

GABINETE DA OUVIDORIA GERAL



RELATÓRIO

2011



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO

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 2011. Também tratará de alterações importantes na rotina de atendimento e eventos de que foi parte a Ouvidoria Geral nesse período.

1. Instituição e Estrutura

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 o Exmo. Desembargador Federal Dr. Pedro Paulo Lazarano Neto, para atuar como Ouvidor Geral da 3ª Região sem prejuízo das funções, no período 08.09.2008 a 08.09.2010.

A fim de adequação ao § 2º, do art. 9º, da Resolução nº 103, de 24 de fevereiro de 2010, do Conselho Nacional de Justiça, a Resolução retrocitada foi alterada pela de nº 226, de 5 de abril de 2010, determinando, entre outras providências, que o Desembargador Ouvidor-Geral seja eleito pelo Órgão Especial, em vez de designado diretamente pela Presidência.

Assim, findo o biênio 2008/2010, o Exmo. Desembargador Federal Dr. Pedro Paulo Lazarano Neto, foi reconduzido ao cargo, até que pelo Ato nº 10.594, de 2 de Agosto de 2011, a Presidência deste E. Tribunal designou o Exmo. Desembargador Federal Dr. Antonio Carlos Cedenho para atuação como Ouvidor-Geral, até que se tomem as providências para a eleição do Desembargador Federal para a função.

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 (um) Assessor da Ouvidoria, 1 (um) Analista Judiciário, 3 (três) Técnicos Judiciários (um deles vago) e 1 (um) Auxiliar Operacional (vago até o momento), 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;



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO

- Aprimorar continuamente seus próprios métodos, buscando o atendimento exemplar àqueles que procuram esta Ouvidoria;
- Propor ações que visem à divulgação dos canais de acesso e participação dos jurisdicionados no funcionamento da Justiça Federal da 3ª Região.

Missão: A OUVIDORIA-GERAL DA 3ª REGIÃO é a unidade administrativa que representa a sociedade junto ao Tribunal, com a missão de ser o meio de intercomunicação permanente do cidadão com o Poder Judiciário da 3ª Região, visando a assegurar ao cidadão usuário dos serviços públicos prestados pela Justiça Federal da 3ª Região o direito à informação e a elevar seu papel de partícipe no processo de aprimoramento destes serviços colocados à sua disposição, de modo que as manifestações apresentadas pelo cidadão possam ser avaliadas, sistematizadas e, se necessário, encaminhadas às demais unidades solucionadoras para análise e providência da autoridade competente desta Corte de Justiça. Subsidiariamente a OUVIDORIA-GERAL da 3ª REGIÃO prestará informações referentes ao funcionamento do Poder Judiciário 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 estruturação técnica 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.



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO

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.
- **Turmas Recursais**: dos Juizados Especiais Federais do Mato Grosso do Sul e de São Paulo;

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.

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 simples preenchimento de campos específicos – suas mensagens à Ouvidoria Geral, tornando automático o cadastramento de 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 transmissão da resposta ao requerente, e na conclusão e arquivamento do expediente.

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

3.3.1. 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 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.²

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 (se o caso), 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 2011 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 2011, esta Ouvidoria registrou e processou um total de 1.800 expedientes, entre Reclamações (1.408), Dúvidas (269), Elogios (23), Sugestões (26) e Outros (74). 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.

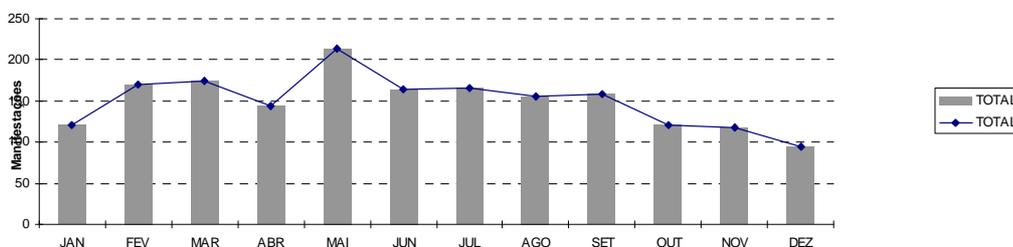
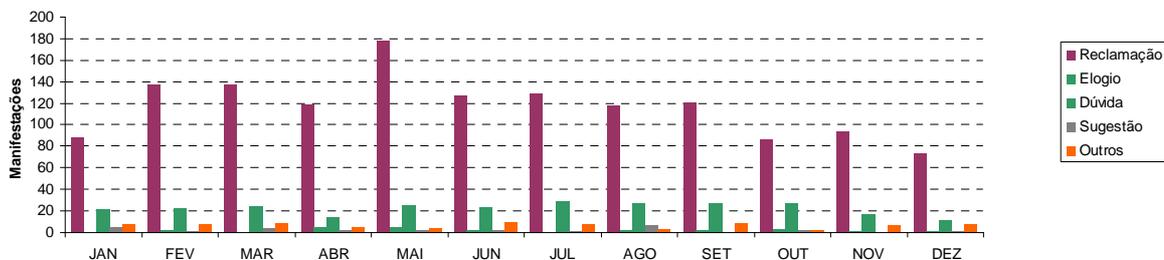
² Caso o demandante não possua e-mail, a resposta é enviada via carta com Aviso de Recebimento.



