



TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO
Av. Paulista, 1842 - CEP 01310-936 - São Paulo - SP - www.trf3.jus.br

RELATÓRIO - PESQUISA SOBRE ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO NA JF3R/2020 - PRESI/GABPRES/ADEG/DPED

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, 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.

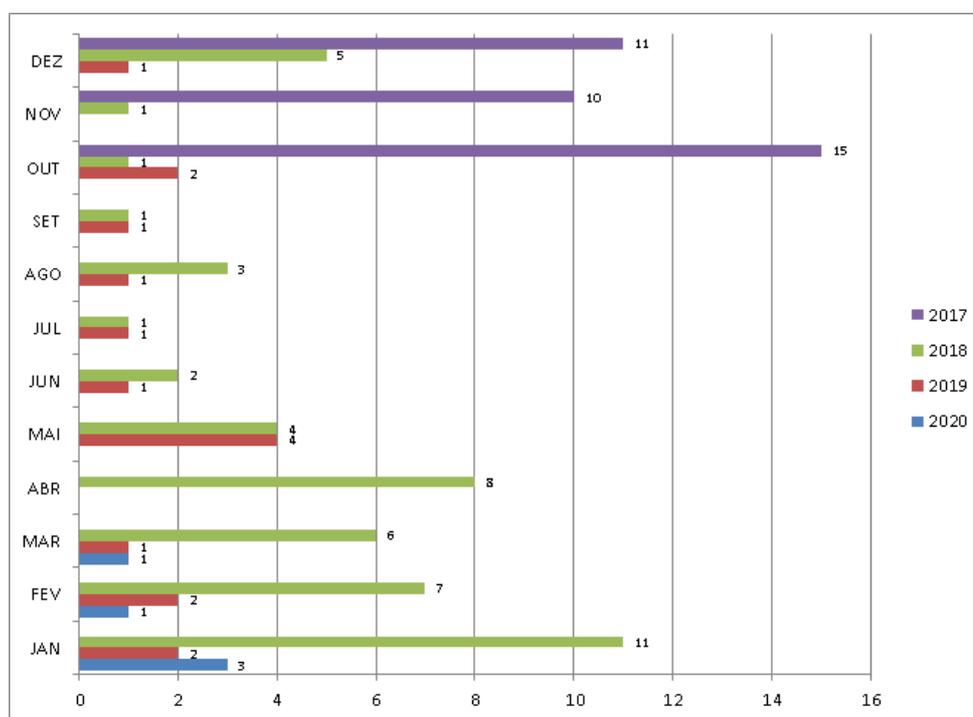
A pesquisa busca a realização de diagnóstico, junto aos públicos interno e externo, acerca da percepção sobre as condições de acessibilidade no âmbito da Justiça Federal da 3.ª Região, bem como a prospecção de sugestões de melhoria. A pesquisa ficou ativa no período de **16/08/2017 a 27/04/2020**.

O primeiro relatório apresentado analisou 300 respostas, do período de 16/08/2017 a 06/10/2017, estando publicado na internet (https://www.trf3.jus.br/documentos/adeq/Socioambiental/Acessibilidade/Relatorio_Pesquisa_sobre_Acessibilidade_e_Inclusao_na_Justica_Federal_da_3a_Regiao_versao_5_acessivel.pdf).

Desde então, tivemos a resposta de 107 questionários que passamos à análise (06/10/2017 a 30/03/2020).

Segue demonstração das respostas ao longo do período:

