



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO

GABINETE DA OUVIDORIA GERAL



RELATÓRIO ANUAL

EXERCÍCIO 2009



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO

A Ouvidoria Geral da 3ª Região foi instituída pela Presidência desta Egrégia Corte por meio da Resolução nº 181, de 1º de Setembro de 2008, que disciplinou e delimitou as atribuições do Gabinete da Ouvidoria Geral, bem como estabeleceu o período de 2 anos (admitida uma recondução) para o mandato do Desembargador Ouvidor Geral. O Ato 9079, de 08 de Setembro de 2008, designou-me, sem prejuízo de minhas funções, para atuar como Ouvidor Geral da 3ª Região, no período 08/09/08 a 08/09/10.

O presente relatório tem como objetivo apresentar a estrutura e o funcionamento, bem como os resultados e dados estatísticos obtidos pelo Gabinete da Ouvidoria Geral da 3ª Região no exercício de 2009. Também tratará de alterações importantes na rotina de atendimento e eventos de que foi parte a Ouvidoria Geral em 2009.

I. Estrutura

O Gabinete da Ouvidoria Geral da 3ª Região situa-se em São Paulo, capital, na Avenida Paulista, 1842, Torre Sul, no 11º Andar - Quadrante I. E funciona no mesmo horário de expediente do Tribunal Regional Federal da 3ª Região.

Em junho de 2009 o Gabinete adquiriu 1 (uma) vaga de Técnico Judiciário, assim, seu atual quadro de servidores conta com 01 Assessor da Ouvidoria, 01 Analista Judiciário, e 02 Técnicos Judiciários, que atuam em subordinação ao Desembargador Ouvidor Geral. Essa estrutura é voltada a suprir de forma satisfatória a demanda do Gabinete, atendendo às solicitações internas e externas.

2. Objetivo

A Ouvidoria Geral da 3ª Região foi instituída com o fito de estabelecer um canal eficiente e direto de comunicação entre os cidadãos e a Justiça Federal da 3ª Região, no âmbito do Tribunal Regional Federal e das Seções Judiciárias dos Estados de São Paulo e de Mato Grosso do Sul. São princípios fundamentais que norteiam a atuação da Ouvidoria:

- Conferir transparência à prestação jurisdicional;
- Prestar informações e orientações claras aos cidadãos que procurem a Justiça Federal da 3ª Região;
- Levar diretamente aos setores da Administração ou aos Gabinetes as solicitações de servidores ou jurisdicionados;
- Preservar o sigilo da fonte, desde que expressamente solicitado e não existindo fatos ou dados que identifiquem o manifestante no texto da manifestação;
- Observar os prazos para respostas, bem como se satisfazem às solicitações, reiterando, se preciso, os pedidos de esclarecimentos;
- Sugerir, com base nos dados coletados, medidas de aprimoramento na prestação de serviços;
- Aprimorar continuamente seus próprios métodos, buscando o atendimento exemplar àqueles que procurem esta Ouvidoria;
- Propor ações que visem à divulgação dos canais de acesso e participação dos jurisdicionados no funcionamento da Justiça Federal da 3ª Região.



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO

3. Funcionamento

A Ouvidoria Geral da 3ª Região atua no âmbito do Tribunal Regional Federal e das Seções Judiciárias dos Estados de São Paulo e Mato Grosso do Sul, atendendo a manifestações de cidadãos, advogados, servidores e Magistrados; interna e externamente.

Os métodos adotados pela Ouvidoria Geral da 3ª Região foram desenvolvidos com base nos princípios supramencionados, nas determinações da Resolução 181 de 1º de setembro de 2008, além de cursos e materiais oferecidos por este Tribunal e contatos com outras ouvidorias.

Ressalte-se também que desde sua implantação esta Ouvidoria tem continuamente aprimorado sua dinâmica de trabalho, otimizando o atendimento e o controle de seus expedientes.

3.1. Das manifestações

A Resolução 181 de 1º de setembro de 2008 determina que esta Ouvidoria só registre manifestações recebidas por escrito ou pessoalmente. Contatos telefônicos, portanto, embora ocorram esporadicamente, não são registrados por esta Ouvidoria. Nesses casos, orientamos a que se registrem via e-mail, via carta ou pessoalmente as solicitações, fornecendo os caminhos necessários para tanto.

Também conforme a Resolução supracitada, não são consideradas as manifestações anônimas. Orientamos aos manifestantes a que se identifiquem com o nome completo e/ou CPF. Podem-se solicitar ainda número de processo (se o caso), ou quaisquer outros dados que possam agilizar o atendimento.

Importante ressaltar ainda que o trabalho da Ouvidoria não se confunde com o da Corregedoria Geral. Assim, manifestações competentes à esta ou à Presidência do Tribunal não são aqui registradas. Nesses casos, orienta-se o encaminhamento aos respectivos setores.

Esta Ouvidoria tampouco tem competência para prestar assessoria jurídica, casos em que se recomenda a consulta a um advogado, à Defensoria Pública ou à OAB.

Para efeitos de controle, estatística e organização, estabelecemos três tipos de divisão para as manifestações recebidas: por órgão jurisdicional; por área; por tipo de manifestação.

3.1.1. Por órgão jurisdicional

- **TRF3:** dirigidas a setores, Gabinetes, ou outros órgãos deste Tribunal;
- **JEF-SP:** as que se referem aos Juizados Especiais Federais de São Paulo;
- **JEF-MS:** as que se referem aos Juizados Especiais Federais do Mato Grosso do Sul;
- **JF-SP:** destinadas às Varas da 1ª Instância da Justiça Federal de São Paulo;
- **JF-MS:** destinadas às Varas da 1ª Instância da Justiça Fed. do Mato Grosso do Sul.

3.1.2. Por área

- **Administrativa:** referentes ao setores da Administração da Justiça Federal, como Recursos Humanos, Secretaria de Segurança, Comissão de Concursos, Informática, etc.
- **Judiciária:** referentes a Varas, Juizados, Gabinetes, etc.



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO

3.1.3. Por tipo de manifestação

Baseia-se no objetivo de cada manifestação, cabendo a classificação – quando não expressa pelo autor – à própria Ouvidoria Geral. Dividem-se em: Consultas*, Informações*, Elogios, Reclamações, Sugestões e Outros.

*A partir de outubro de 2009, quando da implantação de um novo sistema de cadastramento das manifestações (Vox Virtua), e visando à otimização do trabalho e das estatísticas, as categorias “Consultas” e “Informações” foram agrupadas na categoria “Dúvidas”. Assim, temos: Dúvidas, Elogios, Reclamações, Sugestões e Outros

3.2. Do sistema informatizado

A Resolução que instituiu esta Ouvidoria Geral determinou à Secretaria de Informática o desenvolvimento de um programa de controle informatizado das manifestações, que tornaria automáticas algumas das atividades.

