

GABINETE DA OUVIDORIA GERAL



RELATÓRIO

BIÊNIO 2008/2010



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 e estabeleceu o período de 2 anos (admitida uma recondução) para o mandato do Desembargador Federal Ouvidor Geral. O Ato 9.079, de 08 de Setembro de 2008, designou-me, sem prejuízo de minhas funções, para atuar como Ouvidor Geral da 3ª Região, no período 08.09.2008 a 08.09.2010. Admitida uma recondução para novo biênio, continuo na função até a eleição de novo Ouvidor pelo Órgão Especial, nos termos do Art. 2º da Resolução 226 de 05 de abril de 2010.

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 ano de 2010. Também tratará de alterações importantes na rotina de atendimento e eventos de que foi parte a Ouvidoria Geral nesse período.

1. 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.

Originalmente instituído com um quadro de três servidores, em junho de 2009 o Gabinete adquiriu uma vaga de Técnico Judiciário e uma de Auxiliar Operacional. Assim, seu atual quadro de servidores conta com 1 Assessor da Ouvidoria, 1 Analista Judiciário, 3 Técnicos Judiciários e 1 Auxiliar Operacional, (sendo que está vago neste momento apenas o cargo de Auxiliar Operacional), que atuam em subordinação ao Desembargador Federal 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 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 constitucionais e infraconstitucionais e os supramencionados, nas determinações da Resolução nº 181, de 1º de setembro de 2008 e na Resolução nº 226, de 05 de abril de 2010, publicada em 30 de junho de 2010, 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 determinava que esta Ouvidoria só registrasse manifestações recebidas por escrito (carta, protocolo, e-mail) ou pessoalmente. Porém, com o advento da Resolução 226/2010, contatos telefônicos passaram a integrar as demandas e, embora ocorram esporadicamente, são também registrados por esta Ouvidoria. Frise-se, contudo, a necessidade de aprimoramento técnico para atendimento das ligações telefônicas, que devem possuir sistema de gravação e arquivos de voz que ainda não foram disponibilizados.

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 dados que sejam necessários ao atendimento.

Importante ressaltar ainda que o trabalho da Ouvidoria não se confunde com o da Corregedoria Regional, o da Presidência do Tribunal ou o do Ministério Público Federal. Assim, manifestações competentes a estes órgãos são respectivamente encaminhadas para o devido processamento.

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

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.

Devido à demanda, a partir de 2010 foi incluída a categoria dos expedientes destinados às Turmas Recursais de SP e MS, separando-as dos expedientes dos Juizados.

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 e Informações¹, 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 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 em período de teste, os expedientes de 2010 foram todos processados pelo novo sistema, otimizando o serviço e alterando alguns aspectos dos procedimentos.

Com os aprimoramentos finais sugeridos por esta Ouvidoria, espera-se que 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 aos setores competentes ou captação de informações para resposta direta; e a fase final consiste na transmissão da resposta ao requerente, e na 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. Algumas poucas manifestações são recebidas por carta, por protocolo encaminhado de outros setores, ou registradas pessoalmente, após reduzidas a termos.

Após análise, as mensagens são classificadas de acordo com os itens citados acima e copiadas para subpastas. 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.

Caso o demandante não possua e-mail, a resposta é enviada via carta com Aviso de Recebimento.

¹ 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”. A partir de então, temos: Dúvidas, Elogios, Reclamações, Sugestões e Outros.



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO

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”. O expediente então é arquivado em pastas virtuais e físicas, para eventuais consultas.

O sistema Vox Virtua já altera as fases automaticamente, conforme as ações no expediente. A qualquer tempo é possível consultar o histórico das ações bem como os documentos anexados.

3.4. Alterações e prazos

Em 2010 manteve-se o critério pelo qual só poderiam ser considerados “concluídos” os expedientes que fossem efetivamente respondidos (independentemente de resultado) ou, ainda que sem resposta formal, que apresentassem solução à solicitação do requerente.

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 Exmo. Sr. Desembargador Ouvidor Geral solicitar os esclarecimentos ou providências que entender cabíveis.

Finalmente com relação ao cumprimento do prazo estabelecido pela Resolução 226/2010, 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 no prazo de 10 dias. Para a conclusão, foi estabelecido o prazo de 30 dias a partir do registro da manifestação.

4. Dados estatísticos

Em 2010, esta Ouvidoria registrou e processou um total de 2.092 expedientes, entre Reclamações (1.610), Dúvidas (298), Elogios (26), Sugestões (24) e Outros (134). Todos esses expedientes foram separados em dados estatísticos, de acordo com tipo, com a área, com os Setores/Gabinetes, e até com o atendimento ou não dos mesmos.