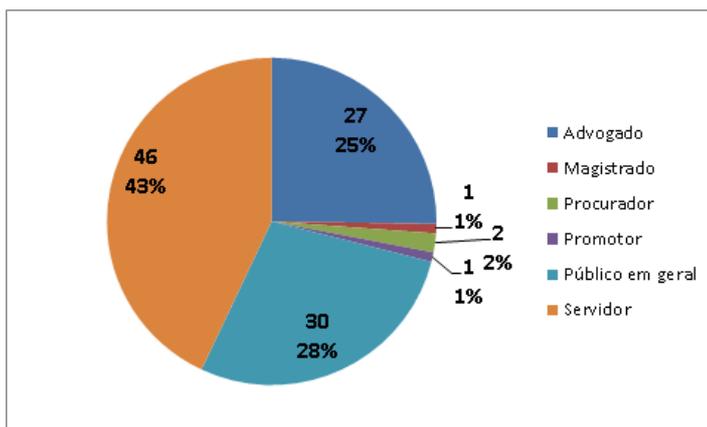
Ano	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total Geral
2017	-	-	-	-	-	-	-	-	-	15	10	11	36
2018	11	7	6	8	4	2	1	3	1	1	1	5	50
2019	2	2	1	-	4	1	1	1	1	2	-	1	16
2020	3	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5
Total Geral	16	10	8	8	8	3	2	4	2	18	11	17	107



A maior participação na pesquisa foi nos meses imediatamente seguintes ao período apurado no 1.º relatório (out, nov, dez/17, jan/18), em razão dos reflexos da divulgação da campanha nas páginas da internet/intranet e no boletim Socioambiental.

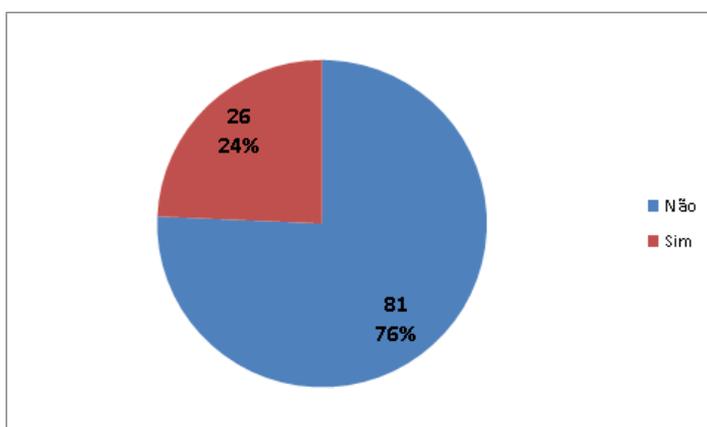
Segue a análise das questões apresentadas:

1) Você é



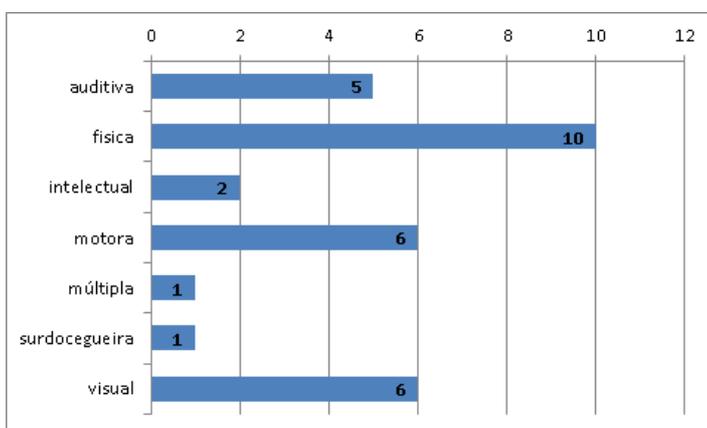
A primeira questão identificou claramente dois blocos. O primeiro composto pelos três grupos que mais participaram da pesquisa: *Servidores* (43%), *Público em geral* (28%) e *Advogados* (25%), somando 96% do total de participantes. O segundo bloco formado por *Magistrados* (1%), *Procuradores* (2%) e *Promotores* (1%).

2) Você é Pessoa com Deficiência?