Em meados de 2009 a Secretaria de Informática apresentou o programa Vox Virtua, por ela desenvolvido, originalmente para atender a uma demanda específica da Secretaria de Gestão de Pessoas. Após diversas reuniões e adaptações, a ferramenta foi disponibilizada ao Gabinete da Ouvidoria, em outubro de 2009.

Embora ainda esteja em período de teste, já vem sendo utilizado por este Gabinete, otimizando o serviço e alterando alguns aspectos dos procedimentos.

O objetivo é que, feitos os aprimoramentos finais sugeridos por esta Ouvidoria, o sistema seja disponibilizado na internet, pelo link da página da Ouvidoria no sítio do TRF3, para que os manifestantes registrem diretamente – através do preenchimento de campos específicos – suas mensagens à Ouvidoria Geral, tornando automático o cadastramento dos expedientes e a emissão de protocolo ao requerente.

3.3. Dos procedimentos

A rotina da Ouvidoria Geral consiste basicamente em três fases. A primeira é a de recebimento, classificação e registro da manifestação; a segunda corresponde à apreciação pelo Ouvidor Geral e o encaminhamento ao setores competentes ou captação de informações para resposta direta; e a fase final consiste na resposta, conclusão e arquivamento do expediente.

3.3.1. Primeira fase

Até que o registro via internet seja disponibilizado, a grande maioria das mensagens é recebida via correio eletrônico OUVIDORIA@trf3.jus.br. Após análise, as mensagens são classificadas de acordo com os itens retrocitados e copiadas para subpastas.

De acordo com o processo anterior, as manifestações eram registradas numericamente (de acordo com a ordem de recebimento, dentro de cada **tipo de manifestação**). Em seguida era elaborada mensagem de confirmação de registro ao solicitante, contendo o respectivo número.



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO

Com o sistema Vox Virtua, a numeração passa a ter uma sequência única, e a resposta (mensagem padrão informando o número do protocolo e o início do processamento da solicitação) é enviada automaticamente para o email do requerente.

3.3.2. Segunda fase

Registrada a manifestação, o expediente é preparado para apreciação do Ouvidor Geral ou, por sua ordem, do Assessor da Ouvidoria Geral, conforme o caso. Assim que por eles determinada a providência necessária, a resposta é elaborada de acordo com informações colhidas nos setores competentes.

3.3.3. Terceira fase

A resposta ou informação é enviada ao solicitante, e seu registro é marcado como “concluído”, constando data e observações da conclusão. O expediente então é arquivado em pastas virtuais e físicas, para eventuais consultas.

3.4. Alterações e prazos

Nos primeiros meses de funcionamento da Ouvidoria, quando a solução não pudessem ser prontamente atendida por este Gabinete, os manifestantes eram orientados a encaminhar suas manifestações diretamente aos setores, sendo-lhes fornecido o endereço eletrônico ou localização respectivos. Por uma questão de eficácia, entretanto, em 2009 a Ouvidoria passou a encaminhar ela própria os expedientes, mantendo o controle de maneira mais eficiente. Também pela autoridade da figura do Desembargador Ouvidor Geral, embora sem poder vinculante ou sancionador, esse procedimento adotado provocou aumento significativo na presteza e no índice de respostas às manifestações.

Outra alteração significativa de rotina tratou do conceito de “conclusão” dos expedientes: no início, eram considerados concluídos todos os expedientes que fossem respondidos ou meramente encaminhados aos setores. A partir de 2009, com a reestruturação das fases, passaram a ser considerados “concluídos” apenas os expedientes que fossem efetivamente respondidos ou, ainda que sem resposta formal, que apresentassem solução à solicitação do requerente. Essa adaptação alterou negativamente as estatísticas, mas permitiu um atendimento mais eficaz e completo deste Gabinete às metas que fundamentaram sua criação.

Assim, após o decurso de 30 dias, a própria Ouvidoria verifica se o expediente foi respondido e/ou atendido. Em caso negativo, reitera-se a solicitação, podendo, em último caso, o Desembargador Ouvidor Geral solicitar via ofício os esclarecimentos ou providências cabíveis.

4. Dados estatísticos

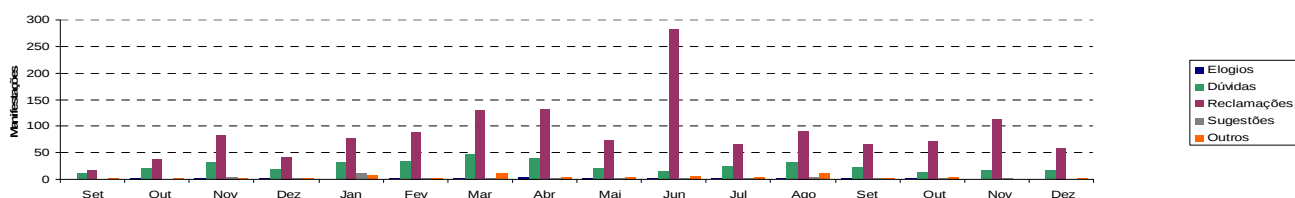
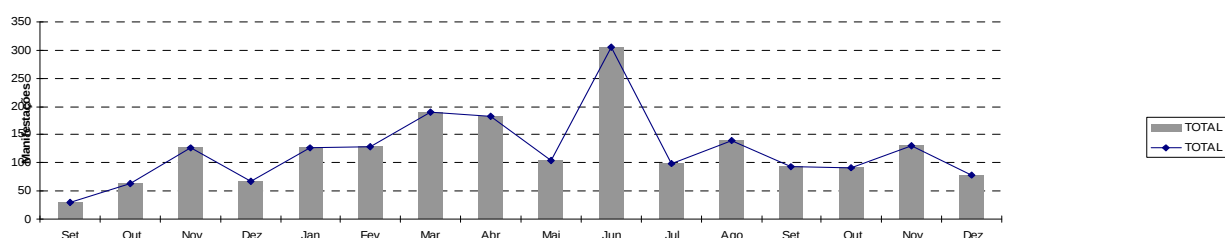
A seguir, uma série de estatísticas baseadas nos dados coletados pela Ouvidoria Geral, do período de janeiro a dezembro de 2009, permitirá apresentar conclusões e sugestões acerca deste Gabinete.