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO

4.1. Progressão Anual e manifestações por mês (jan/2011 a dez/2011)

2011	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
RECLAMAÇÃO	88	138	138	118	178	127	129	117	121	87	94	73	1408
ELOGIO	0	2	0	5	5	2	0	2	2	3	1	1	23
DÚVIDAS	21	22	24	14	25	23	29	27	28	27	17	12	269
SUGESTÃO	5	1	4	2	2	2	1	6	0	2	0	1	26
OUTROS	7	7	8	5	4	10	7	3	8	2	6	7	74
TOTAL	121	170	174	144	214	164	166	155	159	121	118	94	1800



Dos gráficos acima, algumas evidências merecem ser argumentadas:

- Primeiro podemos abstrair a média de manifestações de 150/mês. Isso demonstra uma queda na demanda em relação ao ano de 2010 (média de 174/mês), embora ainda supere as previsões dos relatórios iniciais, 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 volte a aumentar significativamente.

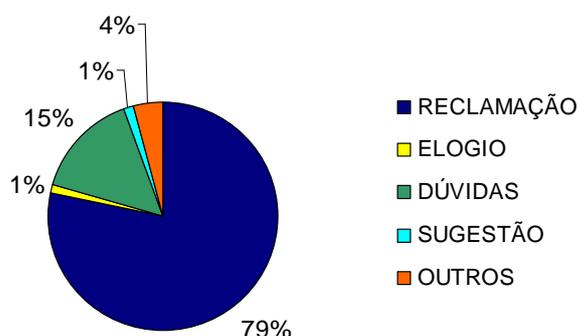
- Os meses de dezembro/janeiro tem uma redução esperada devido ao recesso e às férias de fim e início de ano. Já o aumento verificado em maio, quando registraram-se 214 manifestações, deveu-se a um fator atípico, quando um reclamante encaminhou solicitação acerca do andamento de inúmeros feitos, registrados separadamente e encaminhados aos respectivos Gabinetes.

- Outro fator que se evidencia é o predomínio da modalidade “Reclamações”, com cerca de 79% do total de registros. Isto se dá porque nesta modalidade se enquadram as manifestações acerca de andamento processual, que compõem a grande maioria das mensagens aqui recebidas, confirmando a demanda da sociedade por uma prestação jurisdicional mais célere, o que tem sido constante preocupação deste Tribunal em consonância com as metas do Conselho Nacional de Justiça.



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO

4.3. Total por tipo de manifestação

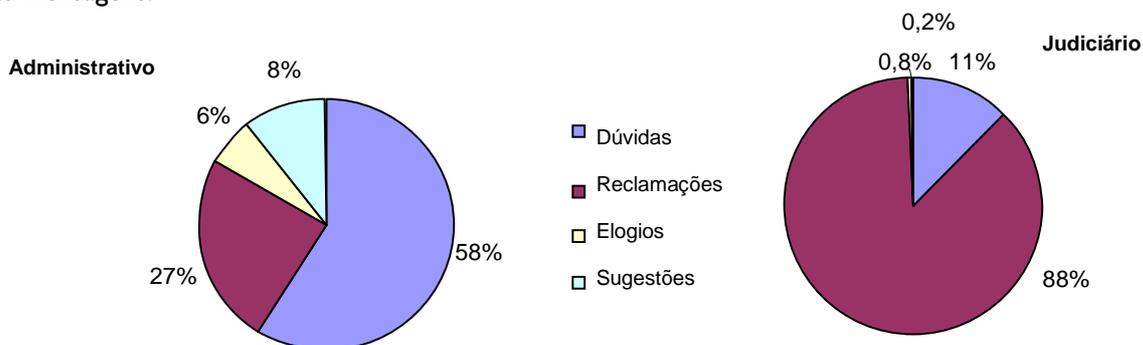


4.4. Total por área ³

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

- De todas as manifestações recebidas por esta Ouvidoria em 2011, 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).

³ Deste total por área, foram excluídas as manifestações registradas como "Outros", por não se aplicarem a esta categoria as classificações setorializadas.



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO

5. Atendimento às demandas

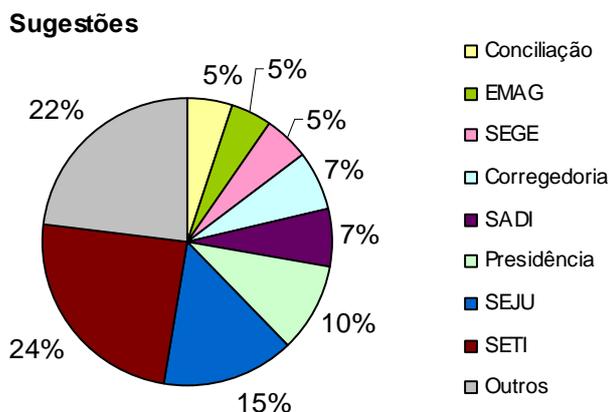
Preliminarmente, deve-se ressaltar que esta Ouvidoria realizou 100% de atendimento em Sugestões e em Elogios.⁴ Portanto, as manifestações em que não houve 100% de atendimento foram as Dúvidas (99% respondidas), Reclamações (76% atendidas).

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.

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.



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 (em 2010) 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

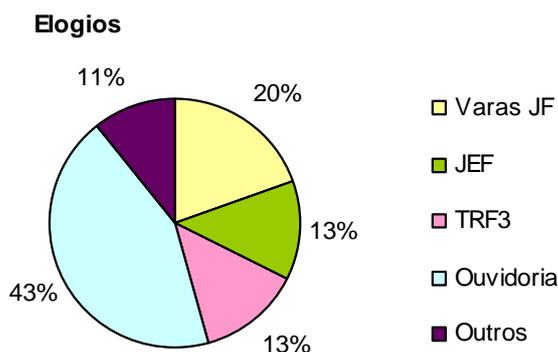
Referem-se a alguma qualidade de atendimento ou serviço prestado com excelência por qualquer setor ou servidor da 3ª Região.⁵ A exemplo das Sugestões, esses expedientes são concluídos com o mero encaminhamento ao demandado e consequente comunicação/agradecimento ao remetente.

