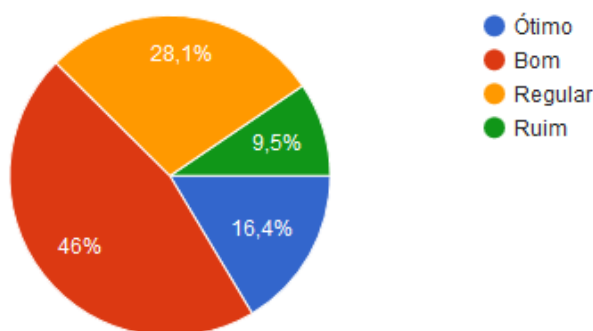
198 respostas

Descrição da imagem: no canto superior esquerdo destaca-se a décima terceira pergunta: Caso tenha respondido "sim" na questão anterior, informe qual sistema. Logo abaixo é informado o total de 198 respostas.

Os sistemas mais informados pelos participantes da pesquisa foram os seguintes: Consulta Processual (110), PJe (86), SisJEF (43), SEI (25), Mapa Vara (20), Wemul (19).

14) Considera o acesso à(s) página(s) da internet, intranet ou aos sistemas informatizados da Justiça Federal da 3ª Região:

274 respostas



Descrição da imagem: no canto superior esquerdo destaca-se a décima quarta pergunta: Considera o acesso à(s) página(s) da internet, intranet ou os sistemas informatizados da Justiça Federal da 3ª Região. Logo abaixo é informado o total de 274 respostas. Mais abaixo, em posição centralizada, aparece um gráfico em forma de pizza, com as seguintes informações: Ótimo, representado na cor azul, 16,4%; Bom, representado na cor vermelha, 46%; Regular, representado na cor laranja, 28,1%; Ruim, representado na cor verde, 9,5%.

O acesso virtual à Justiça Federal da 3ª Região foi considerado *Ótimo* ou *Bom* por 62,4% dos participantes da pesquisa, enquanto que 37,6% consideraram *Regular* ou *Ruim*.

15) Gostaria de apresentar sugestão para melhoria do acesso à Justiça Federal da 3ª Região?

220 respostas

Descrição da imagem: no canto superior esquerdo destaca-se a décima quinta pergunta: Gostaria de apresentar sugestão para melhoria do acesso à Justiça Federal da 3ª Região? Logo abaixo é informado o total de 220 respostas.

No campo destinado à sugestão de melhoria do acesso à Justiça Federal da 3ª Região, levantamos as questões transcritas abaixo.

1. Internet/Intranet e sistemas informatizados

1.1. Consulta processual:

“A Consulta Não deveria SER SOMENTE POR COMARCA (Deveria ser INTEGRADA). Na Justiça ESTADUAL - SP (ESAJ), tem esta Disponibilidade, a qual facilita as pesquisas.

Ainda, poderia em caso de um Processo de 1º Grau estar em FADE DE RECURSO (ao lado do Processo de 1º Grau, constar o Processo de 2º Grau - Ver Exemplo do que ocorre em TJ SP - Processo: 1012026-92.2015.8.26.0032)

Ao Clicar em (Processo Digital - em Vermelho), é Remetido DIRETAMENTE ao TRIBUNAL.”

“Consulta processual - possibilitar a visualização de decisões/despachos de maneira oficial. PJe - Aprimorar o peticionamento para causas que gerem grande volume (e.g. processos coletivos ou repetitivos).”

“Dar mais visibilidade nos andamentos dos processos”

“... Da mesma forma, a Movimentação Processual é inadequada, na medida que disponibiliza muito poucas informações, especialmente do conteúdo das decisões; entendemos que o INTEIRO TEOR das decisões deve sempre estar disponível, não só a parte dispositiva, em consonância com o art. 4º, inc. IV, da Res. 121/10 do CNJ; além disso, seria de grande valia que as mesmas estivessem disponíveis desde logo, e não somente por ocasião de sua disponibilização no Diário, como já ocorre no sistema e-SAJ do TJSP...”

