



OUVIDORIA GERAL  
DA 3ª REGIÃO



**JUSTIÇA FEDERAL**  
**TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO**

**OUVIDORIA-GERAL**

**RELATÓRIO ANUAL**

**2020**

Ouvidor-Geral  
**Luiz Alberto de Souza Ribeiro**  
Desembargador Federal

Ouvidor-Geral Substituto  
**Valdeci dos Santos**  
Desembargador Federal

Assessora Administrativa  
**Silvia Senciales Sobreira Machado**

Supervisora da Seção de Serviço de Informação ao Cidadão  
**Rosimery Velozo Pimentel**

Equipe técnica  
Miriam Pedroso Galembeck  
Silvia Junqueira Marques Gabaldo

**Ouvidoria-Geral**

**Tribunal Regional Federal da 3ª Região**

<http://web.trf3.jus.br/Sistemasweb/ContatoOuvidoria>

[www.trf3.jus.br](http://www.trf3.jus.br)

Av. Paulista, n. 1842 - Torre Sul - 6º andar, CEP 01310-936, São Paulo - SP.  
(11) 3012-1583 e (11) 3012-1534

## SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO .....	5
2.	FORMA DE TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES.....	8
3.	DADOS ESTATÍSTICOS .....	8
•	QUADRO 1 - TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS .....	8
3.1.	QUADROS ANALÍTICOS .....	10
•	QUADRO 2 – ENCAMINHAMENTOS TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO .....	10
•	QUADRO 3 – ENCAMINHAMENTOS SEÇÃO JUDICIÁRIA DE SÃO PAULO .....	11
•	QUADRO 4 – ENCAMINHAMENTOS SEÇÃO JUDICIÁRIA MATO GROSSO DO SUL .....	12
•	QUADRO 5 – ENCAMINHAMENTOS JUIZADOS ESPECIAS E TURMAS RECURSAIS .....	13
•	QUADRO 6 – TOTAL DE SOLICITAÇÕES ATENDIDAS PELA JUSTIÇA FEDERAL DA 3ª REGIÃO EM 2020 .....	14
•	Gráfico 1 – Distribuição de manifestações por órgão/setores demandados – 2020.....	15
•	Gráfico 2 - Comparativo de expedientes por tipo de solicitação 2019 – 2020.....	16
•	Gráfico 3 - Distribuição de manifestação por tipo – 2020.....	18
4.	TEMPO DE RESPOSTA DOS SETORES DEMANDADOS .....	18
•	QUADRO 7 - ATENDIMENTOS DIRETOS DA OUVIDORIA-GERAL.....	19
•	Gráfico 4 - Distribuição das Respostas Diretas por canal de atendimento.....	19
•	QUADRO 8 – ATENDIMENTOS DIRETOS PELA OUVIDORIA-GERAL .....	20
5.	BOAS PRÁTICAS.....	21
•	QUADRO 9 - VOCÊ RESPONDE ESSE QUESTIONÁRIO COMO: .....	21
•	Gráfico 5 – Identificando o usuário.....	22
•	QUADRO 10 - O QUE SERÁ AVALIADO?.....	22
•	Gráfico 6 – Órgãos/Setores avaliados.....	23
•	QUADRO 11 - ATENDIMENTO PRESENCIAL GERAL (TODOS OS ÓRGÃOS DA JF3R) .....	23
•	QUADRO 12 - ATENDIMENTO POR TELEFONE GERAL (TODOS OS ÓRGÃOS DA JF3R) .....	23
•	QUADRO 13 - ATENDIMENTO POR E-MAIL GERAL (TODOS OS ÓRGÃOS DA JF3R) .....	24
•	QUADRO 14 - ATENDIMENTO POR WHATSAPP GERAL (TODOS OS ÓRGÃOS DA JF3R).....	24
•	QUADRO 15 - HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO PARA ATENDIMENTO AO PÚBLICO GERAL .....	24
•	QUADRO 16 - PONTUALIDADE NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS (AUDIÊNCIAS, SESSÕES DE JULGAMENTO ETC.) GERAL .....	24
•	QUADRO 17 - TEMPO DE TRAMITAÇÃO PROCESSUAL.....	25
•	QUADRO 18 - FACILIDADE NA UTILIZAÇÃO DA CONSULTA PROCESSUAL ELETRÔNICA.....	25
•	QUADRO 19 - FACILIDADE DO USO DOS SISTEMAS ELETRÔNICOS .....	25
•	QUADRO 20 - SUPORTE TÉCNICO SISTEMAS ELETRÔNICOS .....	25
•	QUADRO 21 - DISPONIBILIDADE DOS SISTEMAS.....	25
•	QUADRO 22 - AVALIAÇÃO DAS INSTALAÇÕES FÍSICAS – GERAL.....	26
•	QUADRO 23 – AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA-GERAL .....	26
6.	DIFICULDADES ENCONTRADAS.....	27
7.	PARTICIPAÇÕES EM EVENTOS E PALESTRAS EM 2020.....	28
8.	CONCLUSÃO .....	28

## Relatório Anual 2020

**Luiz Alberto de Souza Ribeiro**  
**Ouvidor-Geral da 3ª Região – TRF3**

### 1. INTRODUÇÃO

O presente relatório tem como objetivo apresentar os resultados e dados estatísticos obtidos pela Ouvidoria-Geral da Justiça Federal da 3ª Região no ano de 2020. Apresenta, ainda, informações quanto à estrutura e ao funcionamento deste órgão.

A Ouvidoria-Geral da Justiça Federal da 3ª Região foi criada por meio da Resolução nº 181, de 1º de setembro de 2008, da Presidência do TRF3.

O Desembargador Federal Luiz Alberto de Souza Ribeiro foi indicado para a Ouvidoria-Geral por meio do Ato n. 10, de 11 de março de 2020, da Presidência do TRF3, para o biênio 2020/2022. Neste ato, também, foi indicado o Desembargador Federal Valdeci dos Santos como substituto.

Em 30 de janeiro de 2020, a Declaração de Emergência em Saúde Pública de Importância Internacional pela Organização Mundial de Saúde, em decorrência da Infecção Humana pelo novo Coronavírus (COVID-19) e, logo após, em 04 de fevereiro de 2020 quando a Portaria n. 188/GM/MS declarou Emergência em Saúde Pública de Importância Nacional (ESPIN), teve início o maior desafio a ser enfrentado por todos no ano que há pouco se iniciara.

A grande dificuldade a ser encarada pelos gestores era o equilíbrio entre a preservação da saúde de magistrados, servidores, estagiários, terceirizados e jurisdicionados e a manutenção da prestação do serviço jurisdicional.

Dessa forma, foi editada a Portaria Conjunta PRES-CORE n. 1, de 12 de março de 2020.

A princípio, foi facultado a magistrados e servidores que se sentissem mais expostos ao risco de contaminação do novo Coronavírus (COVID-19), a realização de trabalho remoto. Também foram suspensas as perícias médicas de magistrados e servidores, as perícias médicas judiciais e a realização de eventos comemorativos e culturais. O prazo previsto para vigência das medidas adotadas foi de 14 dias.

Vale lembrar aqui, que em 17 de março teriam início as atividades do projeto *TRF3 de Portas Abertas – Para Uma Visão Cidadã* para o ano de 2020.

O projeto prevê Visitas Técnicas Monitoradas que principiam na Primeira Instância, onde os participantes conhecem as instalações físicas e a rotina de trabalho de magistrados e servidores. Após, os visitantes são recepcionados no prédio do TRF3, onde assistem aos vídeos institucionais e ao vídeo de um julgamento criminal.

O programa é finalizado com uma palestra proferida por Magistrado e/ou servidor acerca da Magistratura e demais carreiras do Judiciário.

A visita pode acontecer, ainda, em outros fóruns de justiça como, por exemplo, os JEFs e as Turmas Recursais.