⁴ 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

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

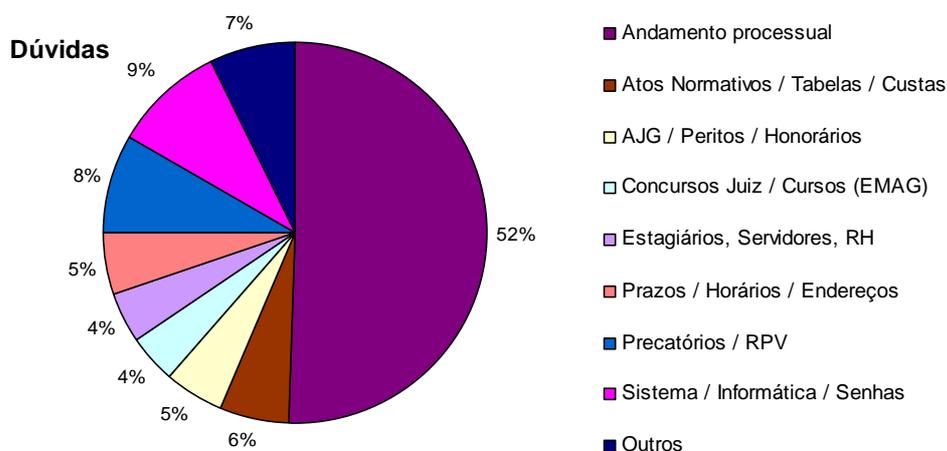


A grande incidência de elogios dirigidos a esta Ouvidoria se deve justamente ao atendimento prestados em expedientes anteriores, quais sejam dúvidas ou reclamações, por exemplo. Quando uma reclamação é atendida ou uma dúvida é sanada em tempo hábil, não é raro que o demandante retorne a esta Ouvidoria 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 Meros agradecimentos pelos serviços prestados não são registrados como elogios, apesar da tênue diferença.



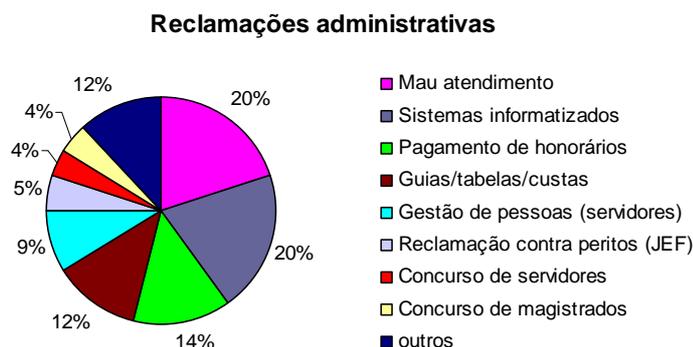
PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO

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. Afinal, trata-se do principal indicativo dos fatores que interferem negativamente na imagem da Justiça Federal perante a opinião pública.

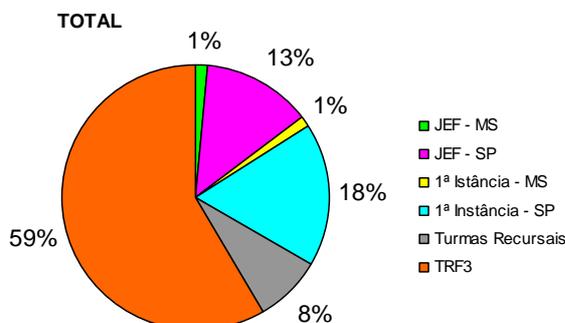
5.4.1. Nas áreas administrativas

Dentre as áreas administrativas, as principais reclamações foram acerca de mau atendimento de servidores e de problemas com acesso aos sistemas informatizados da 3ª Região. Em seguida, destacaram-se as reclamações com relação ao pagamento de honorários advocatícios e periciais; com relação à informação confusa ou insuficiente para o recolhimento de custas e preenchimento de guias. Por fim, mencionam-se as reclamações feitas por próprios servidores, com relação a processos administrativos, lotação, folha de pagamento e alterações de plano médico.



5.4.2. Nas áreas judiciárias

Entre as áreas judiciárias, responsáveis por 93% do total das reclamações, estão as estatísticas menos positivas desta Ouvidoria. E, por isso, cumpre-se apresentar uma análise mais detalhada.





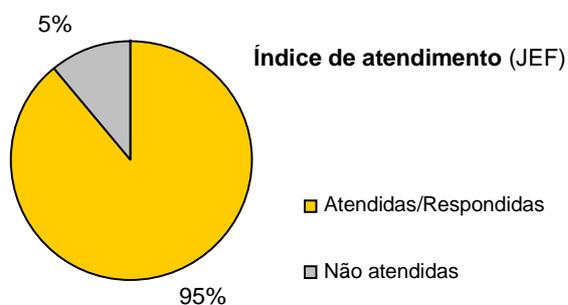
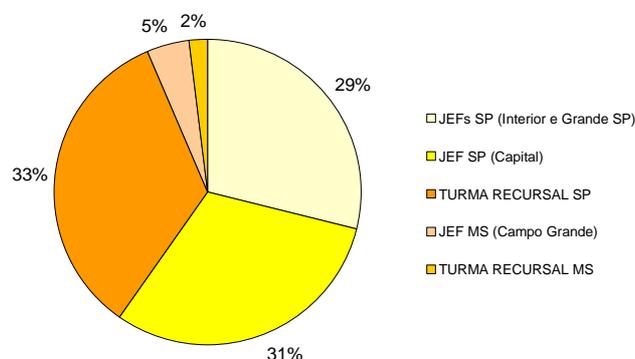
PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO

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.