1.2. Sistema SisJEF

“Facilitar o acesso a documentos de processo do JEF e digitalização da JF.”

“Poderia melhorar, no cadastro da parte, a liberação para alterar os dados como endereço (p.ex.)” JEF Campo Grande

“Sim, deve ser melhorado o sistema de petição, prefiro o anexo em PDF, pois as petições no sistema não ficam legíveis (os peritos peticionam em fontes muito pequenas e de forma desorganizada). A sugestão é o anexo em PDF.” JEF Campo Grande

“Tempo para “deslogar” quando paramos de usar o site do JEF é curto.

Quando peticionamos no JEF não conseguimos ver imediatamente se a petição foi enviada para o processo correto.” JEF Campo Grande

“O Sistema dos Juizados não é adequado; para que se possa consultar as peças dos autos, é necessário fazer o “download” de cada arquivo individualizado, o que vai na contramão de todos os demais sistemas, na medida em que seria melhor possibilitar a leitura diretamente no navegador da internet...”

“Sistema de Acesso aos Processos JEF, muito antigo.”

“Sistema único de consulta, acesso simplificado, processos comuns são públicos e no JEF não são liberados, fim do captcha, melhoria no site do JEF, sistema do JEF que aceite mais de um PDF ou aumento de capacidade pois são negadas petições pelo fato de ter que diminuir a qualidade do pdf, exame de pedidos liminares mesmo com necessidade de regularização de documentos pessoais.”

“O acesso à pag. do JEF tem mais facilidades e pode ser visualizado os doc. anexados...”

1.3. Alterações da Intranet

“A página da intranet ficou pior depois da última modificação. É difícil encontrar o que queremos, não é intuitiva e tampouco prática.”

“A página da intranet possui muita informação e é difícil achar o que quero sem o auxílio da lupa (pesquisar). A página deveria ter “menus” mais acessíveis.”

“Voltar ao layout antigo, pois a maioria já conhecia o acesso e onde achar o que necessitava e, a partir do layout antigo, melhorar o que havia de dificuldade.”

1.4. Sugestões de uso do E-PROC

“Deveria utilizar o sistema E-PROC do TRF da 4ª Região”

“adoção do E-proc”

“Quanto ao sistema, o PJE é péssimo. Seria melhor o E-proc.”

“Substituição do PJE pelo E-proc (4ª Região)”

1.5. Adequações para pessoas com deficiência

“Adequações de leitor de tela para pessoas com baixa visão tais como NVDA, Jaws entre outros”

“Especialmente nos sistemas acessíveis por um navegador, deveriam ser atendidos todos os requisitos descritos no link <http://acessibilidadelegal.com/23-padroes-web.php>”

“Poderia haver uma maior facilidade quanto à disponibilidade de acesso a sistemas, programas úteis para a execução dos serviços, por exemplo sistemas de acessibilidade.”

1.6. PJe

“O sistema PJe precisa ser melhorado. As sugestões dos servidores devem ser avaliadas, pois, somos os principais operadores.”

“...Fora do JEF poderia ter mais informações/acesso à doc. Acredito que com os proc. digitais tudo irá melhorar.”

“Tornar o processo digital.”

“Tem que adotar o sistema SAJ e não PJe para o acesso à Internet.”

“A distribuição de ações junto ao PJe é complicada, onde qualquer letra ou símbolo que o arquivo possuir, a distribuição é barrada. Também não há estabilidade de funcionamento do sistema.”

“Antes de implantação do PJe certificar-se a respeito da capacidade de internet.”

“Mais ações de treinamento, especialmente quanto ao PJe.”

“...Por fim, entendemos que qualquer sistema processual eletrônico que se queria implementar deva possibilitar o acesso via qualquer navegador online, nos termos do que dispõe o art. 9º, "caput", da LEI Nº 12.965, DE 23 DE ABRIL DE 2014 (Marco Civil da Internet).”