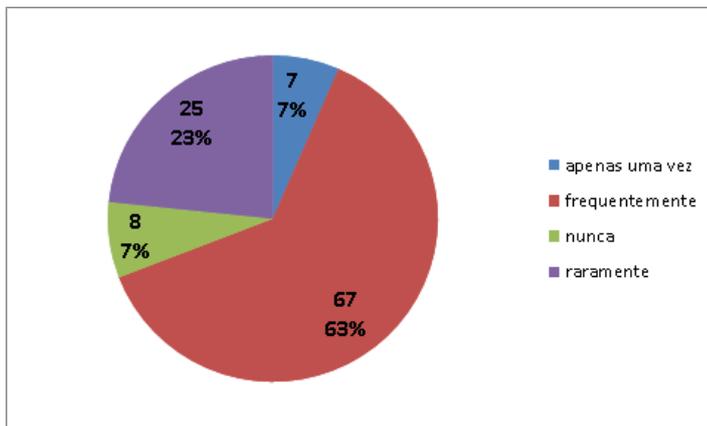
24% dos respondentes da pesquisa se declararam como Pessoa com Deficiência.

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



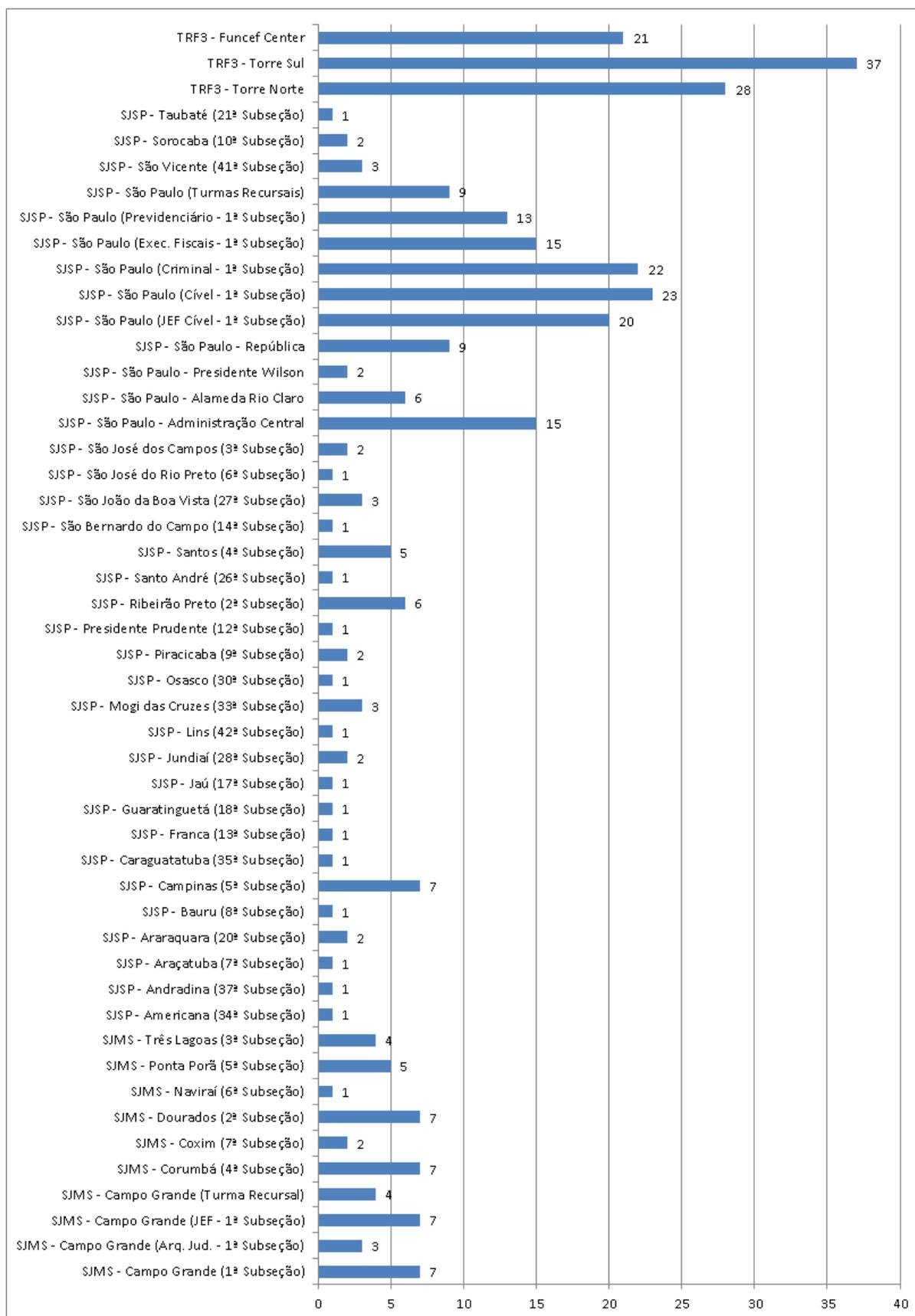
Parcela significativa dos participantes identificou-se como Pessoa com Deficiência (24%), sendo que nesse universo a deficiência física foi a mais apontada (10), seguida pelas deficiências *Motora* (6), *Visual* (6) e *Auditiva* (5). Cabe ressaltar que o participante podia indicar mais de uma deficiência.