a. Juizado Especial Federal

	TOTAL	%
JEF AMERICANA	10	3,25
JEF ANDRADINA	6	1,95
JEF ARAÇATUBA	1	0,32
JEF AVARÉ	7	2,27
JEF BOTUCATU	4	1,30
JEF CAMPINAS	9	2,92
JEF CARAGUATATUBA	0	0,00
JEF CATANDUVA	3	0,97
JEF FRANÇA	2	0,65
JEF JUNDIAÍ	1	0,32
JEF LINS	7	2,27
JEF MOGI DAS CRUZES	14	4,55
JEF OSASCO	3	0,97
JEF REGISTRO	1	0,32
JEF RIBEIRÃO PRETO	3	0,97
JEF SANTOS	6	0,00
JEF SÃO CARLOS	7	1,95
JEF SOROCABA	5	2,27
JEF SÃO PAULO	95	30,84
TURMA RECURSAL - SP	104	33,77
JEF CAMPO GRANDE - MS	14	4,55
TURMA RECURSAL - MS	6	1,95
TOTAL	308	100



Como resultado, é válido informar que das 308 reclamações dirigidas aos JEFs e Turmas Recursais, 292 foram atendidas e/ou respondidas, sendo que 4 ainda estavam dentro do prazo para resposta até a conclusão deste relatório.

Das 12 solicitações não respondidas e com prazo excedido, 3 referem-se ao JEF de São Paulo (Capital), 1 ao JEF de Avaré, 1 ao JEF de Americana, 1 ao JEF de Ribeirão Preto, 1 ao JEF de Lins, 1 ao JEF de Mogi das Cruzes, e 4 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. Ainda assim, esta Ouvidoria busca continuamente o atendimento/resposta das solicitações em sua totalidade.



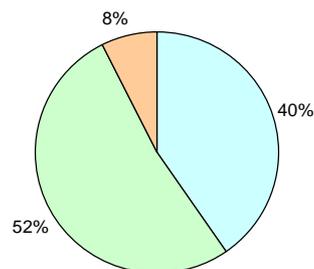
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO

b. Justiça Federal

MATO GROSSO DO SUL	Total	%
CAMPO GRANDE 1ª VARA	2	13
CAMPO GRANDE 2ª VARA	3	20
CAMPO GRANDE 3ª VARA	1	7
CAMPO GRANDE 4ª VARA	1	7
CAMPO GRANDE 6ª VARA	1	7
DOURADOS 1ª VARA	3	20
NAVIRAÍ 1ª VARA	1	7
PONTA PORÁ 1ª VARA	2	13
TRÊS LAGOAS 1ª VARA	1	7
subTOTAL	15	100

SÃO PAULO - CAPITAL	Total	%
CÍVEL 1ª VARA	3	3
CÍVEL 2ª VARA	2	2
CÍVEL 3ª VARA	2	2
CÍVEL 4ª VARA	4	5
CÍVEL 5ª VARA	1	1
CÍVEL 6ª VARA	2	2
CÍVEL 9ª VARA	1	1
CÍVEL 10ª VARA	5	6
CÍVEL 11ª VARA	4	5
CÍVEL 15ª VARA	3	3
CÍVEL 17ª VARA	2	2
CÍVEL 20ª VARA	1	1
CÍVEL 21ª VARA	1	1
CÍVEL 24ª VARA	1	1
PREVIDENC. 1ª VARA	7	8
PREVIDENC. 2ª VARA	18	21
PREVIDENC. 4ª VARA	4	5
PREVIDENC. 5ª VARA	11	13
PREVIDENC. 7ª VARA	5	6
EXEC. FISCAL 3ª VARA	2	2
EXEC. FISCAL 6ª VARA	1	1
EXEC. FISCAL 8ª VARA	1	1
EXEC. FISCAL 9ª VARA	3	3
EXEC. FISCAL 11ª VARA	2	2
EXEC. FISCAL 12ª VARA	1	1
subTOTAL	87	100

SÃO PAULO - INTERIOR	Total	%
ARAÇATUBA 1ª VARA	1	1
ARAÇATUBA 2ª VARA	4	3
ARARAQUARA 2ª VARA	1	1
BARRETOS 1ª VARA	3	2
BAURU 1ª VARA	3	2
BAURU 2ª VARA	4	3
CAMPINAS 2ª VARA	3	4
CAMPINAS 6ª VARA	1	1
CAMPINAS 7ª VARA	1	1
CAMPINAS 8ª VARA	1	1
FRANCA 2ª VARA	2	2
GUARATINGUETÁ 1ª VARA	3	2
GUARULHOS 1ª VARA	1	1
GUARULHOS 2ª VARA	4	3
GUARULHOS 4ª VARA	2	2
ITAPEVA 1ª VARA	1	1
MAUÁ 1ª VARA	3	2
MOGI DAS CRUZES 1ª VARA	2	2
OSASCO 2ª VARA	1	1
PIRACICABA 1ª VARA	2	2
PIRACICABA 2ª VARA	1	1
PIRACICABA 4ª VARA	3	2
PRESID. PRUDENTE 1ª VARA	3	2
PRESID. PRUDENTE 3ª VARA	1	1
PRESID. PRUDENTE 5ª VARA	1	1
RIBEIRÃO PRETO 1ª VARA	4	3
RIBEIRÃO PRETO 2ª VARA	1	1
RIBEIRÃO PRETO 4ª VARA	3	2
RIBEIRÃO PRETO 6ª VARA	1	1
SANTO ANDRÉ 2ª VARA	1	1
SANTOS 2ª VARA	5	4
SANTOS 3ª VARA	1	1
SANTOS 5ª VARA	1	1
SANTOS 6ª VARA	4	3
S. BERNARDO 3ª VARA	1	1
SÃO CARLOS 1ª VARA	1	1
S. JOÃO BOA VISTA 1ª VARA	3	2
S. JOSÉ RIO PRETO 1ª VARA	4	3
S. JOSÉ RIO PRETO 3ª VARA	1	1
S. JOSÉ CAMPOS 1ª VARA	22	18
S. JOSÉ CAMPOS 2ª VARA	12	10
S. JOSÉ CAMPOS 3ª VARA	1	1
S. JOSÉ CAMPOS 4ª VARA	1	1
SOROCABA 1ª VARA	1	1
SOROCABA 3ª VARA	1	1
subTOTAL	121	100