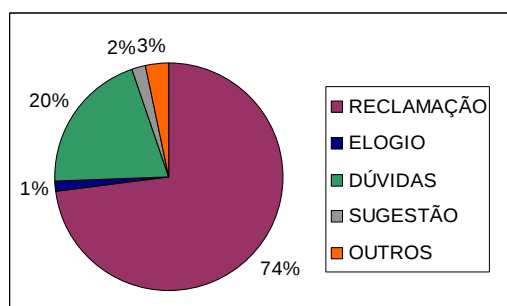
PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO

4.1. Progressão de manifestações por mês

	2008	2008	2008	2009	2009	2009	2009	2009	2009	2009	2009	2009	2009	2009	2009	2009	2009	2009
	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	
RECLAMAÇÃO	17	38	84	43	77	89	129	131	73	281	65	90	65	71	112	59	1424	
ELOGIO	0	3	3	2	0	2	2	4	3	1	2	1	3	1	0	0	27	
DÚVIDAS	11	21	32	18	32	44	47	40	22	15	25	22	23	15	16	17	400	
SUGESTÃO	0	0	5	2	10	1	1	2	2	2	1	5	2	1	2	0	36	
OUTROS	2	2	1	2	7	3	10	5	4	6	5	11	1	4	0	2	65	
TOTAL	30	64	125	67	126	139	189	182	104	305	98	129	94	92	130	78	1952	



Abaixo temos o total de manifestações pelo tipo, até dezembro de 2009:



Os gráficos acima mostram o número de expedientes registrados nesta Ouvidoria, a partir de sua implantação. Isto posto, algumas evidências merecem ser argumentadas:



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO

- Primeiro podemos abstrair a média de manifestações, cerca de 122/mês. No relatório anterior, que analisou o último trimestre de 2008 (período de início das atividades da Ouvidoria), previu-se que esta Ouvidoria trabalharia com média de manifestações verificadas em novembro (125). Fato que tem se confirmado, a despeito das oscilações eventuais. É possível que, com a liberação do registro via internet, essa média aumente em 2010.

- Desprezados os primeiros meses de 2008, quando ainda não havia ampla divulgação deste Gabinete, verificamos que o fluxo sofreu alterações significativas para menos em dezembro/2008 e dezembro/2009; e para mais em junho/2009. Os meses de dezembro tem essa redução provavelmente devido ao recesso e às festas de fim de ano. Já o aumento verificado em junho, quando registrou-se 305 manifestações, deveu-se a um fator específico e atípico, quando um escritório de advocacia encaminhou reclamação acerca do andamento de inúmeros feitos, registrados separadamente e encaminhados aos respectivos Gabinetes.

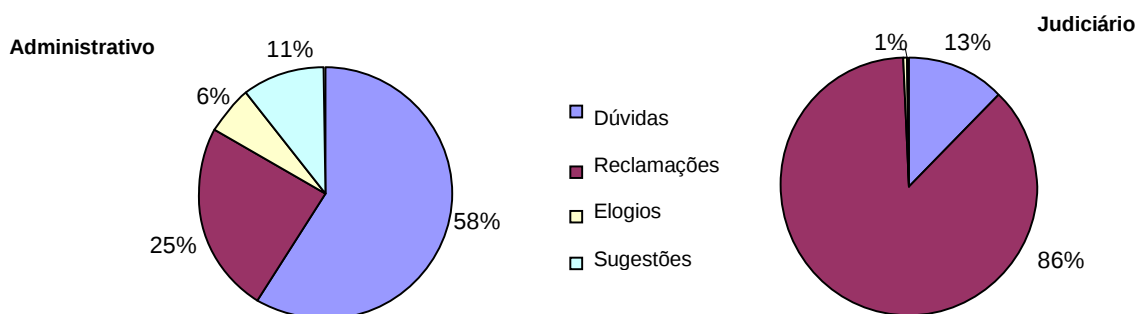
- Outro fator que se evidencia é o predomínio da modalidade “Reclamações”, com 74% do total de manifestações. Isto se dá porque nesta modalidade se enquadram as manifestações acerca de andamento processual, que são a grande maioria das mensagens aqui recebidas.

4.3. Por área

Separados por área Administrativa ou Judiciária, os dados informam dois fatos importantes:

- De todas as manifestações recebidas por esta Ouvidoria 83% referiram-se à área Judiciária. Como exposto, isso se deve à predominância de manifestações (especialmente reclamações) acerca de andamentos processuais.

- Embora as áreas Administrativas recebam 17% do total de manifestações, quando analisadas separadamente por tipo, vemos que as mensagens dirigidas àquelas áreas são diversas, predominando as solicitações de informação, enquanto nas Judiciárias as reclamações representam grande maioria das mensagens.



Disto podemos concluir que, enquanto as áreas Judiciárias (especialmente Varas, Juizados e Gabinetes) concentram as reclamações acerca de andamento processual, as Administrativas são mais procuradas para esclarecimento de dúvidas, por exemplo: concursos, recursos humanos, prazos, datas de recesso, etc. Bem como um equilíbrio maior entre as sugestões e os elogios (na grande maioria dirigidos aos serviços prestados por esta Corte).



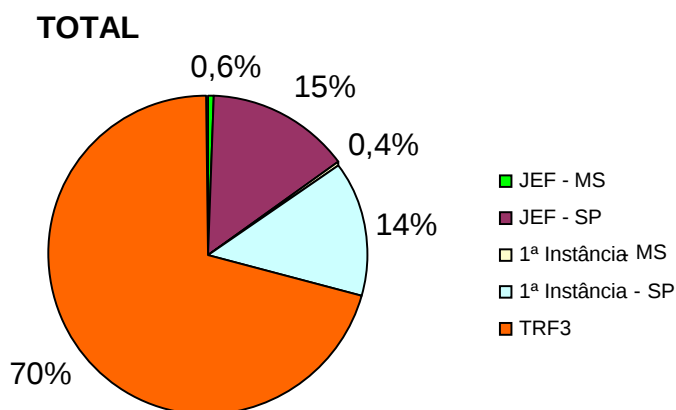
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO

5. Reclamações nas áreas Judiciárias

A fim de cumprir o mandamento de aprimorar o atendimento, minimizando insatisfações, é importante que analisemos estatisticamente as reclamações recebidas por esta Ouvidoria. Especialmente como se apresentam entre as Judiciárias, responsáveis por 94% do total de RECLAMAÇÕES.

TOTAL DE RECLAMAÇÕES JUD.

	2008	2009	TOTAL	%
TRF3	115	842	957	70
Juizado Especial Federal - MS	1	9	10	0,6
Juizado Especial Federal - SP	22	176	198	15
JUSTIÇA FEDERAL - MS	2	4	6	0,4
JUSTIÇA FEDERAL - SP	30	154	184	14
TOTAL	170	1185	1355	100



O evidente predomínio de reclamações dirigidas ao TRF3 deve-se ao endereçamento das manifestações acerca de andamento processual aos Gabinetes dos Desembargadores Federais Relatores.

A seguir, poderemos analisar especificamente cada uma dessas Instâncias, em estatísticas de suas subdivisões.