Como forma de enfrentamento à crise causada pelo novo Coronavírus, que se agravava, foi editada a Portaria Conjunta PRES/CORE n. 2, de 16 de Março de 2020.

O novo ato normativo suspendeu os prazos processuais e o atendimento ao público e possibilitou a realização de trabalho remoto a todos os magistrados e servidores.

Em julho, foi editada a Portaria Conjunta PRES/CORE n. 10, de 03 de Julho de 2020, que determinou o restabelecimento das atividades presenciais no âmbito da Justiça Federal da 3ª Região a partir do dia 27. Contudo, prorrogou o trabalho remoto extraordinário a magistrados e servidores até o dia 30 de outubro.

Por fim, em razão do aumento da disseminação da doença e, diante dos excelentes resultados obtidos com o desenvolvimento das atividades da Justiça Federal da 3ª Região de forma remota, conforme amplamente divulgado pela Presidência desta Corte, foi publicada a Portaria Conjunta PRES/CORE n. 13, de 01 de Dezembro de 2020, que prorrogou até 28 de fevereiro de 2021 a disciplina do retorno gradual às atividades presenciais estabelecida pela Portaria Conjunta n. 10/2020.

Em fevereiro, foi criado, por meio da Resolução PRES n. 336, de 29 de Fevereiro de 2020, o Centro de Memória do Tribunal Regional Federal da 3ª Região, com o propósito de preservar, organizar e disponibilizar o acervo histórico da Justiça Federal para os pesquisadores e para a sociedade em geral. O centro possui, dentre suas finalidades, a realização de programação de eventos que caracterizem o espaço como promotor do saber jurídico.

De acordo com o artigo 10 da Resolução citada, a visita ao Centro de Memória passou a fazer parte do projeto *TRF3 de Portas Abertas – Para Uma Visão Cidadã*.

No mês de junho, visando à eliminação da possibilidade de dúvidas e conflitos na interpretação da competência da Ouvidoria-Geral, em razão da existência de mais de um ato normativo e, ainda, com o propósito de incluir o Serviço de Informação ao Cidadão dentre as atribuições da unidade e de proceder à supressão da proibição de recebimento de denúncias anônimas, foi editada a Resolução CATRF3R n. 106, de 24.06.2020.

O novo ato normativo consolidou as normas acerca da Ouvidoria-Geral e revogou a Resolução CATRF3R n. 42/2017 que, até então, estabelecia as atribuições do referido órgão.

O artigo 7º da Resolução CATRF3R n. 106 traz as inovações de maior relevância quanto às atribuições da Ouvidoria-Geral.

No que diz respeito à autorização para recebimento de denúncia anônima, a Resolução CATRF3R n. 106 acolheu sugestão contida na Instrução Normativa n. 4884101, de 26.06.2019, desta Ouvidoria-Geral que assim prescreveu:

**Art. 1º** *As denúncias anônimas retratando situação de potencial ilicitude disciplinar e/ou penal serão recebidas pela Ouvidoria-Geral e, ato contínuo, submetidas ao órgão competente para que este averigue sumariamente, com prudência e discricção, os fatos nelas retratados, com o objetivo de conferir-lhes verossimilhança a fim de permitir ulterior instauração, se o caso, de sindicância, de processo administrativo disciplinar e/ou de procedimento investigativo criminal.*

---

Outra alteração significativa trazida pelo artigo 7º encontra-se estampada no inciso III.

Vejamos:

*Art. 7.º Não serão recebidos pela Ouvidoria-Geral, sendo devolvidas ao remetente, com a devida justificativa:*

*(...)*

*III – Notícias de fatos que constituam infração administrativa, tendo em vista as competências legais dos órgãos administrativos com poderes correccionais.*

---

O Ouvidor-Geral, ao ser consultado a respeito da minuta da Resolução CATRF3R n. 106, apresentou proposta de inclusão do inciso III, acima referido, considerando que à Ouvidoria não cabe a atribuição de apuração de infrações administrativas, tendo em vista a competência dos órgãos públicos legalmente previstos para este fim, como a Diretoria do Foro, a Presidência do Tribunal, as Corregedorias e o Conselho Nacional de Justiça.

A Resolução PRES n. 371, de 27 de Agosto de 2020 foi mais um ato normativo que teve impacto nos trabalhos da Ouvidoria-Geral no ano de 2020.

A referida norma criou, no âmbito da Justiça Federal da 3ª Região, a Política Institucional de Desburocratização e Dinamização Procedimental, cujo objetivo é a promoção e a racionalização dos processos de trabalho, a concretização dos princípios de eficiência e celeridade e o aprimoramento da transparência nos serviços prestados pela Justiça Federal da 3ª Região.

O artigo 5º da Resolução PRES n. 371, assim prevê:

*Art. 5.º A Ouvidoria-Geral da Justiça Federal da 3.ª Região, ao receber informações, sugestões, reclamações ou denúncias relacionadas à avaliação da desburocratização e simplificação de procedimentos e serviços, deverá registrá-las por tipo de manifestação e encaminhá-las à Corregedoria-Regional da Justiça Federal da 3.ª Região e à Presidência do Tribunal, resguardado o sigilo do demandante e do órgão objeto da demanda, quando se tratar de denúncia ou reclamação.*

A fim de dar cumprimento ao citado regramento, foi acrescido ao tipo “Sugestão”, o subtipo “Desburocratização JF3R”.

Ainda no que diz respeito aos tipos de expediente, vale ressaltar a criação de dois novos tipos de manifestação, em atenção ao disposto no item 2 do Despacho GABPRES 5863471, contido no expediente SEI n. 0004244-08.2020.4.03.8000, que tratou da realização, pelo Conselho Nacional de Justiça, da inspeção para verificação do funcionamento dos setores administrativos e judiciais do TRF3, ocorrida entre os dias 4 e 7 de maio de 2020.

A Presidência do TRF3, considerando as recomendações abarcadas no relatório apresentado ao final da inspeção, assim determinou à Ouvidoria-Geral:

*Estruturar o recebimento de representações/reclamações contra desembargadores, na forma da Resolução CNJ n. 135/2011, atuando como “representação por excesso de prazo” as reclamações formuladas em desfavor de magistrados que versem sobre*

*morosidade ou excesso de prazo na tramitação processual e como reclamação disciplinar/pedido de providências de natureza disciplinar aquelas que se refiram à imputação de faltas funcionais.*

---

A partir do mês de junho, foram criados os tipos “Representação por Excesso de Prazo” e Reclamação Disciplinar/Pedido de Providências de Natureza Disciplinar”.

Dessa forma, as solicitações com conteúdo previsto na Resolução n. 135/2011, do CNJ, foram autuadas por esta Ouvidoria-Geral e, após, encaminhadas à Presidência do TRF3 para providências.

## **2. FORMA DE TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES**

As demandas recebidas são submetidas à triagem e podem ser tratadas de 2 formas:

- I. Resposta Direta que tem o objetivo de desonerar os setores demandados, já sobrecarregados, para que possam se dedicar à entrega da prestação jurisdicional de forma mais ágil e eficiente. Dúvidas, pedidos de informação processual, informações acerca de assuntos não relacionados ao andamento processual, contudo, pertinentes aos serviços colocados à disposição do cidadão pelo Judiciário Federal da 3.ª Região e demais questionamentos passíveis de resposta por meio de consulta ao Sistema de Informação Processual ou com base no repositório de perguntas frequentes já respondidas pelos órgãos e setores competentes comportam o envio de resposta diretamente pela Ouvidoria-Geral;
- II. As solicitações que não se encontram dentre aquelas passíveis de resposta direta são encaminhadas aos setores competentes para esclarecimento de dúvidas ou prestação da informação requerida. O encaminhamento ao setor competente é cabível apenas nos casos de recebimento pelo formulário eletrônico/*e-mail*.

