



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA TERCEIRA REGIÃO

OUIDORIA-GERAL

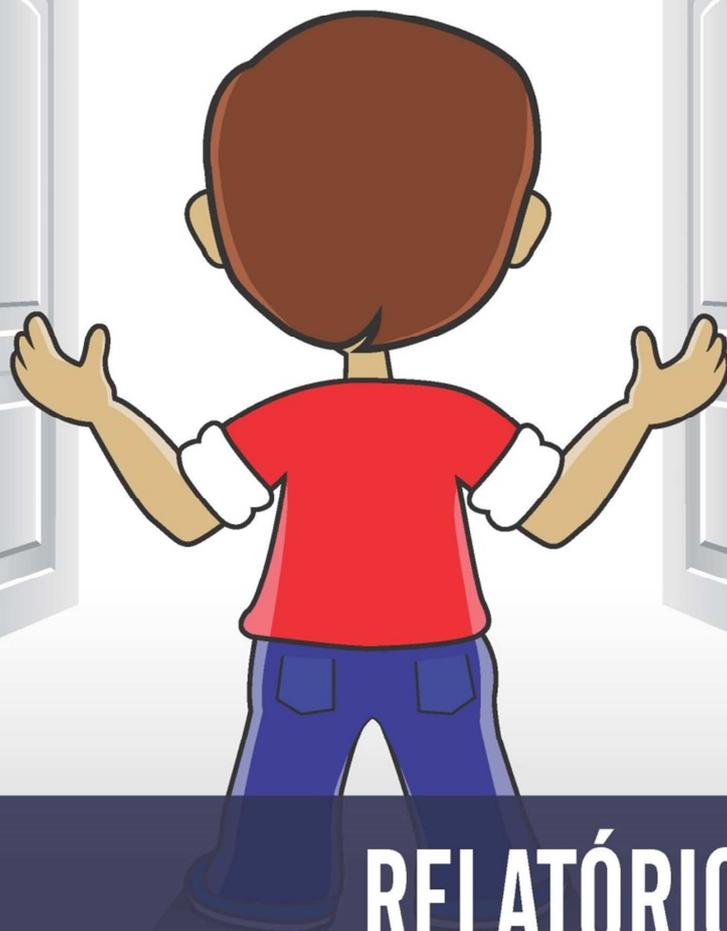


Imagem: VectorStock

RELATÓRIO BIENAL 2018/2019

A Ouvidoria-Geral constitui o exercício da cidadania.
É dever de todos respeitar e atender bem o cidadão.



JUSTIÇA FEDERAL
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO

OUVIDORIA-GERAL

RELATÓRIO BIENAL

2018-2019

Ouvidor-Geral
Fausto Martin De Sanctis
Desembargador Federal

Ouvidora-Geral Substituta
Inês Virgínia Prado Soares
Desembargadora Federal

Assessora Administrativa da Ouvidoria-Geral
Silvia Senciales Sobreira Machado

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

Equipe técnica da Ouvidoria-Geral:

Miriam Pedroso Galembeck
Rosana Torres Vaver Marrach
Selma Maria Alves Paschoal

Ouvidoria-Geral

Tribunal Regional Federal da 3ª Região

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

www.trf3.jus.br

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO.....	5
2.	FORMA DE TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	5
3.	DADOS ESTATÍSTICOS.....	6
3.1.	QUADROS ANALÍTICOS	7
4.	TEMPO DE RESPOSTA DOS SETORES DEMANDADOS.....	22
5.	BOAS PRÁTICAS	22
5.1.	2018	
5.1.1.	<i>Tratamento, classificações e procedimentos das Manifestações recebidas.</i>	<i>22</i>
5.1.2.	<i>Tratamento das manifestações de cunho funcional.</i>	<i>22</i>
5.1.3.	<i>Projeto TRF3 de Portas Abertas – Para Uma Visão Cidadã.</i>	<i>23</i>
5.2.	2019	
5.2.1.	<i>Atualizações Projeto TRF3 de Portas Abertas – Para Uma Visão Cidadã</i>	<i>27</i>
5.2.2.	<i>Adoção de Formulário Simplificado de Pesquisa de Satisfação do Usuário.....</i>	<i>34</i>
5.2.3.	<i>Denúncias Anônimas ou com Solicitação de Sigilo da Fonte.....</i>	<i>41</i>
5.2.4.	<i>Denúncias de Assédio Moral e Assédio Sexual.....</i>	<i>42</i>
5.2.5.	<i>Relatórios mais qualificados.....</i>	<i>43</i>
5.2.6.	<i>Disponibilização na página da Ouvidoria-Geral dos Quadros Estatísticos detalhados.....</i>	<i>43</i>
5.2.7.	<i>Cobrança de Resultados e Orientações.....</i>	<i>43</i>
5.2.8.	<i>Adoção do QR CODE.....</i>	<i>44</i>
6.	DIFICULDADES ENCONTRADAS	44
7.	PARTICIPAÇÕES EM EVENTOS E PALESTRAS EM 2018 E 2019	45
8.	CONCLUSÕES	46

São Paulo, 31.01.2020

1. INTRODUÇÃO



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 Fausto De Sanctis foi indicado para a Ouvidoria-Geral em 15.03.2018.

Em fevereiro de 2019, foi criada a Seção de Serviço de Informação ao Cidadão, subordinada à Ouvidoria-Geral, nos termos do artigo 9º, I, da [Lei n.º 12.527, de 18.11.2011](#) (Lei de Acesso à Informação). A partir de sua criação, foram incluídas duas novas classificações de manifestações dos usuários, além das existentes: Solicitação de Acesso a Documento Público e Pedido de Informação. O usuário, que pugna pela obtenção de dados ou documentos oficiais a serem fornecidos por órgãos, setores ou unidades do TRF3, deverá consultar o portal *Transparência* no endereço eletrônico <https://www.trf3.jus.br/transparencia/>. Não sendo possível localizar a informação desejada, poderá efetuar sua solicitação via formulário eletrônico da Ouvidoria-Geral.

A “Carta de Serviços” ao Cidadão resulta da revisão da metodologia de “Carta de Serviços”, instituída pelo [Decreto n.º 9.094, de 17.07.2017](#), com a incorporação de paradigmas e métodos participativos e de controle de resultados especialmente no que tange ao foco na fixação de padrões de desempenho institucional. No Judiciário Federal da Terceira Região, a “Carta de Serviços” foi implantada como projeto Carta de Serviços da Justiça Federal da 3.ª Região, em atendimento à Resolução CNJ n.º 215, de 16.12.2015 (artigo 6º, § 4º) e à [Lei n.º 12.527/2011](#) (Lei de Acesso à Informação), por força da estratégia da Justiça Federal que previu tal serviço como ação a ser executada no ciclo 2015-2020. A [Lei 13.460, de 26.06.2017](#) (Lei de Proteção e Defesa do Usuário do Serviço Público), trata especificamente da “Carta de Serviços”.

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*.

Dessa forma, no ano de 2019, das 6.981 solicitações recebidas pela Ouvidoria-Geral de forma eletrônica, 3.400 foram respondidas diretamente. Vale dizer, aproximadamente 50% (47% exatamente) destas solicitações não chegaram aos órgãos demandados.

Já quando consideramos o total de 10.205 demandas recebidas, 3.581 manifestações foram encaminhadas aos órgãos/setores competentes e outras 6.624 foram diretamente respondidas, o que equivale a 65% das solicitações no período.

3. DADOS ESTATÍSTICOS

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

2018	2019
10.982	10.205

Abaixo a distribuição das manifestações recebidas por canal de atendimento.

ANO de 2018

8.089 Manifestações recebidas pelo formulário eletrônico (SEI):

1.700 Atendimentos telefônicos.

100 Atendimentos presenciais.

1.093 Atendimentos por meio de *WhatsApp*.

TOTAL - 10.982 manifestações.

ANO de 2019

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

1.662 Atendimentos telefônicos.

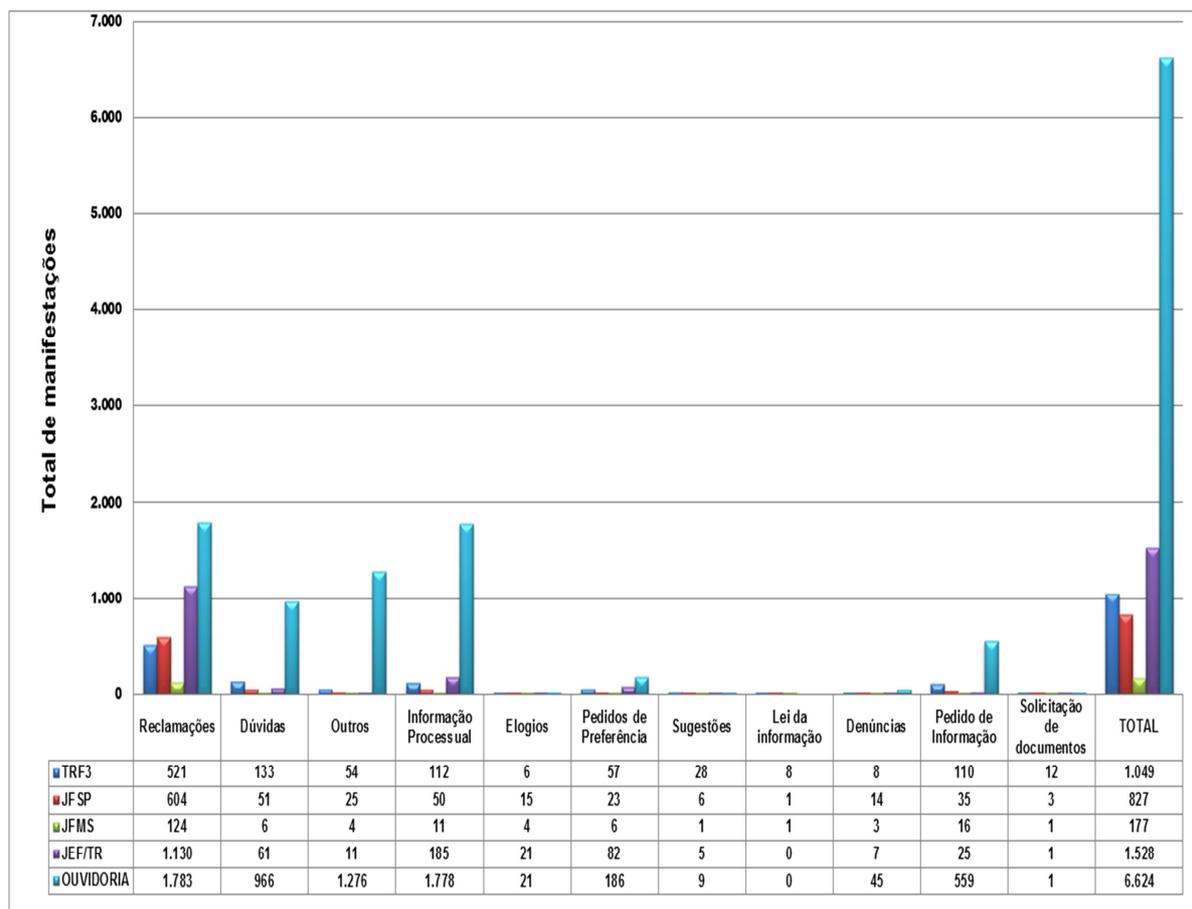
67 Atendimentos presenciais.

1.495 Atendimentos por meio de *WhatsApp*.

TOTAL - 10.205 manifestações.

3.1. QUADROS ANALÍTICOS

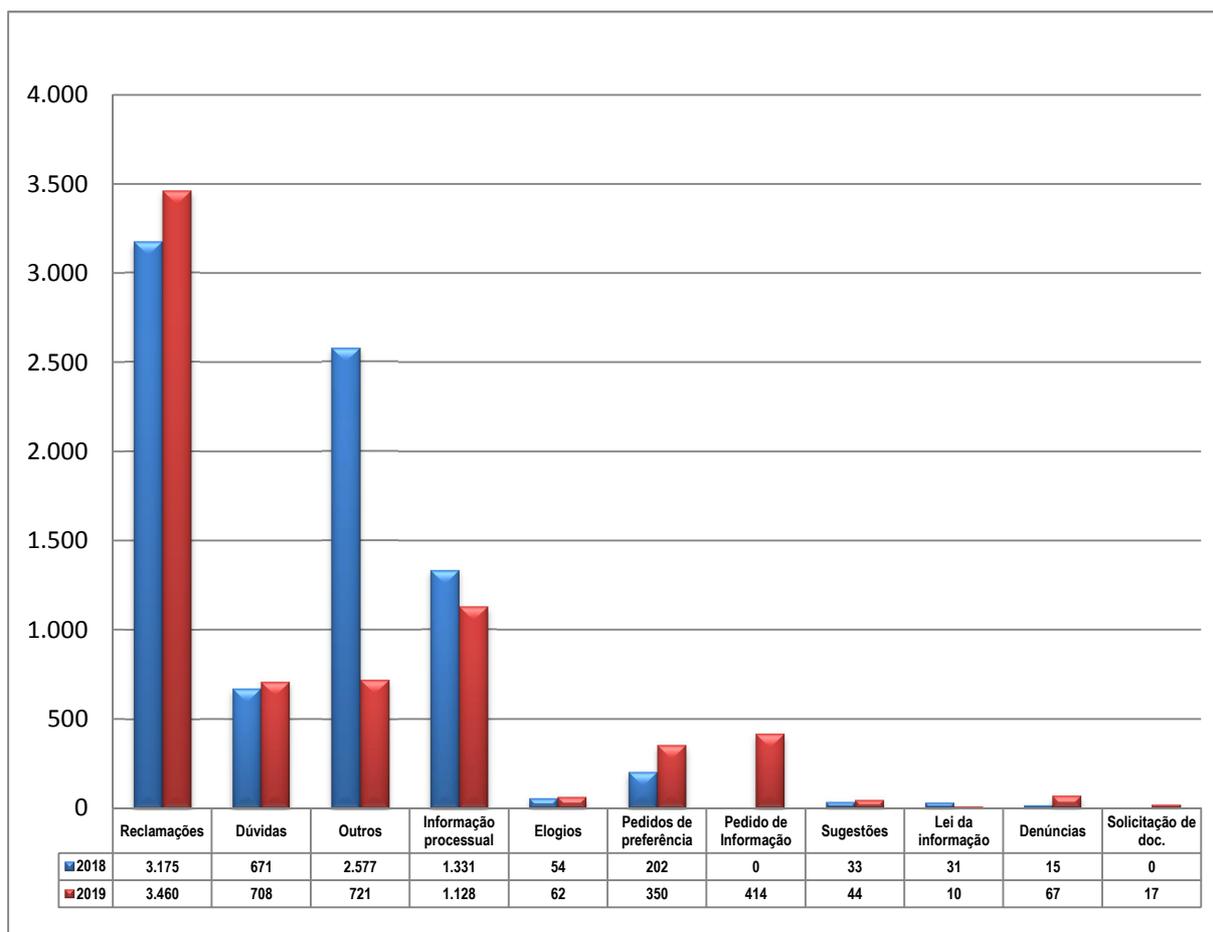
- **Gráfico 1 – Distribuição de manifestações por órgãos envolvidos – 2019**



Pela análise do gráfico acima, é possível perceber que a atuação da Ouvidoria-Geral segue de forma efetiva no atendimento às demandas, cujo número de atendimentos realizados diretamente pela Ouvidoria-Geral supera em muito o número de encaminhamentos, representando 65% do total e com isso, desonerando os demais setores responsáveis.