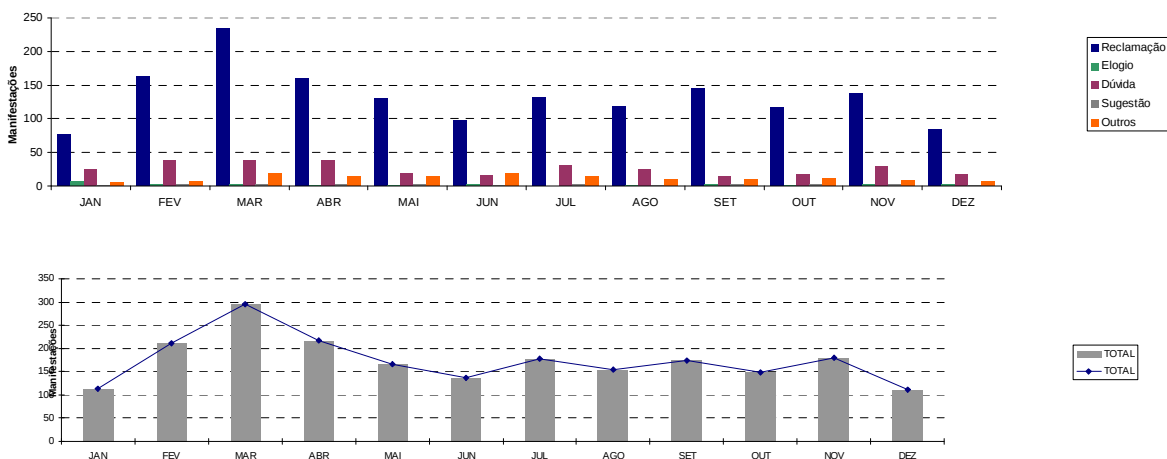
A seguir, uma série de estatísticas baseadas nos dados coletados pela Ouvidoria Geral no exercício, permitirá apresentar conclusões e sugestões acerca deste Gabinete.

4.1. Progressão Anual e manifestações por mês (jan/2010 a dez/2010)

2010	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
RECLAMAÇÃO	79	166	236	160	129	99	132	118	147	120	139	85	1610
ELOGIO	6	2	3	1	1	3	0	1	2	1	3	3	26
DÚVIDAS	23	36	36	38	19	15	29	25	15	16	29	17	298
SUGESTÃO	1	2	2	3	3	1	2	1	2	4	2	1	24
OUTROS	5	6	18	15	15	18	15	9	9	10	8	6	134
TOTAL	114	212	295	217	167	136	178	154	175	151	181	112	2092



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO



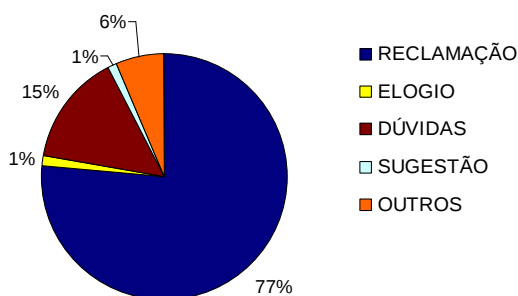
Dos gráficos anteriores, algumas evidências merecem ser argumentadas:

- Primeiro podemos abstrair a média de manifestações, cerca de 174/mês. O que superou as previsões baseadas nos relatórios anteriores, de que esta Ouvidoria trabalharia com média de manifestações em torno de 130/mês. É possível que, com a liberação do registro via internet, essa média ainda aumente significativamente.

- Os meses de dezembro/janeiro tem uma redução provavelmente devido ao recesso e às festas de fim de ano. Já o aumento verificado em março, quando registraram-se 295 manifestações, deveu-se a um fator atípico, quando um reclamante encaminhou solicitação 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 cerca de 77% do total de manifestações. Isto se dá porque nesta modalidade se enquadram as manifestações acerca de andamento processual, que compõem a grande maioria das mensagens aqui recebidas.

4.3. Total por tipo de manifestação



Pelos tipos de manifestação, verificamos a evidente predominância da Reclamações (77%), sobre os demais expedientes. Em seguida vêm Dúvidas (15%) e Outros (6%), e, tecnicamente empatados, com irrisória representação, as Sugestões (1%) e os Elogios (1%).



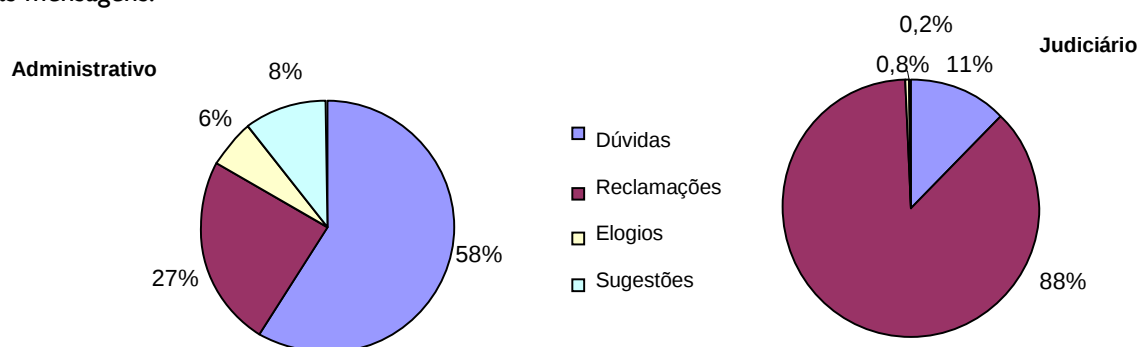
PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO

4.4. Total por área ²

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

- De todas as manifestações recebidas por esta Ouvidoria em 2010, 84% 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 16% do total de manifestações, quando analisadas separadamente por tipo, vemos que as mensagens dirigidas àquelas áreas são diversas, predominando as solicitações de informação (dúvidas), 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).

5. Atendimento às demandas

Preliminarmente, deve-se ressaltar que esta Ouvidoria realizou 100% de atendimento em Sugestões e em Elogios.³ Portanto, as manifestações em que não houve 100% de atendimento foram as Dúvidas (99% respondidas), Reclamações (76% atendidas).