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



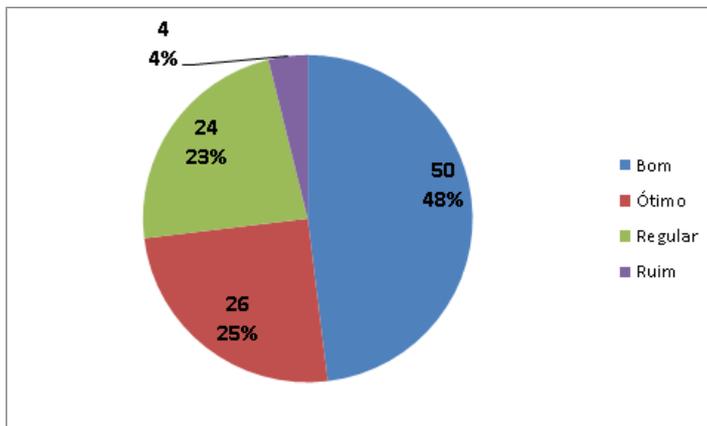
A maioria dos participantes da pesquisa acessa frequentemente as instalações da Justiça Federal (63%).

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



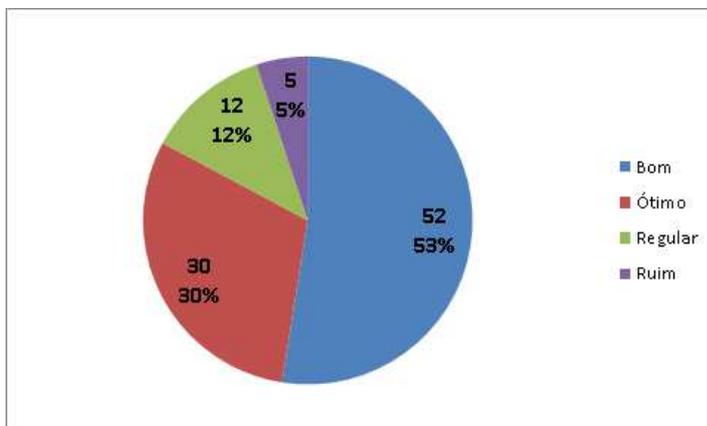
Em São Paulo, as unidades instaladas na capital foram as que obtiveram maior frequência/participação, com destaque para as unidades sede do Tribunal (Torre Sul, Torre Norte e Funcef Center) e dos fóruns Cível, Criminal, de Execuções Fiscais, Previdenciário, do Juizado Especial Federal e da Administração Central. Cabe ressaltar que o participante podia indicar mais de uma unidade da Justiça Federal da 3ª Região.