“os processos deveriam ser eletrônicos”

“Processo Eletrônico que será implantado neste mês de agosto”

“...Esperamos que a implantação do PJe torne desnecessário o uso do WEmul e do SIAPRWEB...”

1.7. Questões gerais

“Com relação à internet e intranet sugere-se que a equipe de informática responsável promova atualizações na internet e na intranet (principalmente a de MS), atualizando e inserindo documentos úteis que venham a facilitar o trabalho dos servidores e a consulta pelo público em geral. No entanto, é necessário aumentar o quadro de pessoal de informática de MS, que é insuficiente para atender as demandas do Estado.”

“A páginas são boas, bem feitas, contudo deveriam ser um pouco mais sensíveis, indutivas, voltadas para uso da população em geral e do nosso cliente final, o jurisdicionado. As pessoas de fora demonstram dificuldades para encontrar o que precisam. Recebo diariamente vários telefonemas a respeito disso. Às vezes parece-nos que as páginas são voltadas demais para pessoas técnicas. Precisamos melhorar o sistema de pesquisas facilitando as palavras-chave, para que a população nos consiga entender.”

“Acesso com maior facilidade, sem ter que dar tantos click's para chegar ao objetivo.”

“Acesso da consulta processual e andamentos pelo Chrome”

“DEVERIA TER EM CADA JANELA A EXPLICAÇÃO DO QUE FAZER E COMO FAZER”

“ENTENDO QUE TEM SIMPLIFICAR O SISTEMA, É DE DIFÍCIL ENTENDIMENTO E MUITOS DETALHES INÚTEIS.”

“Falta denominar e criar links de acesso direto a alguns serviços, como sentença, acórdão, atas e etc.”

“Informações mais detalhadas/completas no site para evitar a visita que pode ser resolvida apenas com simples orientações.”

“O acesso a informação pelo site é confuso, principalmente, com relação aos telefones dos Fóruns. A existência de varas com competência distinta no mesmo prédio também causa enorme confusão ao público (Exemplo: Varas cíveis e algumas previdenciárias). Dificuldade e confusão facilmente identificada no atendimento ao público. O site deveria ser mais claro e didático para o público externo já que a função é auxiliar e melhor organizado para os servidores.”

“Reforma geral nos sistemas informatizados e nas páginas da internet e intranet de forma a torná-las mais modernas, com maior transparência de informações - inclusive sobre o acesso das varas, e mais intuitivas, consolidando ainda todos os sistemas num só ambiente”

“Maior acessibilidade acerca dos programas e ferramentas úteis ao trabalho, haja vista as restrições da equipe de tecnologia de informação quanto ao download de softwares, por exemplo.”

“Ao protocolar petições, que apareça o nome das partes igual ao SAJ do TJMS.”

“Modernização da UI e UX Intranet/Internet. Melhor integração entre aplicativos e sistemas web. Uso de interface Bootstrap nas aplicações web.”

“Melhorar o sistema eletrônico, modernizando-o, para que haja uma identidade visual mais rápida e eficiente.”

“Pesquisa menos burocrática, pede muita informação, a nível de 2º grau.”

“Geralmente a página da extranet da internet está fora do ar.”

“Há informações desatualizadas, como o endereço da 2ª Vara Federal de Ponta Porã (consta Rua Guia Lopes, quando está na Rua Balthazar Saldanha)”

“INOVAR O USO DE APLICATIVO DE CELULAR PARA CONSULTA PROCESSUAL.”

“Maior investimento na informatização, como a criação de sistemas próprios que atendam as necessidades de cada unidade.”

“Meios mais rápidos para acessar telefones, endereços e informações importantes no sitio.”

“Melhora na apresentação do site”

“Melhorar a pagina da internet e intranet de forma a facilitar a pesquisa, e também verificar o suporte de rede (agora mesmo não estou conseguindo abrir o Portal Administrativo)”

“No plano virtual nossos sistemas são muito ultrapassados e pouco intuitivos... Em relação à intranet é comum haver links que não existem, ou não são fáceis de encontrar na intranet da JFMS, sendo necessário acessá-los na intranet do TRF3 ou da JFSP, como foi o caso do link desta pesquisa mesmo. O ideal é que as estruturas fossem basicamente as mesmas e que links voltados às três realidades se repetissem nas três intranets...

