

**2025**



# **RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA-GERAL**



Ouvendor-Geral  
**Marcelo Mesquita Saraiva**  
Desembargador Federal

Ouvidora-Geral Substituta  
**Adriana Pileggi de Soveral**  
Desembargadora Federal

Assessora da Ouvidoria-Geral  
**Silvia Senciales Sobreira Machado**

Supervisora  
**Rosimery Velozo Pimentel**

Equipe técnica da Ouvidoria-Geral:  
**Cristiane Soares de Faria**  
**Marcello Neves**  
**Miriam Pedroso Galembeck**  
**Silvia Regina Marques Junqueira Gabaldo**

Ouvendoria-Geral  
Tribunal Regional Federal da 3<sup>a</sup> Região  
<http://web.trf3.jus.br/Sistemasweb/ContatoOuvendoria>  
[www.trf3.jus.br](http://www.trf3.jus.br)

Av. Paulista, n. 1842 - Torre Sul - 6º andar, CEP 01310-936, São Paulo - SP.  
(11) 3012-1841 e (11) 3012-1865

<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>5</b>
<b>1. SOBRE A OUVIDORIA-GERAL .....</b>	<b>6</b>
1.1 Atribuições e Funcionamento.....	7
1.2 Procedimentos .....	8
1.3 Canais de acesso ao cidadão.....	10
<b>2. DO PROJETO TRF3 DE PORTAS ABERTAS: PARA UMA VISÃO CIDADÃ .....</b>	<b>11</b>
2.1 Visitas Presenciais para fins acadêmicos, históricos e jornalísticos .....	11
2.2 Visitas Presenciais para fins culturais.....	12
Quadro 1 – Controle de Visitas Presenciais .....	12
Quadro 2 - Inventário Brindes.....	14
2.3 Visita Virtual .....	15
<b>3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS EM 2025 .....</b>	<b>16</b>
<b>4. DADOS ESTATÍSTICOS.....</b>	<b>17</b>
Gráfico 1 – Comparativo Progressão Anual 2008 – 2025 .....	17
4.1 Expedientes por Categoria .....	18
Quadro 3 – Total de Expedientes por Categoria 2025 .....	19
Gráfico 2 – Distribuição de Expedientes por Categoria 2025 .....	20

4.1.1 Reclamações .....	21
Gráfico 3 – Reclamação por Tipo .....	22
4.1.2 Informações .....	23
<b>Quadro 4 – Atendimento das Informações .....</b>	<b>23</b>
<b>Gráfico 4 – Informações por Tipo .....</b>	<b>24</b>
4.1.3 Consultas.....	25
4.1.4 Elogios.....	26
<b>Quadro 5 – Setores Elogiados .....</b>	<b>26</b>
4.1.5 Sugestões .....	27
4.1.6 Denúncias.....	27
<b>4.2 Distribuição de expedientes por Canal.....</b>	<b>28</b>
Gráfico 5 – Distribuição de expedientes por Canal 2025 .....	28
<b>4.3 Atendimento às demandas .....</b>	<b>29</b>
Quadro 6 – Demandas Deferidas por Categoria .....	30
Quadro 7 – Total de Manifestações Concluídas .....	31
<b>4.4 Respostas Diretas da Ouvidoria-Geral .....</b>	<b>32</b>

Quadro 8 – Respostas Diretas da Ouvidoria-Geral por Categoria - 2025 .....	33
Gráfico 6 – Respostas Diretas por Categoria – 2025.....	34
Quadro 9 – Respostas Diretas por Canal .....	35
<b>5. PESQUISA DE SATISFAÇÃO .....</b>	<b>36</b>
Quadro 10 – Motivo do Contato.....	36
Quadro 11 - Canal Utilizado .....	37
Quadro 12 – Resultados Pesquisa de Satisfação do Poder Judiciário Federal <b>da 3<sup>a</sup> Região</b> .....	38
<b>6. PERFIL DO USUÁRIO .....</b>	<b>38</b>
Gráfico 7 – Perfil do Usuário - Idade .....	39
Gráfico 8 – Perfil do Usuário - Gênero .....	40
Gráfico 9 – Perfil do Usuário – Região .....	41
Gráfico 10– Perfil do Usuário - Relação com a Justiça .....	42
<b>7. TEMPO DE RESPOSTA .....</b>	<b>43</b>
<b>8. CONCLUSÃO .....</b>	<b>44</b>

# APRESENTAÇÃO

As Ouvidorias Judiciais funcionam como pontes entre o cidadão e o Poder Judiciário brasileiro, desempenhando um papel imprescindível para um sistema de Justiça eficiente, transparente e participativo.

Esses órgãos monitoram a qualidade dos serviços prestados pelo Poder Judiciário e elaboram relatórios que servem de apoio às administrações dos tribunais no aperfeiçoamento dos serviços colocados à disposição do cidadão, implicando na melhoria da imagem pública do Poder Judiciário, uma vez que permitem a participação do cidadão por meio de críticas e sugestões construtivas.

O presente relatório tem como objetivo apresentar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral da Justiça Federal da 3ª Região no ano de 2025 e os resultados obtidos, por meio de dados estatísticos.

## 1. Sobre a Ouvidoria-Geral

A Ouvidoria-Geral da Justiça Federal da 3ª Região foi instituída pela Presidência do E. Tribunal Regional Federal da 3ª Região por meio da Resolução nº 181, de 1º.09.2008, posteriormente alterada pelas Resoluções nº 226, de 05.04.2010, e Resoluções nº 503, de 31.03.2015, nº 42, de 26.07.2017, nº 106, de 24.06.2020 e, por último, pela [Resolução nº 154, de 13.07.2022](#), alterada pela [Resolução nº 160, de 22.11.2022](#), todas do Conselho de Administração do TRF3, que disciplinam e delimitam as atribuições da Ouvidoria-Geral.

A Resolução nº 154/2022 estabelece que a Ouvidoria-Geral da Justiça Federal da Terceira Região é órgão autônomo, integrante da Alta Administração e essencial à administração da Justiça e tem por missão servir de canal de comunicação direta entre o cidadão e a Justiça Federal da Terceira Região, com vistas a orientar, transmitir informações e colaborar no aprimoramento das atividades desenvolvidas, viabilizar o exercício dos direitos da cidadania, atuar na defesa da ética, da transparência e eficiência da prestação do serviço público, bem como atender a outras demandas internas.

O(a) Ouvidor(a)-Geral e seu(sua) substituto(a) são eleitos(as) pelo Órgão Especial do Tribunal Regional Federal da 3ª Região, dentre seus Desembargadores(as) Federais em atividade, para mandato de 2 (dois) anos, permitida a reeleição.

Por meio do [Ato nº 15, de 14.03.2024](#), da Presidência do E. Tribunal Regional Federal da 3ª Região, foram designados o Desembargador Federal Marcelo Mesquita Saraiva, como Ouvidor-Geral e a Desembargadora Federal Adriana Pileggi de Soveral, como Ouvidora-Geral Substituta da Justiça Federal da 3ª Região para atuarem no biênio 2024/2026.

A Ouvidoria-Geral da Justiça Federal da 3ª Região está situada em São Paulo, Capital, na Avenida Paulista, 1842, Torre Sul, 6º andar e funciona das 12h às 19h.

## **1.1 Atribuições e Funcionamento**

De acordo com a Resolução CATRF3R 154/2022 (art. 3º), são atribuições da Ouvidoria-Geral, dentre outras que forem compatíveis com a sua finalidade:

*I – funcionar como espaço de participação social, colaborando com a efetivação do Estado Democrático de Direito;*

*II – viabilizar o exercício dos direitos de cidadania e fomentar a participação social, auxiliando na transparência institucional e na promoção da qualidade do serviço público, podendo, para tanto, permitir o conhecimento dos trabalhos da Justiça Federal da 3ª Região, mediante visitação presencial ou online;*

*III – promover a efetividade dos direitos humanos ao ouvir, reconhecer e qualificar as manifestações apresentadas pelos cidadãos;*

*IV – atuar na defesa da ética, da transparência e da eficiência na prestação do serviço público;*

*V – estimular a conscientização dos usuários sobre o direito de receber um serviço público de qualidade e atuar na busca de soluções para os problemas apresentados;*

*VI – propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário;*

*VII – promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e os órgãos da Justiça Federal da 3ª Região, atuando no sentido de construir soluções pacíficas;*

*VIII – receber e tratar reclamações acerca de deficiências na prestação dos serviços, abusos e erros cometidos por servidores(as), magistrados(as), colaboradores(as) e/ou terceiros, denúncias, críticas, consultas, sugestões e elogios sobre as atividades da Justiça Federal da 3ª Região e encaminhá-los aos setores competentes;*

*IX – diligenciar junto aos setores administrativos competentes para obtenção de informações e esclarecimentos, informando ao interessado, se o caso;*

*X – promover a interação com os demais órgãos do Tribunal visando ao atendimento das demandas recebidas e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados, com base nas informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios;*

*XI – disponibilizar na página do Tribunal da rede mundial de computadores os dados estatísticos mensais referentes às manifestações recebidas, às providências adotadas e aos resultados alcançados pela Ouvidoria-Geral;*

*XII – aferir a satisfação dos(as) usuários(as) com os serviços prestados pela Ouvidoria-Geral;*

*XIII – encaminhar anualmente à Presidência do Tribunal relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria;*

*XIV – desempenhar o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) junto à Justiça Federal da 3ª Região, previsto na Lei nº 12.527/2011, em observância às disposições da Lei nº 13.709/2018.*

A [Portaria OUVI nº 02, de 29.11.2022](#), por sua vez, normatizou e consolidou em um único ato normativo todos os procedimentos a serem adotados no âmbito da Ouvidoria-Geral, dispondo sobre suas atribuições, o tratamento das manifestações dos agentes públicos ou dos usuários do serviço público federal da 3ª Região e dando outras providências.