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



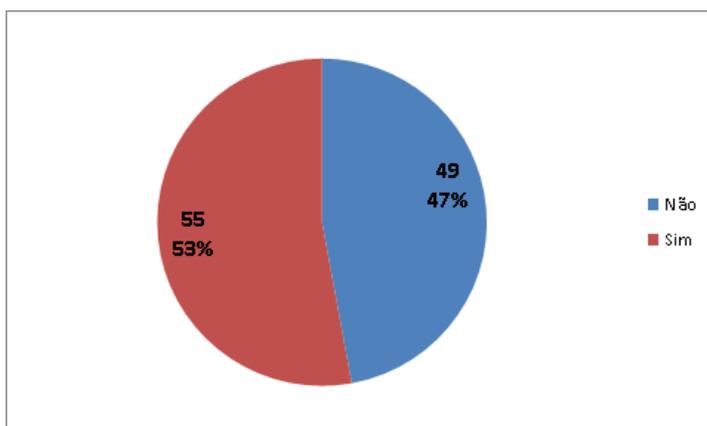
Grande parte dos participantes (73%) aprova o acesso às instalações, classificando como *Bom* (48%) e *Ótimo* (25%). Parte classificou como *Regular* (23%). O acesso considerado *Ruim* (4%) foi o menos apontado pelos participantes.

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



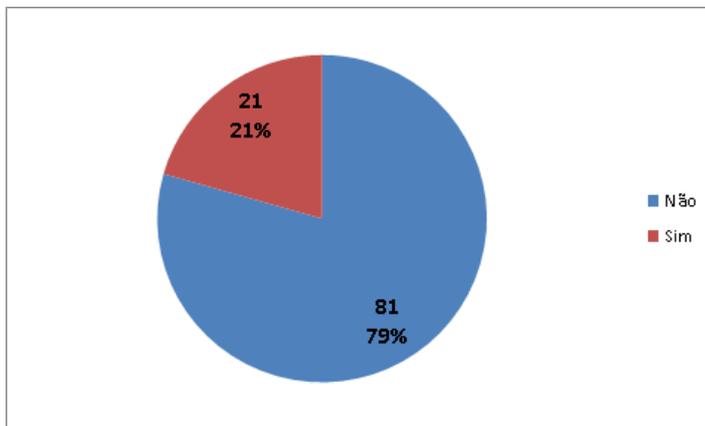
83% dos participantes consideraram o atendimento presencial *Bom* (53%) ou *Ótimo* (30%). O atendimento *Ruim* foi apontado por apenas 5% dos participantes.

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



O percentual de participantes que utilizam e que não utilizam transporte público para chegar até a Justiça Federal é bem parecido, com leve superioridade para os que utilizam (53%).

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

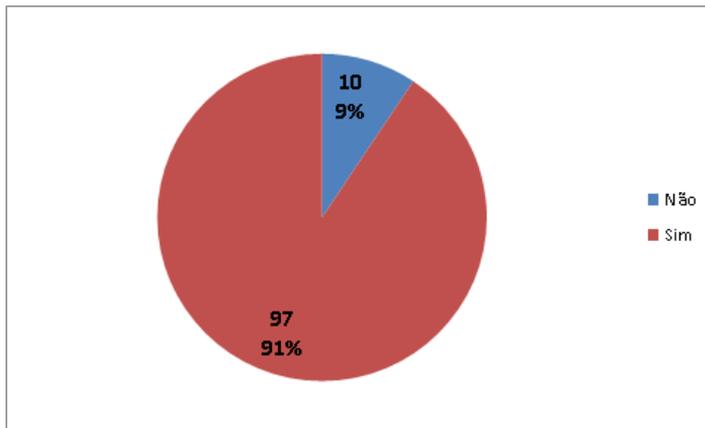


Grande parcela dos participantes (79%) não encontra dificuldades para chegar à Justiça Federal.