Temos apenas uma sala de videoconferência, com equipamento ultrapassado, que não permite gravação local de audiências por vídeo, de modo que ficamos reféns da disponibilidade de gravação do TRF3. Nossa demanda por videoconferência é grande em função de sermos região de fronteira que recebe muitas precatórias. A internet, de modo geral, é péssima em Ponta Porã/MS.

Ainda em relação à informática, nem mesmo uma coisa que deveria ser simples como a organização da tela de trabalho, com a organização de ícones do modo que cada um entende ser mais prática e eficiente, é fácil de fazer. Há vários ícones eleitos pela informática para figurarem obrigatoriamente nos atalhos que para retirar ou fixar em determinada posição demandam senha de administrador. Atalho, como o nome diz, é para facilitar, tornar mais rápido, não para encher a tela, mudar de lugar todo dia e tornar difícil a localização do que realmente é necessário.”

“Menos digitação de senha quando entramos pela extranet”

“Nos termos do Decreto n.º 8782/16 é necessário que as instituições públicas se adequem a necessidade de inserção de campo de "nome social" para qualificação das partes em caso da parte ser travesti. Contudo não conseguimos qualificar tais cidadãos quando da distribuição dos processos, o que tem gerado constrangimento, tanto para as partes, para os servidores e principalmente para os magistrados no momento das audiências, haja vista que pela situação singular não temos a preparação técnica. Sugiro, assim, que seja "criado", tanto no sistema mumps, quanto no pje, campo de "nome social" para que tais "surpresas" não venham mais a causar, ou pelo menos minimizar, embaraços para todos.”

“O SEI poderia ser mais intuitivo e mais imediato na pesquisa e procedimentos”

“Otimização dos sistemas para que sejam mais intuitivos.”

“Pagina mais intuitiva da internet e intranet, sistemas de mais qualidade que economizem o tempo dos servidores no cumprimento dos atos processuais.”

“Sim, uma atualização estável”

“Sim. Simplificar as consultas processuais.”

“UNIFICAÇÃO DE NAVEGADORES P/ ACESSO (ATUALMENTE USAMOS INTERNET EXPLORER, GOOGLE CHROME E MOZILLA); MUITAS MUDANÇAS DE VERSÃO DO PROGRAMA PDF E O PROBLEMA É QUE A VERSÃO ATUAL NÃO PERMITE ASSINAR DE FORMA DIGITAL COM TOKEN; ACESSO MAIS CLARO A MANUAIS.”

“Site péssimo - o pior de todas as 5 regiões. Sugiro o do TRF4.”

2. Acessibilidade Física

2.1. TRF3 Prédio Sede

“Sim, tentei estacionar meu carro no trf3, prédio da 2ª instância, e os seguranças não permitiram, alegando, não ter vaga reservada. Todo prédio público, tem que ter vaga de deficientes.”

2.2. TRF3 Protocolo

“A falha é não haver sanitários para os advogados.”

2.3. JFSP Pedro Lessa

“A acessibilidade ao prédio que trabalho (Fórum Pedro Lessa) é ruim. Não existe rampa para acesso a entrada principal do prédio, os degraus são tortos e acumulam grande quantidade de água. A falta de uma marquise na entrada do prédio causa grande transtorno nos dias de chuva. O térreo fica muito molhado e o piso bem escorregadio. Mesmo o público que não possui deficiência permanente (por exemplo: uso de bengala) tem enorme dificuldade para o acesso pela ausência da rampa. O balcão de atendimento (Fórum Pedro Lessa) deveria ser melhor estruturado, inclusive facilitando o acesso para pessoas de baixa estatura.”