No ano de 2020, as respostas diretas representaram 80% das solicitações recebidas pelos diversos canais de atendimento disponibilizados. Vale dizer que, das 17.749 manifestações, apenas 3.555 solicitações foram encaminhadas aos órgãos demandados.

## **3. DADOS ESTATÍSTICOS**

- **Quadro 1 - Total de Manifestações Recebidas**

<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>10.205</b>	<b>17.749</b>

Abaixo a distribuição das manifestações recebidas por canal de atendimento.

## **ANO de 2019**

**6.981** Manifestações recebidas pelo formulário eletrônico/*e-mail*:

**1.662** Atendimentos telefônicos.

**67** Atendimentos presenciais.

**1.495** Atendimentos por meio de *WhatsApp*.

**TOTAL - 10.205** manifestações.

## **ANO de 2020**

**11.162** Manifestações recebidas pelo formulário eletrônico/*e-mail*:

**685** Atendimentos telefônicos.

**10** Atendimentos presenciais.

**5.892** Atendimentos por meio de *WhatsApp*.

**TOTAL – 17.749** manifestações.

Os números refletem a situação da Justiça Federal da 3ª Região no ano de 2020.

O anúncio do pagamento do chamado auxílio emergencial, pelo governo federal, fez as demandas nos Juizados Especiais Federais crescerem exponencialmente. O cidadão que, após cadastramento para recebimento do benefício junto aos órgãos administrativos competentes não obteve sucesso em seu pedido, no mais das vezes, recorreu ao Judiciário Federal.

A Ouvidoria-Geral que, neste momento, já realizava o atendimento de forma remota, foi demandada fortemente por meio do formulário eletrônico e do *WhatsApp*.

Os atendimentos por meio de formulário eletrônico cresceram 37% em relação ao ano de 2019, enquanto que através do *WhatsApp*, o aumento foi de 395% em comparação ao ano anterior.

### 3.1. QUADROS ANALÍTICOS

- **Quadro 2 – Encaminhamentos TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO**

Tipos de Solicitações	Solicitações Registradas		Atendidas		(%) Atendimento		Aguardando Resposta	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Reclamações	521	411	513	409	98%	100%	8	2
Dúvidas	133	170	133	166	100%	98%	0	4
Outros	54	0	54	0	100%	100%	0	0
Informação Processual	112	147	110	144	98%	98%	2	3
Elogios	6	3	6	3	100%	100%	0	0
Pedidos de Preferência	57	81	56	80	98%	99%	1	1
Pedidos de Informação	110	130	110	129	100%	99%	0	1
Sugestões	28	17	28	17	100%	100%	0	0
Lei da informação	8	13	8	11	100%	85%	0	2
Denúncias	8	7	7	7	88%	100%	1	0
Solicitação de documentos	12	15	12	15	100%	100%	0	0
Representação por excesso de prazo	-	116	-	91	-	78%	0	25
<b>TOTAL</b>	<b>1.049</b>	<b>1.110</b>	<b>1.037</b>	<b>1.072</b>	<b>99%</b>	<b>97%</b>	<b>12</b>	<b>38</b>

Na esteira do acima comentado, percebe-se que o número de manifestações endereçadas aos setores/gabinetes do TRF3 manteve-se praticamente inalterado.

• **Quadro 3 – Encaminhamentos SEÇÃO JUDICIÁRIA DE SÃO PAULO**

Tipos de Solicitações	Solicitações Registradas		Atendidas		(%) Atendimento		Aguardando Resposta	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Reclamações	604	582	596	574	99%	99%	4	8
Dúvidas	51	36	50	36	98%	100%	0	1
Outros	25	0	25	0	100%	100%	0	0
Informação Processual	50	82	47	82	94%	100%	0	3
Pedidos de Informação	35	37	35	37	100%	100%	0	0
Elogios	15	14	15	14	100%	100%	0	0
Pedidos de Preferência	23	57	22	57	96%	100%	0	1
Sugestões	6	0	6	0	100%	100%	0	0
Lei da informação	1	3	1	3	100%	100%	0	0
Denúncias	14	6	14	6	100%	100%	0	0
Solicitação de documentos	3	7	3	7	100%	100%	0	0
Representação por excesso de prazo	-	2	-	2	-	100%	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>824</b>	<b>826</b>	<b>811</b>	<b>818</b>	<b>98%</b>	<b>99%</b>	<b>4</b>	<b>13</b>

A mesma observação vale para os setores demandados no âmbito da Justiça Federal de São Paulo, com exceção dos pedidos de preferência que duplicaram.

Pode-se dizer que o aumento deste tipo de solicitação se deu em razão da necessidade dos autores, preponderantemente nas ações previdenciárias, obterem um provimento jurisdicional, já que grande parte deles teve sua renda reduzida ou até mesmo excluída no período de interrupção da atividade econômica causado pela pandemia.

• **Quadro 4 – Encaminhamentos SEÇÃO JUDICIÁRIA MATO GROSSO DO SUL**

Tipos de Solicitações	Solicitações Registradas		Atendidas		(% Atendimento)		Aguardando Resposta	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Reclamações	124	116	122	114	98%	98%	0	2
Dúvidas	6	5	6	5	100%	100%	0	0
Outros	4	0	4	0	100%	100%	0	0
Informação Processual	11	18	11	18	100%	100%	0	0
Pedidos de Informação	16	5	16	5	100%	100%	0	0
Elogios	4	4	4	4	100%	100%	0	0
Pedidos de Preferência	6	14	6	14	100%	100%	0	0
Sugestões	1	0	1	0	100%	100%	0	0
Lei da informação	1	0	1	0	100%	100%	0	0
Denúncias	3	0	3	0	100%	100%	0	0
Solicitação de documentos	1	0	1	0	100%	100%	0	0
Representação por excesso de prazo	-	0	-	0	-	-	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>177</b>	<b>162</b>	<b>175</b>	<b>160</b>	<b>99%</b>	<b>99%</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

Percebemos movimento idêntico na Seção Judiciária de Mato Grosso do Sul, com a duplicação do número de pedidos de preferência.

• **Quadro 5 – Encaminhamentos JUIZADOS ESPECIAS E TURMAS RECURSAIS**

Tipos de Solicitações	Solicitações Registradas		Atendidas		(%) Atendimento		Aguardando Resposta	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Reclamações	1130	972	1126	929	100%	96%	4	43
Dúvidas	61	20	60	20	98%	100%	1	0
Outros	11	0	11	0	100%	100%	0	0
Informação Processual	185	276	185	258	100%	93%	0	18
Pedidos de Informação	25	10	25	10	100%	100%	0	0
Elogios	21	24	21	24	100%	100%	0	0
Pedidos de Preferência	82	148	82	140	100%	95%	0	8
Sugestões	5	3	5	3	100%	100%	0	0
Lei da informação	0	0	0	0	100%	100%	0	0
Denúncias	7	2	7	2	100%	100%	0	0
Solicitação de documentos	1	1	1	1	100%	100%	0	0
Representação por excesso de prazo	-	1	-	1	-	100%	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1528</b>	<b>1457</b>	<b>1523</b>	<b>1388</b>	<b>100%</b>	<b>95%</b>	<b>5</b>	<b>69</b>

Nos Juizados o maior crescimento ocorreu também nos pedidos de preferência e um aumento considerável nos pedidos de informação processual, devido aos encaminhamentos relacionados aos processos de auxílio emergencial.