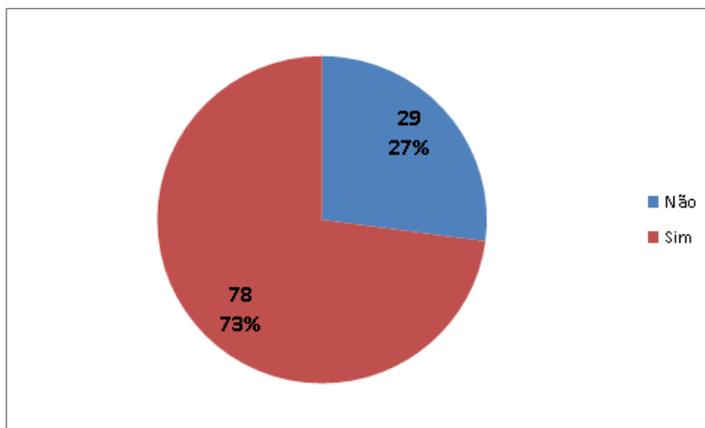
10) Caso tenha respondido "sim" na questão anterior, informe qual dificuldade:

Como grande parte dos respondentes não especificou a localidade em que encontrou a dificuldade ou informou frequentar mais de uma unidade da Justiça Federal, optou-se por relacionar a dificuldade com as unidades que o respondente aponta que frequenta ou já frequentou.

Dificuldade	Unidade da Justiça Federal que frequenta ou frequentou
“Acesso: escadas, rampas e elevadores. Orientação visual e sonora: semáforos, calçadas...”	SJSP - São Paulo (São Paulo - Criminal - 1ª Subseção; Juizado Especial Federal Cível de São Paulo - 1ª Subseção; Administração Central; República)
“Alguma dificuldade é encontrada em ocasiões de protesto na Avenida Paulista, quando as linhas de ônibus sofrem alteração e não há informativo nos pontos onde é o local mais próximo para embarcar.”	TRF3 - Funcef Center, SJSP - São Paulo (São Paulo - Cível - 1ª Subseção; São Paulo - Criminal - 1ª Subseção; São Paulo - Previdenciário - 1ª Subseção; Juizado Especial Federal Cível de São Paulo - 1ª Subseção; Administração Central, Alameda Rio Claro)
“demora no transporte”	SJMS - Corumbá (4ª Subseção)
“Distância”	SJSP - São Paulo (Juizado Especial Federal Cível de São Paulo - 1ª Subseção)
“Grande trânsito de carros. Metrô lotado e/ou atrasado”	TRF3 - Torre Sul, TRF3 - Torre Norte, TRF3 - Funcef Center, SJSP - São Paulo (São Paulo - Cível - 1ª Subseção; São Paulo - Criminal - 1ª Subseção)
“horários e falta de orientação”	SJMS - Campo Grande (1ª Subseção, Juizado Especial Federal, Turma Recursal)
“Locomoção”	SJMS - Campo Grande (1ª Subseção)
“metrô lotado”	TRF3 - Torre Sul, TRF3 - Torre Norte, TRF3 - Funcef Center, SJSP - São Paulo (São Paulo - Cível - 1ª Subseção; São Paulo - Criminal - 1ª Subseção; São Paulo - Execuções Fiscais - 1ª Subseção; Juizado Especial Federal Cível de São Paulo - 1ª Subseção; Turmas Recursais; Administração Central; Alameda Rio Claro; República)
“Moro longe e a região onde moro não tem metrô”	TRF3 - Torre Sul, TRF3 - Torre Norte, TRF3 - Funcef Center, SJSP - São Paulo (São Paulo - Cível - 1ª Subseção; São Paulo - Criminal - 1ª Subseção)
“moro no interior de são paulo é muito difícil pra mim chegar até tfr3”	SJSP - São Paulo (Turmas Recursais)
“o ônibus que passa no meu bairro não passa na Justiça Federal”	SJSP - Ribeirão Preto (2ª Subseção)
“o transporte público em Ribeirão Preto é muito ruim”	SJSP - Ribeirão Preto (2ª Subseção)
“Quando há manifestação na Av. Paulista”	TRF3 - Torre Sul
“SE FOR UMA PESSOA QUE NÃO CONHECE OSASCO, SE PERDE...”	SJSP - Osasco (30ª Subseção)
“Tem que anda uma boa parte até chegar e de carro paro na porta”	SJSP - São Paulo - Presidente Wilson, SJSP - São Vicente (41ª Subseção)
“transito”	TRF3 - Torre Sul, SJSP - São Paulo (Juizado Especial Federal Cível de São Paulo - 1ª Subseção; Turmas Recursais)
“Transporte moroso e irregular quanto aos horários”	TRF3 - Torre Sul, TRF3 - Torre Norte, TRF3 - Funcef Center, SJSP - São Paulo (São Paulo - Cível - 1ª Subseção; São Paulo - Criminal - 1ª Subseção; Administração Central)