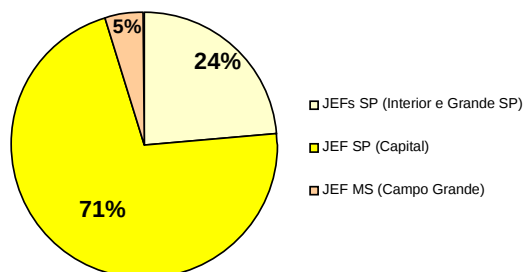


PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO

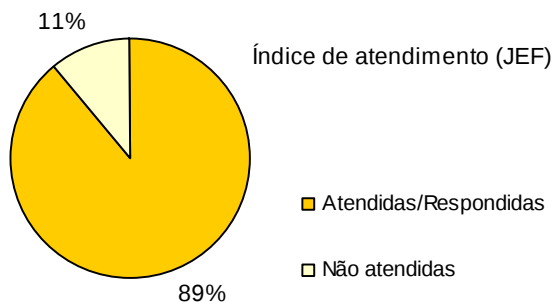
5.1. Juizado Especial Federal

RECLAMAÇÃO JEFs

	2008	2009	TOTAL	%
JEF AMERICANA	0	7	7	3,37
JEF BOTUCATU	0	2	2	0,96
JEF CAMPINAS	1	8	9	4,33
JEF CARAGUATATUBA	1	0	1	0,48
JEF CATANDUVA	1	3	4	1,92
JEF JUNDIAÍ	1	1	2	0,96
JEF MOGI DAS CRUZES	1	9	10	4,81
JEF OSASCO	2	4	6	2,88
JEF REGISTRO	0	1	1	0,48
JEF RIBEIRÃO PRETO	0	2	2	0,96
JEF SANTO ANDRÉ	0	2	2	0,96
JEF SANTOS	1	2	3	1,44
JEF SÃO PAULO	17	132	149	71,63
JEF CAMPO GRANDE - MS	1	9	10	4,81
TOTAL	26	7	208	100



Como resultado, é válido informar que das 208 reclamações dirigidas aos Juizados Especiais Federais, 185 foram atendidas e/ou respondidas, sendo que, das 23 não respondidas, 21 referem-se ao JEF de São Paulo (Capital), 1 ao JEF de Mogi das Cruzes e 1 ao JEF de Campo Grande (MS). Os demais JEFs atenderam 100% das manifestações encaminhadas. **No total, temos o satisfatório índice de 89% das solicitações dirigidas aos Juizados Especiais Federais pela Ouvidoria, sendo atendidas ou respondidas.**





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO

5.2. Justiça Federal

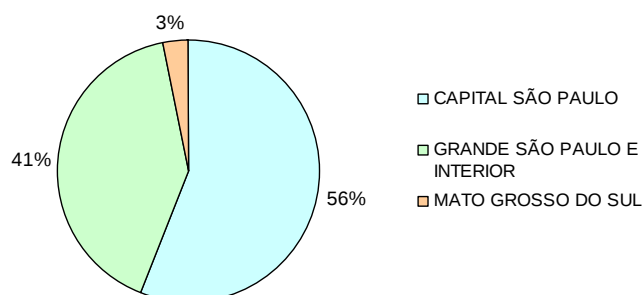
MATO GROSSO DO SUL	2008	2009	Total	%
CAMPO GRANDE 1ª VARA	1	0	1	16,67
CAMPO GRANDE 2ª VARA	0	1	1	16,67
DOURADOS 1ª VARA	0	1	1	16,67
DOURADOS 2ª VARA	0	1	1	16,67
NAVIRAÍ 1ª VARA	1	0	1	16,67
PONTA PORÃ 1ª VARA	0	1	1	16,67
subTOTAL	2	4	6	100

SÃO PAULO - CAPITAL	2008	2009	Total	%
CÍVEL 1ª VARA	2	1	3	2,83
CÍVEL 2ª VARA	0	3	3	2,83
CÍVEL 3ª VARA	0	1	1	0,94
CÍVEL 4ª VARA	0	4	4	3,77
CÍVEL 5ª VARA	0	1	1	0,94
CÍVEL 6ª VARA	0	2	2	1,89
CÍVEL 7ª VARA	1	0	1	0,94
CÍVEL 8ª VARA	1	1	2	1,89
CÍVEL 9ª VARA	0	6	6	5,66
CÍVEL 10ª VARA	2	1	3	2,83
CÍVEL 11ª VARA	1	3	4	3,77
CÍVEL 12ª VARA	0	2	2	1,89
CÍVEL 14ª VARA	0	2	2	1,89
CÍVEL 15ª VARA	1	3	4	3,77
CÍVEL 16ª VARA	0	2	2	1,89
CÍVEL 17ª VARA	0	2	2	1,89
CÍVEL 19ª VARA	0	1	1	0,94
CÍVEL 20ª VARA	0	2	2	1,89
CÍVEL 21ª VARA	0	2	2	1,89
CÍVEL 22ª VARA	0	4	4	3,77
CÍVEL 24ª VARA	1	1	2	1,89
CRIMINAL 1ª VARA	0	1	1	0,94
CRIMINAL 3ª VARA	0	1	1	0,94
CRIMINAL 5ª VARA	0	1	1	0,94
PREVIDENC. 1ª VARA	1	9	10	9,43
PREVIDENC. 2ª VARA	0	6	6	5,66
PREVIDENC. 4ª VARA	3	14	17	16,04
PREVIDENC. 5ª VARA	2	5	7	6,60
PREVIDENC. 7ª VARA	0	6	6	5,66
EXEC. FISCAL 1ª VARA	0	1	1	0,94
EXEC. FISCAL 4ª VARA	0	1	1	0,94
EXEC. FISCAL 9ª VARA	0	1	1	0,94
EXEC. FISCAL 10ª VARA	0	1	1	0,94
subTOTAL	15	91	106	100