• **Quadro 6 – Total de solicitações atendidas pela Justiça Federal da 3ª Região em 2020**

Tipos de Solicitações	Solicitações Registradas		Atendidas		(%) Atendimento		Aguardando Resposta	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Reclamações	3460	4157	3438	4102	99,4%	98,7%	22	55
Dúvidas	708	3077	706	3073	99,7%	99,9%	2	4
Outros (outros tribunais, assessoramento jurídico)	721	1619	721	1619	100%	100%	0	0
Informação Processual	1128	4600	1123	4579	99,6%	99,5%	5	21
Elogios	62	65	62	65	100%	100%	0	0
Pedidos de Preferência	350	583	348	574	99,4%	98,5%	1	1
Pedidos de Informação	414	3419	413	3.418	99,8%	100,0%	1	9
Sugestões	44	34	44	34	100%	100%	0	0
Lei da informação	10	20	10	18	100%	90%	0	2
Denúncias	67	27	66	27	99%	100%	1	0
Representação por excesso de prazo	-	119	-	94	-	79%	0	25
Solicitação de documentos	17	29	-	29	-	100,0%	0	0
<b>TOTAL</b>								
	<b>Solicitações Registradas</b>		<b>Atendidas</b>		<b>(%) Atendimento</b>		<b>Aguardando Resposta</b>	
	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Solicitações	6.981	17.749	6.931	17.632	99,3%	99,3%	32	117
<b>Solicitações+ atendimentos</b>	<b>10.205</b>	<b>17.749</b>	<b>10.155</b>	<b>17.632</b>	<b>99,5%</b>	<b>99,3%</b>	<b>17</b>	<b>117</b>

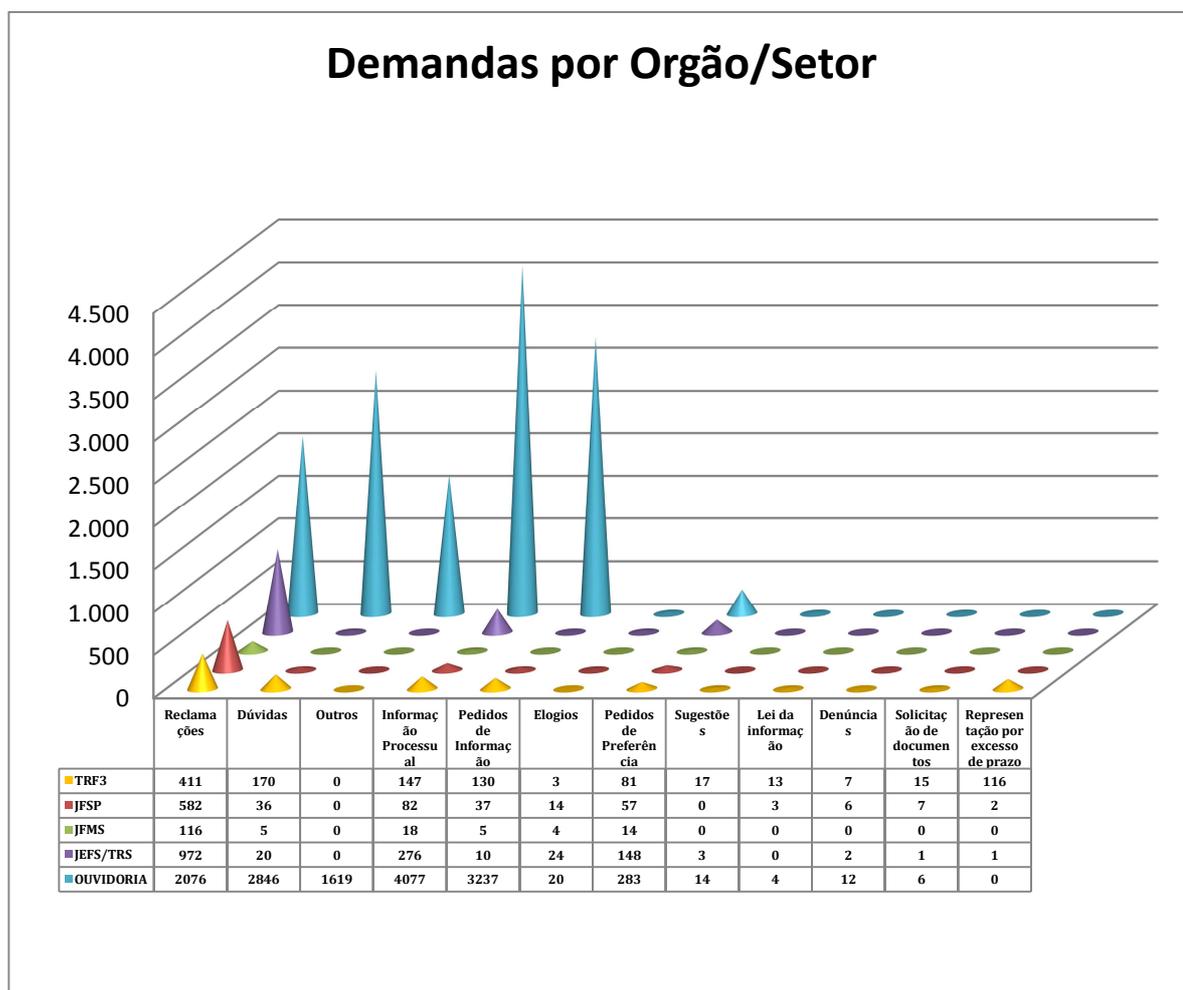
No total de solicitações atendidas pela Justiça Federal, no qual se inclui o atendimento direto pela Ouvidoria-Geral, é onde se percebe a explosão dos tipos “Dúvidas”, “Informação Processual” e “Pedido de Informação”, sobre os quais comentaremos mais adiante.

Dos quadros comparativos de demandas classificadas por tipo é possível, também, extrair o índice de conclusão em cada período.

Convém salientar que a Ouvidoria-Geral da 3ª Região manteve índices extremamente satisfatórios de atendimento e solução das manifestações, encerrando o exercício de 2020 com uma média de 99,3% de demandas concluídas.

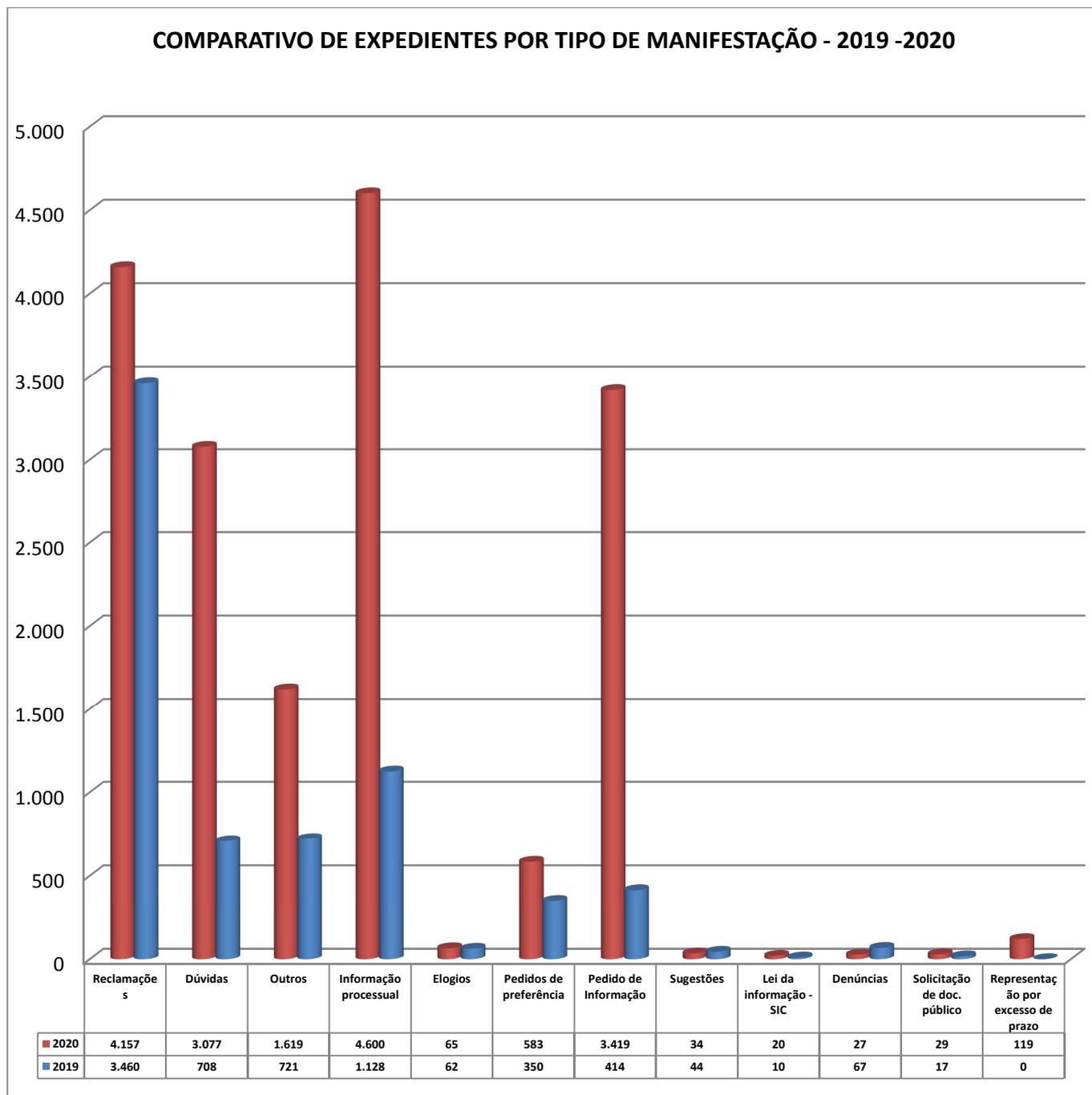
Cumpra observar que das 117 solicitações pendentes de conclusão, 81% foram recebidas em dezembro de 2020, ou seja, ainda encontravam-se dentro do prazo para resposta quando da compilação dos dados.