## **1.2 Procedimentos**

Os procedimentos adotados pela Ouvidoria-Geral estão previstos na Portaria OUVI nº 02/2022.

O art. 6º do referido ato normativo dispõe que as mensagens recebidas deverão ser classificadas da seguinte forma:

*I – Consultas;*

*II – Informações;*

*III – Sugestões;*

*IV – Reclamações;*

*V – Denúncias;*

*VI – Elogios.*

Após a triagem das mensagens, dois procedimentos podem ser adotados: o encaminhamento por meio do Sistema Eletrônico de Informação – SEI aos setores competentes, com solicitação de esclarecimento e/ou adoção de providências ou a elaboração de resposta pela Ouvidoria-Geral, após levantamento de informações. Note-se que a Ouvidoria-Geral, sempre que possível, adota a segunda possibilidade – resposta direta ao usuário, a fim de desobrigar os setores/Juízos a despender tempo para elaboração das respostas.

Antes de se proceder à conclusão e arquivamento do expediente, a resposta da Ouvidoria-Geral ou aquela recebida do setor demandado é encaminhada ao solicitante.

O prazo para envio da resposta ao usuário é de 30 (trinta) dias, contados da data do registro da manifestação. Em caso de necessidade de dilação do prazo, de acordo com o art. 9º, Portaria OUVI nº 02/2022, o requerente será informado. A partir de 15 (quinze) dias do encaminhamento do expediente

SEI, não havendo resposta do setor demandado ou sendo esta incompleta, é dever da Ouvidoria-Geral reiterar a solicitação de informação. Após a reiteração, caso persista a ausência de informações, deverá ser encaminhado ofício assinado pelo Ouvidor-Geral ou eventual substituto ao titular do órgão/Juízo.

### **1.3 Canais de acesso ao cidadão**

A Ouvidoria-Geral da Justiça Federal da 3ª Região disponibiliza o atendimento por meio de:

*I – Atendimento presencial na Avenida Paulista nº 1842, em andar definido, salvo no caso de pessoas com deficiência visual ou com mobilidade reduzida, as quais serão atendidas, a pedido, no térreo;*

*II – Correspondência física ou eletrônica;*

*III – Central Telefônica (11) 3012-1583;*

*IV – WhatsApp (Chatbot) (11) 99901-6984;*

*V – Formulário eletrônico, disponível no endereço eletrônico do Tribunal Regional Federal da 3ª Região (<https://web.trf3.jus.br/sistemasweb/ContatoOuvidoria>);*

*VI – Balcão Virtual (<https://www.trf3.jus.br/balcao-virtual>)*

Cumpre ressaltar que o formulário eletrônico permanece como o canal de comunicação mais utilizado pelos usuários. Em seguida encontram-se os atendimentos realizados pela central telefônica e pelo balcão virtual.

Nos atendimentos por meio da central telefônica, balcão virtual ou *Chatbot*, não sendo possível a resolução da demanda, o usuário é orientado a utilizar o formulário eletrônico, podendo, se necessário e quando solicitado, receber auxílio do atendente para o preenchimento.

A descrição completa de todos os canais de atendimento encontra-se publicada na [Portaria OUVI nº 02/2022](#).

## **2. Do Projeto *TRF3 De Portas Abertas: Para Uma Visão Cidadã***

A ação *TRF3 de Portas Abertas: Para Uma Visão Cidadã* tem o objetivo de propiciar o conhecimento humanizado do trabalho desenvolvido nos 1º e 2º graus da Justiça Federal da 3ª Região, aproximando o jurisdicionado do Poder Judiciário Federal da 3ª Região.

A Portaria OUVI nº 02/2022 dispõe que as visitas podem ser realizadas de forma presencial ou virtual (art. 34, parágrafo único). Na forma presencial, pode ser realizada para fins culturais ou acadêmicos, históricos e jornalísticos.

### **2.1 Visitas Presenciais para fins acadêmicos, históricos e jornalísticos**

As visitas monitoradas para fins acadêmicos, históricos e jornalísticos destinadas a alunos, visitantes e/ou grupos de interessados (arts. 36 e 38, ambos da Portaria OUVI nº 02/2022), abrigadas pelo projeto *TRF3 De Portas Abertas – Para Uma Visão Cidadã*, têm início na Primeira Instância, onde os participantes acompanham uma audiência presencial ou virtual e recebem esclarecimentos a respeito da competência e do trabalho realizado pelos servidores e Juízes. Encerrada a visita na Primeira Instância, a fase seguinte acontece no Tribunal Regional Federal da 3ª Região, onde, inicialmente, os visitantes acompanham o julgamento realizado por uma Turma desta Corte por meio da exibição de vídeo, com o objetivo de fazer a intersecção do trabalho nos diferentes graus de jurisdição e avaliar o encadeamento de um processo do início até a finalização do recurso nesta Corte. Em continuação, são apresentados vídeos institucionais do Poder Judiciário Federal da 3ª Região, incluindo matéria específica a respeito dos Juizados Especiais Federais e da relevância dos serviços prestados à população. O evento é finalizado com uma palestra proferida por magistrado ou servidor a respeito da carreira da magistratura e do servidor público.

## **2.2 Visitas Presenciais para fins culturais**

Na visita presencial para fins culturais, o participante visitará o Centro de Memória da Justiça Federal da 3ª Região, a sala do Plenário e/ou das Turmas e, eventualmente, gabinetes (arts. 36 e 37, ambos da Portaria OUVI nº 02/2022). Nessa modalidade, o visitante recebe uma breve explanação a respeito do trabalho realizado pelo Poder Judiciário Federal da 3ª Região, bem como acerca da carreira da magistratura e do serviço público. Ao final da visita são oferecidos brindes-cortesia aos participantes como forma de agradecimento.

No ano de 2025 foram realizadas 17 visitas presenciais, sendo 8 no Tribunal Regional Federal da 3ª Região, com um total de 240 participantes e 9 nas Subseções Judiciárias de São Paulo, as quais receberam 181 visitantes, conforme demonstrado nos quadros abaixo:

### **Quadro 1 – Controle de Visitas Presenciais**

CONTROLE DE VISITAS PRESENCIAIS ANO 2025- CAPITAL			
DATA	INSTITUIÇÃO	PARTICIPANTES	
27/03/2025	UNINOVE	41	
07/05/2025	Mackenzie e INMES (MATÃO)	30	
10/06/2025	USP de Ribeirão Preto (FDRP)	39	
26/08/2025	Centro Universitário de Itapira - UNIESI e Faculdade Autônoma de Direito - FADISP	39	
21/10/2025	Universidade Paulista - UNIP/LIMEIRA	42	
26/11/2025	Faculdade de Direito de Franca	29	
27/11/2025	Faculdade de Direito de Franca	12	
03/12/2025	Universidade Presbiteriana Mackenzie	8	
CONTROLE DE VISITAS PRESENCIAIS ANO 2025- INTERIOR			
DATA	INSTITUIÇÃO	PARTICIPANTES	UNIDADE
03/04/2025	Faculdade Anhanguera	22	JF São Jose dos Campos
10/04/2025	Faculdade Anhanguera	33	JF São Jose dos Campos
06/06/2025	FIJ – Faculdades Integradas de Jaú	8	Juizado Especial de Jaú
09/09/2025	Colégio La Salle de Botucatu	6	JF Botucatu
06/08/2025	Faculdades de Direito dos campi de Campinas das Universidades São Francisco e Presbiteriana Mackenzie	6	JF Campinas
26/08/2025	Anhanguera Valinhos, UNIP Campinas e UNISAL Campinas	6	JF Campinas
16/09/2025	Universidade Anhanguera	43	JF Ribeirão Preto
17/09/2025	USP - Universidade de São Paulo	35	JF Ribeirão Preto
10/10/2025	Faculdade de Direito da Universidade Estácio de Sá	22	JF Ribeirão Preto

Vale registrar o aumento no número de visitas realizadas no Tribunal Regional Federal da 3ª Região a pedido de magistrados, que também atuam como professores em instituições de ensino públicas ou privadas.

A Ouvidoria-Geral realiza o controle e prestação de contas referente aos brindes-cortesia oferecidos aos participantes das visitas monitoradas abrigadas pelo projeto *TRF3 De Portas Abertas para Uma Visão Cidadã* e coordenadas por este órgão, em atenção aos princípios da integridade e transparência. Além dos alunos e professores, foram distribuídos 7 kits de brindes para magistrados e servidores convidados para ministrar palestras.

Segue planilha de controle de saída do referido material no ano de 2025.

#### **Quadro 2 - Inventário Brindes**

Brinde	Estoque em janeiro 2025	Distribuídos em vistas 2025	Estoque dezembro 2025
Blocos	617	247	370
Canetas	634	247	387
Mousepad	4	0	4
Chaveiro	671	247	424

## 2.3 Visita Virtual

A visita virtual, prevista no artigo 39 da Portaria-OUVI nº 02/2022, é um projeto desenvolvido pela Ouvidoria-Geral da Justiça Federal da 3ª Região em parceria com a Administração do Tribunal e com as Diretorias dos Foros da Seção Judiciária de São Paulo e de Mato Grosso do Sul e se encontra disponível na página da Ouvidoria-Geral, por meio do link <https://www.trf3.jus.br/visitas-virtuais>.

Esta modalidade de visita pode ser realizada a qualquer tempo, por qualquer pessoa que tenha acesso à *internet* e é composta por uma série de 14 (catorze) vídeos que informam sobre o que faz a Justiça Federal, sua competência, jurisdição, a criação e ampliação do TRF3, mostrando uma sessão de julgamento de uma Turma Criminal. Os vídeos também versam sobre os projetos da JFSP e JFMS como o *Pop Rua Jud* e o *JEF Itinerante*. São acessíveis em *Libras*, podendo também ser traduzidos em diversos idiomas por meio dos navegadores *Google Chrome* e *Microsoft Edge*. Há módulos a respeito dos Juizados Especiais Federais, dos crimes federais, inclusive com audiências em matérias previdenciária e criminal, do Programa de Conciliação da Justiça Federal da 3ª Região, das inovações e avanços tecnológicos e as boas práticas, tais como o Processo Judicial Eletrônico – Pje, o Sigma, os Laboratórios de Inovação, entre outros.