SÃO PAULO - INTERIOR	2008	2009	Total	%
ARAÇATUBA 2ª VARA	1	4	5	6,41
ARARAQUARA 2ª VARA	0	2	2	2,56
ASSIS 1ª VARA	0	1	1	1,28
BAURU 3ª VARA	0	1	1	1,28
BRAGANÇA Paulista 1ª VARA	1	1	2	2,56
CAMPINAS 3ª VARA	0	2	2	2,56
CAMPINAS 4ª VARA	0	1	1	1,28
CAMPINAS 7ª VARA	0	1	1	1,28
GUARATINGUETÁ 1ª VARA	0	2	2	2,56
GUARULHOS 2ª VARA	1	1	2	2,56
ITAPEVA 1ª VARA	1	0	1	1,28
JALES 1ª VARA	0	1	1	1,28
MARÍLIA 2ª VARA	0	1	1	1,28
PENÁPOLIS 2ª VARA	1	0	1	1,28
PIRACICABA 1ª VARA	1	1	2	2,56
PIRACICABA 2ª VARA	0	1	1	1,28
PIRACICABA 3ª VARA	0	1	1	1,28
PRESID. PRUDENTE 1ª VARA	0	2	2	2,56
RIBEIRÃO PRETO 1ª VARA	0	1	1	1,28
RIBEIRÃO PRETO 4ª VARA	0	1	1	1,28
RIBEIRÃO PRETO 5ª VARA	1	0	1	1,28
RIBEIRÃO PRETO 7ª VARA	0	1	1	1,28
SANTO ANDRÉ 1ª VARA	0	1	1	1,28
SANTOS 1ª VARA	0	3	3	3,85
SANTOS 2ª VARA	0	3	3	3,85
SANTOS 3ª VARA	0	3	3	3,85
SANTOS 4ª VARA	0	2	2	2,56
SANTOS 5ª VARA	2	1	3	3,85
SANTOS 6ª VARA	0	3	3	3,85
S. BERNARDO 2ª VARA	0	2	2	2,56
S. JOÃO BOA VISTA 1ª VARA	0	1	1	1,28
S. JOSÉ RIO PRETO 1ª VARA	0	2	2	2,56
S. JOSÉ RIO PRETO 2ª VARA	1	1	2	2,56
S. JOSÉ RIO PRETO 4ª VARA	0	1	1	1,28
S. JOSÉ CAMPOS 1ª VARA	1	7	8	10,26
S. JOSÉ CAMPOS 2ª VARA	3	3	6	7,69
S. JOSÉ CAMPOS 3ª VARA	0	2	2	2,56
SOROCABA 2ª VARA	0	1	1	1,28
SOROCABA 3ª VARA	1	0	1	1,28
TUPÃ 2ª VARA	0	1	1	1,28
subTOTAL	15	63	78	100

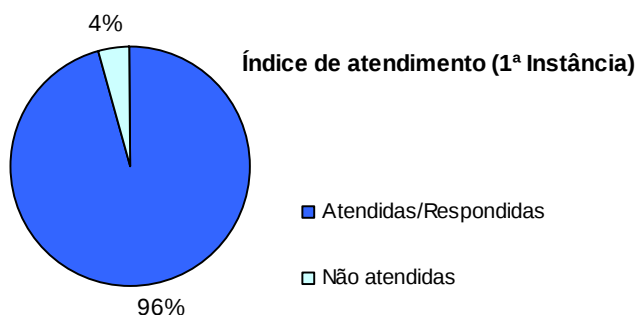


PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO



Assim como nas estatísticas dos JEFs, nota-se o predomínio das reclamações dirigidas às Varas da Capital de São Paulo, especialmente as do Fórum Previdenciário, que detém cerca de 25% do total de reclamações referentes à 1ª Instância. Ou seja, das 190 reclamações referentes à 1ª Instância, 46 foram endereçadas a Varas Previdenciárias, com destaque para a 1ª e 4ª Varas, que, juntas, somaram 27 reclamações.

Entretanto, em termos de resposta/atendimento às solicitações, o índice demonstra a grande eficácia da Ouvidoria. Das 190 reclamações dirigidas à 1ª Instância, 182 foram atendidas e/ou respondidas, restando apenas 8 pendentes de resposta. **Assim, temos o alto índice de 96% das solicitações encaminhadas pela Ouvidoria às Varas, sendo atendidas ou respondidas.**



5.3. Tribunal Regional Federal da 3ª Região

Todas as reclamações judiciais dirigidas ao TRF3 se referem a andamento processual e se destinam aos gabinetes dos Excelentíssimos Relatores.

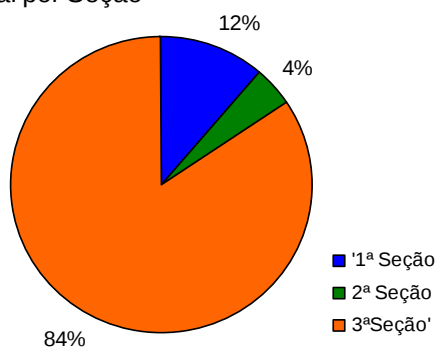
Para analisar de maneira proporcional as reclamações dirigidas aos Gabinetes deste Tribunal, dividimos a estatística por Seções e Turmas, dada as diferenças de volume e tempo estimado de trabalho entre as diferentes Seções desta Corte, de acordo com as respectivas matérias.



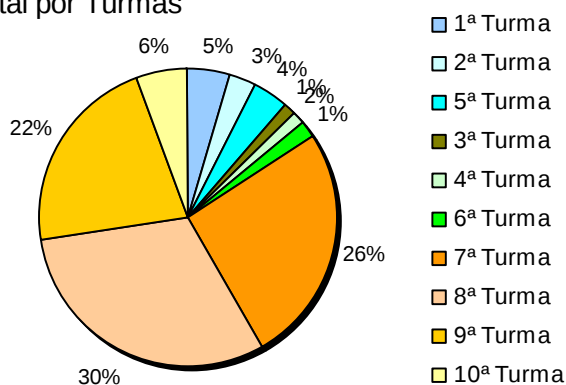
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO

	2008	2009	TOTAL	%
1ª Turma	8	36	44	41%
2ª Turma	3	24	27	25%
5ª Turma	5	32	37	35%
1ª SEÇÃO	16	92	108	100
3ª Turma	2	9	11	27%
4ª Turma	3	12	15	39%
6ª Turma	5	9	14	34%
2ª SEÇÃO	10	30	41	100
7ª Turma	26	217	243	31%
8ª Turma	33	257	291	37%
9ª Turma	24	182	206	26%
10ª Turma	8	44	52	6%
3ª SEÇÃO	91	700	790	100

Total por Seção



Total por Turmas



Esta primeira análise, dividida por Turmas e Seções, permite-nos ver que as 3ª Seção, que trata preferencialmente de matéria previdenciária, é alvo da grande maioria das reclamações dos jurisdicionados e advogados. Ao passo que as Turmas da 2ª Seção recebem pouco mais do que a média de uma reclamação por mês.

A matéria e o acervo de processos dos Gabinetes que compõem cada Turma são fatores determinantes para essa discrepante estatística, por isso a análise é feita separadamente.