• **Gráfico 1 – Distribuição de manifestações por órgão/setores demandados – 2020**



Pela análise do gráfico acima, é possível perceber que, a exemplo do ocorrido no ano de 2019, a Ouvidoria-Geral teve atuação efetiva na resposta às demandas, cujo número de atendimentos realizados diretamente por este órgão supera em muito o número de encaminhamentos, representando 80% do total, desonerando, significativamente, os setores demandados.

- Gráfico 2 - Comparativo de expedientes por tipo de solicitação 2019 – 2020.



No ano de 2020, ao contrário do ocorrido nos anos anteriores, a manifestação do tipo “Pedido de Informação” foi a que apresentou maior crescimento, saltando para 3.419 contra 414 no ano de 2019.

Verifica-se, mais uma vez, que a busca pela prestação jurisdicional, cujo objeto era o pagamento do auxílio emergencial, foi responsável pelo elevado número de pedidos de informação.

As ações judiciais que pretendiam o recebimento do auxílio, em sua grande maioria, foram iniciadas sem o auxílio de um profissional, levando as partes a se socorrerem da Ouvidoria-Geral em busca de informações a respeito do procedimento.

Podemos perceber que, as reclamações que, costumeiramente, superavam os demais tipos de manifestações, tiveram aumento pouco significativo neste período em comparação com o crescimento do total de solicitações.

Pelo gráfico acima, nota-se, também, que o tipo “Dúvidas” teve elevação de 334% no ano de 2020. Neste tipo estão incluídas as solicitações a respeito do funcionamento do Serviço de Atermação Online (SAO), utilizado pelas partes não representadas por advogados para manifestações e envio de documentos no processo.

A Ouvidoria-Geral, também neste tipo de manifestação, teve papel relevante, orientando o cidadão na utilização do serviço, evitando, assim, o excessivo encaminhamento de dúvidas ao setor responsável, já bastante sobrecarregado.

Surpreendentemente, as manifestações classificadas como “Outros”, as quais englobam pedidos de assessoria jurídica, pedidos relacionados a outros tribunais e demandas fora da competência desta Justiça Federal da 3ª Região, sofreram elevação de aproximadamente 130%.

Nota-se que os requerentes do auxílio emergencial de todos os estados do Brasil, no afã de buscar solução para os casos de indeferimento do auxílio emergencial na esfera administrativa, encaminharam suas dúvidas para esta Ouvidoria-Geral, sem levar em conta a competência da Justiça Federal da 3ª Região. No mais das vezes, também houve confusão entre órgãos administrativos e a Justiça Federal.

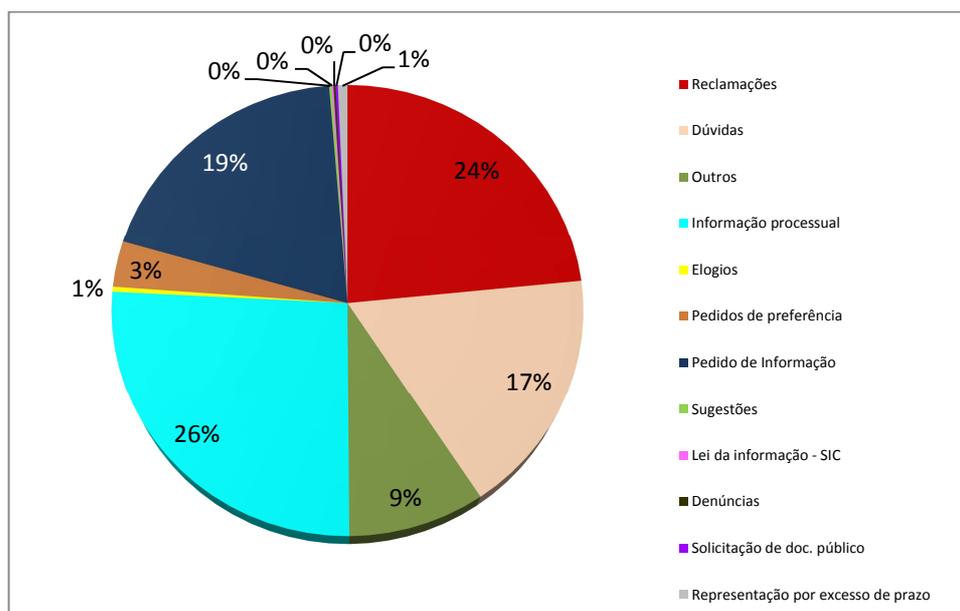
Aos “Pedidos de Informação” e “Dúvidas”, seguiram-se as “Informações de Andamento Processual”.

É possível afirmar que grande parte dos autores, não representados por advogados, que buscaram a Ouvidoria-Geral, no intuito de obter as informações iniciais e esclarecer dúvidas, voltaram a questionar os atos e decisões proferidas em seus processos, a fim de compreender o andamento processual.

O incremento deste tipo de manifestação foi da ordem de 315%. Mais uma vez, a Ouvidoria-Geral reafirmou seu papel, com o propósito de reduzir o volume de encaminhamentos aos órgãos processantes.

Cabe aqui destacar que, na página da Ouvidoria-Geral encontra-se disponibilizada planilha (<https://www.trf3.jus.br/ouvidoria-geral-da-justica-federal-da-3a-regiao/estatisticas/>), com informações detalhadas a respeito de cada tipo de manifestação, possibilitando aos interessados a obtenção de dados quanto ao canal de atendimento, tipo de manifestação, setor demandado e mês de referência.

- **Gráfico 3 - Distribuição de manifestação por tipo – 2020**



#### 4. TEMPO DE RESPOSTA DOS SETORES DEMANDADOS

O Sistema Eletrônico (SEI), utilizado para o recebimento dos formulários, permite aferir o tempo de duração de uma demanda, desde o momento em que é recebida ou gerada, até sua conclusão, com a providência do setor competente ou a resposta direta pela Ouvidoria-Geral.