“O acesso ao prédio das pessoas com deficiência motora é péssimo: precisa de rampa p/ que possam subir e entrar/sair porta principal. As pessoas que dão informações no térreo precisam receber melhores instruções, pois indicam, geralmente, as varas de forma incorreta.”

“Cível - rampa deficiente

Adm – idem outros fóruns”

“Orientar os servidores a serem mais humildes pois uma grande parte se acham intocáveis (semi-deuses).

Orientar também as chefias a serem mais educados com os terceirizados pois eles tbem são seres humanos.”

“Rampa para deficientes cadeirantes”

2.4. JEF São Paulo

“Banheiros para aqueles que irão participar de audiências.”

“Banheiros para autor e testemunhas que irão participar de audiências nos andares, água e televisão para passar o tempo.”

“Deveria ter mais acessibilidade para as pessoas com deficiência.”

“Fico assustado quando vejo em um órgão da justiça federal "elevador de serviço", acredito que elevador de carga e descarga seria apropriado.

Não cabe tal expressão, acessibilidade e inclusão são sinônimos de igualdade, entretanto são antônimos de tudo que o Brasil conquistou com a CF/88.

Aguardo ansioso um posicionamento...”

“Piso tátil para deficientes visuais; orientações em braille; telefone público para surdos; toldo de cobertura e proteção entre a entrada e o portão Paulista (JEF-SP).”

“Poderia ser implementado um "toldo" na parte do pátio em frente ao JEF/SP para acolher os jurisdicionados que ficam sujeitos às chuvas enquanto aguardam o início dos trabalhos;

Poderia haver descentralização do JEF/SP, permitindo acesso melhor às pessoas, com a criação de outros JEF em São Paulo, a exemplo do que ocorre com os Juizados Estaduais;

Poderia haver indicações em braille para facilitar a locomoção dos deficientes visuais nos prédios da Justiça Federal, como "faixa táteis".”

2.5. SJSP Execuções Fiscais

“Melhorar a acessibilidade no fórum das execuções fiscais.”

2.6. SJSP Administração Central

“Necessário adaptar instalações físicas; Prédio da Rua Peixoto Gomide (Adm Central) tem entrada inacessível devido a calçada irregular”

“Rapas de acesso para cadeirantes e banheiros adaptados no prédio administrativo da Peixoto Gomide.”

2.7. SJMS Campo Grande Sede

“Mais locais para estacionar...”

“Na frente da vaga de cadeirante, a rampa ficou sobreposta à vaga. Banheiro público adaptado. Balcões com proximidades para cadeirantes, mesas, caixa eletrônico ...”

“Respeito, igualdade, todas as varas possuem ar condicionado, já o cidadão "contribuinte" fica passando calor. Sugestão destrua o prédio e construam outro, sairá mais barato.”

“Melhorias nas calçadas ao redor do prédio, poda de árvores das calçadas...”

2.8. SJMS JEF Campo Grande

“Acho que está bem localizada. Falta um cafezinho a ser servido aos presentes neste local.”

“Gostaria de ser melhor atendido pelos funcionários do cartório do Juizado Especial Federal, sou advogado e a última vez que vim ao cartório fui mal atendido.”

“No momento não, todas as vezes que vim e fui atendida não tive reclamações. Ótimo atendimento e fácil acesso, e uma boa organização.”

“O acesso é satisfatório e colaborativo!”

“Sim quando procuro a Justiça Federal sempre é muito demorada.

Eu gostaria que melhorasse um pouco mais, mas não tenho força pra tudo. Isto porque eu sou humilde e vocês podem fazer isto. Obrigado”

“Observação:

7)Considera o atendimento presencial na Justiça Federal da 3ª Região:

Ótimo - JEF

Bom - 1ª Subseção”

2.9. SJMS Corumbá

“Reforma geral nos sistemas informatizados e nas páginas da internet e intranet de forma a torná-las mais modernas, com maior transparência de informações - inclusive sobre o acesso das varas, e mais intuitivas, consolidando ainda todos os sistemas num só ambiente. Padronização de layout e estrutura física e de pessoal em todas as varas, em especial no Mato Grosso do Sul.”