- CAPITAL SÃO PAULO
- GRANDE SÃO PAULO E INTERIOR
- MATO GROSSO DO SUL



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 16% das reclamações referentes à toda a 1ª Instância. Ou seja, das 223 reclamações referentes à 1ª Instância, 35 foram endereçadas a Varas Previdenciárias.

Entretanto, em termos de resposta/atendimento às solicitações, o índice demonstra a grande eficácia da Ouvidoria. Das 223 reclamações dirigidas à 1ª Instância, 202 foram atendidas e/ou respondidas, restando apenas 21 como “não respondidas”, sendo que 5 destas ainda estavam dentro do prazo para resposta até a conclusão deste relatório.

Assim, temos novamente o excelente índice de 91% das solicitações encaminhadas pela Ouvidoria às Varas, sendo atendidas ou respondidas. Ainda assim, esta Ouvidoria busca continuamente o atendimento/resposta das solicitações em sua totalidade.



c. Tribunal Regional Federal da 3ª Região

A quase totalidade das reclamações judiciais dirigidas ao TRF3 se referem a andamento processual e se destinam aos gabinetes dos Excelentíssimos Relatores.

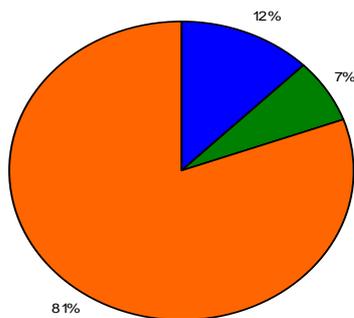
Para analisar de maneira proporcional as reclamações dirigidas aos Gabinetes deste Tribunal, dividimos a estatística por Seções e Turmas, dadas as diferenças de volume e tempo estimado de trabalho entre as diferentes Seções desta Corte, de acordo com as respectivas matérias.

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
1ª Turma	0	2	2	0	5	1	4	2	4	3	1	1	25	29
2ª Turma	3	2	2	2	1	4	0	0	0	3	1	2	20	24
5ª Turma	2	2	7	4	2	6	5	4	3	1	3	1	40	47
1ª SEÇÃO	5	6	11	6	8	11	9	6	7	7	5	4	85	100
3ª Turma	1	1	3	1	3	0	1	1	1	1	0	0	13	27
4ª Turma	1	0	3	3	1	1	3	4	1	3	0	1	20	44
6ª Turma	0	1	3	0	1	2	1	3	2	0	1	1	16	29
2ª SEÇÃO	2	2	9	4	5	3	5	7	4	4	1	2	49	100
7ª Turma	11	12	12	8	12	13	19	11	14	8	13	6	139	25
8ª Turma	13	21	23	22	22	17	15	20	18	12	14	10	207	38
9ª Turma	11	14	10	8	16	16	13	10	6	5	21	11	141	26
10ª Turma	4	5	5	5	6	5	6	5	2	8	5	7	63	11
3ª SEÇÃO	39	52	50	43	56	51	53	46	40	33	53	35	550	100
VICE	0	7	10	3	2	5	7	4	7	3	1	1	50	-
CONCILIAÇÃO	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	6	-
SPRO*	3	2	1	2	9	5	1	5	2	0	1	1	32	-

* Gabinete do Projeto Judiciário em Dia

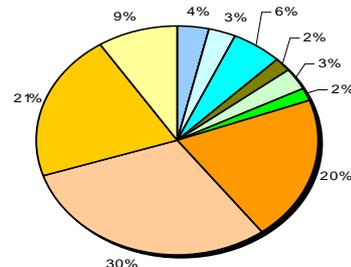


PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO



■ 1ª Seção
■ 2ª Seção
■ 3ª Seção

Total por Turmas



■ 1ª Turma
■ 2ª Turma
■ 5ª Turma
■ 3ª Turma
■ 4ª Turma
■ 6ª Turma
■ 7ª Turma
■ 8ª Turma
■ 9ª Turma
■ 10ª Turma

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.

1ª SEÇÃO	total	%
JOHNSOM DI SALVO	3	3,5
JOSÉ LUNARDELLI **	3	3,5
SILVIA ROCHA *	10	11,8
VESNA KOLMAR	9	10,6
CECILIA MELLO	12	14,1
COTRIM GUIMARÃES	3	3,5
PEIXOTO JUNIOR	0	0,0
NELTON DOS SANTOS	5	5,9
ANDRÉ NEKATSCHALOW	15	17,6
LUIZ STEFANINI **	9	10,6
ANTÔNIO CEDENHO	11	12,9
RAMZA TARTUCE	5	5,9
TOTAL	85	100

VICE-PRESIDÊNCIA	50	
------------------	----	--

2ª SEÇÃO	total	%
CARLOS MUTA	1	2,0
CECÍLIA MARCONDES	1	2,0
MARCIO MORAES	7	14,3
NERY JÚNIOR	4	8,2
ALDA BASTO	6	12,2
FÁBIO PRIETO	4	10,2
MARLI FERREIRA	2	4,1
SALETTE NASCIMENTO	8	16,3
CONSUELO YOSHIDA	3	6,1
LAZARANO NETO**	4	6,1
MAIRAN MAIA	2	4,1
REGINA COSTA	7	14,3
TOTAL	49	100