Segundo o artigo 4º da Resolução CATRF3R n. 106, de 24.06.2020, o prazo para resposta direta é de 05 dias, já para as respostas que sejam solicitadas a outros setores o prazo máximo poderá chegar a 30 dias, com possibilidade de prorrogação se devidamente justificado pelo setor demandado.

**Em 2019, o tempo médio de resposta foi de 1d, 4h, 5 min.**

**Em 2020, o tempo médio de respostas foi de 2 dias**

O sutil aumento do tempo médio de resposta pode ser atribuído ao extraordinário volume de manifestações recebidas pelo formulário eletrônico. Ainda assim, a média ficou abaixo do estabelecido no ato normativo. Podemos afirmar que, o tempo de resposta reduzido, se deve ao fato de as manifestações terem sido, em sua maioria, respondidas diretamente pela Ouvidoria-Geral.

Dessa forma, pode-se concluir que este órgão vem cumprindo com eficiência seu papel de prestar informações e esclarecimentos de maneira célere e objetiva.

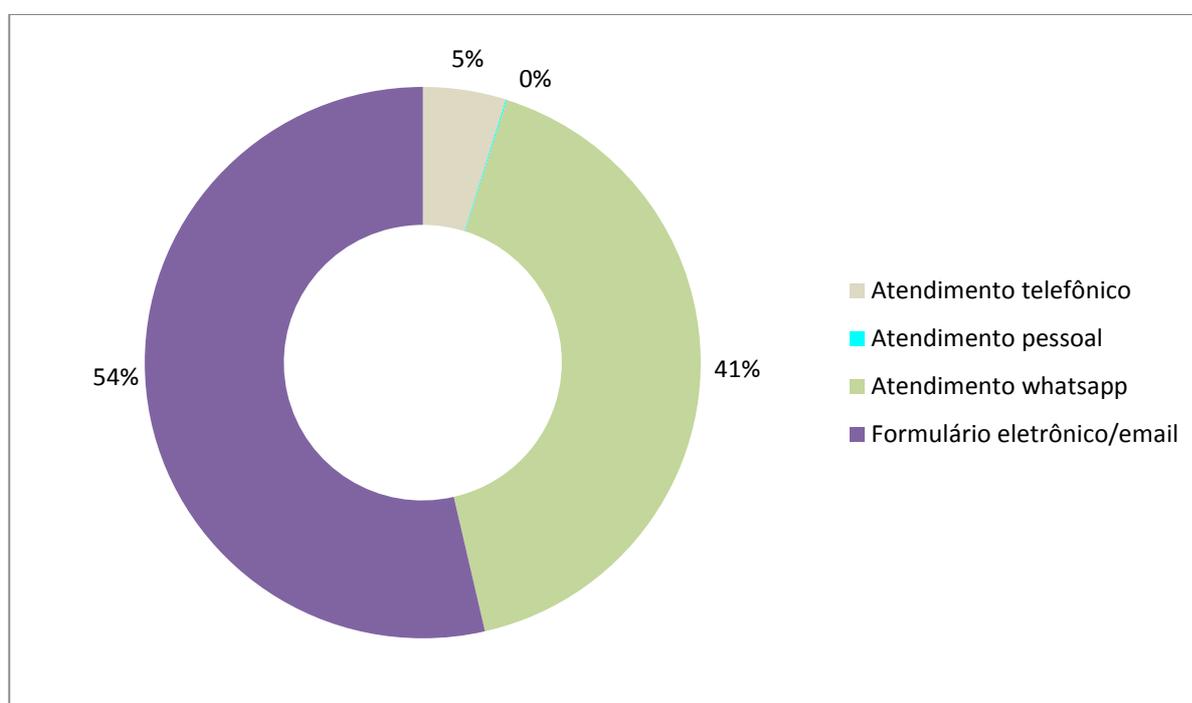
- **Quadro 7 - atendimentos diretos da Ouvidoria-Geral**

<b>Demandas da Ouvidoria-Geral por Canal</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Resposta Direta - Formulário eletrônico SIC	<b>3.400</b>	<b>7.607</b>
Atendimentos telefônicos	<b>1.662</b>	<b>685</b>
Atendimentos <i>WhatsApp</i>	<b>1.495</b>	<b>5.892</b>
Atendimentos pessoais	<b>67</b>	<b>10</b>
<b>Total</b>	<b>6.624</b>	<b>14.194</b>

O quadro acima mostra os atendimentos realizados pela Ouvidoria-Geral de forma direta, sem a necessidade de encaminhamento, considerando todos os canais disponíveis.

Conforme mencionado anteriormente, o número de atendimentos realizados por meio do *WhatsApp* cresceu 395% em relação ao ano anterior, indicando o maior interesse do usuário por este canal de comunicação.

- **Gráfico 4 - Distribuição das Respostas Diretas por canal de atendimento**



A despeito da relevante elevação na utilização do *WhatsApp*, as demandas recebidas eletronicamente continuam responsável pelo maior volume de manifestações, correspondendo a 54% dos atendimentos realizados diretamente pela Ouvidoria-Geral.

O quadro a seguir revela o número de cada tipo de manifestação respondida por esta Ouvidoria-Geral da Justiça Federal da 3ª Região..

• **Quadro 8 – Atendimentos diretos pela Ouvidoria-Geral**

Tipos de Solicitações	Solicitações Registradas		Atendidas		(%) Atendimento		Aguardando Resposta	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Reclamações	1081	2076	1081	2076	100%	100%	0	0
Dúvidas	457	2846	457	2846	100%	100%	0	0
Outros (outros tribunais, assessoramento jurídico)	627	1619	627	1619	100%	100%	0	0
Informação Processual	770	4077	770	4077	100%	100%	0	0
Elogios	16	20	16	20	100%	100%	0	0
Pedidos de Preferência	182	283	182	283	100%	100%	0	0
Pedidos de Informação	228	3237	228	3237	100%	100%	0	0
Sugestões	4	14	4	14	100%	100%	0	0
Lei da informação	0	4	0	4	100%	100%	0	0
Denúncias	35	12	35	12	100%	100%	0	0
Solicitação de documentos	0	6	0	6	100%	100%	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>3400</b>	<b>14194</b>	<b>3400</b>	<b>14194</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Atendimento telefônico	1662	-	1662	-	100%	100%	0	0
Atendimento pessoal	67	-	67	-	100%	100%	0	0
Atendimento whatsapp	1495	-	1495	-	100%	100%	0	0

A exemplo do comentado no gráfico 2 e, pelas mesmas razões apontadas, também as Respostas Diretas refletiram um aumento significativo dos tipos de manifestação classificados como: “Pedido Informação”, “Dúvidas”, Informação Processual” e “Outros”.

Contudo o destaque esta no salto do total de atendimentos fornecido pela Ouvidoria-Geral em 2020, que apresentou um crescimento acima do dobro saído de 6.624 em 2019, para 14.194 em 2020. Vale lembrar que até 2019 os atendimentos fornecidos por telefone, pessoalmente e por *WhatsApp*, ainda não eram classificados por tipo, por esse motivo constam em separado na tabela.

## 5. BOAS PRÁTICAS

Atualização do Formulário de *Pesquisa de Satisfação do Usuário* dos serviços prestados pelo Judiciário Federal da 3.ª Região

No segundo semestre de 2020, o gerenciamento da *Pesquisa de Satisfação do Usuário* passou a ser atribuição, exclusivamente, da Ouvidoria-Geral, antes compartilhada com a Assessoria de Desenvolvimento Estratégico.

A fim de atender à necessidade de avaliação específica dos serviços prestados pela Ouvidoria-Geral, foi realizada a atualização do formulário disponível no site <https://www.trf3.jus.br/ouvidoria-geral/> ou pelo link PESQUISA DE SATISFAÇÃO, com a inclusão deste setor dentre as opções a serem avaliadas.