No que se refere às Reclamações, o número de Respostas Diretas (1.783) representa 75% do total de encaminhamentos (2.379).

- **Gráfico 2 - Comparativo de expedientes por tipo de solicitação 2018 – 2019. Solicitações recebidas por meio de formulário eletrônico (SEI)**



No ano de 2019, a exemplo do período anterior, as reclamações permaneceram representando o maior volume de solicitações, com destaque para as de cunho processual. A partir do mês de agosto foram acrescentadas subclassificações, a saber:

Reclamação Processual - Morosidade

- Aguardando análise de petição/documento – 15%
- Aguardando cálculo – 6%
- Aguardando juntada de petição – 6%
- Aguardando atualização de fase – 14%
- Em fase de execução – 5%
- Em fase de expedição de RPV/Precatório – 9%
- Processos na Conclusão – 45%

Reclamação - Outros assuntos

- Atendimento – 7%
- Diversas – 40%
- Inconformismo com decisão judicial – 10%
- Relativos à implantação do benefício previdenciário pelo INSS – 9%
- Sistema JEF – 18%
- Sistema Pje – 16%

Dúvidas

- Diversas – 29%
- Relativas a cargos e vagas – 8%
- Relativa a decisões judiciais – 5%
- Relativa a levantamento de RPV/Precatório – 8%
- Relativas a prazos – 6%
- Sistema Assistência Judiciária Gratuita - AJG – 3%
- Sistema JEF – 34%
- Sistema Pje – 7%

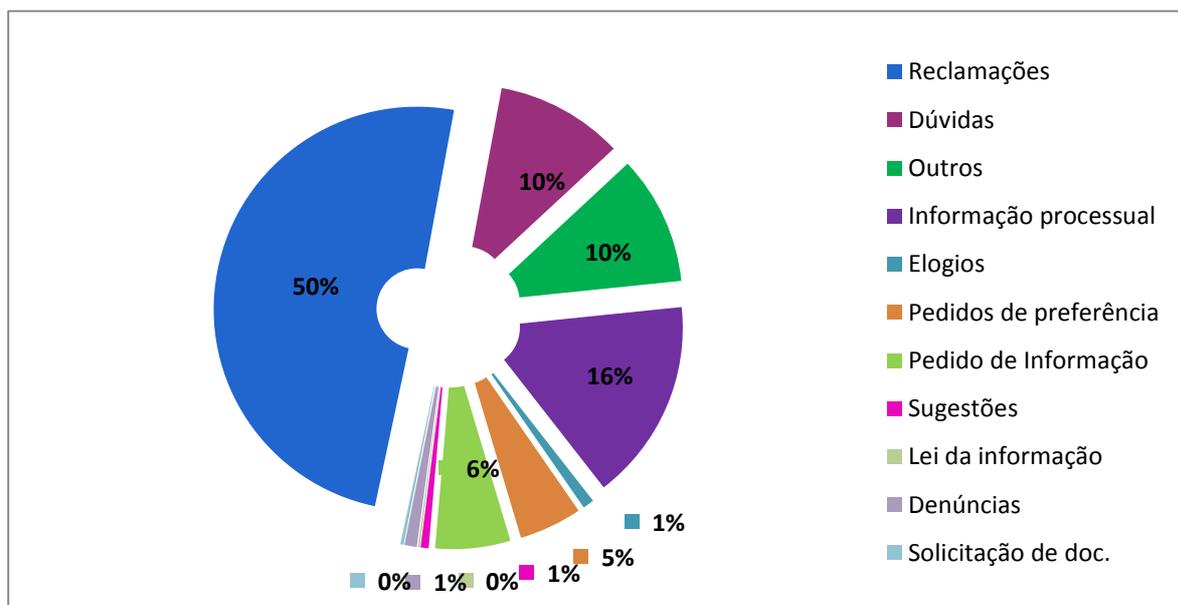
Outros

- Canal inadequado – 28%
- Fora da competência – 36%
- Mensagem incompleta/ Incompreensível – 36%

Com base nos dados obtidos a partir deste novo método de classificação constatou-se que em média 45% das reclamações de cunho processual referem-se a processos que se encontram na conclusão, seguido da análise de petição, com média de 15% e da atualização de fase com 14%. As demais subclassificações respondem por 26% das reclamações processuais.

Pode-se afirmar que a redução no número de solicitações classificadas como “Outros” é consequência da criação do tipo de solicitação “Pedido de Informação” o qual contempla todos os pedidos que não façam referência à informação processual, incluindo as solicitações baseadas na Lei de Acesso à Informação.

• Gráfico 3 - Distribuição de manifestação por tipo (SEI) - 2019



Abaixo quadros detalhados das manifestações recebidas e encaminhadas para os setores do TRF3, da JFSP e JFMS, Juizados Especiais Federais e Turmas Recursais.

Cumpra esclarecer que somente serão considerados os órgãos e setores que tiveram apontamentos, com exceção dos gabinetes do TRF3.

- **Tabela 1 - Detalhamento de manifestações recebidas na Justiça Federal de Mato Grosso do Sul. Varas - 2019**

VARAS	Reclamação (Morosidade)	Reclamação (Outros)	Dúvida	Informação Processual	Outros Assuntos	Pedido de Preferência	Pedido de Informação	Solicitação de Documento Público	Sugestão	Lei da Informação	Elogio Derivado	Elogio Inicial	Denúncia	TOTAL
CAMPO GRANDE 1ª	16			2	1	1					1			21
CAMPO GRANDE 2ª	30			1			1				1	1	1	35
CAMPO GRANDE 3ª	1													1
CAMPO GRANDE 4ª	6	1		2										9
CAMPO GRANDE 5ª								1						1
CAMPO GRANDE 6ª	2													2
CORUMBÁ 1ª	3						1						1	5
COXIM 1ª	5										1			6
DOURADOS 1ª	9	1	1	1	1									13
DOURADOS 2ª	3	1				1								5
NAVIRAÍ 1ª	4					1								5
PONTA PORÁ 1ª	2					1								3
TRÊS LAGOAS 1ª	29	4		4		2	1				3	1	2	40
TOTAL	110	7	1	10	2	6	3	1	0	0	3	1	2	146

- **Tabela 2 - Demais setores**

OUTROS SETORES	Reclamação (Morosidade)	Reclamação (Outros)	Dúvida	Informação Processual	Outros Assuntos	Pedido de Preferência	Pedido de Informação	Solicitação de Documento Público	Sugestão	Lei da Informação	Elogio Derivado	Elogio Inicial	Denúncia	TOTAL
CECON - CPGR	1													1
DFOR - MS		1					1		1	1				4
DSUJ - DOURADOS		3												3
DSUJ - NAVIRAÍ		1												1
NUAJ			1				4							5
NURE			4		2		8							14
SUDE - CPGR		1												1
SUIS - MS				1										1
SUST - CPGR													1	1
TOTAIS	1	6	5	1	2	0	13	0	1	1	0	0	1	31

• Tabela 3 - Detalhamento de manifestações recebidas no Tribunal Regional Federal da 3.ª Região. Gabinetes – 2019

GABINETES	Reclamação (Morosidade)	Reclamação (Outros)	Dúvida	Informação Processual	Outros Assuntos	Pedido de Preferência	Pedido de Informação	Solicitação de Documento Público	Sugestão	Lei da Informação	Elogio Derivado	Elogio Iniciativa	Denúncia	TOTAL
ANA PEZZARINI	14													14
ANDRÉ NABARRETE	3													3
ANDRÉ NEKATSCHALOW														0
ANTONIO CEDENHO														0
BAPTISTA PEREIRA	20	1		5		1								27
CARLOS DELGADO	63	1	3	3		8	2					1		87
CARLOS MUTA														0
CECÍLIA MARCONDES														0
CONSUELO YOSHIDA														0
COTRIM GUIMARÃES	5				1									6
DALDICE SANTANA														0
DAVID DANTAS	1			1									1	3
DIVA MALERBI	7			1		1								9
ERICK GRAMSTRUP*	1													1
FÁBIO PRIETO	3												1	4
FAUSTO DE SANCTIS	1			1		1								3
GILBERTO JORDAN	1													1
HÉLIO NOGUEIRA														0
INÉS VIRGÍNIA	18	1		3		4								26
JOHNSOM DI SALVO														0
JOSÉ LUNARDELLI														0
LUIZ STEFANINI	21	1		9		5								36
LUCIA URSAIA	11					4								15
MAIRAN MAIA	3													3
MARCELO SARAIVA	5	1		1										7
MARISA SANTOS	12		1			6								19
MARLI FERREIRA	2													2
MAURICIO KATO														0
MONICA NOBRE	4			1										5
NELSON PORFIRIO	1			3		1								5
NELTON DOS SANTOS	8			1										9
NERY JÚNIOR														0
NEWTON DE LUCCA	50	1		7		4								62
NINO TOLDO	3						1							4
PAULO DOMINGUES	28			6		8	2							44
PAULO FONTES														0
PEIXOTO JÚNIOR	23					1								24
SÉRGIO NASCIMENTO				1		1								2
SOUZA RIBEIRO	2			1										3
TÂNIA MARANGONI														0
THEREZINHA CAZERTA														0
TORU YAMAMOTO	1			3										4
VALDECI DOS SANTOS	1													1
VANESSA MELLO*	40	1	2	14		2					1			60
WILSON ZAUHY	8													8
TOTAL	360	7	6	67	1	47	5	0	0	0	1	1	2	497

*i)(i)(a)
Convocado(a)

• Tabela 4 - Demais Setores do TRF3 - 2019

DEMAIS SETORES	Reclamação (Morosidade)	Reclamação (Outros)	Dúvida	Informação Processual	Outros Assuntos	Pedido de Preferência	Pedido de Informação	Solicitação de Documento Público	Sugestão	Lei da Informação	Elogio Derivado	Elogio Iniciativa	Denúncia	TOTAL
ACOM							1							1
ADEG			1				4	1	1	1				8
AGES		1												1
CORE	1	1					1		1				1	4
DEDI			1		1									2
DEGE					1		2			1				4
DEJU			1											1
DIAC								2						2
DIAF								1						1
DIRETORIA GERAL		6	2		3		5	2	6				2	26
DILI					1									1
DMAG			2		1		1							4
DPJE	8	48	23	7	12	1	3	1	5			2		110
GAB - CONCILIAÇÃO	12		1	3	1	4	1							22
GAB - PRESIDÊNCIA		4		1	2				7				2	14
VICE-PRESIDÊNCIA	3	1		1		1	1	1						8
NUGE - TRF	1			1										2
RCOT					1									1
RGEC		1												1
ROCO					1									1
SADI		1	1	1					1					4
SCAJ							1							1
SEGE		5	80		21		74	1	4	5			1	190
SEJU	1	1	1			1			1					5
SEPE			1											1
SSEG			1									1		2
SETI	1	7	1		1		2		1					13
TAUD					1									1
UFEP	1	7	6	1	1	1	5	1	1					24
UFOR	6	13	4	25	3	1	3	1				1		57
UPLE										1				1
USEC	1													1
UTU 1	1													1
UTU 7	3													3
UTU 8	1							1						2
UTU 9	2	1		2	2		1							8
UTU 10		1	1											2
UVIP - DAEX	9	5		3		1								18
TOTAL	51	103	127	45	53	10	105	12	28	8	0	4	6	552

- Tabela 5 - Detalhamento de manifestações recebidas na Justiça Federal de São Paulo

Varas São Paulo. Capital – 2019

VARAS - CAPITAL	Reclamação (Morosidade)	Reclamação (Outros)	Dúvida	Informação Processual	Outros Assuntos	Pedido de Preferência	Pedido de Informação	Solicitação de Documento Público	Sugestão	Lei da Informação	Elogio Derivado	Elogio Iniciativa	Denúncia	TOTAL
CÍVEL 1ª VARA	2	1												3
CÍVEL 2ª VARA	1	1												2
CÍVEL 4ª VARA	7	2	1						1					11
CÍVEL 5ª VARA	23			1		1						1		26
CÍVEL 6ª VARA	6			2										8
CÍVEL 7ª VARA	2													2
CÍVEL 8ª VARA	3													3
CÍVEL 9ª VARA	7			3			1							11
CÍVEL 11ª VARA	2	1		3		1	1							8
CÍVEL 12ª VARA	4	1	1					1						7
CÍVEL 13ª VARA	2													2
CÍVEL 14ª VARA	4			1										5
CÍVEL 17ª VARA	4					1								5
CÍVEL 19ª VARA	1													1
CÍVEL 21ª VARA	5						1							6
CÍVEL 22ª VARA	2													2
CÍVEL 24ª VARA	2		1	1										4
CÍVEL 25ª VARA		1												1
CRIMINAL 1ª VARA			1											1
CRIMINAL 2ª VARA	1													1
CRIMINAL 5ª VARA	1													1
CRIMINAL 6ª VARA				1										1
CRIMINAL 8ª VARA			1										1	2
CRIMINAL 9ª VARA	1													1
EXECUÇÃO FISCAL 2ª VARA	6													6
EXECUÇÃO FISCAL 3ª VARA	3			1			1							5
EXECUÇÃO FISCAL 5ª VARA	6													6
EXECUÇÃO FISCAL 6ª VARA	1													1
EXECUÇÃO FISCAL 7ª VARA	2		1											3
EXECUÇÃO FISCAL 8ª VARA	1	1												2
EXECUÇÃO FISCAL 9ª VARA	1					1								2
EXECUÇÃO FISCAL 10ª VARA					1									1
EXECUÇÃO FISCAL 11ª VARA	1		1											2
EXECUÇÃO FISCAL 12ª VARA		1												1
EXECUÇÃO FISCAL 13ª VARA	4	1		1										6
PREVIDENCIÁRIA 1ª VARA	10	1				2						1		14
PREVIDENCIÁRIA 2ª VARA	4			1										5
PREVIDENCIÁRIA 3ª VARA	2								1					3
PREVIDENCIÁRIA 4ª VARA	5			2		1								8
PREVIDENCIÁRIA 5ª VARA	8	1	1			1								11
PREVIDENCIÁRIA 6ª VARA	13			2		1								16
PREVIDENCIÁRIA 7ª VARA	8	2												10
PREVIDENCIÁRIA 8ª VARA	10	1		1										12
PREVIDENCIÁRIA 9ª VARA	12	1										3		16
PREVIDENCIÁRIA 10ª VARA	8			1										9
TOTAL	185	16	8	21	1	9	4	1	2	0	0	5	1	253