Ao final da apresentação, o usuário poderá responder a um questionário de avaliação, a fim de obter um certificado de participação correspondente a 2 (duas) horas de atividade extracurricular. O certificado será emitido uma única vez para cada CPF. A nota mínima exigida para obtenção do certificado é igual ou superior a 70% de um total de 100 pontos.

Até dezembro de 2025 foram expedidos 1.272 certificados. Outras 270 solicitações não foram atendidas, em razão do não atingimento da nota mínima exigida na avaliação (7,0).

No que diz respeito ao perfil dos usuários que receberam o certificado, observa-se que 53% são do sexo masculino; 35% estão compreendidos na faixa etária entre 16 e 26 anos, 30% entre 37 e 50 anos; acima de 50 anos foram 20% e os demais, entre 27 e 36 anos.

No que concerne à ocupação, 88% dos visitantes são estudantes, sendo 84% do curso de Direito. Os motivos mais apontados para realização da visita foram: “atividade complementar” e “ampliar o conhecimento sobre a Justiça Federal”.

A pesquisa de satisfação aponta que 93% dos visitantes avaliaram a visita como boa ou muita boa em relação aos conteúdos apresentados.

### 3. Atividades Desenvolvidas em 2025

No período de 28 a 30 de abril, a assessora Silvia Senciales Sobreira Machado, RF 819, participou do V Encontro do Colégio de Ouvidorias Judiciais das Mulheres – COJUM realizado em Belo Horizonte, no estado de Minas Gerais.

O propósito do evento foi propiciar a discussão e compartilhamento de boas práticas entre as Ouvidorias Judiciais das Mulheres de vários segmentos do Poder Judiciário brasileiro a respeito do tema atendimento humanizado e eficiente às mulheres vítimas de violência doméstica e familiar, por meio do acolhimento.



**ENCONTRO DO COLÉGIO  
— DE OUVIDORIAS —  
JUDICIAIS DAS MULHERES**  
Belo Horizonte - MG  
PRESENCIAL

**PÚBLICO-ALVO**  
Ouvidores dos Tribunais de todo o país, servidores integrantes das ouvidorias, magistrados e autoridades.

**LOCAIS DE REALIZAÇÃO**  
Dia 28 e 30/4/2025: Auditório TJMG - Avenida Raja Gabaglia, 1753, Bairro Luxemburgo, Belo Horizonte

Dia 29/4/2025: Tribunal Regional do Trabalho - TRT - Rua dos Guaicurus, 203, Bairro Centro, Belo Horizonte

**INSCRIÇÕES**  
17/3 a 25/4/2025

**INFORMAÇÕES**  
egef.tjmg.jus.br

#### 4. Dados Estatísticos

Inicialmente, apresenta-se o gráfico comparativo do número de solicitações recebidas por esta Ouvidoria-Geral desde sua implantação.

**Gráfico 1 – Comparativo Progressão Anual 2008 – 2025**

Desde sua implantação, a Ouvidoria-Geral realizou 118.258 atendimentos.



O ano de 2025 apresentou uma estabilidade no número total de manifestações em relação ao ano anterior, que pode ser atribuída à utilização da tecnologia no acesso à informação e acompanhamento processual, como o uso das mídias sociais para divulgação de informações relevantes, a atualização dos sítios eletrônicos do Poder Judiciário da 3ª Região com o propósito de facilitar o acesso do público à Justiça Federal e o atendimento pelos órgãos processantes por meio do “Balcão Virtual”, tornando mais ágil o atendimento ao jurisdicionado.

A visualização detalhada dos dados por órgão demandado, tipo de manifestação e canal de acesso está disponível para consulta no portal do Tribunal Regional Federal 3ª Região, página da Ouvidoria-Geral, clicando em estatísticas ou por meio do link <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrjoi-ODk1Y2E3MDgtMTM1Mi00ZDRhLTgzNWMtMGZkODZkZWYyY2E3IiwidCI6IjExMjBLOWFjLTRmMGUtNDkxOS1hZDY4LTU4ZTU5YzIwNDZjZiJ9>

A plataforma *Power BI* permite visualizar, além dos dados gerais, a consulta individualizada de cada órgão/setor demandado, com o número de encaminhamentos, manifestações deferidas, concluídas, entre outros.

#### **4.1 Expedientes por Categoria**

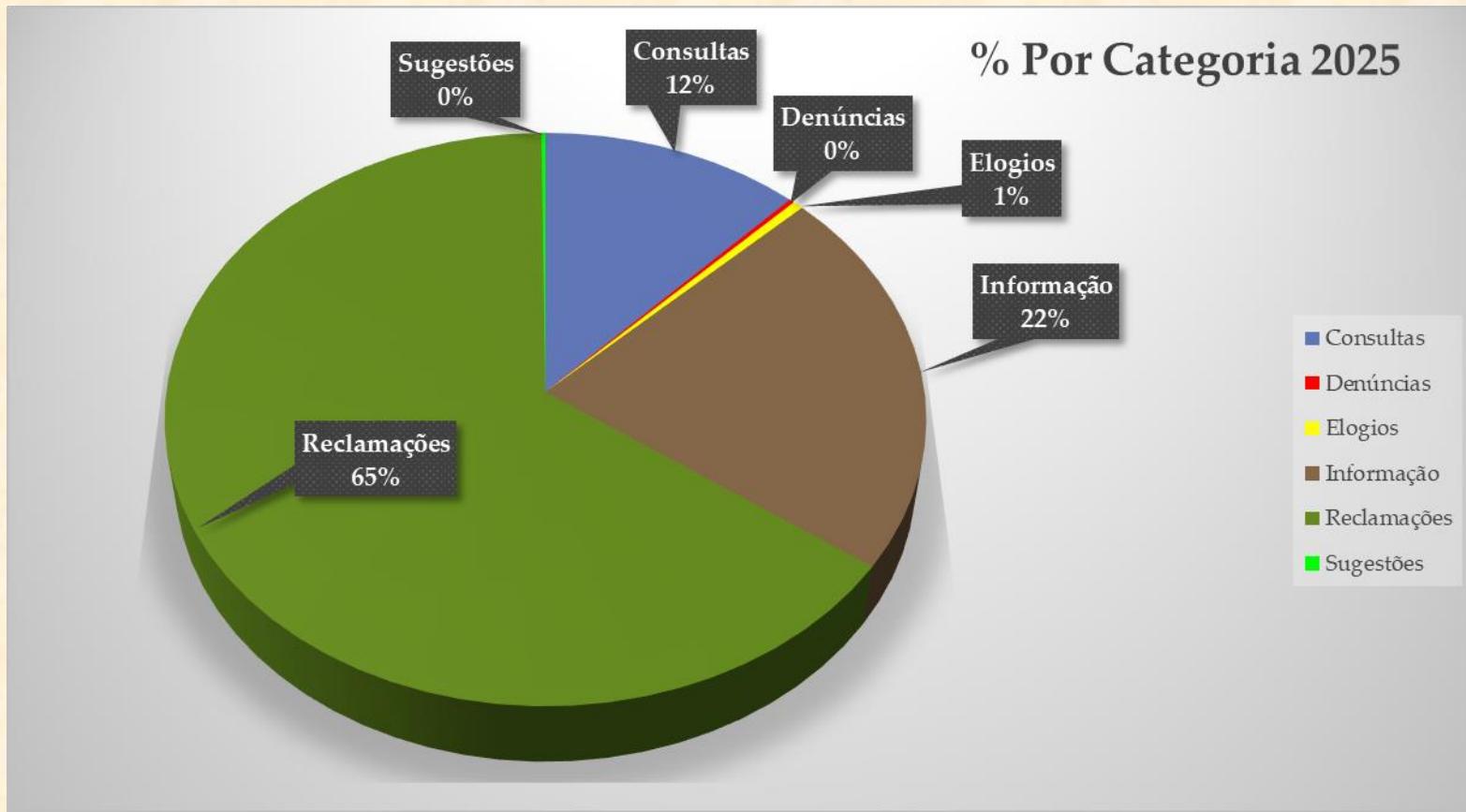
Em 2025, foram registrados 8.601 atendimentos, distribuídos pelas seguintes categorias: Reclamações (5.586), Informações (1.895), Consultas (1.042), Elogios (42), Denúncias (20) e Sugestões (16).

**Quadro 3 – Total de Expedientes por Categoria 2025**

CATEGORIA	2025
Reclamações	5.586
Informações	1.895
Consultas	1.042
Elogios	42
Denúncias	20
Sugestões	16
	<b>8.601</b>

As reclamações permanecem em posição de destaque dentre as demandas recebidas pela Ouvidoria-Geral, representando 65% do total, seguidas pelas informações 22% e consultas 12%, conforme os números apresentados no gráfico a seguir.

Gráfico 2 – Distribuição de Expedientes por Categoria 2025



#### **4.1.1 Reclamações**

Em 2025, como já citado acima, as reclamações protagonizaram as demandas registradas pela Ouvidoria-Geral, suplantando os demais tipos de manifestações, totalizando 5.586 expedientes, o que representa 65% do total.

As reclamações dividem-se em processuais e diversas. As de cunho processual referem-se à morosidade no andamento e, principalmente, no julgamento dos processos e permanecem constituindo a maioria desse tipo de demanda, com 4.945 expedientes, 88% do total.