A seguir, apresentam-se tabelas com números específicos de reclamações dirigidas a cada Gabinete.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO

1ª SEÇÃO	2008	2009	TOTAL	%
JOHONSOM DI SALVO	2	4	6	5,56
RICARDO CHINA * **	3	13	16	14,8
MARCIO MESQUITA *	2	13	15	13,9
VESNA KOLMAR	1	6	7	6,48
CECILIA MELLO	0	9	9	8,33
COTRIM GUIMARÃES	0	6	6	5,56
HENRIQUE HERKENHOFF	0	2	2	1,85
NELTON DOS SANTOS	3	7	10	9,26
ANDRÉ NEKATSCHALOW	1	5	6	5,56
LUIZ STEFANINI **	1	10	11	10,2
PEIXOTO JÚNIOR	3	11	14	13
RAMZA TARTUCE	0	6	6	5,56
TOTAL	16	92	108	100

2ª SEÇÃO	2008	2009	TOTAL	%
CARLOS MUTA	0	2	2	4,88
CECÍLIA MARCONDES	0	1	1	2,44
MARCIO MORAES	1	5	6	14,6
NERY JÚNIOR	1	1	2	4,88
ALDA BASTO	0	7	7	17,1
FÁBIO PRIETO	0	2	2	4,88
ROBERTO HADDAD	0	0	0	0
SALETTE NASCIMENTO	3	4	7	17,1
CONSUELO YOSHIDA	2	0	2	4,88
LAZARANO NETO	3	3	6	14,6
MAIRAN MAIA	0	4	4	9,76
REGINA COSTA	0	2	2	4,88
TOTAL	10	31	41	100

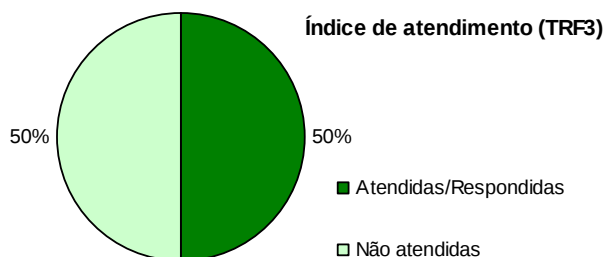
3ª SEÇÃO	2008	2009	TOTAL	%
ANTÔNIO CEDENHO	6	41	47	6%
EVA REGINA	8	44	52	7%
LEIDE POLO	10	80	90	11%
WALTER DO AMARAL	2	52	54	7%
MARIANINA GALANTE	3	42	45	6%
NEWTON DE LUCCA	10	90	100	13%
THEREZINHA CAZERTA	11	71	82	10%
VERA JUCOVSKY	9	53	62	8%
LEONEL FERRERIA *	6	61	67	8%
MARISA SANTOS	7	31	38	5%
NELSON BERNARDES	6	47	53	7%
NOEMI MARTINS *	5	43	48	6%
ANNA MARIA PIMENTEL	7	29	36	4%
BAPTISTA PEREIRA **	0	6	6	1%
DIVA MALERBI	1	9	10	1%
SÉRGIO NASCIMENTO	0	0	0	0
TOTAL	91	699	790	100

OUTROS GABINETES	2008	2009	TOTAL	%
PRESIDÊNCIA	0	0	0	0
VICE-PRESIDÊNCIA	2	9	11	61%
CORREGEDORIA GERAL	0	0	0	0
CONCILIAÇÃO	2	5	7	39%
TOTAL	2008	DEZ	18	%

*Juizes Federais Convocados.

** As reclamações referentes a andamento processual foram mantidas nos acervos.

Com relação ao índice de atendimento às reclamações pelos Gabinetes do TRF3, das 957 reclamações registradas até dezembro de 2009¹, 458 foram atendidas ou respondidas, e 457 permanecem pendentes, gerando a seguinte estatística:



¹ Desprezado o período de recesso, que não foi computado nessa estatística pela questão de prazo.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO

6. Dos resultados finais

Analizados os principais dados estatísticos durante o exercício de 2009, resta agora a verificação dos resultados obtidos por esta Ouvidoria no tratamento das manifestações recebidas.

Tempestivamente, convém ressaltar que a Ouvidoria Geral da 3ª Região, em que pese o fato de ser representada por um Desembargador Federal Ouvidor Geral e de agir com autonomia assegurada pela Presidência deste E. Tribunal, ainda assim não possui, por definição, poder vinculante ou de sanção, limitando sua atividade à comunicação e acesso dos jurisdicionados e serventuários aos órgãos da Justiça Federal da 3ª Região, ou à orientação dos requerentes a que procurem os órgãos competentes para atendimento às suas demandas.

Tal “limitação” de poder, entretanto, não impediu que esta Ouvidoria atingisse índices extremamente satisfatórios de atendimento e solução das demandas. Fato que se comprova pela estatística apresentada a seguir:

Manifestações	2008	2009	TOTAL	Concluídas	
ELOGIO	8	19	27	27	100%
DÚVIDAS*	82	318	400	384	96%
RECLAMAÇÃO	183	1241	1424	885	62%
SUGESTÃO	7	29	36	36	100%
OUTROS	7	58	65	65	100%
TOTAL	287	1665	1952	1397	72%

* (Incluem-se os expedientes previamente cadastrado como Consultas e Informações)

Considerando-se a função da Ouvidoria, seus princípios e sua atuação, bem como seu período de 16 meses de funcionamento, o percentual de 72% de solução ao TOTAL dos expedientes recebidos neste Gabinete é um ótimo número. Entretanto, os esforços deste Gabinete tem sido no sentido de ampliar este percentual sempre ao mais próximo possível do 100%.

Some-se a isso o fato de que, de todos os contatos desta Ouvidoria com o público os resultados foram sempre positivos. Muitas vezes a mera atenção dispensada foi respondida com agradecimentos, comprovando mais uma vez a necessidade urgente que este canal veio suprir.

Mesmo no caso de um processo com longo andamento, muitas vezes a reclamação da parte se exaure antes mesmo da solução do feito, simplesmente com a atenção e orientação que os órgãos prestam, quando requeridos pela Ouvidoria.

Finalmente com relação ao cumprimento do prazo estabelecido pela Resolução 181 de 1º de setembro de 2008, informe-se que todas as manifestações recebidas são registradas e confirmadas até o dia seguinte de seu recebimento, lembrando que o prazo para essa etapa é de 5 dias. Assim que recebidas, são imediatamente apreciadas pelo Ouvidor Geral ou pelo Assessor da Ouvidoria, para encaminhamento adequado, o que é feito sempre respeitando o prazo de 10 dias. Para a conclusão, foi estabelecido o prazo de 30 dias a partir do registro da manifestação.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO

7. Outras realizações da Ouvidoria Geral da 3ª Região

Para esta Gabinete da Ouvidoria Geral, 2009 foi um ano de muito trabalho, adaptações e experiências, mas de profícuos resultados.