• Tabela 6 - Varas São Paulo. Interior - 2019

VARAS - GRANDE SÃO PAULO E INTERIOR	Reclamação (Morosidade)	Reclamação (Outros)	Dúvida	Informação Processual	Outros Assuntos	Pedido de Preferência	Pedido de Informação	Solicitação de Documento Público	Sugestão	Lei da Informação	Elogio Derivado	Elogio Inicial	Denúncia	TOTAL
AMERICANA 1ª VARA	3	1					1							5
ANDRADINA 1ª VARA	12	1	1			1								15
ARAÇATUBA 1ª VARA	2													2
ARAÇATUBA 2ª VARA	1			1										2
ARARQUAIAVA 1ª VARA	6		1											7
ASSIS 1ª VARA	3													3
BARRETOS 1ª VARA	2					1								2
BARUERI 1ª VARA	2					1								3
BARUERI 2ª VARA	2			2		1								5
BAURU 1ª VARA		1												1
BAURU 3ª VARA											1			1
BRAGANÇA PAULISTA 1ª VARA	7	2												9
CAMPINAS 2ª VARA	5					1								6
CAMPINAS 3ª VARA						1					1			2
CAMPINAS 4ª VARA	11	1				2								14
CAMPINAS 5ª VARA	3	2												5
CAMPINAS 6ª VARA	6	1		2		2								11
CAMPINAS 8ª VARA	2					1								3
CAMPINAS 9ª VARA				1										1
CARAGUATATUBA 1ª VARA	23	2		1			1							27
CATANDUVA 1ª VARA	1													1
FRANCA 1ª VARA	1													1
FRANCA 2ª VARA	1													1
FRANCA 3ª VARA				1										1
GUARATINGUETÁ 1ª VARA	3			1										4
GUARULHOS 1ª VARA	1	1			1								1	4
GUARULHOS 2ª VARA	1													1
GUARULHOS 3ª VARA	1													1
GUARULHOS 4ª VARA				1										1
GUARULHOS 5ª VARA	1													1
GUARULHOS 6ª VARA	3	1	1										1	6
ITAPEVA 1ª VARA	4													4
JALES 1ª VARA	13	1	1	2										17
JAU 1ª VARA	2	3												5
JUNDIAÍ 1ª VARA											1			1
JUNDIAÍ 2ª VARA	2		1											3
LIMEIRA 1ª VARA	3													3
LIMEIRA 2ª VARA	11	1												12
MARILIA 1ª VARA		1												1
MARILIA 2ª VARA	2	1												3
MAUÁ 1ª VARA	5	2	1											8
MOGI DAS CRUZES 1ª VARA	2													2
MOGI DAS CRUZES 2ª VARA	7													7
OSASCO 1ª VARA	14													14
OSASCO 2ª VARA	19													19
OURINHOS 1ª VARA	3													3
PIRACICABA 1ª VARA	1													1
PIRACICABA 2ª VARA	2	1												3
PIRACICABA 3ª VARA	6			2										8
PRESIDENTE PRUDENTE 1ª VARA	1													1
RIBEIRÃO PRETO 1ª VARA	4													4
RIBEIRÃO PRETO 2ª VARA	7													7
RIBEIRÃO PRETO 4ª VARA	5			2										7
RIBEIRÃO PRETO 5ª VARA	2			1										3
RIBEIRÃO PRETO 7ª VARA	2													2
SANTO ANDRÉ 1ª VARA	3		1											4
SANTO ANDRÉ 2ª VARA				1										1
SANTOS 1ª VARA	5			1										6
SANTOS 2ª VARA	4													4
SANTOS 3ª VARA	8	3												11
SANTOS 4ª VARA	3			1										4
SANTOS 6ª VARA	1													1
SÃO BERNARDO DO CAMPO 1ª VARA	6		1											7
SÃO CARLOS 2ª VARA	1													1
SÃO JOÃO DA BOA VISTA 1ª VARA	14													14
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS 1ª VARA	18	1		1		1	1				1			23
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS 2ª VARA	18	1		1		1								21
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS 3ª VARA	2				1									3
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS 4ª VARA	1	2											1	4
SÃO JOSÉ DO RIO PRETO 1ª VARA	1													1
SÃO JOSÉ DO RIO PRETO 2ª VARA	1					1								2
SÃO JOSÉ DO RIO PRETO 5ª VARA	1													1
SÃO VICENTE 1ª VARA	1	2									1			4
SOROCABA 1ª VARA	4				1									5
SOROCABA 2ª VARA	2													2
SOROCABA 3ª VARA	1													1
TAUBATÉ 1ª VARA	3			1	1									5
TAUBATÉ 2ª VARA	15			2									1	19
TOTAL	333	32	8	25	4	13	3	0	0	0	0	5	4	427

• Tabela 7 - Demais Setores JFSP – 2019

DEMAIS SETORES	Reclamação (Morosidade)	Reclamação (Outros)	Dúvida	Informação Processual	Outros Assuntos	Pedido de Preferência	Pedido de Informação	Solicitação de Documento Público	Sugestão	Lei da Informação	Elogio Derivado	Elogio Iniciativa	Denúncia	TOTAL
CECON - ARAÇATUBA											1			1
CECON - SP	1			1										2
CEHAS - SP					1									1
CM - CEUNI - SP		1	1			1							1	4
COORD - EF - SP			1											1
COORD-CR-PR-SP		2												2
DFOR-SP		2			3		2	1	1	1			3	13
DSUJ - ARAÇATUBA							1							1
DSUJ - CARA		1												1
DSUJ - JAU		3												3
DSUJ - MOGI							1							1
DSUJ - SANTOS									1					1
NUAC	1		1				2							4
NUAJ			1		1		2		1					5
NUAR - TAUB		1												1
NUBI									1					1
NUCA	1													1
NUCS					1									1
NUDJ												1		1
NUFI		10	3		7		1					1		22
NUPA							2							2
NUSA		2												2
SUDI - SP - CI				1			1							2
SUDI - SP - CR PREV				1										1
SUDJ - JUNDIAÍ			1											1
SUDP - CAMPINAS				1										1
SUDP - JUNDIAÍ			1											1
SUDP - PRUDENTE					1									1
SUFN		1												1
SUGR - SP - CI													1	1
SUGR - SP - CR PREV		1												1
SUIG			3				3					1		7
SULM			1											1
SUMA - GUAR													1	1
SUMA - OSASCO													1	1
SUNC												1		1
SUNS													1	1
SUPG		9	9		3		2	1					1	25
SUSL	1													1
UDEP			2											2
UGEP		1	11		3		11							26
TOTAL	4	34	35	4	20	1	28	2	4	1	1	4	9	147

• Tabela 8 - Juizados Especiais Federais e Turmas Recursais – 2019

JUIZADOS / TURMAS E COORDENADORIA	Reclamação (Morosidade)	Reclamação (Outros)	Dúvida	Informação Processual	Outros Assuntos	Pedido de Preferência	Pedido de Informação	Solicitação de Documento Público	Sugestão	Lei da Informação	Elogio Derivado	Elogio Iniciativa	Denúncia	TOTAL
AMERICANA	35	7		7		2								51
ANDRADINA	2			1										3
ARAÇATUBA	3													3
AVARÉ	1		1											2
BARRETOS	1													1
BARUERI	5	1				2						2		10
BAURU	3	5		3								1		12
BOTUCATU	2	1												3
BRAGANÇA PAULISTA				2										2
CAMPINAS	78	4	1	10		5	1				1			100
CARAGUATATUBA	4	1												5
CATANDUVA	3													3
FRANCA	31	2	1	1		8						1	1	45
GUARATINGUETÁ	6			1										7
GUARULHOS	93	1		8	3	7							1	113
ITAPEVA	1													1
JALES	1													1
JAU		1												1
JUNDIAÍ	27			4		3	2							36
LIMEIRA													1	1
MAUÁ	1	1												2
MOGI DAS CRUZES	114	5	1	17	1	5							1	144
OSASCO	4	1	1			1								7
OURINHOS	1	1												2
PIRACICABA	2	1				1						2		6
PRESIDENTE PRUDENTE	13			2		4	1							20
RIBEIRÃO PRETO	3	4		1		1						1		10
SANTO ANDRÉ	5	3					1				1			10
SANTOS	5	1										1		7
SÃO BERNARDO DO CAMPO	17	3		3										23
SÃO CARLOS	5											1		6
SÃO JOÃO DA BOA VISTA	2													2
SÃO JOSÉ DO RIO PRETO	34	1	1	2								6		44
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS	4	1			1		1							7
SÃO PAULO	44	20	5	14	1	4	3		1		1	3		96
SÃO VICENTE	47		1	5		4							1	58
SOROCABA	25	3	1	9		1	1						1	41
TAUBATÉ	4			2		2							1	9
TURMA RECURSAL - SÃO PAULO	285	9	5	78	1	25	8	1						412
TURMA RECURSAL - MATO GROSSO DO SUL	12			7			1							20
CAMPO GRANDE	84	2		4		7	1							98
COXIM	1													1
DOURADOS	2	2		1										5
PONTA PORÃ	2													2
TRÊS LAGOAS	1													1
COORDENADORIA SP/MS (GACO)	2	34	43	3	4		5		4					95
TOTAL	1015	115	61	185	11	82	25	1	5	0	3	18	7	1528

Cabe destacar que do total de 3.581 encaminhamentos, os Juizados Especiais Federais e Turmas Recursais foram responsáveis por 1.528, ou seja, 43% das solicitações encaminhadas. Em seguida o TRF3R recebeu 29%, seguido da Justiça Federal de São Paulo com 23% e apenas 5% para Justiça Federal de Mato Grosso do Sul.

- **Quadro 2 - Atendimento às demandas**

Segue quadro comparativo de demandas classificadas por tipo, recebidas nos períodos de 2018 e 2019, apontando o índice de conclusão em cada ano:

Tipos de Solicitações	Solicitações Registradas		Atendidas		(%) Atendimento		Aguardando Resposta	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Reclamações	3.175	3.460	3.152	3.444	99,3%	99,5%	23	16
Dúvidas	671	708	671	707	100%	99,9%	0	1
Outros (outros tribunais, assessoramento jurídico)	2.577	721	2.574	721	99,9%	100%	3	0
Informação Processual	1.331	1128	1.327	1126	99,7%	99,8%	4	2
Elogios	54	62	54	62	100%	100%	0	0
Pedidos de Preferência	202	350	199	349	98,5%	99,7%	3	1
Pedidos de Informação	-	414	-	414	-		-	0
Sugestões	33	44	33	44	100%	100%	0	0
Lei da informação	31	10	31	10	100%	100%	0	0
Denúncias	15	67	15	66	-	99%	0	1
Solicitação de documentos	-	17	-	17	-		-	0
Atendimento telefônico	1700	1662	1700	1662	100%	100%	0	0
Atendimento pessoal	100	67	100	67	100%	100%	0	0
Atendimento WhatsApp	1093	1495	1093	1495	100%	100%	0	0
TOTAL	GERAL							
	Solicitações Registradas		Atendidas		(%) Atendimento		Aguardando Resposta	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Solicitações	8.089	6.981	8.056	6.960	99,6%	99,7%	33	21
Solicitações + atendimentos	10.982	10.205	10.949	10.184	99,7%	99,8%	33	21

Da análise dos principais dados estatísticos do exercício de 2019, segue a verificação dos resultados obtidos por esta Ouvidoria-Geral no que tange ao índice de atendimento das manifestações recebidas.

Convém ressaltar que a Ouvidoria-Geral da 3ª Região manteve índices extremamente satisfatórios de atendimento e solução das manifestações, encerrando o exercício de 2019 com uma média de 99,8% de demandas concluídas.

De um saldo de apenas 21 solicitações pendentes de conclusão, 20 foram recebidas em dezembro de 2019, ou seja, ainda encontravam-se dentro do prazo para resposta quando da compilação dos dados.

Em grande parte dos expedientes, a reclamação da parte exaure-se antes mesmo da solução do feito, simplesmente com a atenção e orientação prestados pela Ouvidoria-Geral e os órgãos demandados.

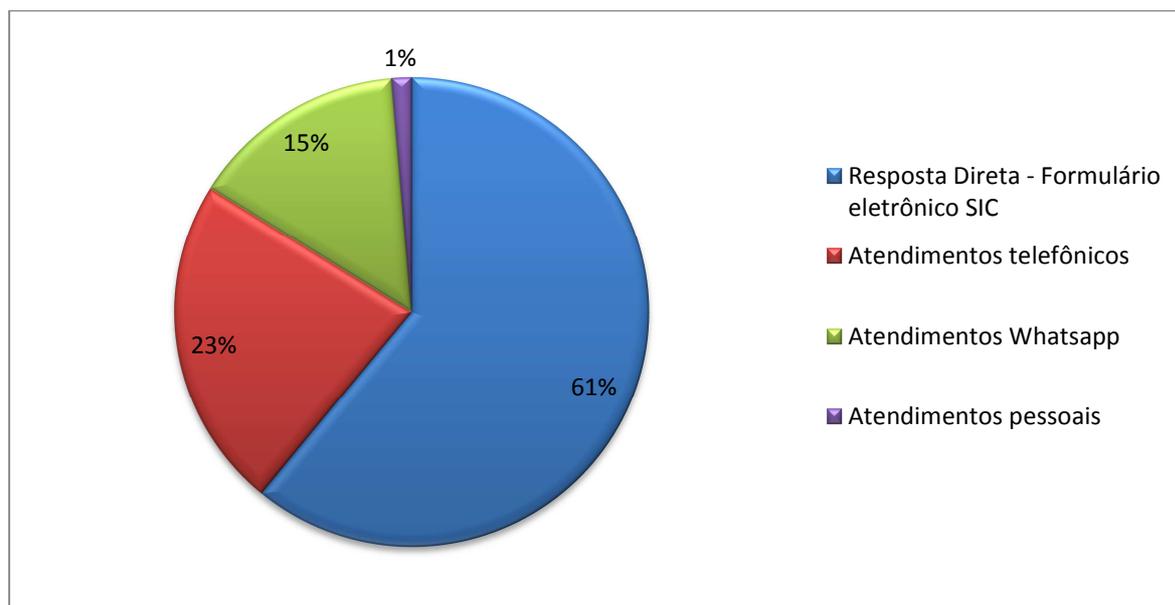
- **Quadro 3 - atendimentos diretos da Ouvidoria-Geral**

Demandas da Ouvidoria-Geral por Canal	2018	2019
Resposta Direta - Formulário eletrônico SIC	4511	3400
Atendimentos telefônicos	1700	1662
Atendimentos <i>WhatsApp</i>	1093	1495
Atendimentos pessoais	100	67
Total	7404	6624

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** **creceu 44%** em relação ao ano anterior, indicando a preferência do usuário pela utilização do canal mais ágil e informal na busca de informação.