O objetivo da pesquisa, que atende à Lei nº 13.460, de 26.06.2017, é buscar resultados que promovam o aumento da satisfação em relação aos serviços prestados pela Justiça Federal da 3.ª Região.

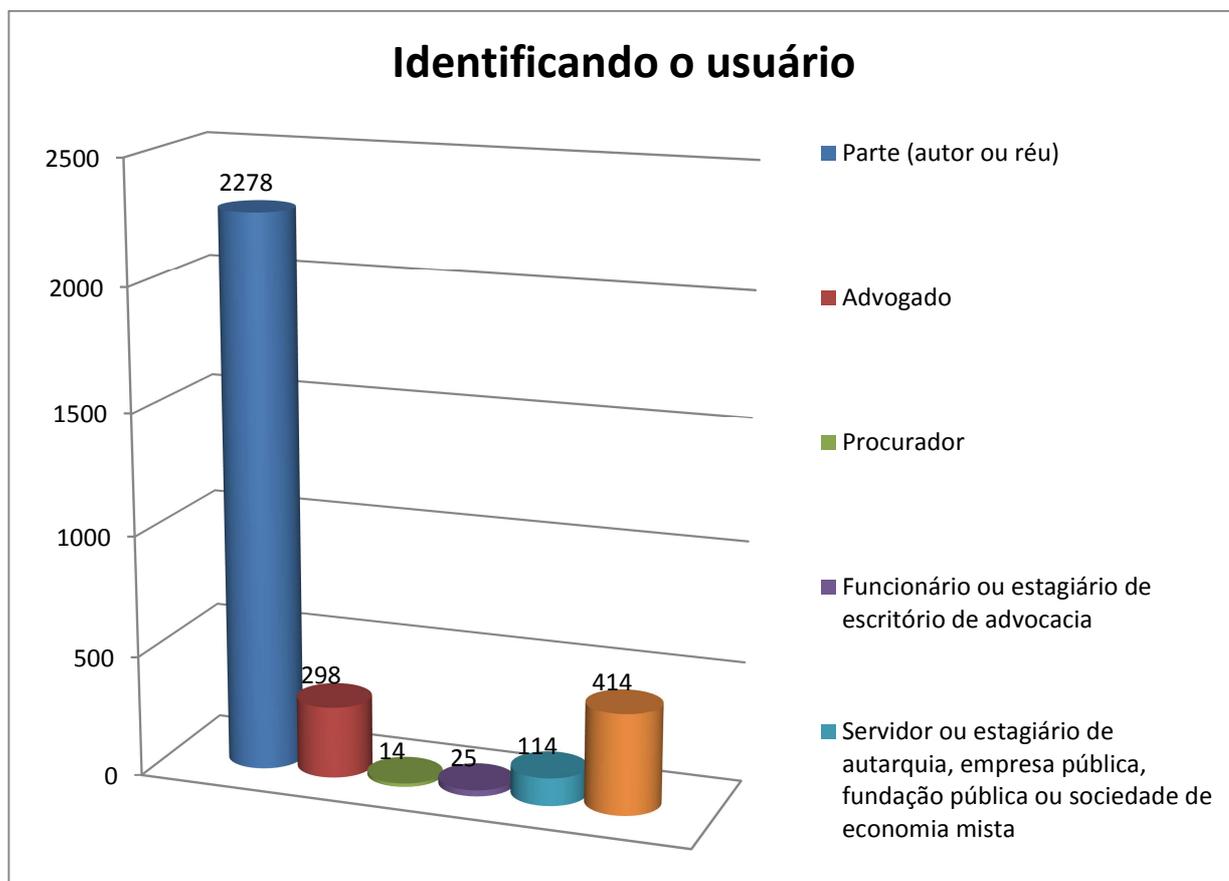
Os dados abaixo foram extraídos das 3143 respostas recebidas na Ouvidoria-Geral no período avaliado.

**Observação:** A partir do quadro 11, foram consideradas apenas as respostas válidas para cada questão, vale lembrar que as respostas são facultativas.

### • Quadro 9 - Você responde esse questionário como:

Resposta	Contagem	Porcentagem
Parte (autor ou réu)	2278	72,48%
Advogado	298	9,48%
Procurador	14	0,45%
Funcionário ou estagiário de escritório de advocacia	25	0,80%
Servidor ou estagiário de autarquia, empresa pública, fundação pública ou sociedade de economia mista	114	3,63%
Outros	414	13,17%
Total	3143	

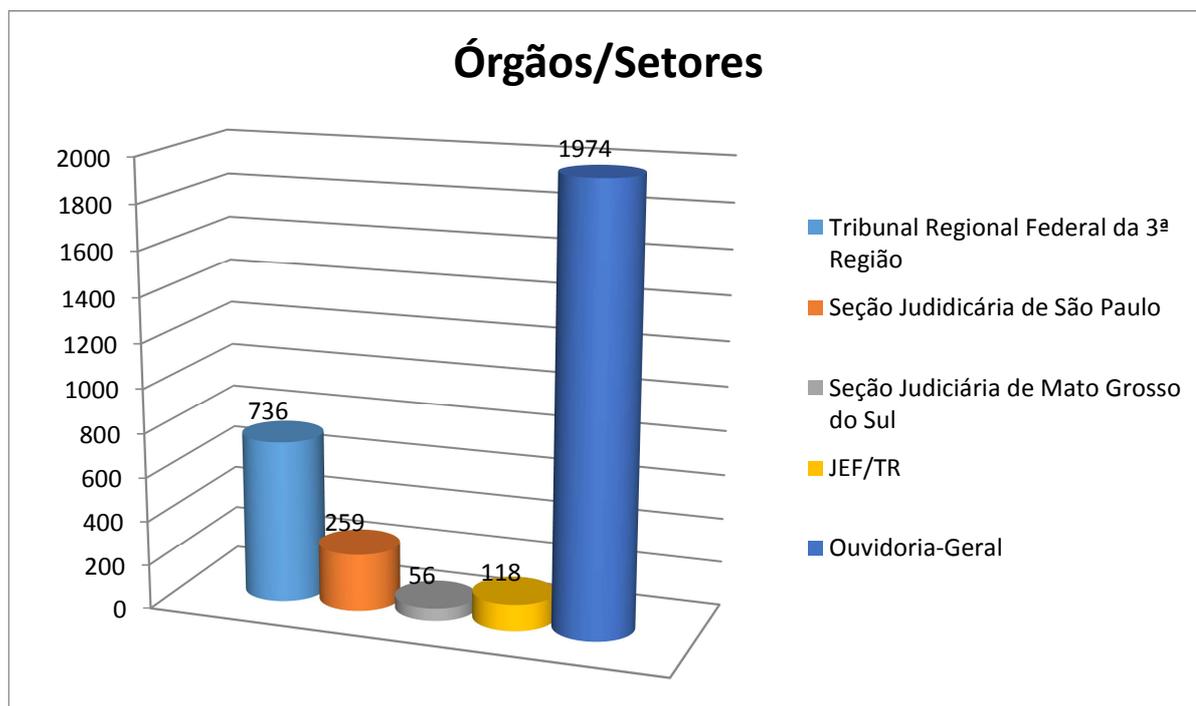
- **Gráfico 5 – Identificando o usuário**



- **Quadro 10 - O que será avaliado?**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Tribunal Regional Federal da 3. <sup>a</sup> Região	736	23,42%
Seção Judiciária de São Paulo	259	8,24%
Seção Judiciária de Mato Grosso do Sul	56	1,78%
JEF/TR	118	3,75%
Ouvidoria-Geral	1974	62,81%
<b>Total</b>	<b>3143</b>	

- Gráfico 6 – Órgãos/Setores avaliados



- Quadro 11 - Atendimento presencial geral (todos os órgãos da JF3R)

Avaliação	Contagem	Porcentagem
Ruim	128	16,28%
Regular	134	17,04%
Bom	205	26,08%
Ótimo	319	40,59%
<b>Total</b>	<b>786</b>	