Como determinado na Resolução que institui esta Ouvidoria, sua função não se restringe ao atendimento de demandas e prestação de informações. Nesse sentido, além dos resultados estatísticos já apresentados, relacionaremos aqui outras realizações da Ouvidoria Geral da 3ª Região no exercício de 2009:

7.1. Identidade visual e divulgação

No início de 2009 foi desenvolvida a identidade visual da Ouvidoria Geral da 3ª Região. Com a participação da Divisão Gráfica deste Tribunal, foram elaborados o símbolo e o logotipo que representassem este órgão, aprovados pela Exma. Presidente e pelo Exmo. Ouvidor Geral desta E. Corte:



Símbolo



Logotipo

A partir dessa identidade visual, foram também elaborados cartazes de divulgação da Ouvidoria. Contendo todos os dados de acesso a este Gabinete, os cartazes foram distribuídos a todas as Seções Judiciárias e Juizados Especiais Federais, para afixação em locais de acesso ao público. No prédio do próprio Tribunal, os cartazes se encontram afixados nos elevadores e há também a divulgação da Ouvidoria nos painéis eletrônicos dispostos no saguão deste edifício, no piso térreo.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO

Cartaz de divulgação

**ouvidoria
geral**

TRF3ª Região

RECLAMAÇÕES, CONSULTAS, SUGESTÕES e ELOGIOS
fale com o Ouvidor.

POR CARTA ou PESSOALMENTE:
Avenida Paulista, 1842 - Torre Sul
11º andar - Quadrante 01

POR EMAIL:
ouvidoria@trf3.jus.br

A Ouvidoria é o exercício da cidadania.
É nossa obrigação respeitá-lo e atendê-lo bem.

criação e impressão: seção de artes - DICRA



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO

7.2. Modelo para SIGJUS

No primeiro semestre de 2009 o Conselho da Justiça Federal, com o Projeto SIGJUS (Sistemas Integrados de Gestão da Justiça Federal), realizou uma série de trabalhos e reuniões com os Tribunais Regionais no sentido de uniformizar os procedimentos dos setores administrativos de todas as Regiões da Justiça Federal. Dentre esses estavam as ouvidorias.

Representantes das ouvidorias das cinco Regiões estruturaram em um fluxograma os procedimentos usados no atendimento de suas demandas. Após o que, reunidos em videoconferência, apresentaram os mecanismos e rotinas para comparação e aprovação dos melhores modelos, que passarão a ser adotados por todas as ouvidorias.

Coroando a ação deste Gabinete, grande parte do sistema estabelecido como padrão (prazos, fases, rotina de respostas), foi baseada no trabalho da Ouvidoria Geral da 3ª Região.

Isto comprova que, apesar do pouco tempo de existência, a atuação comprometida e objetiva da Ouvidoria Geral da 3ª Região foi exemplar em comparação às outras Regiões.

7.3. Acesso informatizado à Ouvidoria

Conforme solicitado pela Presidência deste E. Tribunal no ato que instituiu esta Ouvidoria, a Secretaria de Informática passou a trabalhar, em conjunto com este Gabinete, no desenvolvimento de um sistema que permitisse automatizar tarefas e otimizar o atendimento.

Foi apresentado o sistema VoxVirtua, aplicado, até então, internamente, pela Secretaria de Gestão de Pessoas para o esclarecimento de dúvidas dos servidores deste Tribunal. O sistema foi adotado por este Gabinete a partir de outubro de 2009, e, aos poucos, está substituindo uma série de tarefas antes executadas através de emails ou manualmente.

Com as adaptações que permitissem o uso por esta Ouvidoria, o sistema visa a, em breve, disponibilizar o cadastramento direto pelos manifestantes, através da página virtual da Ouvidoria no site do TRF3.

A perspectiva é que o cadastramento via site seja disponibilizado em 2010, bem como o acesso de todos os setores e Gabinetes deste Tribunal às demandas que a Ouvidoria lhes encaminhar. Assim, esta Ouvidoria continuará trabalhando e sugerindo aprimoramentos nos sistemas e rotinas, de modo a ampliar e facilitar os meios de acesso do público aos nossos serviços.

7.4. 1º Fórum Internacional de Ouvidorias (CGU)

Com o apoio da Presidência desta E. Corte, nos dias 10, 11 e 12 de novembro de 2009 a Ouvidoria Geral da 3ª Região esteve representada por servidores, no 1º Fórum Internacional de Ouvidorias/Ombudsman/Defensores Del Pueblo/ Provedores de Justiça/Médiateur de La République, com o tema “O Fortalecimento da Democracia Participativa”.

O importante evento, com realização da Controladoria Geral da União e da Ouvidoria Geral da União, ocorreu em Brasília (DF), e tratou de assuntos extremamente relevantes para o reforço da atuação das Ouvidorias Públicas no fortalecimento da Democracia, com uma rica troca de experiências entre representantes de ouvidorias de diversos órgãos públicos do Brasil,



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO

bem como de diversos países lusófonos, países da América do Sul, além de Canadá, Estados Unidos, Suécia, Polônia e França.

O aprendizado obtido foi imediatamente aplicado na rotina deste Gabinete, no sentido de garantir a excelência no atendimento às demandas de nossos requerentes.

7.5. Pesquisa de Opinião na Semana da Conciliação

Por iniciativa desta Ouvidoria, com o apoio da Presidência desta E. Corte e do Gabinete da Conciliação, foi elaborada uma pesquisa de opinião para que os advogados e jurisdicionados avaliassem os aspectos da Semana da Conciliação, ocorrida de 7 a 12 de dezembro de 2009.

Sendo a pesquisa anônima e voluntária, os formulários permitiram avaliar aspectos referentes a “atendimento”, “instalações”, “tempo de duração” e “solução”, atribuindo-lhes conceitos entre: “ótimo”, “bom”, “regular” ou “ruim”; bem como expressar sugestões ou elogios.

Os formulários estavam disponíveis a todos e, para sua coleta, foram colocadas urnas em setores diversos das instalações. Encerrado o evento, as urnas foram recolhidas e os formulários apurados pela Ouvidoria, que apresentou os resultados em um relatório específico.

Essa ação, mais do que avaliar a Semana da Conciliação, permitiu ao público presente no evento expressar sua opinião e tornar-se ciente de sua importante participação no aprimoramento dos serviços ali prestados. Foi também uma boa oportunidade para divulgar a Ouvidoria e aproximá-la do público.

9. Sugestões

No intuito de servir ao propósito fundamental desta Ouvidoria, que é aprimorar os serviços da Justiça Federal da Terceira Região, elenca-se a seguir uma série de sugestões à Administração desta Corte. Tais ideias foram recebidas diretamente do público externo, ou elaboradas por esta Ouvidoria com base nas manifestações recebidas e nos dados apresentados neste relatório.

9.1. Para o TRF da 3ª Região

Informática e Sistemas Judiciários

1) Implantar Protocolo Integrado que possibilite a protocolização de petições entre o TRF3 e as Seções Judiciárias de SP e MS e vice-versa.

2) Informar, na consulta processual ao site do TRF3, que, no caso de recursos provenientes da Justiça Estadual, as fases anteriores à distribuição poderão ser consultadas nos sites dos respectivos Tribunais de Justiça dos Estados de SP ou MS. Inserir o link dos TJ de SP e MS, facilitando o acesso.