- **Gráfico 4 - Distribuição por canal de atendimento**



A despeito da relevante elevação na utilização do *WhatsApp*, as demandas recebidas eletronicamente continuam refletindo o maior volume de manifestações, correspondendo a 51% dos atendimentos realizados diretamente pela Ouvidoria-Geral.

O quadro a seguir revela o número de cada tipo de manifestação recebida pelo formulário eletrônico - SEI.

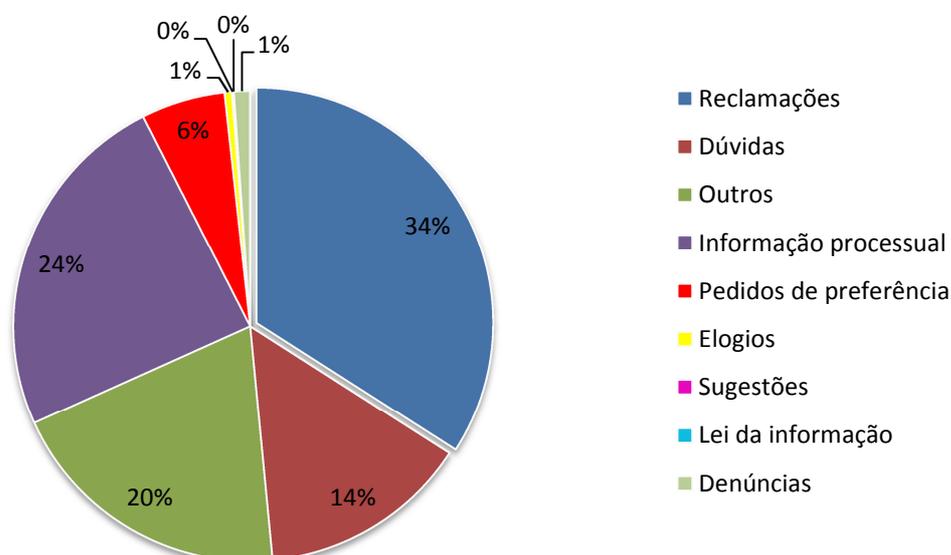
- **Quadro 4 - Respostas Diretas por Tipo – Formulário Eletrônico (SEI)**

Resposta Direta por Tipo - Formulário (SEI)	2018	2019
Reclamações	1032	1081
Dúvidas	473	457
Outros	1990	627
Informação processual	880	770
Pedidos de preferência	95	182
Elogios	18	16
Sugestões	12	4
Lei da informação	1	0
Denúncias	10	35
Solicitação de documentos	0	0
Pedido de informação	0	228
TOTAL	4511	3400

A queda abrupta no número de manifestações classificadas como “Outros”, conforme já mencionado quando comentamos acerca do quadro comparativo de expedientes por tipo de solicitação, ocorreu em razão da migração deste tipo de solicitação para a classe “Pedido de Informação”, criada por ocasião da instalação da Seção de Serviço de Informação ao Cidadão na Ouvidoria-Geral.

De outro lado, nota-se que os “Pedidos de Preferência” sofreram um aumento de 92%, provavelmente motivado pela morosidade no andamento processual, conforme podemos observar pelo elevado número de “Reclamações Processuais” – Processos na Conclusão.

- **Gráfico 5 - Resposta Direta por Tipo - Formulário (SEI)**



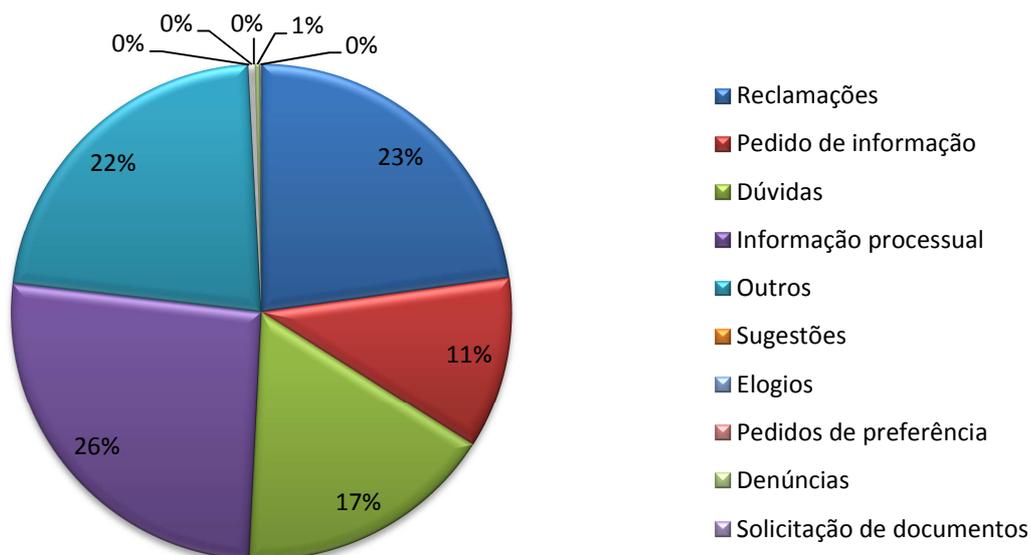
O quadro abaixo apresenta as manifestações recebidas pela central telefônica.

• **Quadro 5 - Resposta Direta por Tipo - Central Telefônica**

Resposta Direta por Tipo - Central Telefônica		2019
Reclamações		379
Pedido de informação		186
Dúvidas		279
Informação processual		433
Outros		371
Sugestões		3
Elogios		3
Pedidos de preferência		1
Denúncias		6
Solicitação de documentos		1
TOTAL		1662

Nota-se que os pedidos de informação processual representam a maior demanda dos usuários neste canal de comunicação. Deve-se ressaltar que “Reclamações”, “Denúncias”, “Sugestões” e “Solicitação de documentos”, quando recebidas por este canal, os usuários são orientados a realizar o devido registro por meio do formulário eletrônico a fim de que possamos encaminhar aos setores demandados.

• **Gráfico 6 - Resposta Direta por Tipo - Central Telefônica**



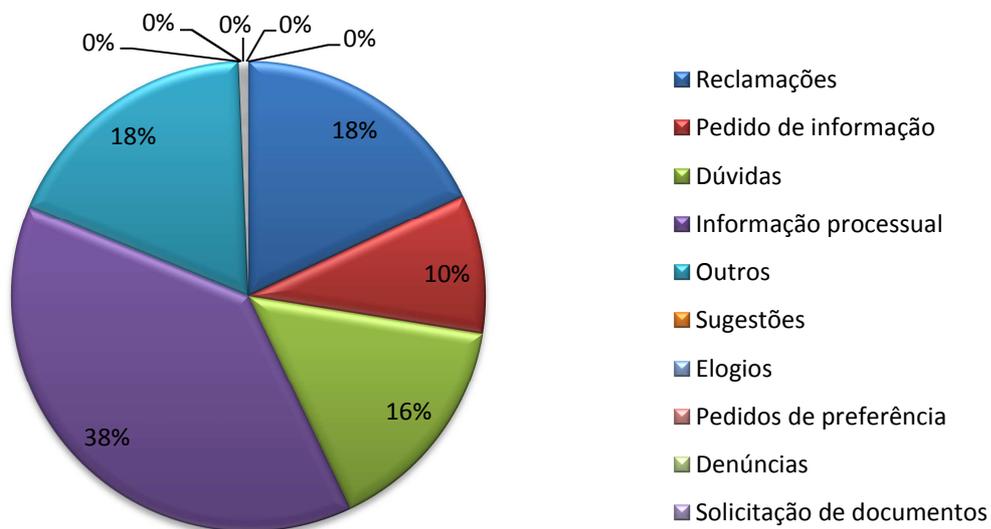
Abaixo é possível identificar os tipos de manifestações que chegaram à Ouvidoria-Geral por *WhatsApp*.

- **Quadro 6 - Resposta Direta por Tipo - *WhatsApp***

Resposta Direta por Tipo - <i>WhatsApp</i>		2019
Reclamações		269
Pedido de informação		143
Dúvidas		230
Informação processual		572
Outros		271
Sugestões		2
Elogios		1
Pedidos de preferência		3
Denúncias		4
Solicitação de documentos		0
TOTAL		1495

Percebe-se que a “Informação processual” é o tipo de manifestação mais utilizado pelos usuários do *WhatsApp*. Importante lembrar que, no caso de “Reclamações”, “Sugestões”, “Denúncias” e “Solicitação de documentos”, os usuários são orientados a retornarem o contato eletronicamente, em razão da impossibilidade de encaminhamento dessas manifestações aos órgãos demandados.

- **Gráfico 7 - Resposta Direta por Tipo - *WhatsApp***



4. TEMPO DE RESPOSTA DOS SETORES DEMANDADOS

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 4º da Resolução da Presidência do [TRF3 nº 42, de 26 de julho de 2017](#), 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 2018, o tempo médio de resposta foi de **2d, 16h, 48 min.**

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

De se ressaltar, a redução de praticamente 50% no tempo médio de resposta no ano de 2019 em relação ao ano anterior.

A acentuada queda no tempo médio de resposta pode ser atribuída à diligência dos setores demandados, que têm, no mais das vezes, respondido à Ouvidoria-Geral em prazo menor do que o estabelecido na [Resolução nº 42/2017](#), bem como, à efetiva atuação da Ouvidoria-Geral na cobrança dos eventuais atrasos.

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

5. BOAS PRÁTICAS

5.1. 2018

Inicialmente, cumpre destacar a utilização do *WhatsApp* como canal de comunicação (forma de recebimento de manifestação encontrada apenas no Poder Judiciário Federal da 3.ª Região). O pioneirismo da ação implementada a partir de 2017 com o objetivo de promover acesso mais rápido e fácil ao usuário, a despeito de representar um grande desafio na prestação de atendimento de qualidade com o mesmo número de servidores, em razão de exigir a dedicação de um funcionário no período entre 9h e 19h é, também, motivo de orgulho para a Ouvidoria-Geral. O expressivo incremento no número de usuários que utilizaram este serviço nos anos de 2018 e 2019 demonstra o êxito desta inovação.

5.1.1. Tratamento, classificações e procedimentos das Manifestações recebidas – edição da [Ordem de Serviço n.º 1, de 03.05.2018](#).

5.1.2. Tratamento das manifestações de cunho funcional, ou seja, as que não dizem respeito à prestação de serviço jurisdicional ao cidadão e que, por isso, passaram a não serem processadas pela Ouvidoria-Geral (artigo 2º, inciso I, da [Lei n.º 13.460, de 26.06.2017](#), Lei de Defesa e Proteção ao Usuário do Serviço Público) – **edição da [Portaria n.º 2, de 02.06.2018](#).**

5.1.3. Projeto TRF3 de Portas Abertas – Para Uma Visão Cidadã.

Ainda dentre as ações praticadas pela Ouvidoria-Geral, devemos lembrar a edição da **Instrução Normativa nº 3837384, de 22 de junho de 2018**, que ampliou e modernizou o projeto *TRF3 de Portas Abertas*, sob a responsabilidade deste órgão.

A referida norma ampliou e modernizou o projeto que passou a se chamar *TRF3 de Portas Abertas – Para Uma Visão Cidadã*, na medida em que foram introduzidas inovações quanto ao público-alvo, abrangência e uso da tecnologia para o agendamento. Além disso, foi determinada a **reformulação dos vídeos institucionais** até então utilizados, bem como, a gravação de uma sessão de julgamento criminal para ser transmitido aos visitantes.

O projeto antes restrito a grupos de estudantes sob a responsabilidade de um professor, passou a possibilitar que **qualquer interessado**, individualmente e independentemente de sua área de atuação, possa participar das visitas. A partir desta reformulação, a Ouvidoria-Geral começou a receber em suas visitas, donas de casa, aposentados, funcionários públicos, engenheiros, dentre outros que buscam compreender o funcionamento do Judiciário além da visão que é retratada pela mídia.

Sob outro aspecto, as Visitas Técnicas Monitoradas, **até então restritas às instalações do TRF3, abarcaram também o trabalho desenvolvido na Primeira Instância**, permitindo aos participantes uma visão geral do funcionamento do Poder Judiciário Federal da 3.^a Região e a integração entre os diferentes graus de jurisdição.

As visitas têm início 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 inicialmente assistem aos vídeos institucionais e o julgamento criminal, sendo capaz, assim, 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 no Tribunal.



O programa é finalizado com uma palestra proferida por Magistrado e/ou servidor acerca da Magistratura e demais carreiras do Judiciário. Também o projeto pode se dar em outros fóruns de justiça como, por exemplo, os JEFs e as Turmas Recursais.

Mais uma inovação agregada ao projeto *TRF3 de Portas Abertas – Para Uma Visão Cidadã*, foi o **agendamento online**, disponibilizado na página inicial do endereço eletrônico www.trf3.jus.br - [Agende uma Visita](#)

A implementação do agendamento *online*, cujas datas são disponibilizadas no sítio eletrônico do TRF3, objetivou facilitar e alargar a forma de inscrição para participação no projeto. Até a reestruturação, as instituições de ensino interessadas em fazer parte da Visita Técnica Monitorada buscavam a Ouvidoria-Geral por meio de contato telefônico ou por *e-mail*, solicitando uma data e aguardando, muitas vezes, em lista de espera sem previsão de data, dificultando, sobremaneira, a organização do grupo.

Página inicial do tribunal (www.trf3.jus.br), onde se pode observar a possibilidade de agendamento fácil das visitas. Basta clicar em: “Agende uma Visita”.