“Acessibilidade zero no Fórum de Corumbá. Há urgente necessidade de adequação.”

2.10. SJMS Coxim

“A subseção de Coxim necessita urgentemente de uma cadeira elevatória ou plataforma elevatória, tendo essa última sido solicitada há anos, pois os deficientes e idosos não conseguem ter o devido acesso para atendimento em Secretaria, para participar de audiências e para realização de perícias. Como sugestão mais rápida e econômica, sugere-se a aquisição de uma cadeira elevatória, também já solicitada pelo Juízo da Vara.”

“Acessibilidade ao prédio vara de Coxim (escadaria).”

“Na vara da Justiça Federal em Coxim faz-se necessário humanizar o acesso, com instalação de elevador ou escadas rolantes para os deficientes físicos.”

“No momento um elevador para pessoas com deficiência para facilitar seu acesso ao 2º piso.”

“Proporcionar acesso à deficientes físicos, em especial à quem faz perícia médica.”

“Um elevador para os cadeirantes!”

“Um elevador para os deficientes.”

“Urgentemente uma plataforma elevatória ou cadeira elevatória para deficientes no prédio onde funciona a Subseção Judiciária de Coxim, MS.”

2.11. SJMS Dourados

“Gostaria que fosse dada atenção especial à manutenção do elevador desta subseção, que frequentemente está fora de uso e geralmente demora a ser consertado. É o único no prédio. Apesar de só termos um andar, tenho dificuldade de locomoção e subir escada dificulta muito a minha rotina de trabalho.”

“Sugestão: 1) construção de rampa de acesso, uma vez que a Subseção só conta com escada e elevador;

- 2) elevador necessita de manutenção constante;
- 3) disponibilização de estacionamento para servidores”

2.12. SJMS Naviraí

“É necessária a contratação contínua de empresa para manutenção de elevadores e de sistemas de PABX. Atualmente não há contrato vigente e, não raras vezes, temos problemas com esses equipamentos, dificultando, assim, o acesso físico e via telefone.”

2.13. SJMS Ponta Porã

“Pôr o elevador da Subseção de Ponta para funcionar. Trocar o piso do banheiro e parte do corredor, pois é escorregadio.”

“Possibilitar informações via telefone sobre o andamento/despacho processual nos casos de processos físicos a fim de evitar deslocamento de advogados para ter conhecimento sobre teor de algum despacho.”

“No plano físico a subseção judiciária de Ponta Porã/MS precisa de várias adaptações. O acesso do estacionamento para o interior do prédio é feito pela terra e pela grama, os colegas com deficiência enfrentam desníveis, degraus e, em dias de chuva, lama. Os jurisdicionados com necessidades especiais têm grande dificuldade em locomover-se pelo prédio também, sendo que a sala de audiências da 1ª VF fica no segundo piso, com acesso apenas por escada, pois o elevador instalado nunca funcionou. Os pisos comumente são encerados e ficam escorregadios. Temos uma colega que se utiliza de muletas que já caiu algumas vezes no trajeto até o banheiro...”

“O prédio da Subseção de Ponta Porã possui um elevador que não funciona, além de estar em uma localização péssima. As audiências da 1ª Vara e as videoconferências são realizadas no 1º andar e, muitas vezes, as partes não conseguem subir escadas, principalmente quando se tratam de demandas previdenciárias para obtenção de benefícios por incapacidade. Foi feita uma adaptação para a servidora do quadro que possui deficiência física, mas no local deixaram um degrau consideravelmente alto, inadequado para quem se utiliza de muletas.”

2.14. SJMS Três Lagoas

“Apenas sugiro a colocação de piso tátil para cego na calçada toda.”

“Sim, a rampa de acesso é muito longa, por isso mesmo com dificuldades, a escada é mais utilizada.”