A seguir veremos como são tratados cada um dos tipos de manifestação, bem como alguns dados estatísticos pertinentes aos mesmos.

5.1. Sugestões

São assim classificadas as mensagens que possam propor algum tipo de melhoria nos serviços administrativos ou judiciários da 3ª Região. As sugestões recebidas são registradas e encaminhadas aos setores respectivos, com consequente informação/agradecimento ao demandante.

² Deste total por área, foram excluídas as manifestações registradas como "Outros", por não se aplicarem a estas as classificações setorializadas.

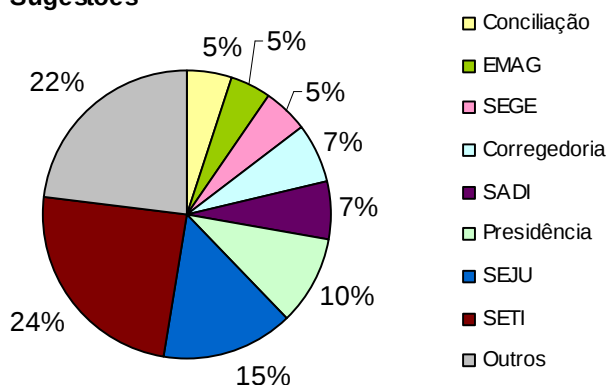
³ As manifestações registradas como "Outros" são respondidas diretamente pela Ouvidoria, com orientações, mas sem providências. Nesses casos também há 100 % de conclusão dos expedientes.



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO

As estatísticas mostram que a maioria das sugestões são referentes a alterações e melhorias no sistema informatizado da Justiça Federal, e por isso dirigem-se à Secretaria de Tecnologia da Informação.

Sugestões



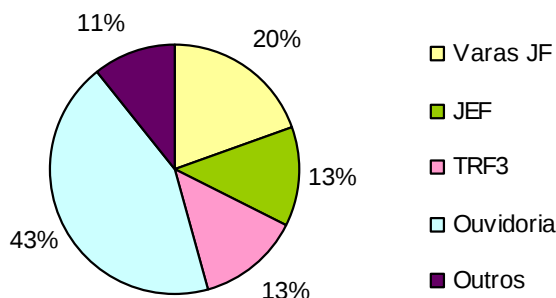
Vale ressaltar que uma mesma sugestão pode ser encaminhada a mais de um setor, ainda que registrada uma única vez. Esse encaminhamento seguido da comunicação ao remetente conclui o atendimento. Entretanto, em alguns casos, recebemos resposta do setor referente ao acolhimento da sugestão, como foi o caso do advogado que sugeriu separar os processos encerrados na consulta por OAB, a fim de reduzir a listagem. A sugestão foi encaminhada e acatada pela Secretaria de Informática, com a separação da listagem, que foi comunicada ao remetente, com os agradecimentos pela colaboração. Isto repisa mais um ponto de importante atuação da Ouvidoria, entre jurisdicionados e Justiça Federal.

5.2. Elogios

Referem-se a alguma qualidade de atendimento ou serviço prestado com excelência por qualquer setor ou servidor da 3ª Região.⁴ A exemplo das Sugestões, esses expedientes são concluídos com o mero encaminhamento ao demandado e consequente comunicação/agradecimento ao remetente.

Por serem muito específicos, os Elogios, para fins de estatística, foram agrupados por Instância ou Setor. Assim temos:

Elogios



⁴ Meros agradecimentos pelos serviços prestados não são registrados como elogios, apesar da tênue diferença.



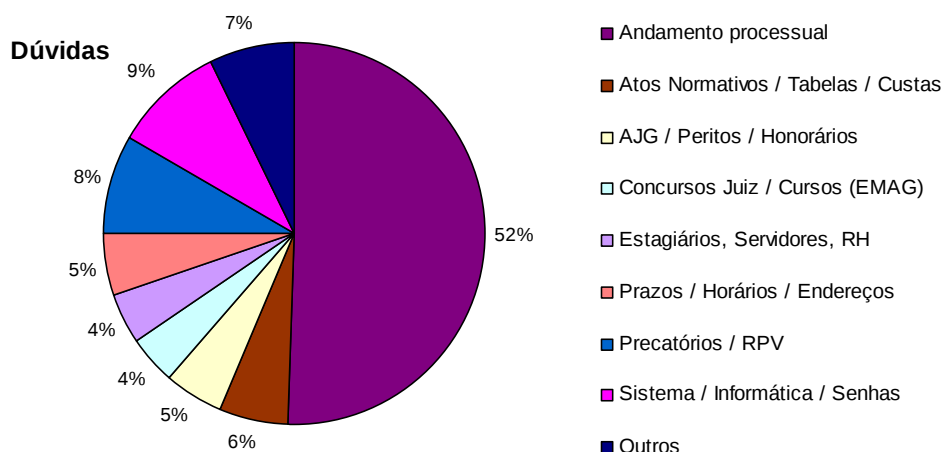
PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO

A grande incidência de elogios dirigidos a esta Ouvidoria se deve justamente ao atendimento prestados em expedientes anteriores, quais sejam dúvidas ou reclamações, por exemplo. Quando uma reclamação é atendida ou uma dúvida é sanada em tempo hábil, não é raro que o demandante retorne a esta Ouvidoria salientando o bom serviço prestado por este Gabinete, bem como pelo setor demandado.