The screenshot displays the homepage of the TRF3 website. At the top, there is a navigation bar with links for 'Institucional', 'Serviços Judiciais', 'Serviços Administrativos', and 'Comunicação Pública'. Below this, a main banner features the text 'TRF3 DE PORTAS ABERTAS para uma visão cidadã' and 'Visite o Judiciário Federal' with a 'Agende aqui' button. To the right of the banner is a search bar labeled 'Número processo:' with a search icon. Below the banner, there are two main sections: 'Comunicado' and 'Notícias'. The 'Comunicado' section contains text about the 'Habeas Corpus' process starting from 15/01/2018. The 'Notícias' section includes a link to 'CENTRAL DE CONCILIAÇÃO DE SÃO PAULO REALIZA 1.800 AUDIÊNCIAS COM POUPADORES DA CAIXÁ' and a note about sessions for clients of the Banco. The 'Informações e serviços' section lists various services such as 'Acesso a Extranet', 'Agenda de Compromissos', and 'Assistência Judiciária Gratuita - AJG'.

Após clicar-se em “Agende uma Visita”, o interessado opta pela melhor data dentre as sugeridas:

Agendamento de Visita - TRF3 de Portas Abertas - Para Uma Visão Cidadã

Dados para Solicitação

POR GENTILEZA! SOLICITAMOS NÃO REALIZAR MÚLTIPLOS AGENDAMENTOS NA MESMA DATA OU EM DATAS DIFERENTES, POIS, DESSA FORMA ESTARÁ IMPEDINDO A PARTICIPAÇÃO DE OUTROS VISITANTES.

Por favor, preencha os campos abaixo e clique em "Enviar". Os campos marcados com * devem ser preenchidos obrigatoriamente.

Data Agendamento: * Seleção a Data para agendamento.

Nome completo: * Nome completo, sem abreviações

C.P.F.: * Número do C.P.F.

R.G.: * Número do R.G.

E-mail: * Endereço de E-mail para contato

Telefone: * Número de Telefone para contato

Sendo estudante, informe:

Nome da Instituição Nome da Instituição de Ensino

Curso Nome do curso

Semestre Por exemplo: Informe "6", para indicar o sexto semestre

O ato normativo que readequou o projeto implantou, ainda, o **Formulário de Pesquisa de Satisfação**, que pode ser **respondido ao final** do evento e cujos dados são utilizados pela Ouvidoria-Geral para que as visitas possam ser constantemente aprimoradas.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO
OUVIDORIA-GERAL

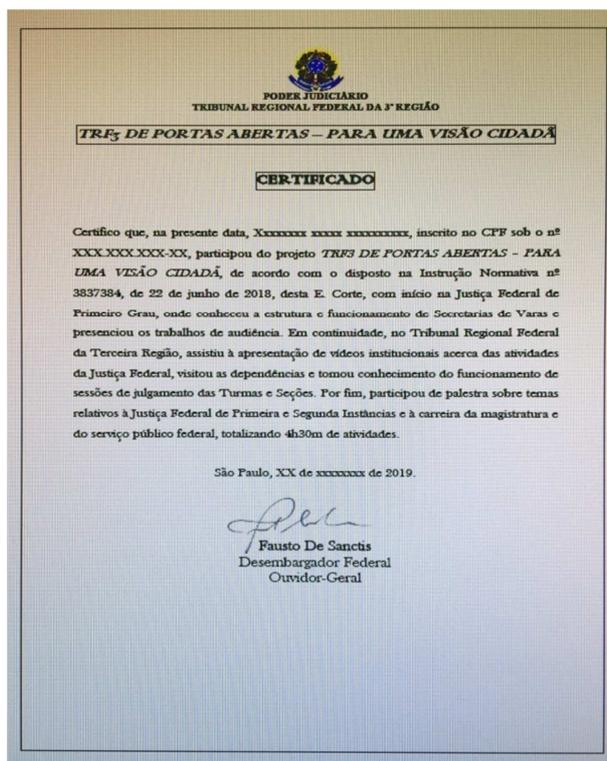
PROJETO TRF3 DE PORTAS ABERTAS – PARA UMA VISÃO CIDADÃ

Data:	Gênero: M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>	Local visitado:			
Idade:	Agendamento: Grupo <input type="checkbox"/> Individual <input type="checkbox"/>	Cidade de Residência:			
Ocupação:					
Motivo da Visita:					
Como você avalia:					
Visita à Justiça Federal de 1ª Instância					
Estrutura:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atendimento:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualidade das Explicações:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Visita ao TRF3 Região					
Estrutura:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atendimento:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualidade dos vídeos:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualidade da palestra:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Crítica / Sugestão:					
<input type="text"/>					
<input type="text"/>					
<input type="text"/>					

Sua opinião é muito importante para nós.

OBRIGADO!

Sala do órgão do plenário do tribunal, onde ocorrem palestras e são entregues os certificados de participação, que passaram a ser uniformes em todas as Seções Judiciárias da 3ª Região.



A seguir o quadro de visitas realizadas no ano de 2018 e, como já salientado anteriormente, a partir do mês de agosto os eventos seguiram as orientações da [IN 3837384/2018](#).

- **Quadro 7 – Visitas Monitoradas 2018**

Data	Instituição	Cidade	Nº Alunos / Interessados
12/03	Etec Jorge Street	SÃO CAETANO DO SUL	24
09/04	UNIVERSIDADE MUNICIPAL DE SÃO CAETANO DO SUL	SÃO CAETANO DO SUL	30
23/04	UNIVERSIDADE ESTÁCIO DE SÁ	CARAPICUÍBA	27
07/05	FACULDADE ANHANGUERA	TABOÃO DA SERRA	32
21/05	UNIVERSIDADE SÃO JUDAS	SÃO PAULO	35
13/08	Etec Jorge Street	SÃO CAETANO DO SUL	29
28/08	FACULDADE ANHANGUERA	TABOÃO DA SERRA	26
11/09	UNIVERSIDADE SALESIANO	AMERICANA	39
25/09	Etec Dra. Maria Augusta Saraiva	SÃO PAULO	27
30/10	UNIVERSIDADE MACKENZIE	SÃO PAULO	25
13/11	FACULDADE AUTONOMA DE DIREITO	SÃO PAULO	18
27/11	GRUPO DE INTERESSADOS CADASTRADOS NO SITE	SÃO PAULO	5
			317

5.2. 2019

5.2.1. Atualizações Projeto TRF3 de Portas Abertas – Para Uma Visão Cidadã

Em continuação à implementação das novidades trazidas pela [Instrução Normativa nº 3837384, de 22 de junho de 2018](#), foi elaborado o cartaz de divulgação.

Na 1ª Subseção Judiciária de São Paulo, o cartaz de divulgação do projeto traz o *link* para agendamento.



Abaixo o quadro de visitas realizadas no ano de 2019 na Subseção Judiciária de São Paulo.

- **Quadro 8 – Visitas Monitoradas 2019**

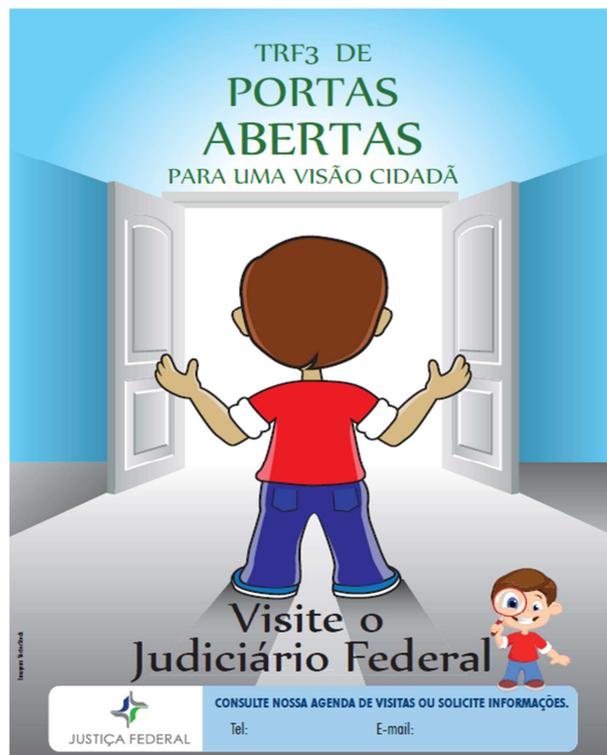
Data	Instituição	Cidade	Nº Alunos / Interessados
12/03	GRUPO DE INTERESSADOS CADASTRADOS NO SITE	SÃO PAULO	12
26/03	UNIVERSIDADE SÃO JUDAS – CAMPUS UNIMONTE	SANTOS	40
09/04	FACULDADE ANHANGUERA	JACAREI	35
23/04	GRUPO DE INTERESSADOS CADASTRADOS NO SITE	SÃO PAULO	9
07/05	GRUPO DE INTERESSADOS CADASTRADOS NO SITE	SÃO PAULO	13
21/05	INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS APLICADAS	LIMEIRA	38
04/06	FACULDADE ANHANGUERA	TABOÃO DA SERRA	15
18/06	FACULDADE ANHANGUERA	JUNDIAI	33
13/08	UNIVERSIDADE PAULISTA – CAMPUS PINHEIROS	SÃO PAULO	19
27/08	UNIVERSIDADE PAULISTA – CAMPUS ANCHITETA	SÃO PAULO	17
10/09	GRUPO DE INTERESSADOS CADASTRADOS NO SITE	SÃO PAULO GUARULHOS	12
24/09	FACULDADE DE DIREITO DE ITU / FACULDADE DE ROSEIRA FARO	ITU / ROSEIRA	29
08/10	UNIVERSIDADE BRASIL	DESCALVADO	31
22/10	ETEC JORGE STREET /GRUPO DE INTERESSADOS CADASTRADOS NO SITE	SÃO PAULO	17
05/11	CENTRO UNIVERSITARIO SALESIANO – UNISAL	AMERICANA	15
19/11	GRUPO DE INTERESSADOS CADASTRADOS NO SITE	SÃO PAULO	11
			346

Com o escopo de fomentar e facilitar a participação de instituições de ensino e de interessados em geral, que residam em localidades distantes da capital, **as Subseções Judiciárias de São Paulo e Mato Grosso do Sul foram convidadas a aderir ao projeto**, patrocinando a realização de Visitas Técnicas Monitoradas nas respectivas Subseções.

Buscando a padronização do conteúdo oferecido nas Visitas Técnicas Monitoradas, **todo o material utilizado na Subseção Judiciária de São Paulo foi encaminhado** às demais Subseções para utilização, observando-se as devidas adaptações às circunstâncias e condições locais.

Ainda, no sentido de uniformizar os procedimentos adotados para a implementação do projeto *TRF3 de Portas Abertas – Para Uma Visão Cidadã*, foi elaborado **cartaz para divulgação em locais de grande circulação nos fóruns e no Tribunal**, bem como em universidades, associações de bairro, escolas de nível médio, salas da OAB em várias cidades, etc.

Veja-se o cartaz de divulgação, que segue de modelo padronizado para as demais Subseções Judiciárias de São Paulo e Seção Judiciária de Mato Grosso do Sul:



Nas Subseções Judiciárias do interior de São Paulo e na Seção Judiciária de Mato Grosso do Sul as melhorias e inovações previstas na [IN n.º 3837384/2018](#), passaram a ser implementadas a partir de 2019, mas ainda há elevado número de subseções sem a realização da visitação, apesar dos ofícios e do fornecimento do material por parte da Ouvidoria-Geral.

- **Quadro 9 - Visitas Realizadas pelas demais Subseções Judiciárias de São Paulo e Seção Judiciária de Mato Grosso do Sul em 2019.**

Data	Subseção	Estado	Instituição	Nº Alunos / Interessados
23,25 e 30/04 18/09/2019	Bauru	SP	UNIP - Universidade Paulista IESB - Instituto de Ensino Superior de Bauru	62
30/04 e 22/05/2019	Campo Grande	MS	Centro Universitário Anhanguera	43
28,29,30 e 31/05/2019	Jau	SP	Escola Estadual Major Prado Escola Estadual Professora Nelly Coleone Ravagnolli Escola Estadual Professora Ana Franco da Rocha Brando	119
29/05	Osasco	SP	Centro Universitário FIEO (UNIFIEO)	10
13/06	Avaré	SP	Escola Técnica Estadual Professor Fausto Mazzola	9
12/07	Jales	SP	CORECA	15
31/07	Assis	SP	Fundação Educacional do Município de Assis - FEMA	20
19/09	Franca	SP	UNESP	21
27/09	Ourinhos	SP	Faculdade Estácio de Sá	12
05/09	Botucatu	SP	Faculdade Iteana de Botucatu	9
28,29/08, 23/09 e 15/10/2019	Campinas	SP	PUC Campinas Faculdade Anhanguera Mackenzie	71
12/11/2019	Lins	SP	UNIMEP/ SALESIANO / ETEC	11
27/09, 04, 18 e 25/10, 08 e 22/11/2019	São João da Boa Vista	SP	UNIP - Faculdade de Direito (Campus São José do Rio Pardo) UNIESI - Faculdade de Direito (Campus Itapira) UNIFEOB - Faculdade de Direito (Campus São João da Boa Vista)	69
10/10/2019	Presidente Prudente	SP	Universidade do Oeste Paulista – UNOESTE	16
11/11/2019	Araçatuba	SP	Universidade Salesiano - UNISAL UNITOLEDO	37
				524

O sucesso da ampliação do projeto *TRF3 de Portas Abertas – Para Uma Visão Cidadã* pode ser mensurado pelo número de participantes, que mesmo distantes da capital de São Paulo, puderam ser abrangidos pelo projeto que tem o escopo de aproximar o Poder Judiciário Federal da Terceira Região da população que tem interesse em conhecer de perto o trabalho deste Poder estatal.

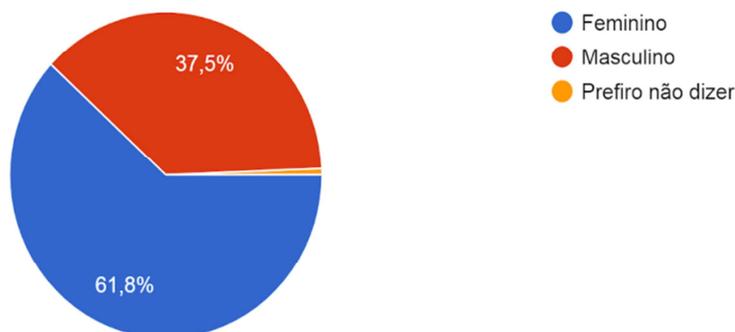
Deve-se ressaltar que os participantes do projeto, em qualquer Subseção Judiciária, têm acesso a conteúdo padronizado, observando-se as devidas adaptações às circunstâncias e condições locais.

Seguem abaixo gráficos dos resultados obtidos a partir da pesquisa de satisfação na capital.