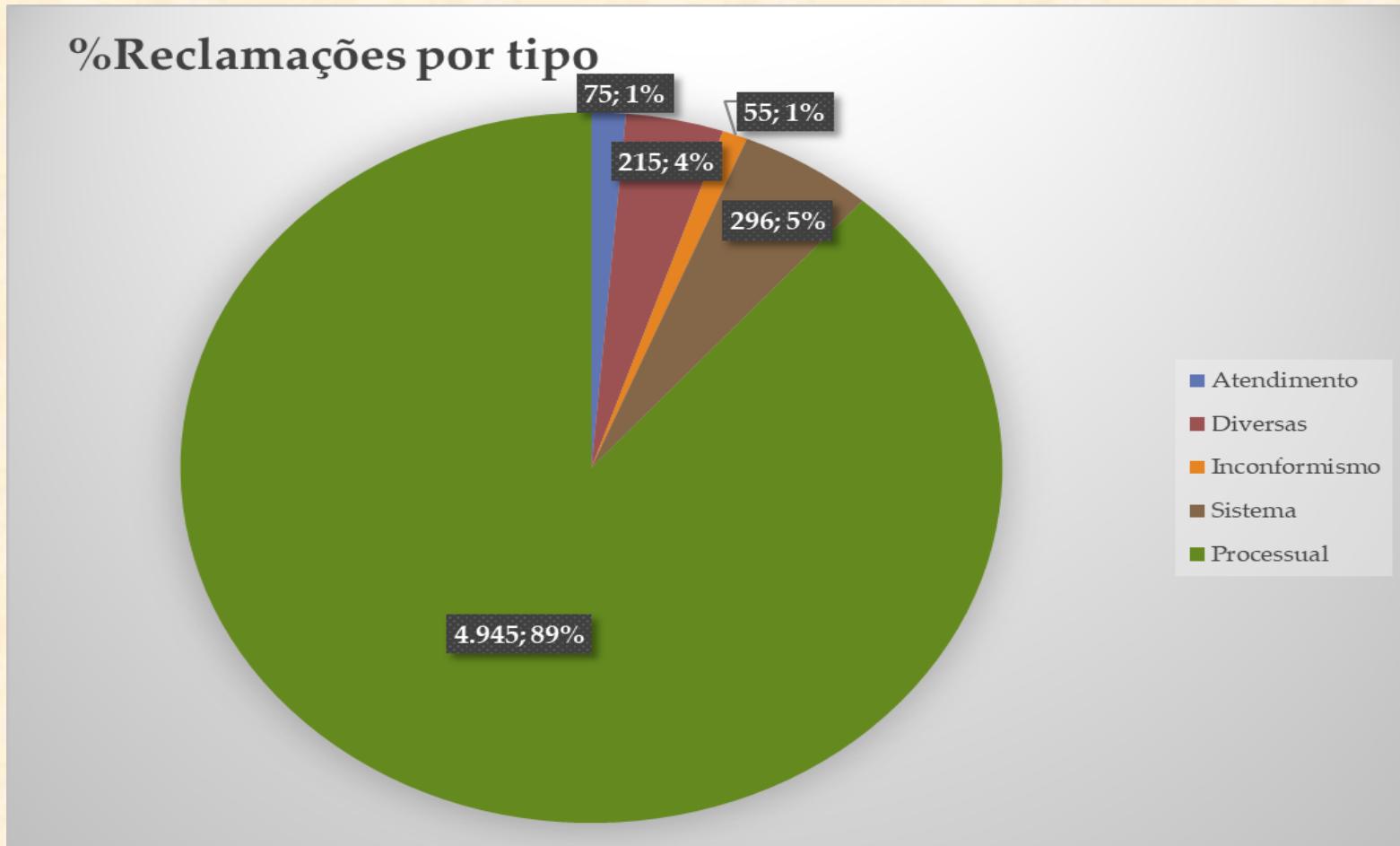
As demais reclamações referem-se ao sistema PJE, inconformismo com decisões judiciais, atendimento e assuntos diversos, somando 641, ou seja, 12% do total, conforme detalhado no gráfico abaixo.

No ano de 2025 os dez setores mais demandados foram: Juizado Especial Federal de Mogi das Cruzes (255); Juizado Especial Federal de São Paulo (211); Juizado Especial Federal de São Vicente (169); Turmas Recursais de São Paulo (161); Juizado Especial Federal de Sorocaba (125); Juizado Especial Federal de São José do Rio Preto (106); Juizado Especial Federal de Campinas (82); 1ª Vara Federal/Jef Adjunto de Caraguatatuba (72); Juizado Especial Federal de São Bernardo do Campo (60) e Juizado Especial Federal de Araçatuba (55).

Cumpre esclarecer que as reclamações processuais destinadas aos gabinetes do Tribunal, apesar de representarem 20% das reclamações processuais, não foram incluídas na lista dos setores mais demandados em razão do disposto no item 2 do Despacho GABPRES 5863471, contido no expediente SEI n. 0004244-08.2020.4.03.8000, que determina o encaminhamento ao Gabinete da Presidência para processamento.

Em 2025 foram recebidas 981 Representações por Excesso de Prazo, que após o processamento foram encaminhadas à E. Presidência, com a conclusão do expediente nesta Ouvidoria-Geral.

Gráfico 3 – Reclamação por Tipo



#### 4.1.2 Informações

Dentre as 1.895 solicitações classificadas como informações estão, além das informações processuais, aquelas pertinentes aos serviços colocados à disposição do cidadão pelo Judiciário Federal da 3ª Região e, ainda, as solicitações com base na Lei de Informação recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, que são fundamentadas no que dispõe a Lei nº 12.527/2011, conhecida como *Lei de Acesso à Informação*. Neste tipo de manifestação o requerente pugna pela obtenção de dados ou documentos oficiais a serem fornecidos por órgãos, setores ou unidades do Poder Público.

No ano 2025 as 43 solicitações recebidas com base na Lei de Acesso à Informação, foram atendidas e concluídas dentro do prazo estabelecido por Lei.

**Quadro 4 – Atendimento das Informações**

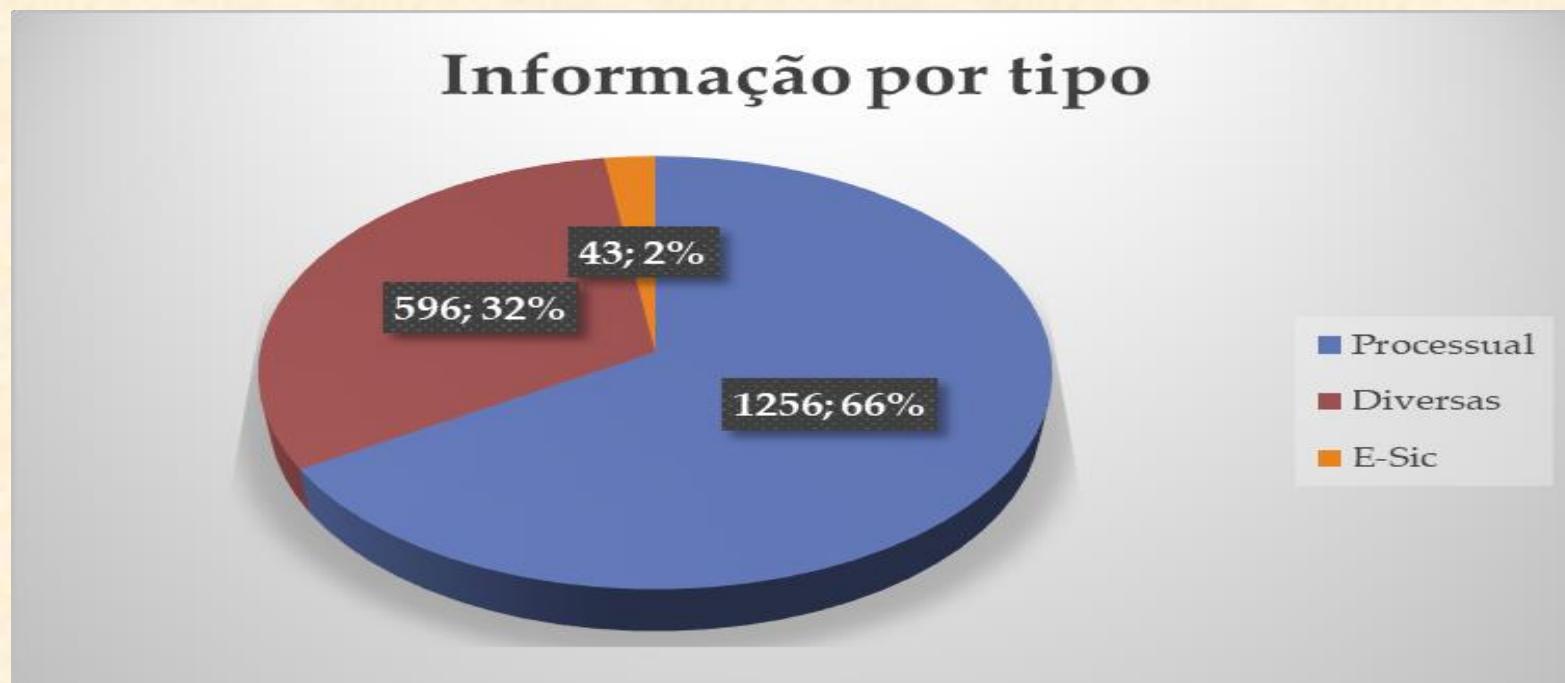
TIPO	2025	Atendidas	Não atendidas/ Em análise	Concluídas
Informações processual	1256	1254	2	1256
Pedido de informação (diversos)	596	585	11	593
E-SIC	43	43	0	43

Vale esclarecer que os pedidos de informação não atendidos tratavam de assuntos alheios à Justiça Federal da 3ª Região que não foram reclassificados ou, ainda, casos que se enquadram no art. 12 da Resolução CNJ n. 215/2015.

Existem casos em que a Ouvidoria-Geral classifica o pedido como atendido, mesmo sem fornecer diretamente a informação, pois direciona o solicitante, orientando onde encontrar as informações ou, ainda, para agilizar a obtenção de determinados dados (quando há indicação de urgência na solicitação) sugere-se o contato direto com o setor detentor dos dados, a fim de não causar prejuízo ao solicitante, considerando o prazo previsto para resposta.