- Quadro 12 - Atendimento por telefone geral (todos os órgãos da JF3R)

Avaliação	Contagem	Porcentagem
Ruim	177	25,68%
Regular	116	16,83%
Bom	175	25,39%
Ótimo	221	32,08%
<b>Total</b>	<b>689</b>	

- **Quadro 13 - Atendimento por e-mail geral (todos os órgãos da JF3R)**

Avaliação	Contagem	Porcentagem
Ruim	144	17,08%
Regular	113	13,40%
Bom	183	21,71%
Ótimo	403	47,81%
<b>Total</b>	<b>843</b>	

- **Quadro 14 - Atendimento por WhatsApp geral (todos os órgãos da JF3R)**

Avaliação	Contagem	Porcentagem
Ruim	128	8,39%
Regular	71	4,65%
Bom	266	17,43%
Ótimo	1061	69,53%
<b>Total</b>	<b>1526</b>	

*OBS: O número de órgãos da JF3R que disponibiliza este canal de atendimento é bastante reduzido.*

- **Quadro 15 - Horário de funcionamento para atendimento ao público geral**

Avaliação	Contagem	Porcentagem
Ruim	90	10,09%
Regular	132	14,80%
Bom	313	35,09%
Ótimo	357	40,02%
<b>Total</b>	<b>892</b>	

- **Quadro 16 - Pontualidade na prestação dos serviços (audiências, sessões de julgamento etc.) geral**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ruim	233	26,84%
Regular	131	15,09%
Bom	192	22,12%
Ótimo	312	35,94%
<b>Total</b>	<b>868</b>	

- **Quadro 17 - Tempo de tramitação processual**

Resposta	Contagem	Percentagem
Ruim	367	58,72%
Regular	72	11,52%
Bom	71	11,36%
Ótimo	115	18,40%
<b>Total</b>	<b>625</b>	

- **Quadro 18 - Facilidade na utilização da consulta processual eletrônica**

Resposta	Contagem	Percentagem
Ruim	90	15,82%
Regular	87	15,29%
Bom	147	25,83%
Ótimo	245	43,06%
<b>Total</b>	<b>569</b>	

- **Quadro 19 - Facilidade do uso dos sistemas eletrônicos**

Resposta	Contagem	Percentagem
Ruim	103	17,64%
Regular	101	17,29%
Bom	158	27,05%
Ótimo	222	38,01%
<b>Total</b>	<b>584</b>	

- **Quadro 20 - Suporte técnico sistemas eletrônicos**

Resposta	Contagem	Percentagem
Ruim	87	21,27%
Regular	73	17,85%
Bom	109	26,65%
Ótimo	140	34,23%
<b>Total</b>	<b>409</b>	

- **Quadro 21 - Disponibilidade dos sistemas**

Resposta	Contagem	Percentagem
Ruim	55	10,19%
Regular	93	17,22%
Bom	181	33,52%
Ótimo	211	39,07%
<b>Total</b>	<b>540</b>	

- **Quadro 22 - Avaliação das Instalações Físicas – geral**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ruim	55	6,53%
Regular	123	14,61%
Bom	333	39,55%
Ótimo	331	39,31%
<b>Total</b>	<b>842</b>	

No quadro abaixo segue o detalhamento das avaliações recebidas quanto ao atendimento desta Ouvidoria-Geral em particular.

- **Quadro 23 – Avaliação da Ouvidoria-Geral**

OUVIDORIA-GERAL	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Total
Atendimento presencial	21	5	4	0	30
Atendimento por telefone	12	8	3	1	24
Atendimento por e-mail	80	11	2	5	98
Atendimento por <i>WhatsApp</i>	883	161	26	13	1083
Tempo de espera	36	2	1	1	40
Presteza	43	17	5	4	69
Conhecimento técnico	42	17	5	4	68
Cordialidade	46	16	3	4	69
Clareza das informações	46	9	4	10	69
Horário de funcionamento	23	6	2	0	31
Avaliação das Instalações Físicas	12	6	1	0	19
	1244	258	56	42	1600
	77,75%	16,13%	3,50%	2,63%	

Cumpra observar que a parte (autor ou réu) foi responsável por 72,48% do total de usuários que responderam à Pesquisa de Satisfação, a exemplo do que ocorre no atendimento da Ouvidoria-Geral, onde a parte é protagonista.

Diferente do ano anterior quando não havia a opção de avaliar especificamente o atendimento da Ouvidoria-Geral, esse ano foi o setor que recebeu o maior número de avaliações,

totalizando 1974, ou seja, 62,81% das 3143 avaliações coletadas, atribui-se esse número ao novo sistema adotado durante o atendimento via *WhatsApp* a partir de Abril de 2020, onde foi adotada mensagem de finalização solicitando ao usuário uma avaliação imediata do atendimento recebido.

Quanto ao atendimento geral, a despeito da necessidade de constante aprimoramento, identifica-se que em todos os canais disponíveis, os conceitos “Ótimo” e “Bom” superaram as avaliações “Ruim” e “Regular”.

De outro lado, o tempo de tramitação processual continua sendo o quesito responsável por aproximadamente 70% das avaliações insatisfatórias.

Por fim, destacam-se as instalações físicas do Poder Judiciário Federal da 3.<sup>a</sup> Região, que receberam aproximadamente 80% de aprovação pelo público em geral.

No que diz respeito ao atendimento realizado pela Ouvidoria-Geral, nota-se que 95% das avaliações são positivas (Ótimo/Bom), demonstrando que mesmo diante de todas as dificuldades enfrentadas nesse ano atípico, o empenho na qualidade do atendimento permaneceu sendo prioridade do setor.

## **6. DIFICULDADES ENCONTRADAS**

Sem dúvida a dificuldade a ser destacada no ano de 2020 foi a realização do trabalho remoto.

Como sabemos, esta modalidade de trabalho exige adequações materiais e, principalmente, de comportamento dos servidores.

Cada um de nós enfrentou o desafio de organizar seu espaço doméstico, investindo na compra de mobiliário adequado ao trabalho, implementando condições técnicas de acesso remoto aos sistemas judiciários e administrativos, necessário para responder às dúvidas e solicitações dos usuários e a adaptação da rotina à nova modalidade de trabalho.

Sob esse enfoque, o atendimento por meio do *WhatsApp*, disponível de segunda a sexta-feira, das 9h às 19h, aliado ao fato de a Ouvidoria-Geral possuir apenas um aparelho celular foi (e continua sendo) um problema ainda não solucionado, já que não havia condição de revezamento do servidor responsável por este canal de atendimento.

Outra dificuldade que deve ser ressaltada é o reduzido quadro de servidores que, a despeito do aumento de 01 cargo de Técnico Judiciário decorrente da reestruturação ocorrida no mês de fevereiro de 2019, na prática, até o presente momento não foi possível o seu preenchimento, em razão da aposentadoria de muitos servidores e a impossibilidade de nomeação de novos em número suficiente para atender à demanda de todos os setores.

Por fim, não podemos deixar de mencionar o extraordinário aumento de manifestações, decorrente da situação causada pela pandemia do Novo Coronavírus, conforme comentado anteriormente.

## **7. PARTICIPAÇÕES EM EVENTOS E PALESTRAS EM 2020**

- I. **“1º Encontro CNJ de Ouvidorias do Poder Judiciário”**, realizado de forma virtual, nos dias 15 e 16 de dezembro, por meio da plataforma Cisco Webex.

## **8. CONCLUSÃO**

A despeito das adversidades identificadas no período em análise, a Ouvidoria-Geral manteve a eficiência e celeridade nas respostas aos anseios da sociedade, cumprindo sua missão de comunicação direta entre o cidadão e a Justiça Federal, com vistas a orientar, transmitir informações e colaborar no aprimoramento das atividades desenvolvidas, conforme demonstram os dados apresentados.

---