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

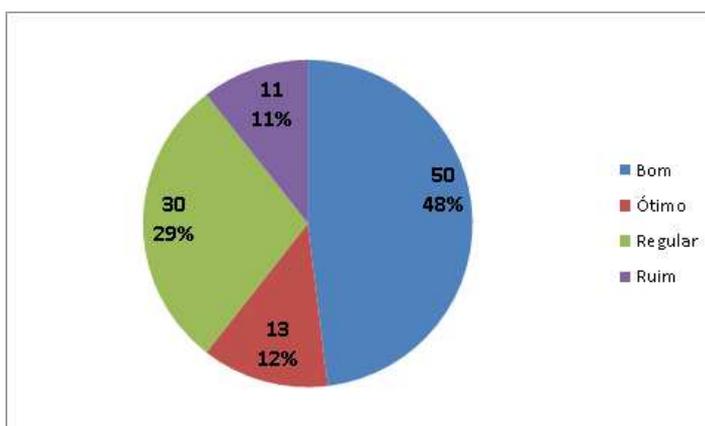
O público participante demonstra seu acesso à internet/intranet representando 91% das respostas.

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

A quantidade dos participantes que manifestou necessidade de acesso aos sistemas informatizados representa 73% do total.

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

Os sistemas mais informados pelos participantes da pesquisa foram os seguintes: Consulta Processual (24), PJe (18), SEI (8), SisJEF (7), Mapa Vara (5), Gedpro (3) e e-GP (3).

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

O acesso virtual à Justiça Federal da 3.^a Região foi considerado *Ótimo* ou *Bom* por 60% dos participantes da pesquisa, enquanto que 40% consideraram *Regular* ou *Ruim*.

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

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

1. Internet/Intranet e sistemas informatizados

1.1. Consulta processual:

"melhoria na busca dos numeros de processos"

"Não consegui visualizar o conteúdo do processo."

"O ACESSO AOS RESULTADOS DOS PROCESSOS PARA QUEM NAO É ADV FICA DIFICIL"

"Poderia ser inserido ao lado das movimentações dos processos o DJE de publicação."

1.2. Página da internet

"o acesso ainda é muito difícil para o usuário externo, para citar apenas um exemplo, localizar o NUAJ pelo telefones e endereços é quase impossível para quem não conhece o caminho. Na minha opinião a lista deveria ser por ordem alfabética, e o telefone, endereço etc, só seria visto quando a pessoa clicasse no link, ou seja, visualizar facilmente o que se procura, e os detalhes estariam no link."

"Página não encontrada é comum. Dificil pesquisa intuitiva dos menus"

"Pesquisas mais claras ,Para acessar os dados precisamos de um caminho com menos "clicks"."

"(...) Com relação ao sistema informatizado falta constar endereços e telefones de inúmeros órgãos públicos com os quais frequentemente é preciso manter contato"

1.3. Sistema SisJEF

"Há cidades que possuem JEF que não estão listadas no site e impedem consultas processuais e acompanhamentos Exemplo: Piracicaba ao se acessar por CPF / CNPJ do autor."

"Sugiro que p/ troca de informações tipo : atualização de numero de celular, fone residencial, e etc: pudessem ser feito pelo vosso saite! Não conseguir!!! gostaria de atualizar novo numero do meu celular (ZZ) ZZZZ-ZZZZ. Abraços! Deus nos Abençõe!"