3) Cadastrar processos administrativos do TRF3 (RH, licitações, contrato, etc.) em sistema específico, com numeração e partes, possibilitando a consulta pelo site do Tribunal, a exemplo do Sistema Push processual, em que o interessado pode acessar as fases do processo.



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO

4) Averiguar a confiabilidade do Sistema processual PUSH para que não sejam enviadas informações equivocadas, e criar fase de exclusão de movimentação, pois quando excluída uma fase, não é enviada comunicação ao cadastrado.

5) Estudar a possibilidade de disponibilização do inteiro teor das petições e fases nos processos consultados pelo público nos sites do TRF3, JEF e JFSP/MS, a exemplo do conteúdo que acessamos via intranet.

Ouvidoria Geral

6) Elaborar o Regulamento do Gabinete da Ouvidoria Geral.

7) Instituir seções de apoio à Ouvidoria Geral nas Seções Judiciárias e Unidades Administrativas da Justiça Federal. Permanecendo a coordenação-geral da Ouvidoria sob o comando do Desembargador Federal Ouvidor Geral, nas Seções Judiciárias as manifestações seriam coordenadas pelo Juiz Federal Vice-Diretor do Foro e nas suas unidades administrativas, pelo Juiz Federal Diretor com atribuições de Ouvidor-Auxiliar para as demandas na região da unidade. Todas as manifestações serão recebidas pelo Gabinete da Ouvidoria Geral e encaminhadas aos respectivos Juízes Ouvidores-Auxiliares e suas decisões comunicadas ao Ouvidor Geral.

8) Possibilitar que a Assessoria da Ouvidoria Geral participe das reuniões, de planejamento, ações, investimentos e desenvolvimento do TRF3 e da JF. (Ex: Capacitação de servidores, tecnologia da informação, aquisição de material, etc.)

Recursos Humanos e Administração

9) Estabelecer o Código de Ética do Servidor, e constituir uma Comissão Multidisciplinar no TRF e Justiça Federal da 3ª Região.

10) Desenvolver um curso de capacitação para os servidores que prestam atendimento ao público, tanto da área judiciária como da área administrativa, do TRF3, JEF e JF SP e MS.

11) Disponibilizar, na página da Secretaria de Recursos Humanos do TRF3, uma tabela de cargos vagos no TRF3 e JF SP e MS, permitindo que candidatos acompanhem as nomeações dos aprovados em concurso; a exemplo do quadro de vagas para juízes federais e substitutos.

Gabinetes

12) Estipular uma periodicidade não superior a 05 dias para checagem e resposta aos e-mails enviados a cada Gabinete, tendo em vista a orientação desta Ouvidoria para que os manifestantes encaminhem suas mensagens aos respectivos Relatores. Essa rotina evitaria o retorno das manifestações sem resposta e a consequente intervenção do Ouvidor Geral.



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO

Corregedoria-Geral

13) Estabelecer o acesso às informações desta Ouvidoria pela Corregedoria-Geral, a fim de que esta obtenha os dados referentes às reclamações de cada Vara, para que as medidas possam ser direcionadas nas respectivas correições.

14) Possibilitar o intercâmbio de informações sobre procedimentos de reclamações e representações distribuídos em duplicidade entre a Ouvidoria e a Corregedoria.

9.2. Para os Juizados Especiais Federais de SP e MS

1) Promover a imediata juntada e disponibilização de processo virtual.

2) Tomar as medidas necessárias para evitar que o sistema informatizado fique inoperante, ou demasiadamente lento.

3) Estipular uma periodicidade não superior a 05 dias para checagem e resposta aos e-mails enviados a cada Secretaria, evitando o retorno das manifestações sem resposta e a consequente intervenção do Ouvidor Geral.

4) Promover, aos servidores, capacitação em cursos para atendimento ao público.

9.3. Para a Justiça Federal de SP e MS

1) Implantar Protocolo Integrado que possibilite a protocolização de petições entre o TRF3 e as Seções Judiciárias de SP e MS e vice-versa.

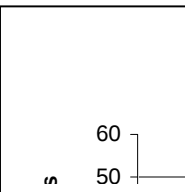
2) Facilitar o cadastro de advogado no sistema para carga de autos e evitar que o sistema informatizado fique inoperante, ou demasiadamente lento.

3) Cadastrar processos administrativos do TRF3 (RH, licitações, contrato, etc.) em sistema específico, com numeração e partes, possibilitando a consulta pelo site do Tribunal, a exemplo do Sistema Push processual, em que o interessado pode acessar as fases do processo.

4) Possibilitar que a consulta processual possa ser realizada sem a necessidade de indicação da subseção em que foi distribuído o feito. Verificar as inconsistências na consulta por número de processo antigo, tendo sido constatadas ocasiões em que o sistema informa que não há um feito que de fato existe.

5) Estipular periodicidade não superior a 05 dias para checagem e resposta aos e-mails enviados a cada Vara, evitando reiteraões e a consequente intervenção do Ouvidor Geral.

6) Promover, aos servidores, capacitação em cursos para atendimento ao público.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO

CONCLUSÃO

Este relatório, com seus dados, levantamentos e sugestões, vem corroborar a idéia de que o canal direto entre o cidadão e a Justiça é ferramenta indispensável à transparência e à melhoria na prestação dos serviços administrativos e jurisdicionais da Justiça Federal da 3ª Região.

Além de fomentar a cultura do diálogo e de dirimir dúvidas de maneira objetiva, a Ouvidoria presta, acima de tudo, para oferecer um atalho, através de orientações ou encaminhamentos, que torna comprovadamente mais rápido e eficaz o acesso aos serviços do Poder Judiciário, desonerando muitos de seus diversos setores.

O Ouvidor caracteriza-se como um agente de transformação e aprimoramento, mas, para isso, é preciso que conte com o apoio da gestão administrativa, através do qual terá garantidas a autonomia, a celeridade, a publicidade e a imparcialidade em suas tarefas.

Graças à sinergia entre a Exma. Desembargadora Federal Presidente do Tribunal Regional Federal da 3ª Região e o Exmo. Desembargador Federal Ouvidor Geral, nesses dezesseis meses de atuação, a Ouvidoria Geral da Terceira Região tem servido com sucesso não só ao público, que vê suas manifestações de fato chegarem ao destino, mas à própria Justiça Federal da 3ª Região, que, através dessa aproximação, tem os conhecimentos reais das expectativas de seus jurisdicionados; e, com isso, os meios necessários para superação constante da excelência no atendimento.

Evidenciar esta preocupação e trabalhar nesse sentido é a principal das metas que guiam as ações desta Ouvidoria, e que a tornam o elo cristalino imprescindível entre Justiça e jurisdicionado.

É o relatório.

LAZARANO NETO
DESEMBARGADOR FEDERAL OUVIDOR GERAL