Converter uma situação de insatisfação em elogios é outra função primordial desta Ouvidoria na contínua melhoria da imagem da Justiça Federal perante o público externo.

5.3. Dúvidas

No caso das Dúvidas, que englobam as antigas Consultas e Informações, optou-se pela separação por assunto, já que muitos dos questionamentos recebidos são respondidos pela própria Ouvidoria, através de consulta própria aos dados deste Tribunal, ou com base em respostas previamente oferecidas pelos setores demandados.



Assim, temos que mais da metade das Dúvidas recebidas referem-se a andamento ou termos de fases dos processos judiciais, e o restante divide-se quase igualmente entre assuntos de Informática, Recursos Humanos, Precatórios, etc.

5.4. Reclamações

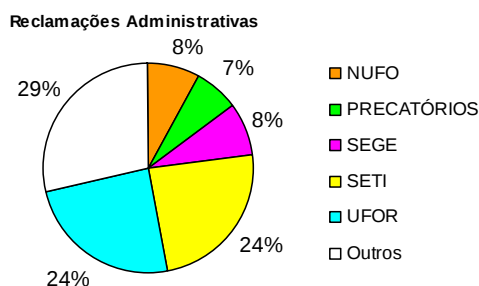
A fim de cumprir a finalidade de aprimorar o atendimento, minimizando insatisfações, é importante a análise estatisticamente mais detalhada das RECLAMAÇÕES recebidas por esta Ouvidoria.

5.4.1. Nas áreas administrativas

Dentre as áreas administrativas, a que concentrou o maior número de reclamações foi a Secretaria de Tecnologia de Informação (SETI), devido ao predomínio de manifestações acerca de falhas no sistema informatizado, recebidas tanto pelo público externo como por servidores desta Corte. E também a Subsecretaria de Registros e Informações Processuais (UFOR), devido ao atraso distribuição de processos por causa da greve ocorrida em 2010.



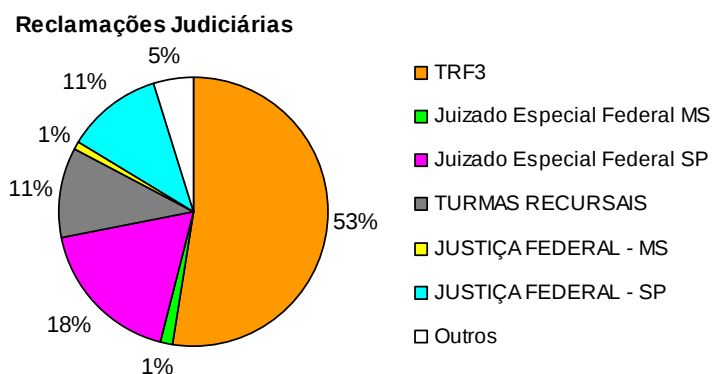
PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO



Convém ressaltar que, dos setores administrativos, esta Ouvidoria obteve solução ou resposta para 95% das manifestações encaminhadas.

5.4.2. Nas áreas judiciárias

Entre as áreas judiciárias, responsáveis por 95% do total das reclamações, estão as estatísticas menos positivas desta Ouvidoria. E, por isso, cumpre-se apresentar uma análise mais detalhada.



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

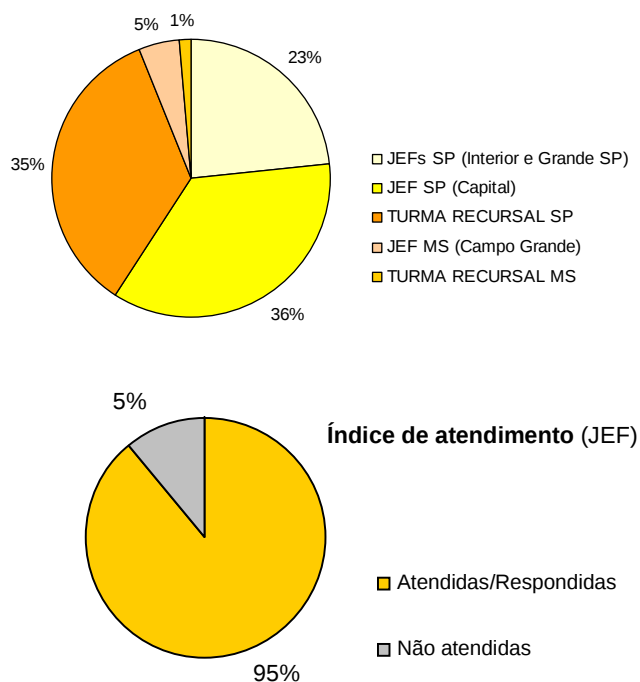
A seguir, poderemos analisar especificamente cada uma dessas Instâncias, em estatísticas de suas subdivisões.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO

a. Juizado Especial Federal

	TOTAL	%
JEF AMERICANA	13	2,87
JEF ANDRADINA	8	1,77
JEF ARAÇATUBA	1	0,22
JEF AVARÉ	5	1,10
JEF BOTUCATU	2	0,44
JEF CAMPINAS	9	1,99
JEF CARAGUATATUBA	1	0,22
JEF CATANDUVA	2	0,44
JEF FRANCA	7	1,55
JEF JUNDIAÍ	2	0,44
JEF LINS	2	0,44
JEF MOGI DAS CRUZES	8	1,77
JEF OSASCO	6	1,32
JEF REGISTRO	2	0,44
JEF RIBEIRÃO PRETO	12	2,65
JEF SANTOS	8	1,77
JEF SÃO CARLOS	16	3,53
JEF SOROCABA	2	0,44
JEF SÃO PAULO	162	35,76
TURMA RECURSAL - SP	157	34,66
JEF CAMPO GRANDE - MS	22	4,86
TURMA RECURSAL - MS	6	1,32
TOTAL	453	100



Como resultado, é válido informar que das 453 reclamações dirigidas aos JEFs e Turmas Recursais, 428 foram atendidas e/ou respondidas, e 1 ainda estava dentro do prazo para resposta até a conclusão deste relatório.