CONCILIAÇÃO	6	
-------------	---	--

3ª SEÇÃO	total	%
FAUSTO DE SANCTIS	32	5,8
RUBENS CALIXTO*	40	7,2
LEIDE POLO	38	6,9
CARLOS FRANCISCO *	29	5,3
MARIANINA GALANTE	37	6,7
NEWTON DE LUCCA	66	12,0
THEREZINHA CAZERTA	58	10,5
VERA JUCOVSKY	47	8,5
LUCIA URSAIA **	62	11,4
MARISA SANTOS	27	4,9
NELSON BERNARDES	15	2,7
DALDICE SANTANA**	36	6,5
WALTER DO AMARAL**	43	7,8
BAPTISTA PEREIRA **	6	1,1
DIVA MALERBI	14	2,5
SÉRGIO NASCIMENTO	1	0,2
TOTAL	551	100

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

*Juizes Federais Convocados.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO

A tabela a seguir apresenta os Gabinetes dos Exmos. Desembargadores Federais ⁶ desta Corte, ordenados pela proporção de reclamações atendidas, desde Setembro/2008 até Dezembro/2011.

	Atendimento	Reclamações	Respondidas	Pendentes
SERGIO NASCIMENTO	100%	1	1	0
CECÍLIA MARCONDES	100%	2	2	0
CARLOS MUTA	100%	2	2	0
PEIXOTO JUNIOR	100%	3	3	0
MARLI FERREIRA	100%	5	5	0
CONSUELO YOSHIDA	100%	7	7	0
FABIO PRIETO	100%	8	8	0
MAIRAN MAIA	100%	11	11	0
BAPTISTA PEREIRA	100%	12	12	0
REGINA COSTA	100%	14	14	0
MARCIO MORAES	100%	15	15	0
COTRIM GUIMARÃES	100%	17	17	0
NELTON DOS SANTOS	100%	19	19	0
JOSÉ LUNARDELLI	97%	33	32	1
CECILIA MELLO	95%	22	21	1
RUBENS CALIXTO *	94%	130	122	8
NELSON BERNARDES	93%	92	86	6
CARLOS FRANCISCO*	93%	130	121	9
NERY JUNIOR	91%	11	10	1
LAZARANO NETO	91%	11	10	1
ALDA BASTO	91%	22	20	2
WALTER DO AMARAL	88%	108	95	13
JOHONSOM DI SALVO	87%	15	13	2
DIVA MALERBI	87%	35	28	7
DALDICE SANTANA	86%	132	114	18
SALETTE NASCIMENTO	83%	18	15	3
LUIZ STEFANINI	81%	31	25	6
FAUSTO DE SANCTIS	80%	120	96	24
ANDRÉ NEKATSCHALOW	79%	28	22	6
LUCIA URSIAIA	79%	164	129	35
LEIDE POLO	78%	178	139	39
VESNA KOLMAR	77%	30	23	7
VERA JUCOVSKY	74%	155	115	40
THEREZINHA CAZERTA	71%	187	132	55
RAMZA TARTUCE	69%	13	9	4
MARISA SANTOS	69%	72	50	22
NEWTON DE LUCCA	68%	228	156	72
SILVIA ROCHA*	65%	40	26	14
MARIANINA GALANTE	65%	104	68	36
ANTONIO CEDENHO	57%	30	17	13

⁶ 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, no momento deste relatório.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO

A tabela a seguir apresenta os Gabinetes dos Exmos. Desembargadores Federais ⁷ desta Corte, ordenados pela quantidade de reclamações pendentes, desde Setembro/2008 até Dezembro/2011.

	Atendimento	Reclamações	Respondidas	Pendentes
SERGIO NASCIMENTO	100%	1	1	0
CECÍLIA MARCONDES	100%	2	2	0
CARLOS MUTA	100%	2	2	0
PEIXOTO JUNIOR	100%	3	3	0
MARLI FERREIRA	100%	5	5	0
CONSUELO YOSHIDA	100%	7	7	0
FABIO PRIETO	100%	8	8	0
MAIRAN MAIA	100%	11	11	0
BAPTISTA PEREIRA	100%	12	12	0
REGINA COSTA	100%	14	14	0
MARCIO MORAES	100%	15	15	0
COTRIM GUIMARÃES	100%	17	17	0
NELTON DOS SANTOS	100%	19	19	0
JOSÉ LUNARDELLI	97%	33	32	1
CECILIA MELLO	95%	22	21	1
NERY JUNIOR	91%	11	10	1
LAZARANO NETO	91%	11	10	1
ALDA BASTO	91%	22	20	2
JOHNSOM DI SALVO	87%	15	13	2
SALETTE NASCIMENTO	83%	18	15	3
RAMZA TARTUCE	69%	13	9	4
NELSON BERNARDES	93%	92	86	6
LUIZ STEFANINI	81%	31	25	6
ANDRÉ NEKATSCHALOW	79%	28	22	6
DIVA MALERBI	87%	35	28	7
VESNA KOLMAR	77%	30	23	7
RUBENS CALIXTO *	94%	130	122	8
CARLOS FRANCISCO*	93%	130	121	9
WALTER DO AMARAL	88%	108	95	13
ANTONIO CEDENHO	57%	30	17	13
SILVIA ROCHA*	65%	40	26	14
DALDICE SANTANA	86%	132	114	18
MARISA SANTOS	69%	72	50	22
FAUSTO DE SANCTIS	80%	120	96	24
LUCIA URSAIA	79%	164	129	35
MARIANINA GALANTE	65%	104	68	36
LEIDE POLO	78%	178	139	39
VERA JUCOVSKY	74%	155	115	40
THEREZINHA CAZERTA	71%	187	132	55
NEWTON DE LUCCA	68%	228	156	72

⁷ 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, no momento deste relatório.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO

A tabela a seguir apresenta os Gabinetes dos Exmos. Desembargadores Federais ⁸ desta Corte, ordenados pelo total de reclamações recebidas, desde Setembro/2008 até Dezembro/2011.