- **Gráfico 8 – Índice de visitantes por gênero**

Gênero

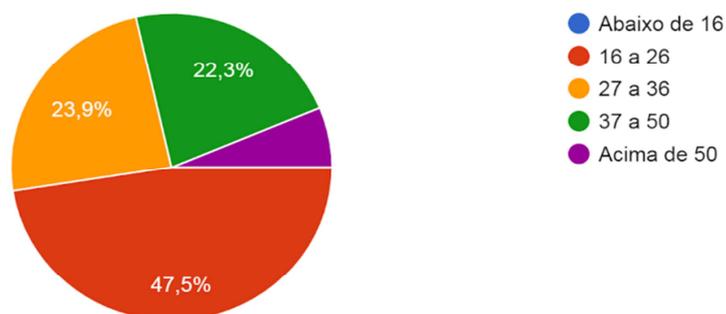
317 respostas



- **Gráfico 9 - Índice de visitantes por faixa etária**

Faixa etária

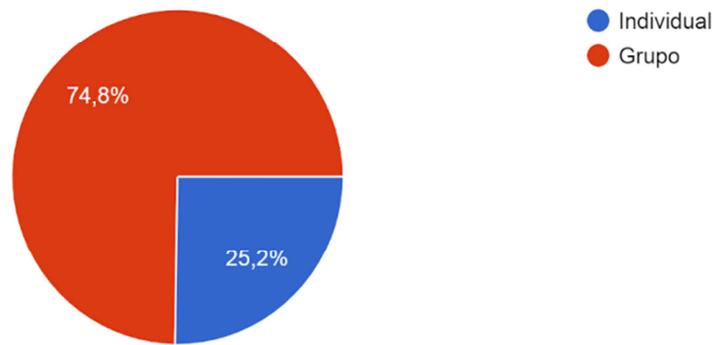
301 respostas



- **Gráfico 10 – Índice de visitantes por tipo de agendamento**

Tipo de agendamento

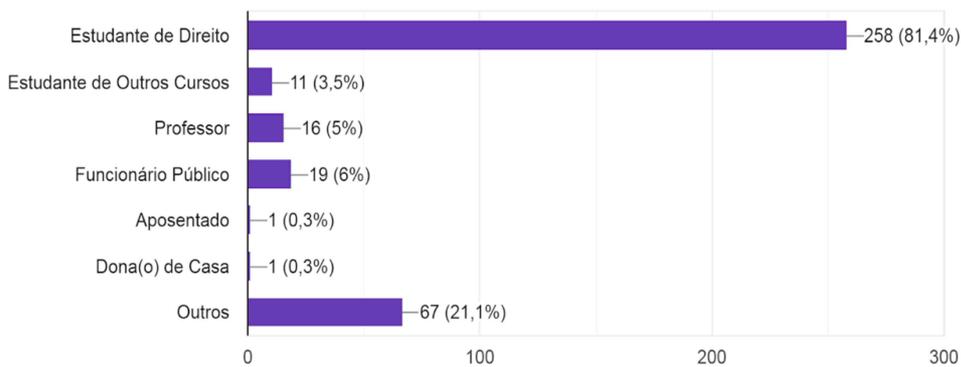
317 respostas



- **Gráfico 11 – Total de visitantes por ocupação**

Ocupação

317 respostas

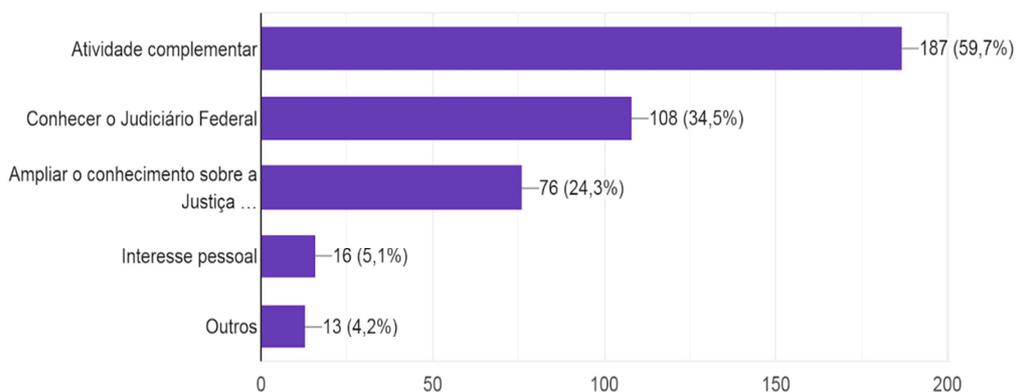


Destaque-se que na categoria “Outros” estão incluídos todos os demais profissionais, tais como: engenheiros, dentistas, etc.

- **Gráfico 12 – Total de respostas por motivo da visita**

Motivo da visita

313 respostas



Com base nos dados obtidos na Pesquisa de Satisfação, podemos traçar o perfil do participante do projeto *TRF3 de Portas Abertas – Para Uma Visão Cidadã*.

Constatamos que as mulheres entre 16 e 26 anos compõem a maioria do público recebido no projeto.

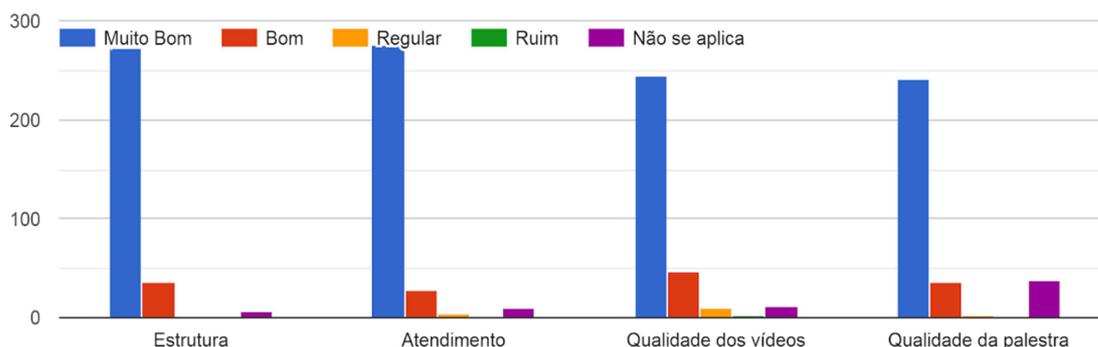
Já no que se refere à ocupação, 81,4% dos participantes são estudantes de direito. Em seguida, com 21% do total de respostas, aparecem as demais ocupações, excetuadas as atividades de professor, funcionário público, dona de casa e aposentado. Esses números mostram o crescente interesse da população não vinculada às atividades jurídicas em conhecer o trabalho desenvolvido pela Justiça Federal. Cabe lembrar que cada participante pode indicar mais de uma ocupação, justificando assim a soma deste quesito ser superior a 100%.

Quanto ao tipo de agendamento, é possível perceber que os grupos de estudantes, liderados por um professor responsável, seguem representando o maior volume de inscrições 74,8%.

Na Subseção Judiciária de São Paulo encontra-se disponível o *link* na página inicial do endereço eletrônico www.trf3.jus.br - *Agende uma Visita* para realização do agendamento.

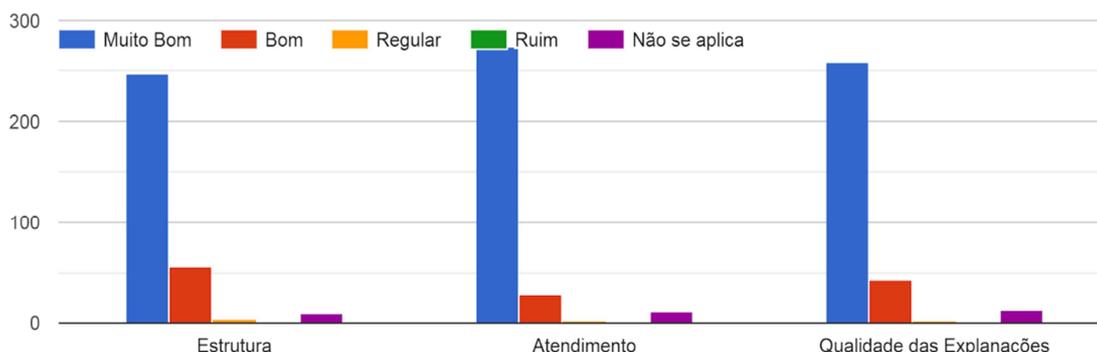
- **Gráfico 13 – Avaliação do Tribunal Regional Federal 3.ª Região**

Avalie sua visita no TRF3ª Região



- **Gráfico 14 – Avaliação da Justiça Federal de Primeiro Grau em São Paulo – Capital**

Avalie sua visita na 1ª Instância da JFSP



O gráfico acima permite extrair que mais de 90% dos usuários avaliaram a estrutura, o atendimento, a qualidade das explicações, dos vídeos e das palestras como bom ou muito bom, conquista que podemos atribuir ao engajamento de todos os colaboradores na execução do projeto.

Mais uma vez, o êxito do projeto pode ser observado pelo resultado da pesquisa em relação aos aspectos avaliados.

Importante mencionar que a primeira visita do ano de 2020 já conta com 35 inscritos individualmente, com agendamento realizado a partir de setembro de 2019, demonstrando o interesse cada vez maior da população no projeto.

5.2.2. Adoção de Formulário Simplificado de Pesquisa de Satisfação do Usuário dos serviços prestados pelo Judiciário Federal da 3.ª Região

No início do mês de julho de 2019, foi disponibilizada na página inicial do sítio eletrônico do TRF3 a nova versão da *Pesquisa de Satisfação do Usuário*.

A Ouvidoria-Geral com o escopo de criar um instrumento capaz de detectar as dificuldades enfrentadas pelos usuários do Poder Judiciário Federal da Terceira Região, bem como auxiliar no eventual aprimoramento dos serviços prestados por todos os Gabinetes e setores do Tribunal e de todas as Subseções Judiciárias de São Paulo e Mato Grosso do Sul, determinou por meio da [Instrução Normativa nº 4416086, de 15 de janeiro de 2019](#), a implementação de **formulário simplificado de Avaliação do Serviço Prestado pelo Poder Judiciário Federal da Terceira Região**.

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.

A nova versão da pesquisa, desenvolvida de acordo com as orientações previstas na [IN 4416086/19](#) é mais abrangente em relação à versão anterior. É possível avaliar cada órgão do Poder Judiciário Federal da 3ª Região e dentro de cada órgão, ainda, é possível especificar o setor a ser avaliado.

O novo formulário também permite que a pesquisa seja respondida mais rapidamente em relação à anterior. **Com menos cliques, o questionário diminui o tempo de resposta**, uma vez que direciona o usuário para avaliar diretamente o setor no qual foi atendido.

De acordo o ato normativo editado pela Ouvidoria-Geral, os dados apurados na pesquisa servirão como base para a elaboração de **Relatório de Avaliação do Serviço do Poder Judiciário Federal da 3.ª Região**, que será encaminhado ao órgão competente, a cada seis meses (07.01 e 30.06), a fim de propiciar o aprimoramento do serviço prestado.

A visibilidade e facilidade de acesso à pesquisa foi outra preocupação do Ouvidor-Geral que **determinou que o questionário fosse hospedado na página inicial do sítio eletrônico do TRF3**. Dessa forma, basta um clique para acessar a pesquisa no ícone *Avalie o Judiciário Federal da 3.ª Região*. Importante destacar que em todas as respostas enviadas pela Ouvidoria-Geral segue o *link* para acesso à [Pesquisa de Satisfação do Usuário](#).

Ainda, buscando dar ao usuário o conhecimento da possibilidade de avaliar o serviço colocado à sua disposição, foi elaborado cartaz próprio, encaminhado à Presidência do tribunal e à Diretoria do Foro da Seção Judiciária de São Paulo e Mato Grosso do Sul para afixação em locais frequentados pelos usuários da justiça em todas as Seções Judiciárias da 3.ª Região, como segue:



Os dados abaixo foram extraídos dos 528 formulários preenchidos integralmente no período avaliado.

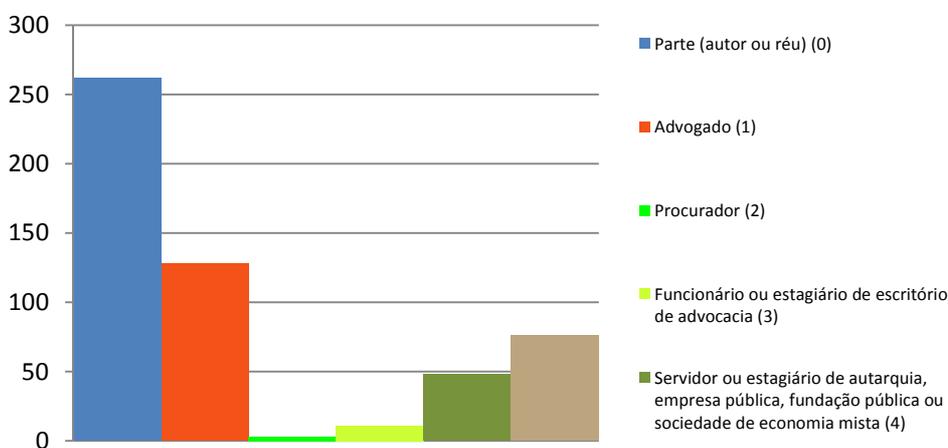
Observação: Ressaltamos que a opção “sem resposta”, eventualmente encontrada em alguns quadros, refere-se a questões cujo preenchimento não era obrigatório para aquele item.

Seguem quadros de dados que representam algumas das questões avaliadas.