Das 25 solicitações ainda não respondidas, 6 referem-se ao JEF de São Paulo (Capital), 8 ao JEF de Ribeirão Preto, 1 ao JEF de Franca, 1 ao JEF de Andradina, e 8 às Turmas Recursais de São Paulo. Os demais Juizados tem atendido prontamente as solicitações encaminhadas pela Ouvidoria.

No total, temos o satisfatório índice de 95% das solicitações dirigidas aos Juizados Especiais Federais pela Ouvidoria, sendo atendidas ou respondidas.



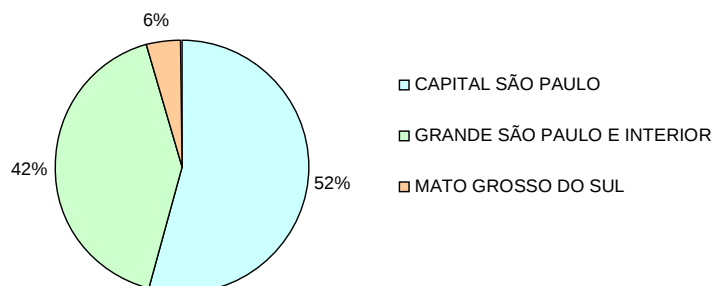
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO

b. Justiça Federal

MATO GROSSO DO SUL	Total	%
CAMPO GRANDE 1ª VARA	1	8
CAMPO GRANDE 2ª VARA	4	33
CORUMBÁ 1ª VARA	1	8
CORUMBÁ 2ª VARA	1	8
DOURADOS 1ª VARA	1	8
DOURADOS 2ª VARA	1	8
PONTA PORÁ 1ª VARA	3	25
subTOTAL	12	100

SÃO PAULO - CAPITAL	Total	%
CÍVEL 1ª VARA	2	2
CÍVEL 2ª VARA	3	3
CÍVEL 3ª VARA	2	2
CÍVEL 4ª VARA	3	3
CÍVEL 5ª VARA	1	1
CÍVEL 6ª VARA	2	2
CÍVEL 7ª VARA	3	3
CÍVEL 9ª VARA	1	1
CÍVEL 10ª VARA	1	1
CÍVEL 11ª VARA	4	4
CÍVEL 12ª VARA	2	2
CÍVEL 15ª VARA	1	1
CÍVEL 16ª VARA	1	1
CÍVEL 17ª VARA	1	1
CÍVEL 22ª VARA	1	1
CÍVEL 23ª VARA	1	1
CRIMINAL 3ª VARA	1	1
PREVIDENC. 1ª VARA	8	8
PREVIDENC. 2ª VARA	17	18
PREVIDENC. 4ª VARA	17	18
PREVIDENC. 5ª VARA	12	13
PREVIDENC. 7ª VARA	7	7
EXEC. FISCAL 1ª VARA	1	1
EXEC. FISCAL 4ª VARA	1	1
EXEC. FISCAL 5ª VARA	2	2
EXEC. FISCAL 12ª VARA	1	1
subTOTAL	96	100