Segue abaixo o gráfico demonstrativo das informações.

**Gráfico 4 – Informações por Tipo**



#### 4.1.3 Consultas

O tipo de manifestação classificado como consulta (1.042) abrange dúvidas a respeito de assistência judiciária gratuita, cargos e concursos, RPV e precatórios, dentre outras, além de pedidos de preferência, solicitação de acesso a documentos públicos e outros, albergando também assessoria jurídica, solicitações que fogem à competência da Justiça Federal da 3ª Região e manifestações incompreensíveis e/ou com dados insuficientes.

As manifestações abrigadas sob o tipo consulta encontram-se distribuídas de forma equilibrada, com exceção da solicitação de acesso a documentos públicos, que foram apenas 2 solicitações, ou seja, um índice inferior a 1% do total deste tipo de manifestação.

Cumpre ressaltar que as solicitações associadas ao concurso público cresceram em relação ao ano anterior, em razão da realização do concurso público para servidores da Justiça Federal da 3ª Região.

Cabe mencionar que as dúvidas cujo conteúdo possua cunho de assessoramento jurídico não são atendidas pela Ouvidoria-Geral, que apenas informa a impossibilidade de prestar este tipo de suporte, com a sugestão de buscar auxílio de um advogado ou da Defensoria Pública da União.

Outras dúvidas recorrentes referem-se ao recolhimento de GRU, sistema PJ-e e canais de contato com as unidades.

Deve-se enfatizar, uma vez mais, que o grande número de demandantes que não contam com o auxílio profissional resulta em um número considerável de pedidos de orientação jurídica, em razão da falta de compreensão das decisões proferidas por parte dos autores, sendo que os pedidos desta natureza são respondidos exclusivamente por meio de resposta direta da Ouvidoria-Geral.

Os “pedidos de preferência”, muito comuns em matéria previdenciária, nos quais os demandantes são, em sua maioria, idosos, pessoas com deficiência e pessoas com doenças graves, geram um acentuado volume de solicitações. Nesses casos os demandantes são orientados a requerer a prioridade nos autos, em razão da necessidade de avaliação do Juízo competente.

#### 4.1.4 Elogios

Esses expedientes podem ser dirigidos a qualquer órgão, setor ou unidade do Judiciário Federal da 3<sup>a</sup> Região ou mesmo a mais de um concomitantemente.

A Ouvidoria-Geral, após o envio de agradecimento ao manifestante, encaminha o expediente ao órgão, setor ou unidade elogiado, além do servidor indicado, em havendo especificação de nomes.

O número de elogios (42), apesar de acanhado comparado ao total de manifestações, estimula o empenho no contínuo aprimoramento do atendimento ao público e na realização de nosso dever.

No quadro abaixo relacionamos os nomes ou as siglas dos setores elogiados e quantidade de elogios recebidos.

**Quadro 5 – Setores Elogiados**

Distribuição dos Elogios recebidos		
Ouvidoria-Geral – 9	GABMO - 1	SP-CI-01V - 1
SAND-JEF-SEJF – 3	GABSMR - 1	SP-CI-10V - 1
SBCP-02V - 2	GUAR-06V - 1	SP-CI-22V - 1
SJBV-01V - 2	JALE-01V - 1	SP-EF-03V - 1
SP-JEF-SEJF – 2	MGCR-DSUJ – 1	SP-EF-05V – 1
CARA-DSUJ - 1	MGCR-01V - 1	SP-PR-02V - 1
DIRG - 1	SAND-02V – 1	SSEG – 1
DISA - 1	SANT-01V - 1	UFEP - 1
DUDJ – 1	SCAR-01V – 1	UCIN - 1
GABJRB - 1	SJRP-05V – 1	

#### **4.1.5 Sugestões**

Assim como o elogio, a sugestão é pouco expressiva no montante de manifestações recebidas.

Em 2025 registramos 16 sugestões, sendo a mais frequente o pedido de aprimoramentos dos portais eletrônicos, seguida pelo segurança na proteção de dados e modernização de procedimentos internos.

Elas também pode ser dirigida a qualquer órgão, setor ou unidade ou, ainda, a mais de um ao mesmo tempo.

O tratamento dado a estas manifestações se assemelha àquele dispensado ao elogio. As sugestões são registradas e encaminhadas aos destinatários para ciência e/ou providências que entenderem cabíveis e um agradecimento é enviado ao autor da sugestão. Acolhida a sugestão, o solicitante receberá uma resposta da Ouvidoria-Geral com a informação prestada pelo setor/órgão.

#### **4.1.6 Denúncias**

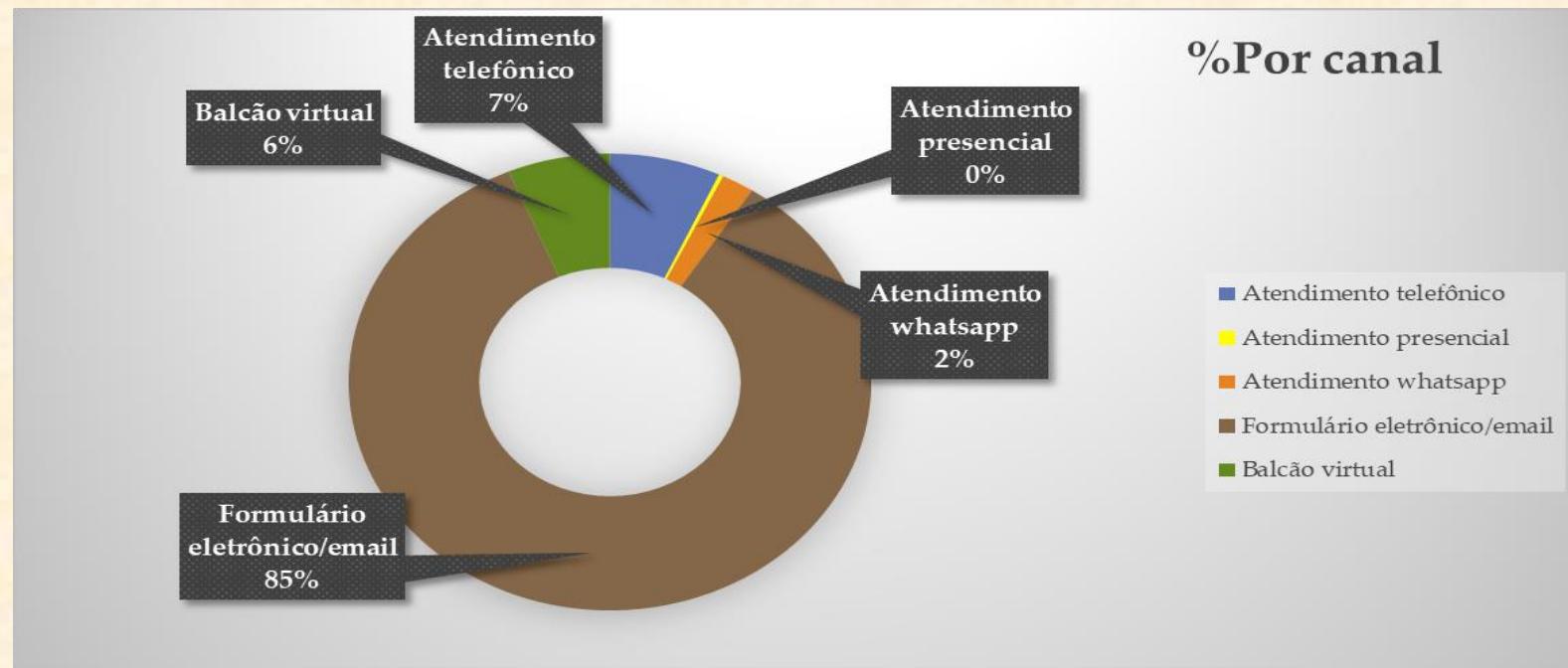
Em 2025 foram processadas 13 denúncias, dentre elas, 04 referentes a golpes aplicados por falsos escritórios, 03 pertinentes a assuntos estranhos à Justiça Federal da 3ª Região, 02 atinentes a assédio moral, 02 relacionados à atuação de unidades jurisdicionais, que foram encaminhadas à Corregedoria, 01 informando a localização de uma das partes em processo de execução fiscal e 01 sobre ameaça cometida por parte no processo criminal ao denunciante.

Importante destacar que são recebidos diversos expedientes classificados incorretamente como denúncia, os quais são reclassificados e tratados adequadamente.

#### 4.2 Distribuição de expedientes por Canal

Quanto aos canais de comunicação disponibilizados, o formulário eletrônico manteve-se como o mais utilizado para recebimento das demandas, totalizando 7.268, seguido pela central telefônica com 591, balcão virtual (546), *chatbot* (173) e balcão presencial (23), conforme demonstrado no gráfico que segue.

**Gráfico 5 – Distribuição de expedientes por Canal 2025**



Cumpre esclarecer que o número de demandas registradas no formulário eletrônico, inclui manifestações recebidas por *e-mail*, que após triagem são convertidas em um expediente SEI. O total de demandas recebidas por e-mail foi de 1.706, sendo que dentre elas encontram-se as demandas recebidas do Conselho Nacional de Justiça-CNJ, as quais alcançaram o volume de 1.252 no ano de 2025.

#### **4.3 Atendimento às demandas**

Inicialmente esclarecemos que são consideradas deferidas as demandas cujo pedido foi atendido, bem como aquelas informando a respeito dos motivos da impossibilidade de atendimento imediato.

Dentre aquelas não deferidas estão demandas referentes a outros órgãos, aquelas cujo conteúdo é insuficiente para compreensão do pedido ou que solicitam assessoria jurídica. Nesses casos, a Ouvidoria-Geral responde ao demandante, orientando, quando cabível, qual o órgão competente, inclusive fornecendo o endereço eletrônico. São também consideradas não deferidas, as manifestações encaminhadas aos setores demandados e retornadas com a informação do não acolhimento do pedido.