2.15. Geral

“Observar não apenas as questões arquitetônicas estruturais, mas também a distribuição dos espaços físicos em cada setor, no sentido de identificar se permite o acesso e a locomoção da pessoa com deficiência física, como o cadeirante ou da pessoa com deficiência visual. Sem que encontre obstáculos intransponíveis ou que coloque a sua integridade física sob o risco de acidentes.”

“Os balcões de atendimento das Secretarias deveriam ter uma parte mais baixa, para permitir o acesso confortável a cadeirantes, como já é feito nos bancos. Além disso, também seria interessante a parte interna dos prédios contar com identificação em braille dos andares e setores (inclusive nos elevadores), bem como piso com orientação para deficientes visuais poderem se locomover com independência.”

“Poderia ter um computador disponível para o público ter acesso a consulta de processo.”

“Que as normas relativas à assistência social fossem revistas para contemplar o atendimento a portadores de deficiência, não considerada esta apenas de mobilidade, mas em relação a quaisquer barreiras, inclusive de comunicação, como previsto na Lei e na Resolução do CNJ.”

“Sim. Para que fosse disponibilizada vagas especiais de ESTACIONAMENTO, nas dependências dos prédios... não só para juízes, promotores e servidores... mas também ao público PNE. Porque o embarque e o desembarque na via pública, é muito sacrificante... ainda mais em dias de chuvas.”

3. Acesso à Justiça

3.1 Morosidade processual

“Acesso à Justiça é diferente de Acesso aos equipamentos da justiça, o que vemos atualmente é que existe o acesso aos equipamentos à justiça, mas a justiça em si é diferente para determinados grupos sociais, possui uma burocracia que dificulta o andamento dos processos, os processos demoram muito tempo para serem resolvidos. Isso atrapalha a vida das pessoas que recorrem a instituição jurídica esperando que a justiça seja realizada.”

“Melhorar o andamento dos processos, pois, demoram muito, principalmente, proferir despachos, sentenças e publicações.”

“o andamento dos processos são lentos por um juizado especial”

4. Recursos Humanos

“Melhora na estrutura das varas federais, mormente alterações nas resoluções que versam sobre o quadro de servidores.”

“Aumento no quadro de servidores!”

“Investimento de recursos, inclusive recursos humanos, no núcleo de informática, especialmente em MS.”

“... Finalmente, nossa subseção não conta com servidor de informática, temos apenas um estagiário em meio período, de modo que é comum ter de esperar até o dia seguinte para a solução de problemas simples e alguns dias pela solução de problemas com maior complexidade...” SJMS Ponta Porã

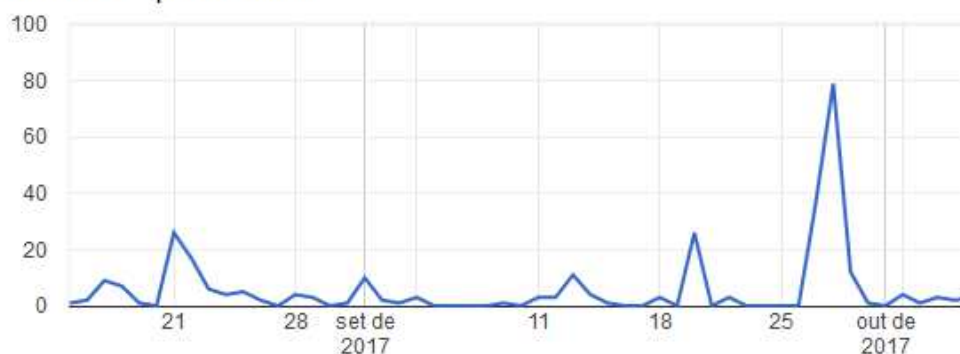
“... incentivo para os servidores se especializarem em Libras.”