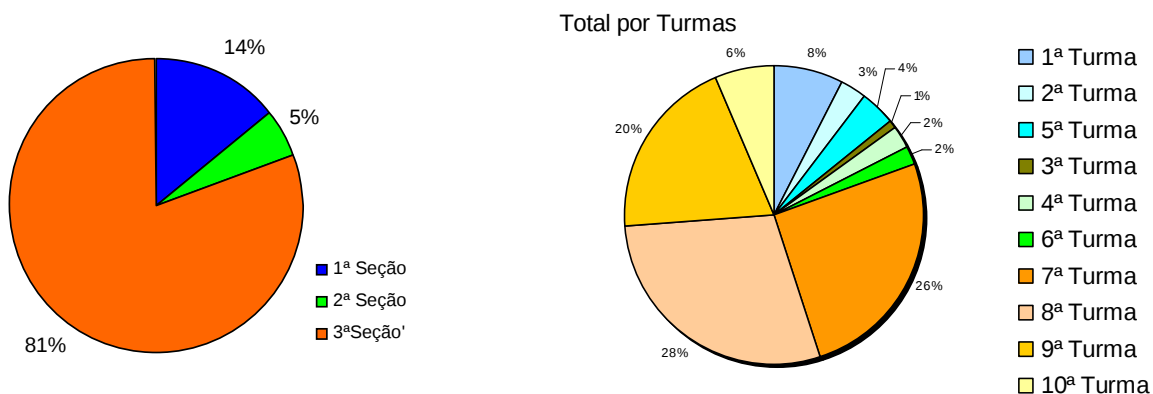
SÃO PAULO - INTERIOR	Total	%
ARAÇATUBA 1ª VARA	1	1
ARAÇATUBA 2ª VARA	2	3
ARARAQUARA 1ª VARA	1	1
ARARAQUARA 2ª VARA	1	1
ASSIS 1ª VARA	1	1
BAURU 2ª VARA	1	1
CAMPINAS 1ª VARA	1	1
CAMPINAS 2ª VARA	3	4
CAMPINAS 4ª VARA	3	4
CAMPINAS 6ª VARA	1	1
FRANCA 1ª VARA	1	1
GUARATINGUETÁ 1ª VARA	8	10
GUARULHOS 1ª VARA	1	1
GUARULHOS 4ª VARA	1	1
GUARULHOS 6ª VARA	1	1
PIRACICABA 1ª VARA	3	4
PIRACICABA 2ª VARA	1	1
PIRACICABA 4ª VARA	1	1
PRESID. PRUDENTE 1ª VARA	3	4
PRESID. PRUDENTE 2ª VARA	2	3
PRESID. PRUDENTE 3ª VARA	1	1
RIBEIRÃO PRETO 2ª VARA	1	1
RIBEIRÃO PRETO 4ª VARA	1	1
RIBEIRÃO PRETO 5ª VARA	1	1
RIBEIRÃO PRETO 7ª VARA	1	1
SANTO ANDRÉ 1ª VARA	1	1
SANTOS 2ª VARA	4	5
SANTOS 4ª VARA	1	1
SANTOS 5ª VARA	2	3
SANTOS 6ª VARA	1	1
S. BERNARDO 1ª VARA	1	1
S. BERNARDO 2ª VARA	5	6
S. JOÃO BOA VISTA 1ª VARA	2	3
S. JOSÉ RIO PRETO 2ª VARA	2	3
S. JOSÉ RIO PRETO 3ª VARA	1	1
S. JOSÉ RIO PRETO 4ª VARA	1	1
S. JOSÉ CAMPOS 1ª VARA	6	8
S. JOSÉ CAMPOS 2ª VARA	7	9
S. JOSÉ CAMPOS 3ª VARA	1	1
TAUBATÉ 1ª VARA	1	1
subTOTAL	78	100



[illegible]



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO



Esta primeira análise, dividida por Turmas e Seções, aponta a 3ª Seção, que trata predominantemente de matéria previdenciária, como alvo da grande maioria das reclamações dos jurisdicionados e advogados. Ao passo que os doze Gabinetes que compõem a 2ª Seção receberam, no total, cerca de três reclamações 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	total	%
JOHONSOM DI SALVO	7	6,7
JOSÉ LUNARDELLI **	18	17,3
SILVIA ROCHA *	16	15,4
VESNA KOLMAR	15	14,4
CECILIA MELLO	4	3,8
COTRIM GUIMARÃES	9	8,7
HENRIQUE HERKENHOFF	1	1,0
NELTON DOS SANTOS	5	4,8
ANDRÉ NEKATSCHALOW	7	6,7
LUIZ STEFANINI **	15	14,4
PEIXOTO JÚNIOR	5	4,8
RAMZA TARTUCE	2	1,9
TOTAL	104	100

VICE-PRESIDÊNCIA	26	
-------------------------	-----------	--

2ª SEÇÃO	total	%
CARLOS MUTA	0	0,0
CECÍLIA MARCONDES	0	0,0
MARCIO MORAES	2	5,1
NERY JÚNIOR	5	12,8
ALDA BASTO	9	23,1
FÁBIO PRIETO	1	2,6
MARLI FERREIRA	4	10,3
SALETTE NASCIMENTO	4	10,3
CONSUELO YOSHIDA	2	5,1
LAZARANO NETO	2	5,1
MAIRAN MAIA	5	12,8
REGINA COSTA	5	12,8
TOTAL	39	100

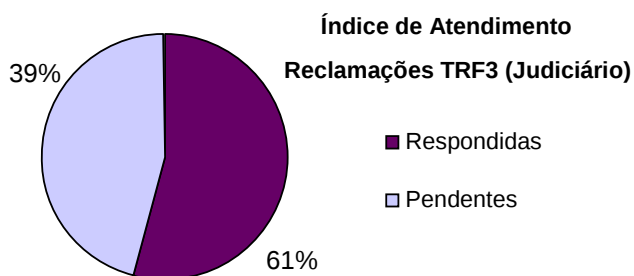
CONCILIAÇÃO	1	
--------------------	----------	--

3ª SEÇÃO	total	%
ANTÔNIO CEDENHO	44	7,4
EVA REGINA	42	7,1
LEIDE POLO	61	10,3
CARLOS FRANCISCO *	45	7,6
MARIANINA GALANTE	25	4,2
NEWTON DE LUCCA	69	11,6
THEREZINHA CAZERTA	64	10,8
VERA JUCOVSKY	56	9,4
LUCIA URSIAIA **	53	8,9
MARISA SANTOS	12	2,0
NELSON BERNARDES	26	4,4
MONICA NOBRE *	52	8,8
WALTER DO AMARAL**	31	5,2
BAPTISTA PEREIRA **	2	0,3
DIVA MALERBI	12	2,0
SÉRGIO NASCIMENTO	0	0,0
TOTAL	594	100

*Juizes Federais Convocados.

** As reclamações referentes a andamento processual foram mantidas nos acervos e redistribuídas aos respectivos sucessores.