- **Quadro 10 - Você responde esse questionário como:**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Parte (autor ou réu) (0)	262	49.62%
Advogado (1)	128	24.24%
Procurador (2)	3	0.57%
Funcionário ou estagiário de escritório de advocacia (3)	11	2.08%
Servidor ou estagiário de autarquia, empresa pública, fundação pública ou sociedade de economia mista (4)	48	9.09%
Outros (5)	76	14.39%
Total	528	

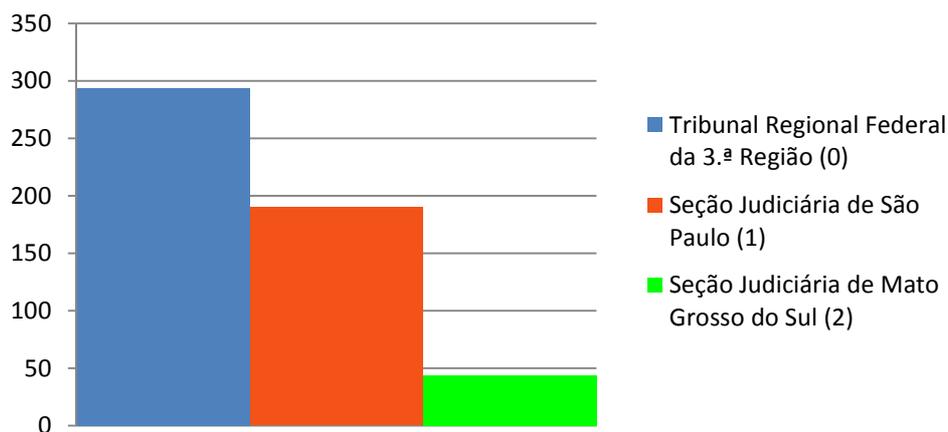
- **Gráfico 15**



- **Quadro 11 - O que será avaliado?**

Resposta	Contagem	Percentagem
Tribunal Regional Federal da 3. ^a Região (0)	294	55.68%
Seção Judiciária de São Paulo (1)	190	35.98%
Seção Judiciária de Mato Grosso do Sul (2)	44	8.33%
Total	528	

- **Gráfico 16 – Órgãos avaliados**



- **Quadro 12 - Atendimento presencial geral**

Resposta	Contagem	Percentagem
Ruim (0)	67	18%
Regular (1)	69	18%
Bom (2)	103	27%
Ótimo (3)	141	37%
Total	380	

- **Quadro 13 - Atendimento por telefone geral**

Resposta	Contagem	Percentagem
Ruim (0)	82	25%
Regular (1)	65	20%
Bom (2)	77	24%
Ótimo (3)	100	31%
Total	324	

- **Quadro 14 - Atendimento por e-mail geral**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ruim (0)	60	21%
Regular (1)	50	17%
Bom (2)	72	25%
Ótimo (3)	108	37%
Total	290	

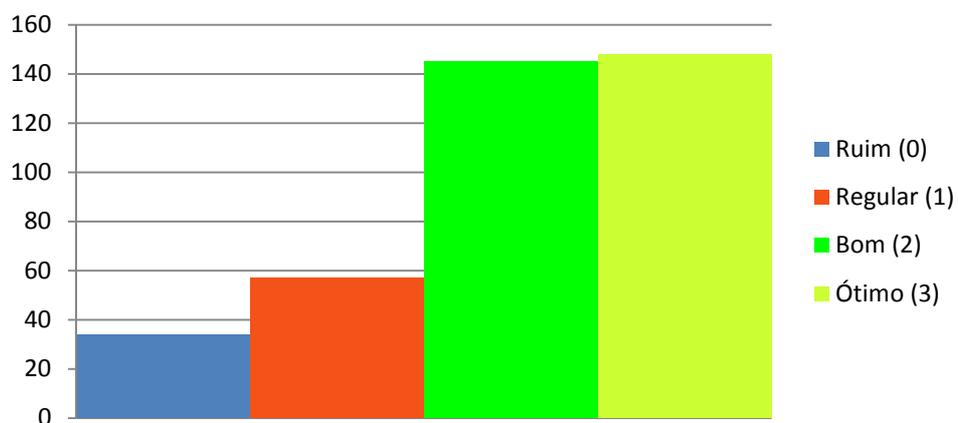
- **Quadro 15 - Atendimento por WhatsApp Ouvidoria-Geral**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ruim (0)	47	25%
Regular (1)	19	10%
Bom (2)	50	26%
Ótimo (3)	73	39%
Total	189	

- **Quadro 16 - Horário de funcionamento para atendimento ao público geral**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ruim (0)	34	9%
Regular (1)	57	15%
Bom (2)	145	38%
Ótimo (3)	148	39%
Total	384	

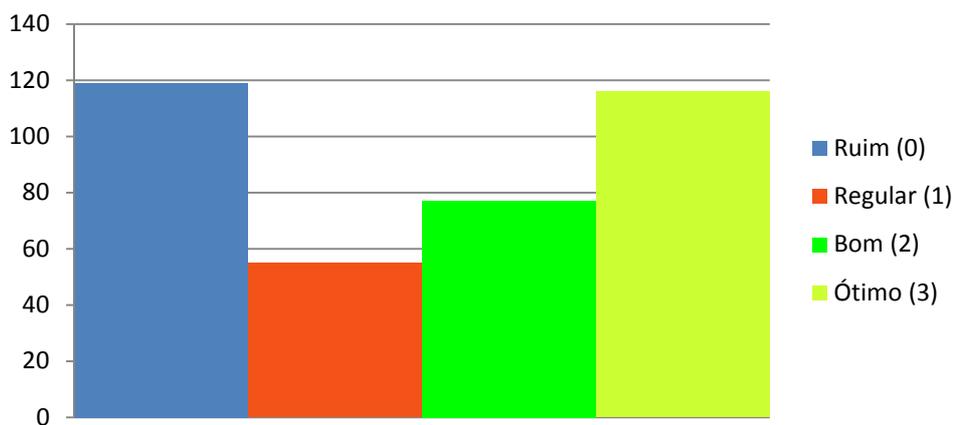
- **Gráfico 17 – Avaliação quanto ao horário de funcionamento geral**



- **Quadro 17 - Pontualidade na prestação dos serviços (audiências, sessões de julgamento etc.) geral**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ruim (0)	119	32%
Regular (1)	55	15%
Bom (2)	77	21%
Ótimo (3)	116	32%
Total	367	

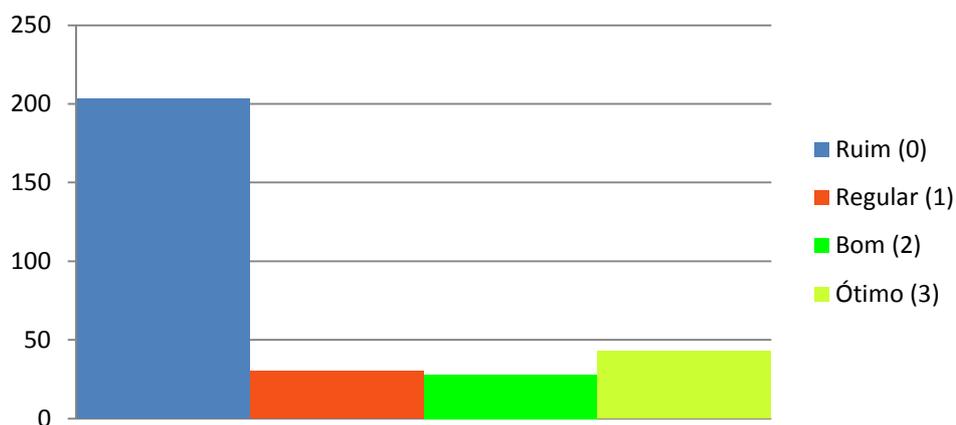
- **Gráfico 18 – Avaliação quanto à pontualidade na prestação de serviços**



- **Quadro 18 - Tempo de tramitação processual**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ruim (0)	203	67%
Regular (1)	30	10%
Bom (2)	28	9%
Ótimo (3)	43	14%
Total	304	

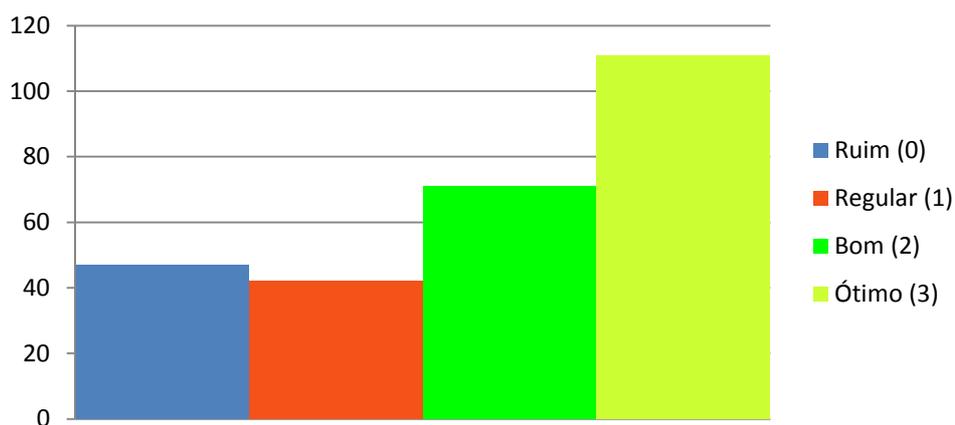
- **Gráfico 19 – Avaliação quanto ao tempo de tramitação processual**



- **Quadro 19 - Facilidade na utilização da consulta processual eletrônica**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ruim (0)	47	17%
Regular (1)	42	15%
Bom (2)	71	26%
Ótimo (3)	111	41%
Total	271	

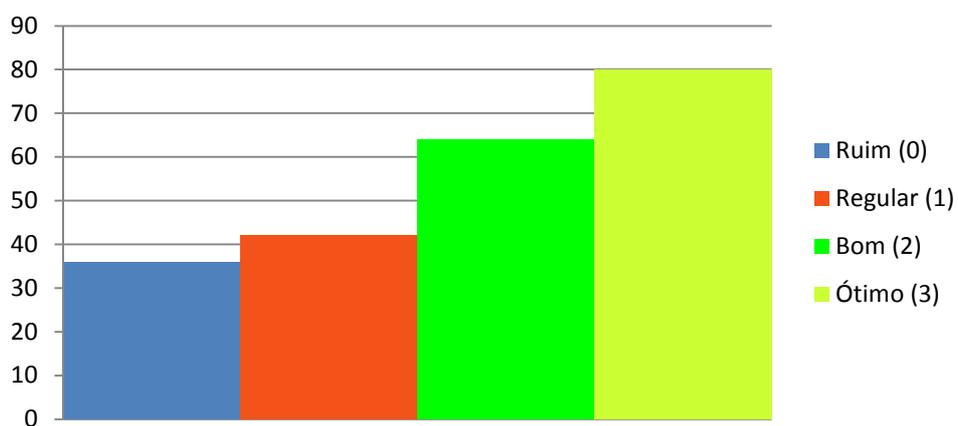
- **Gráfico 20 – Avaliação quanto à facilidade na utilização da consulta processual eletrônica**



- **Quadro 20 - Facilidade do uso do sistema Processo Eletrônico – Pje**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ruim (0)	36	16%
Regular (1)	42	19%
Bom (2)	64	29%
Ótimo (3)	80	36%
Total	222	

- **Gráfico 21 – Avaliação quanto ao uso do sistema Processo Eletrônico – Pje**



- **Quadro 21 - Suporte técnico Processo Eletrônico – PJe**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ruim (0)	43	23%
Regular (1)	44	23%
Bom (2)	51	27%
Ótimo (3)	53	28%
Total	191	

- **Quadro 22 - Disponibilidade do sistema Processo Eletrônico – PJe**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ruim (0)	23	11%
Regular (1)	36	17%
Bom (2)	81	38%
Ótimo (3)	75	35%
Total	215	

- **Quadro 23 - Peticionamento eletrônico (advogados, procuradores e peritos) Sistema Processual dos Juizados Especiais Federais**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ruim (0)	16	24%
Regular (1)	9	13%
Bom (2)	18	27%
Ótimo (3)	13	19%
Total	67	

- **Quadro 24 - Atermação *Online* (partes sem advogados) Sistema Processual dos Juizados Especiais Federais**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ruim (0)	9	26%
Regular (1)	6	17%
Bom (2)	12	34%
Ótimo (3)	8	23%
Total	35	

- **Quadro 25 - Disponibilidade do Sistema Processual dos Juizados Especiais Federais**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ruim (0)	4	6%
Regular (1)	12	18%
Bom (2)	20	30%
Ótimo (3)	16	24%
Total	67	

- **Quadro 26 - Avaliação das Instalações Físicas - geral**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ruim (0)	24	6%
Regular (1)	55	14%
Bom (2)	170	44%
Ótimo (3)	136	35%
Total	385	

Cumprir observar que a parte (autor ou réu) foi responsável por 50% 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.

Ressalte-se, também, que o Tribunal Regional Federal da 3.^a Região foi o órgão que recebeu o maior número de avaliações.

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, merece atenção o tempo de tramitação processual geral, quesito que obteve mais de 70% de avaliação insatisfatória.

Avaliação que causou surpresa diz respeito à facilidade do uso do sistema PJe, em comparação às reclamações e dúvidas recebidas pela Ouvidoria-Geral no ano de 2018. Em 2019, ao contrário, a avaliação deste serviço recebeu mais de 54% de aprovação.

No que diz respeito ao Sistema Processual dos Juizados Especiais Federais em 2019, obteve aproximadamente 30% de conceitos “Bom” e “Ótimo”, contra 22% de apreciação desfavorável, a despeito de figurar na liderança das “Dúvidas” e “Reclamações Outros” recebidas na Ouvidoria-Geral.

Por fim, as instalações físicas do Poder Judiciário Federal da 3.^a Região receberam aproximadamente 60% de aprovação.

5.2.3. Recebimento de Denúncias Anônimas ou com Solicitação de Sigilo da Fonte pela Ouvidoria-Geral.

A Ouvidoria-Geral, de forma pioneira, dispôs sobre o recebimento de denúncias anônimas ou com solicitação de sigilo da fonte por meio da edição da [Instrução Normativa nº 4884101, de 26 de junho de 2019](#).

A norma dispõe que as denúncias anônimas, retratando situação de potencial ilicitude disciplinar e/ou penal, **serão recebidas pela Ouvidoria-Geral e, prontamente, submetidas ao órgão competente para averiguação sumária, com prudência e discricão**, dos fatos nelas retratados. O objetivo é conferir a verossimilhança das situações relatadas, a fim de permitir instauração, se for o caso, de sindicância, de processo administrativo disciplinar e/ou de procedimento investigativo criminal.

As denúncias cuja carência de elementos suficientes, bem como aquelas que após averiguação sumária, com prudência e discricção, não se assemelhem à realidade ensejarão o arquivamento do expediente administrativo pelo órgão competente. A decisão de arquivamento deverá ser comunicada à Ouvidoria-Geral.

Ao contrário, na hipótese de ser verificada a existência de verossimilhança aos fatos denunciados de forma anônima, é recomendada a instauração pelo órgão competente de sindicância e/ou de processo administrativo disciplinar. A remessa ao Ministério Público Federal deverá ser efetuada no caso do fato noticiado caracterizar infração penal.

O normativo levou em consideração, além da legislação mais moderna a respeito, as conclusões obtidas no II Encontro Nacional das Ouvidorias do Judiciário, realizado em 6 de junho de 2019, no Rio de Janeiro, e a necessidade contínua de adotar as providências tendentes a garantir a efetividade dos serviços prestados pela Ouvidoria-Geral da Justiça Federal da 3.ª Região.