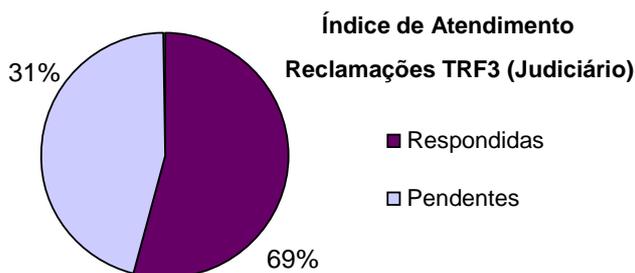
	Atendimento	Reclamações	Respondidas	Pendentes
SERGIO NASCIMENTO	100%	1	1	0
CECÍLIA MARCONDES	100%	2	2	0
CARLOS MUTA	100%	2	2	0
PEIXOTO JUNIOR	100%	3	3	0
MARLI FERREIRA	100%	5	5	0
CONSUELO YOSHIDA	100%	7	7	0
FABIO PRIETO	100%	8	8	0
MAIRAN MAIA	100%	11	11	0
NERY JUNIOR	91%	11	10	1
LAZARANO NETO	91%	11	10	1
BAPTISTA PEREIRA	100%	12	12	0
RAMZA TARTUCE	69%	13	9	4
REGINA COSTA	100%	14	14	0
MARCIO MORAES	100%	15	15	0
JOHNSOM DI SALVO	87%	15	13	2
COTRIM GUIMARÃES	100%	17	17	0
SALETTE NASCIMENTO	83%	18	15	3
NELTON DOS SANTOS	100%	19	19	0
CECILIA MELLO	95%	22	21	1
ALDA BASTO	91%	22	20	2
ANDRÉ NEKATSCHALOW	79%	28	22	6
VESNA KOLMAR	77%	30	23	7
ANTONIO CEDENHO	57%	30	17	13
LUIZ STEFANINI	81%	31	25	6
JOSÉ LUNARDELLI	97%	33	32	1
DIVA MALERBI	87%	35	28	7
SILVIA ROCHA*	65%	40	26	14
MARISA SANTOS	69%	72	50	22
NELSON BERNARDES	93%	92	86	6
MARIANINA GALANTE	65%	104	68	36
WALTER DO AMARAL	88%	108	95	13
FAUSTO DE SANCTIS	80%	120	96	24
RUBENS CALIXTO *	94%	130	122	8
CARLOS FRANCISCO*	93%	130	121	9
DALDICE SANTANA	86%	132	114	18
VERA JUCOVSKY	74%	155	115	40
LUCIA URSAIA	79%	164	129	35
LEIDE POLO	78%	178	139	39
THEREZINHA CAZERTA	71%	187	132	55
NEWTON DE LUCCA	68%	228	156	72

⁸ 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, no momento deste relatório.



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO

Com relação ao índice de atendimento às reclamações pelos Gabinetes do TRF3, das 773 reclamações registradas em todo o exercício de 2011, 531 foram atendidas ou respondidas, e 242 permanecem pendentes, gerando a seguinte estatística:

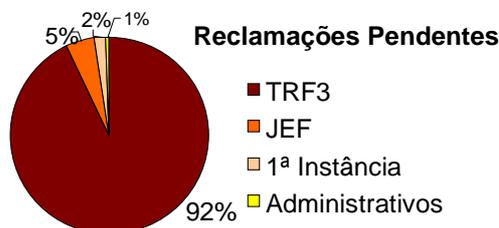


6. Dos resultados finais (Índice de atendimento)

Analizados os principais dados estatísticos durante o exercício de 2011, 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 natureza, 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:

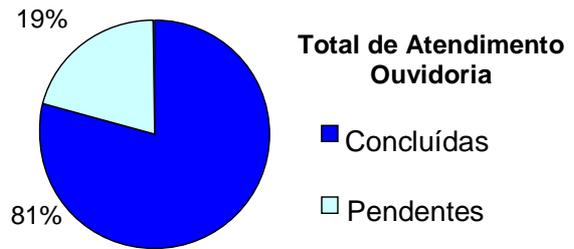


Considerando-se a função da Ouvidoria, seus princípios e sua atuação, bem como seu período recente de funcionamento, o percentual de 81% de solução ao TOTAL dos expedientes recebidos neste Gabinete é um ótimo número. Entretanto, os esforços deste Gabinete tem sido no sentido de ampliar este percentual sempre ao mais próximo possível de 100%. Fato que se comprova pela estatística apresentada a seguir:



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO

Manifestações	2011	Concluídas	
ELOGIO	23	23	100%
DÚVIDAS	269	242	90%
RECLAMAÇÃO	1405	1081	78%
SUGESTÃO	25	25	100%
OUTROS	78	78	100%
TOTAL	1800	1449	81%



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.