Com relação ao índice de atendimento às reclamações pelos Gabinetes do TRF3, das 764 reclamações registradas em todo o exercício de 2010, 467 foram atendidas ou respondidas, e 297 permanecem pendentes, gerando a seguinte estatística:





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO

A tabela a seguir apresenta os Gabinetes dos Exmos. Desembargadores Federais ⁵ desta Corte, ordenados pela proporção de reclamações atendidas.

	Atendimento	Reclamações	Respondidas	Pendentes
LAZARANO NETO	100%	8	8	0
CECÍLIA MARCONDES	100%	1	1	0
CARLOS MUTA	100%	1	1	0
FABIO PRIETO	100%	3	3	0
HENRIQUE HERKENHOFF	100%	3	3	0
CONSUELO YOSHIDA	100%	4	4	0
BAPTISTA PEREIRA	100%	6	6	0
REGINA COSTA	100%	7	7	0
MARCIO MORAES	100%	8	8	0
ANDRÉ NEKATSCHALOW	100%	13	13	0
COTRIM GUIMARÃES	100%	14	14	0
NELSON BERNARDES	97%	78	76	2
JOSÉ LUNARDELLI	96%	28	27	1
ALDA BASTO	94%	16	15	1
NELTON DOS SANTOS	93%	14	13	1
CECILIA MELLO	92%	13	12	1
JOHONSOM DI SALVO	92%	12	11	1
SALETTE NASCIMENTO	91%	11	10	1
EVA REGINA	90%	93	84	9
MAIRAN MAIA	89%	9	8	1
RAMZA TARTUCE	87%	8	7	1
LUCIA URSIAIA	84%	113	95	18
VESNA KOLMAR	81%	21	17	4
PEIXOTO JUNIOR	80%	20	16	4
CARLOS FRANCISCO*	76%	100	76	24
NERY JUNIOR	71%	7	6	1
MARISA SANTOS	67%	46	31	15
WALTER DO AMARAL	67%	67	45	22
LEIDE POLO	65%	144	94	50
LUIZ STEFANINI	61%	23	14	9
SILVIA ROCHA*	57%	30	17	13
ANTONIO CEDENHO	55%	89	49	40
MARIANINA GALANTE	54%	71	38	33
NEWTON DE LUCCA	53%	165	92	73
DIVA MALERBI	52%	21	11	10
THEREZINHA CAZERTA	44%	137	60	77
MONICA NOBRE*	41%	97	40	57
VERA JUCOVSKY	39%	115	45	70
MARLI FERREIRA	33%	3	1	2

⁵ Os Gabinetes dos Exmos. Desembargadores Federais Dr. Roberto Haddad, Dr. André Nabarrete e Dra. Suzana Camargo não foram considerados, pelo fato de ocuparem funções administrativas. O Exmo. Desembargador Federal Dr. Sergio Nascimento não consta da tabela, pelo fato de que, até o fechamento deste Relatório, esta Ouvidoria não registrou nenhuma reclamação referente ao seu Gabinete.



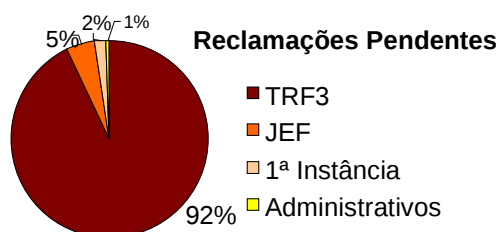
PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO

6. Dos resultados finais (Índice de atendimento)

Analisados os principais dados estatísticos durante o exercício de 2010, resta agora a verificação dos resultados obtidos por esta Ouvidoria no tratamento das manifestações recebidas.

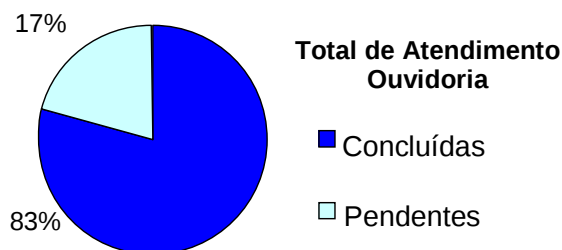
Tempestivamente, convém ressaltar que a Ouvidoria Geral da 3ª Região, em que pese o fato de ser representada por um Desembargador Federal Ouvidor Geral e de agir com autonomia assegurada pela Presidência deste E. Tribunal, ainda assim não possui, por definição, poder vinculante ou de sanção, limitando 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. O maior problema, contudo, encontrado para a obtenção de uma estatística maior de atendimento às reclamações deve-se à resistência de alguns Gabinetes desta Corte em ao menos oferecer resposta às manifestações encaminhadas pela Ouvidoria. Como mostra o gráfico abaixo, 92% do total de Reclamações não atendidas referiam-se a andamento processual e foram destinadas a Desembargadores Federais e não obtiveram resposta, sendo que algumas foram reiteradas diversas vezes:



Considerando-se a função da Ouvidoria, seus princípios e sua atuação, bem como seu período recente de funcionamento, o percentual de 83% 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 de 100%. Fato que se comprova pela estatística apresentada a seguir:

Manifestações	2008-2009	2010	TOTAL	Concluídas	
ELOGIO	24	26	50	50	100%
DÚVIDAS	392	298	690	685	99%
RECLAMAÇÃO	1330	1610	2940	2280	78%
SUGESTÃO	36	24	60	60	100%
OUTROS	66	134	200	200	100%
TOTAL	1848	2092	3940	3275	83%



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.