O número de denúncias anônimas ou com pedido de sigilo da fonte mostra-se bastante reduzido se comparado com o volume de outras manifestações recebidas neste órgão.

O usuário que opta pela manifestação “Denúncia”, no mais das vezes, equivoca-se. No entanto, o equívoco é percebido apenas na triagem realizada pela Ouvidoria-Geral.

Total geral de denúncias recebidas (período de janeiro de 2018 a dezembro de 2019): 82. No ano de 2018 foram recebidas 15 denúncias e 67 no ano de 2019, sendo apenas 06 com pedido de sigilo. Nenhuma denúncia anônima foi recebida.

5.2.4. Denúncias de Assédio Moral e Assédio Sexual.

De se ressaltar, também, a edição da [IN nº 4979401, de 01 de agosto de 2019](#), desta Ouvidoria-Geral, que normatizou o recebimento e tratamento, pelo órgão, de denúncias relacionadas com a prática de assédio moral e/ou sexual.

O objetivo do referido ato normativo é a busca por um ambiente laboral saudável, no qual as relações interpessoais sejam pautadas na dignidade e no respeito aos direitos fundamentais do cidadão, refletindo diretamente na melhoria da prestação do serviço público federal no âmbito da Justiça Federal da 3.ª Região.

O artigo 2º da [IN nº 4979401/2019](#) prevê que **qualquer pessoa, testemunha ou vítima de ato que possa configurar assédio moral e/ou sexual, praticado no âmbito do Judiciário Federal** da 3ª Região e no ambiente de trabalho, poderá formular denúncia perante a Ouvidoria-Geral que, após o devido tratamento, **encaminhará ao órgão correicional** competente.

No que respeita ao agente público, assim tratou a norma em seu artigo 3º: o agente público, testemunha ou vítima, apesar de não se enquadrar no conceito de usuário do serviço público (art. 2º, inciso I, da [Lei nº 13.460/2017](#)), o que o obriga, nos termos do artigo 2º da Portaria nº 02, de 22 de junho de 2018, desta Ouvidoria-Geral, a encaminhar denúncia diretamente aos órgãos correicionais competentes, **poderá acionar, em razão da gravidade do fato e da importância inerente ao salutar ambiente de trabalho**, a Ouvidoria-Geral para fins de acompanhamento junto ao órgão correicional competente e de registro em dados estatísticos (nos termos do art. 14, inciso II, da [Lei nº 13.460/2017](#)).

Por fim, o artigo 4º prevê a possibilidade da Ouvidoria-Geral **promover a mediação e/ou conciliação entre o ofendido e o autor do fato** (art. 13, inciso VII, da [Lei nº 13.460/2017](#)) nestes termos: Em se tratando de assédio moral, a Ouvidoria-Geral registrará as providências tomadas visando ao aperfeiçoamento da prestação do serviço público federal, podendo, a critério do órgão correicional competente, promover a mediação e/ou a conciliação entre o ofendido e o autor do fato (art. 13, inciso VII, da [Lei nº 13.460/2017](#)).

Cumprido ressaltar que após a edição da [IN nº 4979401/2019](#) não houve registro deste tipo de denúncia.

5.2.5. Relatórios mais qualificados, tanto dos resultados aferidos ao projeto TRF3 de Portas Abertas – Para Uma Visão Cidadã quanto da Pesquisa de Satisfação do Usuário com o detalhamento das manifestações, especialmente das Críticas/Reclamações, das Sugestões e dos Elogios a partir de agosto de 2019.

Sem esse detalhamento, as conclusões dos relatórios continham genericamente número de Reclamações, Críticas, Sugestões e Elogios, não se podendo saber, com a precisão necessária, o que poderia ser melhorado e o que seria objeto de grande satisfação. A mudança visa ao constante aprimoramento dos serviços prestados pela justiça a partir do aperfeiçoamento dos órgãos envolvidos a partir do resultado das pesquisas de satisfação.

5.2.6. Disponibilização na página da Ouvidoria-Geral, a partir de agosto de 2019, dos Quadros Estatísticos detalhados, tanto das solicitações encaminhadas quanto das manifestações respondidas diretamente pela própria Ouvidoria-Geral, atualizados mensalmente no endereço público eletrônico (www.trf3.jus.br/ouvidoria-geral/estatisticas/).

A disponibilização do quadro estatístico atualizado mensalmente na página da Ouvidoria-Geral passou a indicar o tipo de manifestação recebida, bem como o setor para o qual foi encaminhada, a fim de que qualquer cidadão e, principalmente, todos os órgãos do Poder Judiciário Federal da Terceira Região possam acompanhar o quantitativo de manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral.

A nova forma de apresentação do quadro estatístico foi pensada visando à absoluta transparência e espelhamento da situação de cada órgão, possibilitando que seus responsáveis possam ter conhecimento dos anseios do usuário em relação aos serviços prestados.

Para melhor visualização os quadros foram subdivididos em setores/gabinetes do Tribunal Regional Federal 3ª Região, unidades administrativas e varas das Seções Judiciárias de São Paulo e Mato Grosso do Sul, Juizados Especiais Federais e Turmas Recursais. Por fim, é apresentado, ainda, o quadro de manifestações respondidas diretamente pela Ouvidoria-Geral.

5.2.7. Cobrança de Resultados e Orientações às demais subseções judiciárias que estão fora da Seção Judiciária da capital quanto às visitas locais, em atendimento ao renovado projeto TRF3 de Portas Abertas – Para Uma Visão Cidadã, atendendo-se às orientações da Ouvidoria-Geral da 3ª Região.

A Ouvidoria-Geral espera que todas as Seções (São Paulo e Mato Grosso do Sul) em breve passem a estimular e executar as visitas dos fóruns locais, já padronizadas quanto à forma, maneira e documentação, de molde que em todo o Judiciário Federal da 3ª Região elas ocorram de maneira permanente e organizada.

5.2.8. Adoção do QR CODE nos nossos cartazes de divulgação (TRF3 de Portas Abertas – Para Uma Visão Cidadã e Pesquisa de Satisfação do Usuário).

Para propiciar o agendamento no projeto *TRF3 de Portas Abertas – Para Uma Visão Cidadã* e do acesso à *Avaliação de Serviço do Poder Judiciário Federal da 3ª Região*, de forma ágil, eficiente e sem custos, adotou-se, por meio da [Instrução Normativa n.º 5031816, de 19.08.2019](#), o sistema *QR CODE*, de molde que o usuário, caso tenha a possibilidade de leitura em seu celular ou após baixar gratuitamente aplicativo próprio em seu telefone móvel, possa confrontá-lo com aquele constante dos cartazes de divulgação dos projetos da Ouvidoria-Geral, dirigindo-se automaticamente aos campos existentes na página do tribunal a viabilizar rapidamente o agendamento das visitas e ou o preenchimento da *Pesquisa de Satisfação do Usuário*, que passou a ser simplificada em 2019.

Novos cartazes sobre a visita e a pesquisa de satisfação foram editados.

6. DIFICULDADES ENCONTRADAS

Dentre as dificuldades enfrentadas por esta Ouvidoria-Geral, destaca-se:

- I. Cautelas para a implantação de Boas Práticas (transparência, segurança e efetividade), bem ainda das duas novas classificações de manifestações dos usuários, além das existentes (Reclamações, Dúvidas, Informação Processual Elogios, Pedidos de Preferência, Sugestões, Denúncias, Outros): Pedido de Informação e Acesso a Documento Público (art. 9º, I, da [Lei n.º 12.527, de 18.11.2011](#), Lei de Acesso à Informação – LAI);
- II. Desafios impostos quanto ao tratamento das informações sensíveis e sigilosas dos usuários do serviço público pelas [Leis n.ºs 12.527/2011 \(LAI\)](#), [12.965, de 23.04.2014 \(Marco Civil da Internet\)](#), [13.460, de 26.06.2017 \(Lei de Proteção e Defesa dos Usuários do Serviço Público\)](#) e [13.709, de 14.08.2018 \(Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD\)](#);
- III. Sensibilização dos magistrados e servidores quanto à autonomia e independência da Ouvidoria-Geral e a sua importância para o usuário do serviço público (correios eletrônicos e ofícios expedidos constantemente encaminhados).
- IV. Incompreensão das atribuições das Ouvidorias (de sua proatividade), notadamente após a edição da [Lei n.º 13.460/2017](#), artigo 13, que textualmente afirma caber a elas *propor* a adoção de medidas para a defesa do usuário (inciso V) e receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, *acompanhando* o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações do usuário (inciso VI). Em 02.09.2019, houve consulta à Ouvidoria do CNJ acerca do tratamento de manifestações anônimas, bem ainda sobre se há aceitação de reclamações funcionais, inclusive da lavra de servidores e magistrados do CNJ contra servidores e magistrados dele próprio. O chefe de gabinete da Ouvidoria do CNJ, Ronaldo Araújo Pedron, procedeu aos esclarecimentos e, com isto, acabou por revelar que as ações da Ouvidoria-Geral da Terceira Região estão sem sintonia com o Conselho.

V. Engajar os setores administrativos do tribunal para atendimento das decisões da Ouvidoria-Geral. Por exemplo, a Secretaria de Tecnologia da Informação – SETI do tribunal vive sobrecarregada priorizando outros afazeres (*PJe*) em detrimento das ações da Ouvidoria-Geral;

VI. Problemas pontuais quanto a desrespeito de usuários pelo serviço público, sendo tomadas manifestações como exercício contumaz de insultos ao trabalho e aos servidores, o que gera certo desconforto. Entretanto, os trabalhos têm sido desenvolvidos com bastante empenho e consideração, revelado ao observar que, de um total de 62 elogios em todas as Seções Judiciárias (SP e MS), 16 foram dirigidas apenas à Ouvidoria-Geral em 2019;

VII. Reduzido quadro de servidores que, a despeito do aumento de 01 cargo de Técnico Judiciário decorrente da reestruturação ocorrida no mês de fevereiro, na prática, até o presente momento não foi possível o seu preenchimento, em razão das vicissitudes da administração pública. A Ouvidoria-Geral possui um total de 06 cargos efetivos, sendo 02 analistas judiciários, 04 técnicos judiciários e 01 estagiário. As funções comissionadas atribuídas à Ouvidoria-Geral são 01 *CJ1A* de Assessor Administrativo II, 01 *FC5* de Supervisor e 01 *FC3B* de Assistente II.

7. PARTICIPAÇÕES EM EVENTOS E PALESTRAS EM 2018 E 2019

- I. Encontro Regional do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais – COJUD das Regiões Sul, Sudeste e Nordeste e o CNJ.

Local: TRF5/Recife - PE.

Data: 15.08.2019.

Palestra: “Ações Implementadas pela Ouvidoria-Geral do TRF3”, às 17h00.

- II. II Encontro Nacional de Ouvidorias Judiciais

Local: Centro Cultural da Justiça Federal/Rio de Janeiro - RJ

Data: 06.06.2019.

- III. 24ª Reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho.

Local: Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região/Campinas – SP

Data: 23 e 24.05.2019.

Palestra: “Importância e Experiências da Ouvidoria-Geral do TRF3”, em 24.05.2019, às 10h30.

- IV. Entrega do artigo intitulado *Desafios e Limites das Ouvidorias-Gerais, A experiência do Tribunal Regional Federal da Terceira Região*, o qual será parte integrante do Volume II do Livro *Ouvidorias de Justiça, Transparência e Lei de Acesso à Informação*.

Data: julho de 2018.

- V. Encontro Regional do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais – COJUD das Regiões Sul, Sudeste e Nordeste

Local: Tribunal de Justiça Militar

Data: 05 e 06 de abril 2018

8. CONCLUSÕES

I. A Ouvidoria-Geral da Terceira Região encontra-se alinhada aos debates mais recentes sobre sua missão, com permanente atualização e aprimoramento de sua estrutura normativa e funcional, a fim de estar à altura da sua importância e da necessária transparência de suas ações em respeito ao cidadão brasileiro;

II. Incorpora atualmente análise proativa, numa visão do futuro, com busca à compreensão dos fenômenos recorrentes, num trabalho equivalente a uma assessoria, ou melhor, auditoria qualificada do serviço público do Judiciário Federal da Terceira Região. Em última análise, verifica e extrai o nível de envolvimento de todos com a qualidade e efetividade do serviço público;

III. A Ouvidoria-Geral da Terceira Região, entretanto, nunca investiga fatos. Ela, na esteira do reconhecimento legal de sua autonomia e independência, nos termos da [Lei n.º 13.460, de 26.06.2017](#), artigo 13 (como, aliás, em consulta, soube-se posteriormente que assim o CNJ procede), fez e faz propostas de adoção de medidas (por vezes, chamadas de recomendações) para a defesa do usuário (inciso V), recebe, analisa e encaminha às autoridades competentes as manifestações e acompanha o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações do usuário (inciso VI);

IV. Apenas no caso de solicitação do órgão competente, poderá promover a mediação ou a conciliação (inciso VII, da referida lei), numa ação excepcionalmente reativa;

V. O acompanhamento consiste, tão-somente, em dar ciência do despacho da manifestação, com informação, se o caso, do número do processo e seu andamento;

VI. A [Lei nº 13.964, de 24 de dezembro de 2019](#) (Lei Anticrime), em seu artigo 15, altera a [Lei nº 13.608, de 10.01.2018](#) (que dispõe sobre o serviço telefônico de recebimento de denúncias), incluiu os artigos 4º-A e 4º-B, estabelecendo a necessidade de manutenção de unidade de ouvidoria ou correição com a atribuição de assegurar **a qualquer pessoa** o direito de relatar informações sobre crimes contra a administração pública, ilícitos administrativos ou quaisquer ações ou omissões lesivas ao interesse público, com resguardo, se o caso, da identidade. Verifica-se que a Ouvidoria-Geral, mesmo antes da Lei Anticrime, ao editar a [IN nº 4884101, de 26.06.2019](#), a respeito de Denúncias Anônimas e Pedidos de Sigilo da Fonte, perfilou-se ao consenso comum sobre a atenção e a proteção que o serviço público federal deve merecer.

VII. A Ouvidoria-Geral da Terceira Região procura assegurar de maneira incansável e determinada a busca da excelência no atendimento e no tratamento das demandas, tendo um olhar abrangente de molde a esperar um permanente engajamento de todos com a melhor prestação do serviço público nas Seções Judiciárias de São Paulo e Mato Grosso do Sul, agradecendo desde já a colaboração de todos, notadamente da confiança a mim depositada pelo tribunal, dos magistrados e servidores participantes, direta ou indiretamente, bem ainda dos cidadãos nos projetos ora desenvolvidos.