“Sim, na questão de servidores, pois o número é bem inferior a quantidade de processos em trâmite, o que beneficia a morosidade e impede aos que buscam o JEF uma análise processual justa.” SJMS JEF Campo Grande

“A criação de no mínimo mais duas varas do juizado.” SJMS JEF Campo Grande

“...Mais servidores nas varas.” SJMS Campo Grande Sede

Número de respostas diárias



Descrição da imagem: no canto superior esquerdo destaca-se o título: Número de respostas diárias. Logo abaixo, em posição centralizada, aparece um gráfico de linha, o eixo Y é dividido em 20, 40, 60, 80 e 100 respostas diárias e no eixo X é representado o tempo, com marcação semanal a partir de 14 de setembro de 2017. A linha de evolução aparece na cor azul e destaca alguns picos: próximos a 10 respostas diárias nas adjacências dos dias 18 de setembro, 1º de outubro e 14 de outubro; próximos a 30 respostas diárias nas adjacências dos dias 21 de setembro e 20 de outubro; e o pico máximo, próximo a 80 respostas diárias no período aproximado a 27 de outubro.

Os picos apresentados no gráfico representam os dias com a divulgação da campanha nas páginas da internet/intranet e no boletim Socioambiental. Os maiores picos finais representam os períodos em que houve a inserção das pesquisas preenchidas em formulários físicos (papel).

Conclusões

A pesquisa teve alcance maior entre o público formado por Servidores, Público em Geral e Advogados, representando 97,7% dos participantes. Uma parcela de 15,7% identificou-se como Pessoa com Deficiência, sendo que nesse universo a deficiência *Física* foi a mais apontada (67,4%), seguida mais de longe pelas deficiências *Motora* (19,6%), *Auditiva* (10,9%), *Visual* (10,9%) e *Intelectual* (4,3%).

A grande maioria dos participantes da pesquisa acessa frequentemente as instalações da Justiça Federal (72,7%) e aprova o acesso às instalações (71,2%) e o atendimento presencial (88,1%). As unidades mais apontadas pelos participantes da pesquisa pertencem à Seção Judiciária de Mato Grosso do Sul e em São Paulo, as unidades instaladas na capital foram as que obtiveram maior frequência/participação. Observamos que esse quadro pode ter sofrido distorções em razão de uma participação ativa do público de Mato Grosso do Sul na pesquisa, o que pode ser justificado pelo maior destaque do link da pesquisa na página da internet da JFMS e em razão do formulário físico ter sido disponibilizado em todas as suas subseções.

Mais da metade dos participantes (66,1%) não utiliza transporte público para chegar até a Justiça Federal e grande parcela dos participantes (83,8%) não encontra dificuldades para chegar à Justiça Federal. Observando as respostas, podemos concluir ainda que:

- 26,33% das pessoas que responderam à pesquisa, utilizam o transporte público e não encontram dificuldades no acesso;
- 8% dos participantes não utilizam o transporte Público e manifestaram dificuldade para chegar até a Justiça Federal utilizando o transporte público;
- 6,66% dos participantes utilizam o transporte público e encontram dificuldade para o acesso.

Os problemas mais apontados nas observações, relacionados ao transporte público são:

- São Paulo/capital: apesar de apresentar opções para o transporte público, há problemas apontados para a qualidade como atrasos, lotação, falhas e distâncias dos pontos.
- São Paulo/interior: instalação de fóruns em áreas afastadas e longe de transporte público.
- Mato Grosso do Sul: serviço de transporte deficiente, grandes distâncias, localidades que não apresentam transporte público.

O acesso virtual à Justiça Federal da 3ª Região foi considerado *Ótimo* ou *Bom* por 62,4% dos participantes da pesquisa e, embora grande quantidade das pesquisas tenha sido respondida no formulário em papel, 78,7% do público participante é usuário da internet/intranet e 72% dos participantes manifestou a necessidade do acesso aos sistemas informatizados, destacando-se a Consulta Processual, o PJe e o SisJEF.

Por fim, houve grande manifestação de sugestões de melhoria, que foram analisadas e separadas de acordo com a sua característica. Em especial, algumas sugestões de melhora na internet já foram contempladas com a disponibilização do novo site da Justiça Federal da 3ª Região em 9/10/2017. As demais serão avaliadas pela Comissão de Acessibilidade e Inclusão e destinadas às áreas competentes.