**Quadro 6 – Demandas Deferidas por Categoria**

Categoria	2025	Deferidas	Indeferidas	Em análise
Reclamações	5.586	5485	92	9
Informações	1.895	1882	10	3
Consultas	1.042	630	405	7
Elogios	42	42	0	0
Denúncias	20	12	8	0
Sugestões	16	16	0	0

Vale destacar que as manifestações classificadas como consultas possuem menor índice de atendimento em razão de englobar as demandas referentes à assessoria jurídica, pedido de preferência, demandas fora da competência da Justiça Federal da 3<sup>a</sup> Região, mensagens incompreensíveis ou com dados insuficientes e são, em sua maioria, respondidas diretamente pela Ouvidoria-Geral.

**Quadro 7 – Total de Manifestações Concluídas**

CATEGORIA	2025	Concluídas	Em andamento
Reclamações	5.586	5.577	9
Informações	1.895	1.892	3
Consultas	1.042	1.035	7
Elogios	42	42	0
Denúncias	20	20	0
Sugestões	16	16	0
		<b>8.582</b>	<b>19</b>

Em que pese o fato de a Ouvidoria-Geral ser representada por Desembargador Federal, de possuir autonomia e pertencer à Alta Administração do Tribunal, não possui, por natureza, poder vinculante ou de sanção, limitando sua atividade à intermediação do acesso dos jurisdicionados e serventuários aos órgãos da Justiça Federal da 3<sup>a</sup> Região, ou à orientação dos requerentes a que procurem os órgãos competentes para atendimento às suas demandas.

Tal limitação, entretanto, não impediu que esta Ouvidoria-Geral atingisse o índice de 99,8% de demandas concluídas.

A Ouvidoria-Geral encerrou o ano com um saldo de apenas 19 solicitações pendentes de conclusão, as quais foram recebidas no mês de dezembro, ou seja, ainda dentro do prazo para resposta quando da compilação dos dados.

#### **4.4 Respostas Diretas da Ouvidoria-Geral**

Assim como nos anos anteriores, a Ouvidoria-Geral atendeu, sem necessidade de envio aos setores envolvidos, parte significativa das solicitações recebidas, somando 4.059, ou seja, 47% do total.

A Ouvidoria-Geral, empenha-se em responder diretamente às manifestações por meio de consulta ao Sistema de Informação Processual e ao banco de dados próprio, com o intuito de desonerar os setores demandados, já sobrecarregados, para que possam se dedicar à entrega da prestação jurisdicional de forma mais ágil e eficiente.

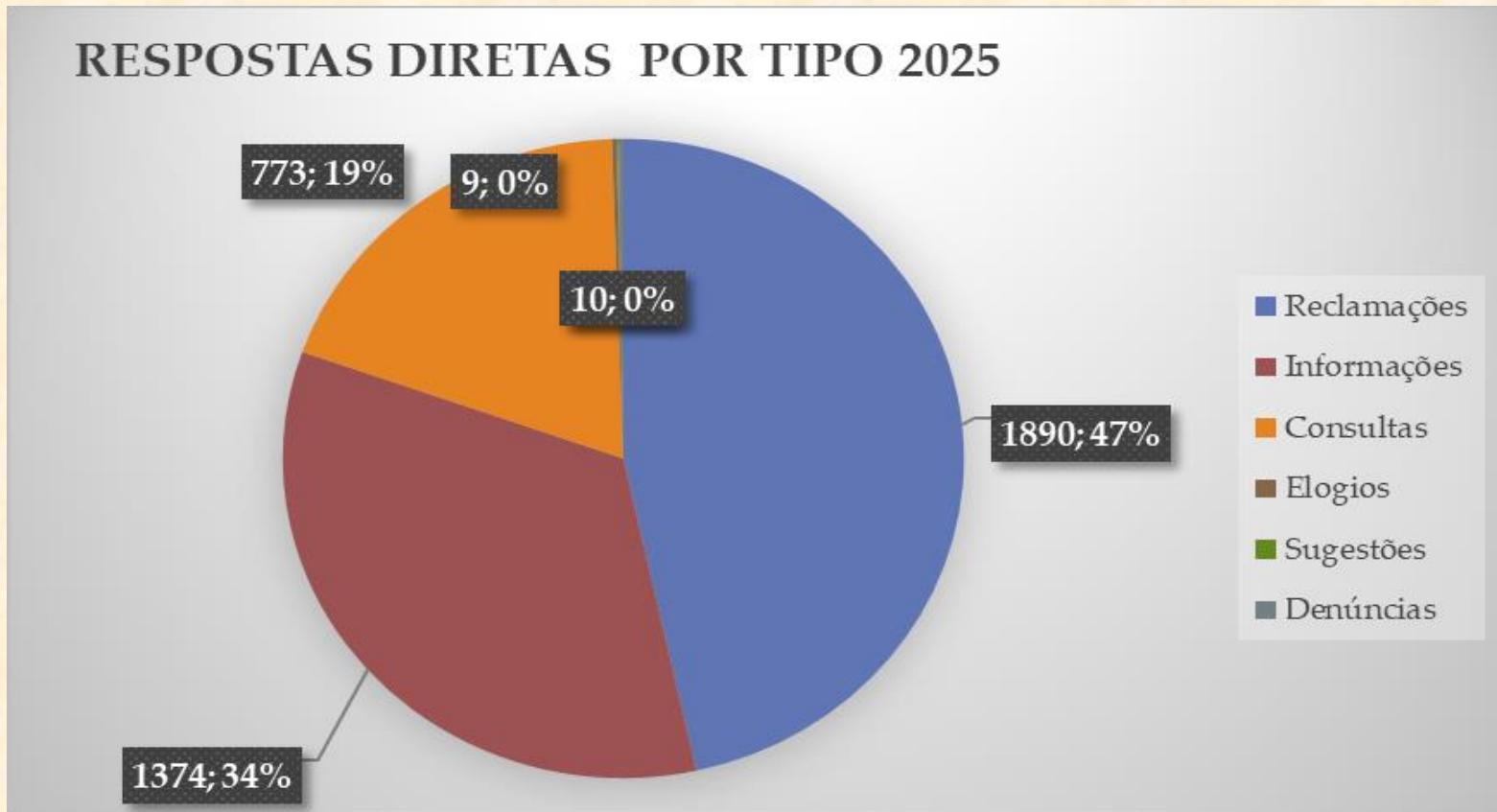
A distribuição das manifestações respondidas diretamente pela Ouvidoria-Geral, a exemplo do número de encaminhamentos, se deu da seguinte forma: as reclamações destacaram-se com 1.895 do total de respostas, seguidas pelas informações com 1.662, consultas 910, elogios 7, denúncias 7 e sugestões 1.

Desse modo, com um índice de respostas diretas de 47% do total de demandas recebidas, é possível dizer que este órgão cumpre com efetividade sua missão de servir de canal de comunicação direta entre o cidadão e a Justiça Federal da 3ª Região, com vistas a orientar e transmitir informações de forma eficiente.

**Quadro 8 – Respostas Diretas da Ouvidoria-Geral por Categoria - 2025**

Categoria	Ouvidoria
Reclamações	1.890
Informações	1.374
Consultas	773
Elogios	9
Sugestões	3
Denúncias	10
	4.059

Gráfico 6 – Respostas Diretas por Categoria – 2025



**Quadro 9 – Respostas Diretas por Canal**

Respostas diretas da Ouvidoria-Geral / Canal	2025
Formulário Eletrônico/ <i>E-mail</i>	2.726
Central telefônica	591
Balcão virtual	546
<i>Whatsapp (Chatbot)</i>	173
Presencial	23

Pode-se afirmar que o balcão virtual absorveu parte dos atendimentos realizados pela central telefônica. Importante lembrar que a utilização da câmera neste canal de acesso permite um atendimento mais humanizado e acolhedor, aquietando a angústia do manifestante em relação ao andamento processual, ainda que a informação prestada pela Ouvidoria-Geral não seja capaz de solucionar a sua demanda.

O formulário eletrônico, a exemplo dos anos anteriores, permanece sendo o canal de acesso mais utilizado pelos manifestantes, representando 67% do total de demandas atendidas diretamente pela Ouvidoria-Geral.

Dentre os canais de atendimento, o presencial, a exemplo dos anos anteriores, segue com um ínfimo número de atendimentos realizados, correspondendo no ano de 2025 a 0,5% do total, o que demonstra que os demais canais de comunicação estão suprindo de forma eficiente o atendimento do setor.

## 5. Pesquisa de Satisfação

Em 2025, foram respondidos 391 formulários da pesquisa de satisfação do Poder Judiciário Federal da 3ª Região, disponível nos portais da Justiça Federal da 3ª Região por meio do *link Pesquisa de Satisfação*, o qual também é inserido em todas as respostas enviadas pela Ouvidoria-Geral.

A pesquisa de satisfação é a oportunidade para que os usuários possam relatar suas impressões quanto ao atendimento nos quesitos presteza, acessibilidade, cordialidade e precisão, sem necessidade de identificação.

**Quadro 10 – Motivo do Contato**

Motivo do contato com a JF3R	Total
Reclamação	154
Consulta	111
Informação	59
Elogio	31
Denúncia	9
Sugestão	5

**Quadro 11 - Canal Utilizado**

Canal	Total
Formulário/ <i>E-mail</i>	198
Balcão virtual	70
<i>WhatsApp (Chatbot)</i>	49
Atendimento presencial	14
Central telefônica	7
Não entrou em contato direto	53

Quanto a distribuição por Setor/Região foram 216 avaliações destinadas à Ouvidoria-Geral, 100 ao TRF3, 64 à SJSP e 11 à SJMS.