6.1. Aspectos relevantes em comparação com exercícios anteriores:

a. Evolução da porcentagem de atendimento a consultas e reclamações: em 2009 o total de atendimento às categorias dúvidas e reclamações ficou em torno de 88%, subindo para 90% em 2010, média mantida em 2011. Importante ressaltar que foi considerado o índice de atendimento dentro de cada exercício. Sendo que, devido às reiterações desta Ouvidoria acerca dos expedientes não atendidos, temos atualmente 100% das dúvidas de 2009 e 2010 respondidas, e um aumento para 92% das reclamações referentes ao mesmo período atendidas.

b. Evolução do número de elogios em relação a exercícios anteriores: Embora o índice de elogios tenha se mantido em cerca de 1% do total de expedientes registrados por esta Ouvidoria, é importante ressaltar que em 2011 houve um decréscimo de 292 registros no número total de manifestações em relação a 2010, mas o número total de elogios (23) manteve-se, sendo que 39% destes dirigem-se à Ouvidoria e são geralmente manifestados após o atendimento de uma reclamação, o que reforça a ideia da atuação da Ouvidoria na reversão de conceitos, no sentido de melhorar a imagem da Justiça Federal perante o público externo.

7. Outras realizações da Ouvidoria Geral da 3ª Região

Para esta Gabinete da Ouvidoria Geral, 2011 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.



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO

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.

A partir de 2010 100% dos expedientes desta Ouvidoria foram trabalhados pelo Vox Virtua, inclusive expedientes mais antigos sem resposta, que foram reiterados através do 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 2012, 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. Participação em cursos específicos para a área

Com o apoio da Presidência desta E. Corte, na semana de 1º de julho de 2011 a Ouvidoria Geral da 3ª Região esteve representada pelo Assessor e pelo Assistente Técnico, no curso “Gestão de Ouvidoria no Setor Público – Ênfase na Comunicação” – ministrado em Brasília-DF, pelo Prof. Dr. Luiz Carlos lasbeck, do Instituto Nacional de Capacitação.

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

7.3. Gerenciamento e execução do Projeto “TRF3 DE PORTAS ABERTAS”

Em 26 de outubro, esta Ouvidoria preparou a recepção dos alunos do curso de Direito da UNITOLEDO (Presidente Prudente-SP) a esta Corte, com apresentação de palestra e visita monitorada a dependências e Gabinetes deste Tribunal.

Tal projeto foi essencial para que o TRF-3 cumprisse a Meta 4 do CNJ, com vistas ao esclarecimento sobre as funções, atividades e órgãos do Poder Judiciário ao público externo.

A iniciativa já era adotada anteriormente pela Ouvidoria, e em 2011, para cumprimento da Meta 4, passou a fazer parte do Parte do Programa “Conhecendo a Justiça”, nos termos da RESOLUÇÃO Nº 262, de 17 de outubro de 2011, da Presidência deste Tribunal.

Trata-se de outra iniciativa de sucesso muito bem avaliada pelos alunos e professores visitantes.

7.4. 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 28 de novembro a 2 de dezembro de 2011.

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.



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO

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.

Sabemos que os resultados das pesquisas anteriores, ao serem apresentados ao Gabinete da Conciliação, coordenado também pelo Exmo. Desembargador Federal Dr. Antônio Cedenho, possibilitaram ações de melhorias nos eventos seguintes, motivo pelo qual os índices positivos obtidos com as pesquisas têm aumentado a cada ano.

7.5. 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.

7.6. 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.

7.7. Comunicação 100% eletrônica

Esta Ouvidoria se comunica com os demais setores da Justiça Federal de forma totalmente eletrônica, com foco na redução de custos e responsabilidade socioambiental.

7.8. Novo layout da Ouvidoria

Duas mudanças visuais merecem destaque: uma delas na disposição física do próprio Gabinete, com apoio da Divisão de Arquitetura e Engenharia, garantindo maior conforto e segurança tanto ao público que comparece à Ouvidoria, quanto aos próprios servidores.

Outra mudança importante foi na apresentação gráfica, com uma nova imagem, mais moderna e agradável ao público, para divulgação da Ouvidoria em cartazes e nos displays eletrônicos do TRF3.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO

ouvidoria
TRF3ª Região

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

ouvidoria

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

POR EMAIL:
ouvidoria@trf3.jus.br

POR TELEFONE:
(11)3012-1583

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



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO

7.9. Trabalho em conjunto com a Corregedoria

Uma das primeiras iniciativas do Exmo. Dr. Antonio Cedenho ao assumir esta Ouvidoria foi reunir-se com a então Corregedora Regional, Exma. Dra. Suzana Camargo, para estabelecer um plano de trabalho conjunto no caso de manifestações referentes à 1ª Instância. Com isso, pudemos reduzir a duplicidade de solicitações que chegavam a ambos os Gabinetes, bem como aumentar a porcentagem de atendimento, considerando-se o poder de sanção da Corregedoria.

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.

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

b. Recursos Humanos e Administração



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO

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

5) 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.

6) 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.

c. Gabinetes

7) 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 reiterações e a consequente intervenção do Ouvidor Geral.

e. Corregedoria Regional

8) 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.

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 reiterações e a consequente intervenção do Ouvidor Geral.

4) Promover aos servidores cursos de capacitação 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) Estipular periodicidade não superior a 05 dias para checagem e resposta aos e-mails enviados a cada Vara, evitando reiterações 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 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.

Neste período em que assumi a responsabilidade de coordenar um Gabinete com tão primordial função, procurei manter o bom trabalho que vinha sendo desenvolvido e aprimorar quaisquer aspectos em que se percebesse alguma dificuldade.

Vi, nesses meses como Ouvidor, a Missão apresentada no início deste trabalho ser cumprida, com uma atuação diligente em atenção às metas externas e internas, nos moldes da modernização e aprimoramento objetivados pelos órgãos gestores da Justiça Federal.

Graças à sinergia com as Egrégias Presidência e Corregedoria Regional do Tribunal Regional Federal da 3ª Região, 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.

ANTONIO CARLOS CEDENHO
DESEMBARGADOR FEDERAL OUVIDOR GERAL