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO

7. Outras realizações da Ouvidoria Geral da 3ª Região

Para esta Gabinete da Ouvidoria Geral, 2010 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 restringiu 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 nesses 12 meses:

7.1. Acesso informatizado à Ouvidoria

Conforme solicitado pela Presidência deste E. Tribunal, no ato que instituiu esta Ouvidoria, a Secretaria de Tecnologia da Informação 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.

Em 2010 100% dos expedientes desta Ouvidoria foram trabalhados pelo Vox Virtua, inclusive as reiteraões de expedientes mais antigos sem resposta que, quando recebidas, foram registradas no novo sistema.

Com as adaptações necessárias, 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 totalmente até o fim de 2011, 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.

7.2. 2º Fórum Internacional de Ouvidorias (CGU)

Com o apoio da Presidência desta E. Corte, nos dias 29 e 30 de novembro e 1º de dezembro de 2010 a Ouvidoria Geral da 3ª Região esteve representada pelo Assessor, no 2º 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 Salvador (BA), 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, 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.



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO

7.3. 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 29 de novembro a 3 de dezembro de 2010.

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.

7.4. Comitê de Pesquisa de Clima Organizacional

Esta Ouvidoria também participou, juntamente com representantes da Assessoria de Estatística e Gestão Estratégica, da Divisão de Recursos Humanos e da Escola da Magistratura, de todas as reuniões, discussões e videoconferências para elaboração dos modelos de pesquisa e questionários para a Pesquisa de Clima Organizacional, que ainda está em desenvolvimento, conforme determinação do Conselho da Justiça Federal.

A pesquisa tem como meta avaliar o grau de satisfação/insatisfação dos Magistrados e servidores de toda a Justiça Federal, bem como identificar os aspectos que possam e devam ser melhorados em prol do clima organizacional. Com base nesses indicativos, pretendem-se estabelecer estratégias para aumentar o comprometimento de todos os que atuam no Poder Judiciário Federal, resultando em melhor qualidade de vida destes e melhor qualidade de serviços prestados à população.

A coincidência de finalidades entre a Pesquisa de Clima e a atuação desta Ouvidoria torna inequívoco o motivo de inclusão deste Gabinete no Comitê de Organização da Pesquisa, valendo lembrar novamente que esta Ouvidoria tem seu atendimento voltado também para os servidores e Magistrados que queiram se manifestar.

7.5. Participação em melhorias dos sistemas de outras áreas

A partir de sugestões/solicitações desta Ouvidoria foram obtidas melhorias em outros setores, como, por exemplo, no novo Sistema PUSH, e nas consultas virtuais a processos.

A Secretaria de Tecnologia da Informação, bem como a Assessoria de Organização e Métodos e a Secretaria Judiciária, conta com sugestões dos usuários, encaminhadas por esta Ouvidoria, para o aprimoramento de seus trabalhos.

8. Sugestões de Melhoria

Fazendo jus 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.



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO

8.1. Para a própria Ouvidoria Geral

- 1) Elaborar o Regulamento do Gabinete da Ouvidoria Geral.
- 2) Possibilitar que a Ouvidoria Geral participe das reuniões, de planejamento, ações, investimentos e desenvolvimento da Justiça Federal. (Ex: Capacitação de servidores, tecnologia da informação, aquisição de material, etc.). A exemplo do que ocorre no Comitê de Pesquisa de Clima Organizacional.
- 3) 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.

8.2. Para o TRF da 3ª Região

a. Informática e Sistemas Judiciários

- 1) Acompanhar e averiguar a funcionalidade do novo Sistema processual PUSH.
- 2) Estudar a possibilidade de disponibilização do inteiro teor das petições e fases nos processos consultados pelo público via internet, a exemplo do conteúdo que acessamos via intranet.
- 3) Implantar Protocolo Integrado que possibilite a protocolização de petições entre o TRF3 e as Seções Judiciárias de SP e MS e vice-versa.
- 4) 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. Inserir o link dos TJ de SP e MS, facilitando o acesso.
- 5) 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.

b. Recursos Humanos e Administração

- 6) Estabelecer o Código de Ética do Servidor, e constituir uma Comissão Multidisciplinar no TRF e na Justiça Federal da 3ª Região.
- 7) 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, em SP e MS.
- 8) 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.



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO

c. Gabinetes

9) Estipular uma periodicidade não superior a 05 dias para checagem e resposta aos e-mails enviados a cada Gabinete. Essa rotina evitaria o retorno das manifestações sem resposta, as reiteraões e a consequente intervenção do Ouvidor Geral.

e. Corregedoria Regional

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

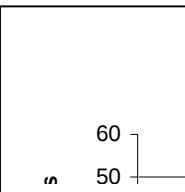
11) Possibilitar o intercâmbio de informações sobre procedimentos de reclamações e representações distribuídos em duplicidade entre a Ouvidoria Geral e a Corregedoria Regional.

8.2. 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 reiteraões e a consequente intervenção do Ouvidor Geral.
- 4) Promover aos servidores capacitação em cursos para atendimento ao público.

8.3. 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

9. CONCLUSÃO

Este relatório, com seus dados, levantamentos e sugestões, vem corroborar a ideia 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 Exmo. Sr. Ouvidor Geral 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 Egrégia Presidência do Tribunal Regional Federal da 3ª Região e este Exmo. Desembargador Federal Ouvidor Geral, nesses 12 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, e muitas vezes serem atendidas, 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