1.4. Sugestões de uso do E-SAJ

"Contratem a empresa responsável pelo E-SAJ, não percam tempo fazendo o que não sabem, mas pior faz os contribuintes e advogados perderem tempo e dinheiro investindo no PJE. A iniciativa privada é muito melhor que o setor público no que tange sistemas e TI"

"Trocar integralmente o sistema, adotando exatamente o mesmo sistema judicial eletrônico utilizado pelo Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo"

1.5. Questões gerais

"Acesso ao Gedpro de casa"

"Acesso permissao às petições no processo o qual se arrematou em leilão .sistema muito demorado para desbloqueio dos bens arrematados."

"Corrigir as dificuldades que o sistema impõe ao servidor para acessar os sistemas de Folha de Pagamento e GroupWise quando feitos fora do ambiente do tribunal, bloqueando o acesso, muitas vezes, ao fundamento de que o servidor utilizado não oferece segurança."

"Embora o menu seja adequado não estou conseguindo enviar petição de agravo interno em apelação no processo XXXXXXXXXXXXXXXX, pois o trf3 não abre link para a as subseções para cadastramento do recurso. Não sei se o erro é no meu computador mas tenho seguido os tutoriais que somente abrem nas ações originárias do tribunal. Gostaria de uma orientação."

"Não há lugar para busca de legislação interna - regimento - portarias etc."

2. Acessibilidade Física

"Com relação às entradas nas Varas do Forum Criminal, as portas dificultam o acesso para cadeirantes, usuários de andadores e muletas. (...)"

"faltam rampas e sinalização"

"Melhorar acesso: físico externo."

"MAIS CURSOS DE LIBRAS E PISOS TATEIS"

3. Acesso à Justiça

3.1 Morosidade processual

"Mais agilidade nos processos, e cobrança do INSS para conclusão para pagamentos."

"Que o processo seja mais agilizado para pessoas com dificuldades por calúnias."

4. Recursos Humanos

"Concessão de subsídio para aquisição de prótese auditiva, uma vez que a Justiça Federal se beneficia da comunicação com o servidor para execução correta e célere dos serviços, mas não oferece a ele nenhuma contrapartida."

"Vagas de estacionamento para servidores com deficiência."

Conclusões

A pesquisa teve alcance maior entre o público formado por Servidores, Público em Geral e Advogados, representando 96% dos participantes. Uma parcela de 24% identificou-se como Pessoa com Deficiência, sendo que nesse universo de 26 pessoas a deficiência *Física* foi a mais apontada (10), seguida pelas deficiências *Motora* (6), *Visual* (6) e *Auditiva* (5), lembrando que o participante podia indicar mais de uma deficiência.

A grande maioria dos participantes da pesquisa acessa frequentemente as instalações da Justiça Federal (63%), aprova o acesso às instalações (73%) e o atendimento presencial (83%). As unidades mais apontadas pelos participantes da pesquisa pertencem ao Tribunal Regional Federal 3.^a Região e à Seção Judiciária de São Paulo, nesta as unidades instaladas na capital foram as que obtiveram maior frequência/participação.

Mais da metade dos participantes (53%) utiliza transporte público para chegar até a Justiça Federal e grande parcela dos participantes (79%) não encontra dificuldades para chegar à Justiça Federal.

Os problemas no transporte público mais apontados nas observações são relacionados à qualidade, como atrasos, lotação, falhas e distâncias dos pontos.

O acesso virtual à Justiça Federal da 3.^a Região foi considerado *Ótimo* ou *Bom* por 60% dos participantes da pesquisa, sendo que 91% do público participante é usuário da internet/intranet e 73% dos participantes manifestou a necessidade do acesso aos sistemas informatizados, destacando-se a Consulta Processual, o PJe, o SEI e o SisJEF.

Por fim, houve sugestões de melhoria, que foram analisadas e separadas de acordo com a sua característica.



Documento assinado eletronicamente por **Bruno Regis Arantes Garcia**, Diretor da Divisão de Gestão por Processos e Desenvolvimento, em 12/05/2020, às 12:39, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.trf3.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **5693733** e o código CRC **F4586F3C**.