Pela análise dos formulários recebidos nota-se que os conceitos ótimo/bom é superior em todos os quesitos avaliados. Abaixo tem-se a tabela com os percentuais extraídos (não foram considerados os campos em branco):

**Quadro 12 – Resultados Pesquisa de Satisfação do Poder Judiciário Federal Da 3ª Região**

QUESITOS	POSITIVAS	REGULAR	NEGATIVAS	N/A
Clareza nas informações	72	19	24	276
Conhecimento técnico	73	19	16	283
Cordialidade	77	23	16	275
Presteza	67	18	30	276
Qualidade do atendimento	72	20	27	272
Tempo de espera	58	16	41	276
Acessibilidade	73	20	17	281

Apesar do reduzido número de usuários que se dedicam a responder ao questionário, se comparado ao volume total de atendimentos prestados na Ouvidoria-Geral, a pesquisa de satisfação é uma importante ferramenta para aferição da qualidade do atendimento e um instrumento necessário ao contínuo aprimoramento dos serviços disponibilizados pelo Judiciário Federal da 3ª Região.

Os dados completos dessa pesquisa estão disponíveis na página da Ouvidoria-Geral e podem ser acessados por meio do *link* abaixo:

<https://docs.google.com/forms/d/1Z8OsSzPY2NX5Xy034Yfnn-s4dx34GenvEluAToK7JoM/viewanalytics>

## **6. Perfil do Usuário**

A seguir são apresentados os gráficos quantitativos quanto ao perfil dos usuários que utilizaram os serviços desta Ouvidoria-Geral no ano de 2025.

Gráfico 7 – Perfil do Usuário - Idade

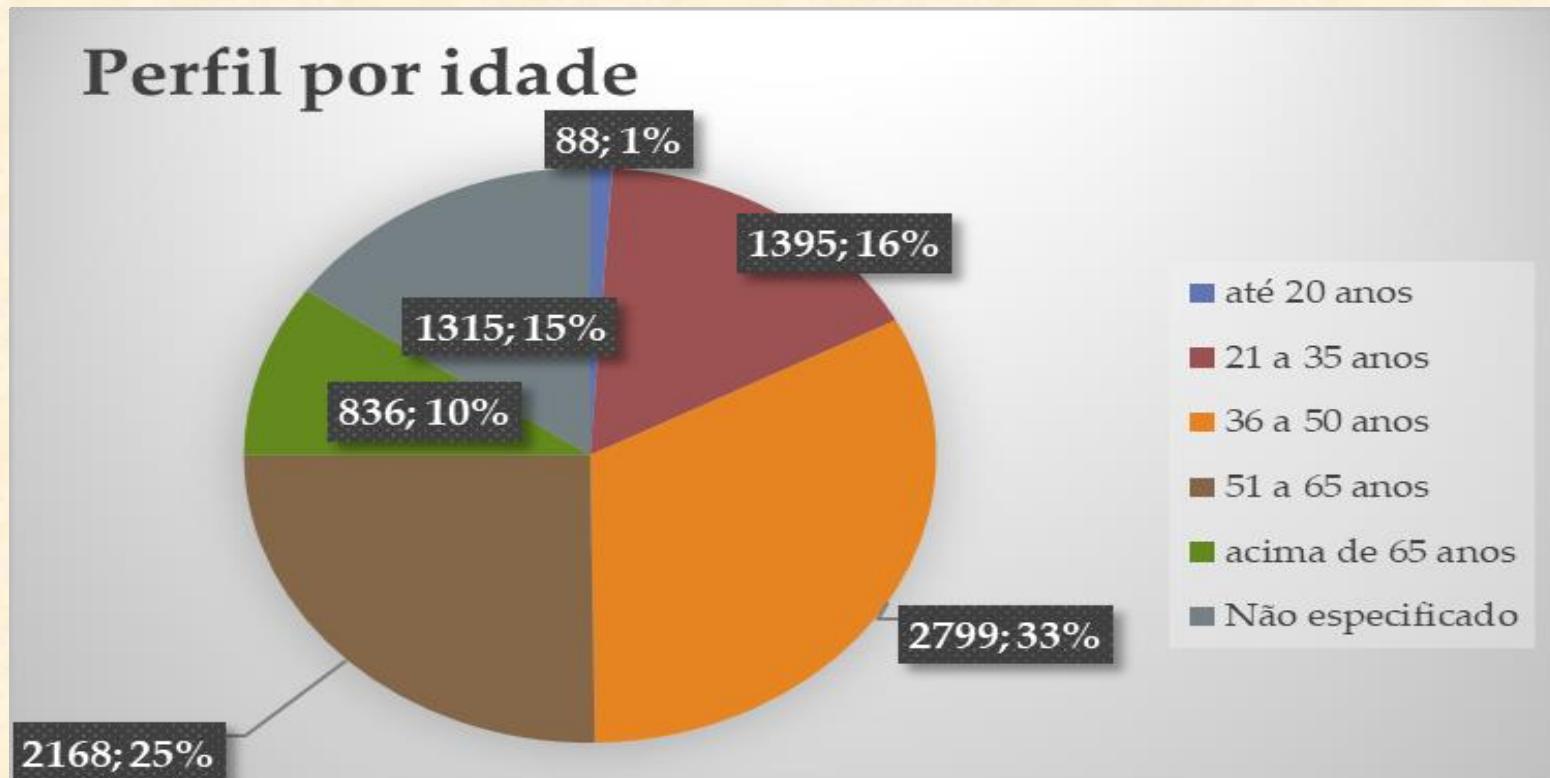


Gráfico 8 – Perfil do Usuário - Gênero

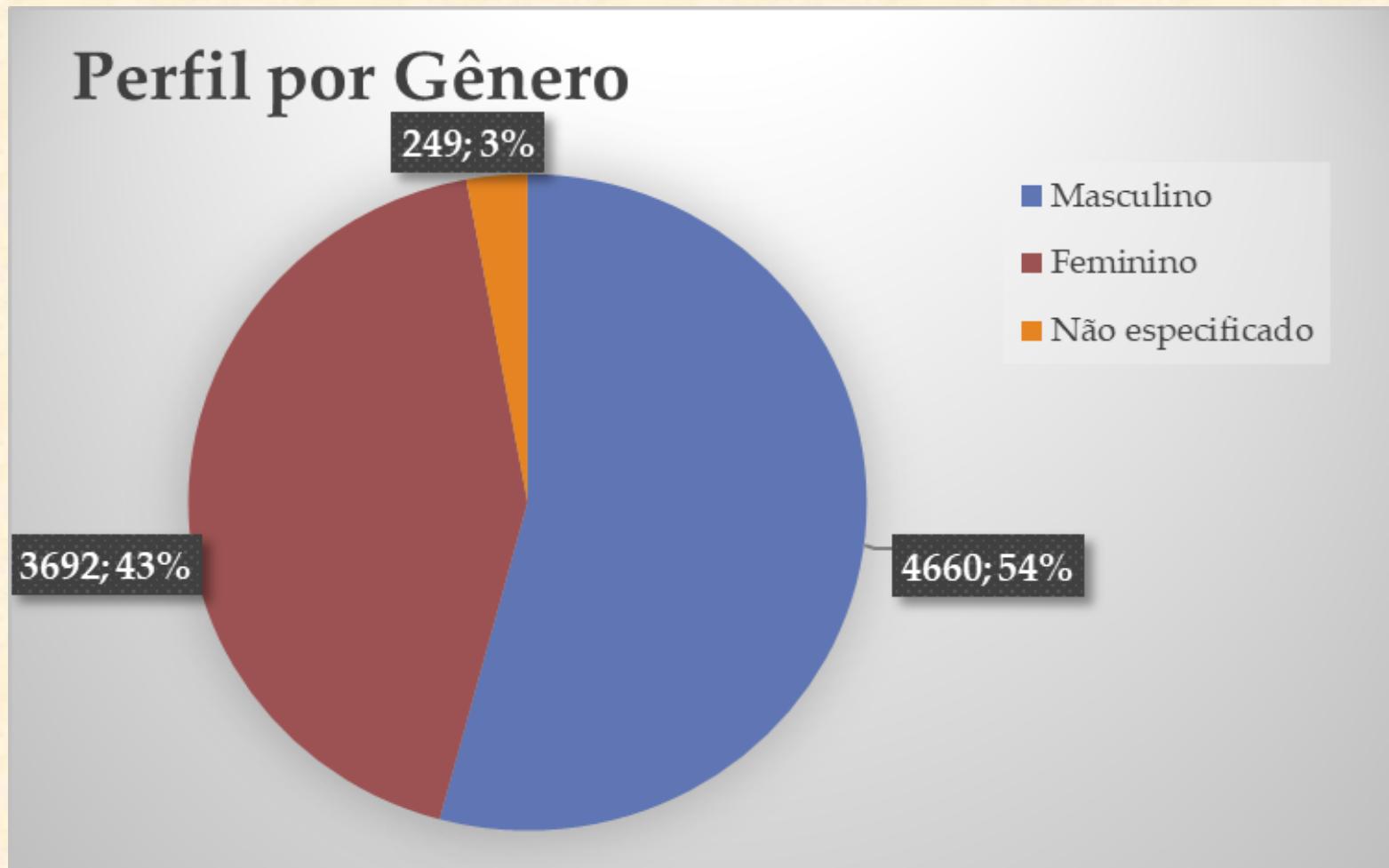


Gráfico 9 – Perfil do Usuário – Região

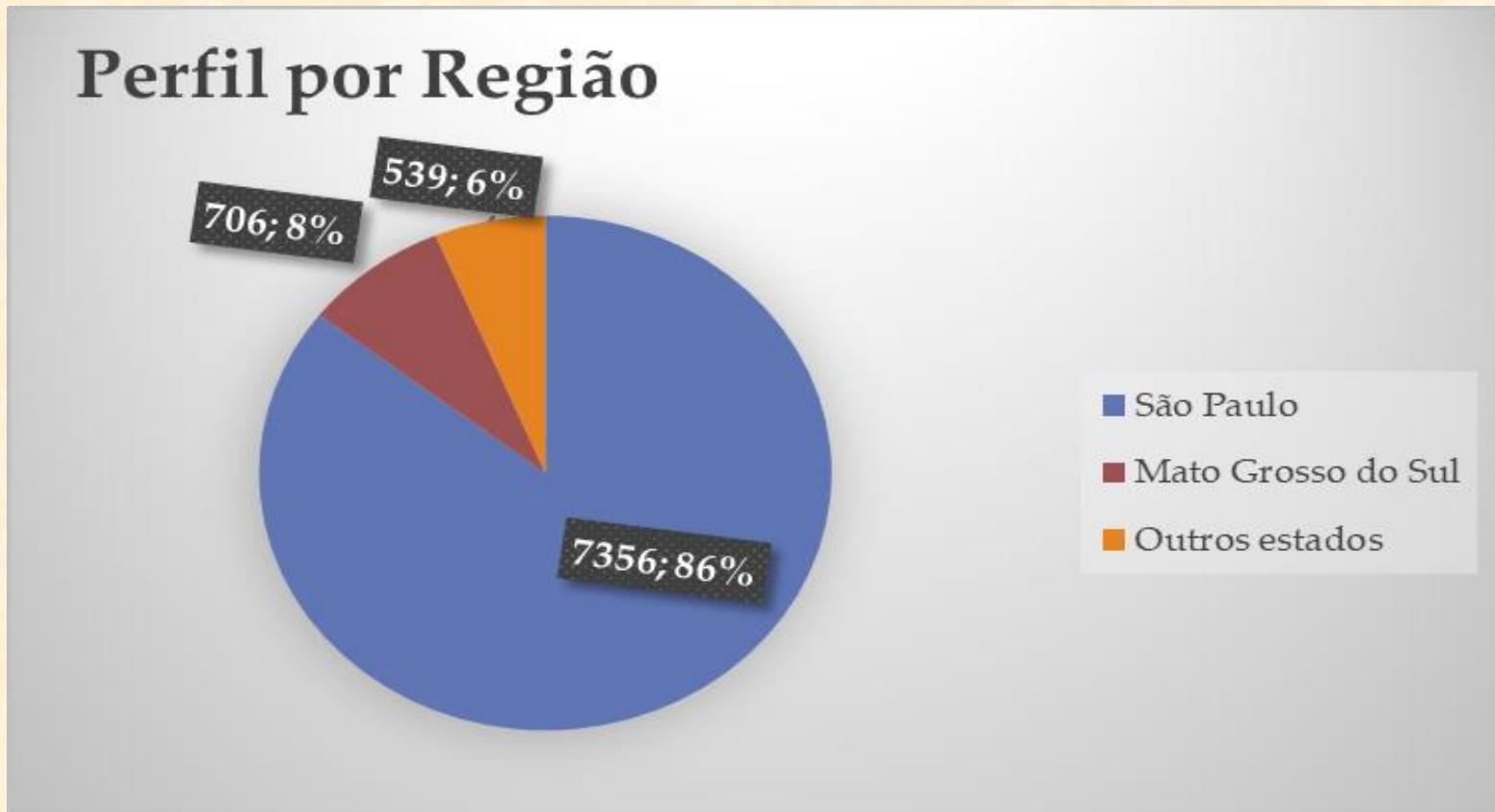
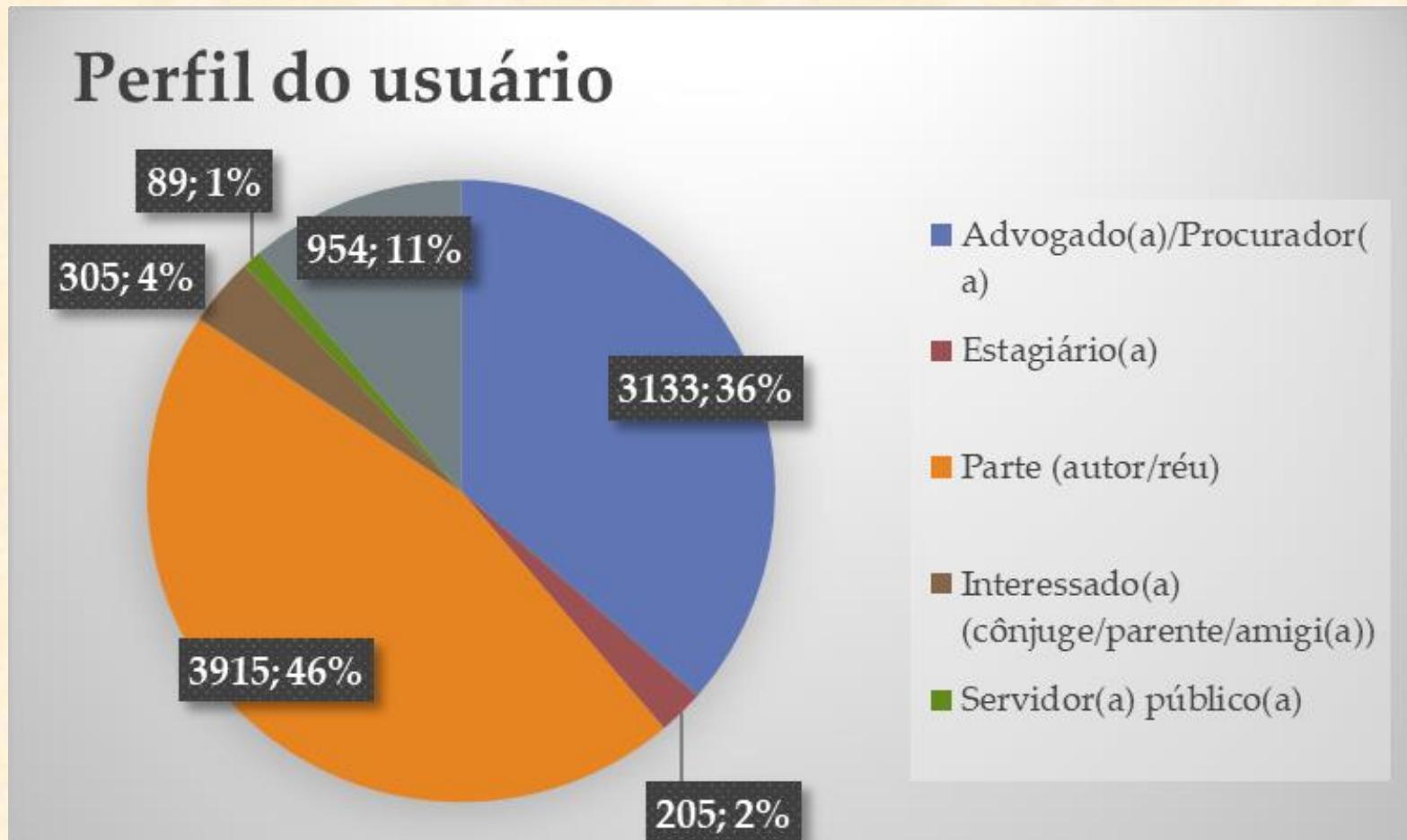


Gráfico 10– Perfil do Usuário - Relação com a Justiça



## 7. Tempo de Resposta

O Sistema Eletrônico (SEI), utilizado para o recebimento dos formulários, permite aferir o prazo 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 8º da Resolução CATRF3R nº 154/2022, o prazo para resposta direta é de 05 (cinco) dias. Já para as respostas que sejam solicitadas a outros setores, o prazo máximo poderá chegar a 30 (trinta) dias, com possibilidade de prorrogação se devidamente justificado pelo setor demandado.

Em 2025, o tempo médio de respostas foi de 01 dia.

As denúncias e pedidos de informação pelo e-SIC, demandam um maior tempo de conclusão. Contudo, o número ínfimo de manifestações deste tipo não se presta a interferir no tempo médio. Apesar do número reduzido, alguns desses casos envolvem grande complexidade e, por vezes, o encaminhamento para vários setores a fim de prestar a informação solicitada pelo usuário.

Cabe ressaltar o grande empenho desta Ouvidoria-Geral e dos setores demandados para manutenção da presteza no tempo de resposta, com o intuito de não somente cumprir a mencionada Resolução, mas acima de tudo, atender ao jurisdicionado de forma efetiva e ágil.

## 8. Conclusão

A Ouvidoria-Geral da Justiça Federal da 3ª Região desempenha o papel de valorização da cidadania e oferece ao cidadão a oportunidade de aproximação com a Administração Pública de forma ágil, eficiente e ética. Por outro lado, possui a função de propiciar o controle sobre a atuação estatal e dar voz ao cidadão com a necessária observância da confidencialidade.

Como canal de comunicação entre os usuários e o Poder Judiciário Federal da 3ª Região, enfrenta o permanente desafio de oferecer um atendimento de excelência e simultaneamente auxiliar os demais órgãos e setores, especialmente os órgãos processantes, a fim de que possam concentrar esforços na entrega da prestação jurisdicional com a maior agilidade possível.

Com um índice de respostas diretas de 47% do total de demandas recebidas, é possível dizer que este órgão cumpre com efetividade sua missão de servir de canal de comunicação direta entre o cidadão e a Justiça Federal da 3ª Região, com vistas a orientar e transmitir informações de forma eficiente.

Em adição ao papel precípua de prestar informações pertinentes à Justiça Federal da 3ª Região, o ano de 2025 foi profícuo também no que diz respeito ao projeto *TRF3 De Portas Abertas – Para Uma Visão Cidadã*. É de se ressaltar o aumento no número de visitas realizadas no Tribunal Regional Federal da 3ª Região RF3 a pedido de magistrados, que também atuam como professores em instituições de ensino públicas ou privadas, a fim de aproximar a teoria das aulas à prática do desempenho das tarefas de um magistrado no dia a dia.

Por fim, vale destacar que a Ouvidoria-Geral busca manter um intercâmbio de experiências e apreensão de boas práticas utilizadas no Judiciário de todo país, através da participação em Encontros e Seminários a respeito de temas pertinentes ao nosso ofício.

---