

GABINETE DA OUVIDORIA GERAL



JUSTIÇA FEDERAL
Tribunal Regional Federal da 3ª Região

RELATÓRIO

2013



O presente relatório tem como objetivo apresentar a estrutura e o funcionamento, bem como os resultados e dados estatísticos obtidos pelo Gabinete da Ouvidoria Geral da 3ª Região no ano de 2013. Também tratará de alterações importantes na rotina de atendimento e eventos de que foi parte a Ouvidoria Geral nesse período.

I. Instituição e Estrutura

A Ouvidoria Geral da 3ª Região foi instituída pela Presidência desta Egrégia Corte por meio da Resolução nº 181, de 1º de Setembro de 2008, posteriormente alterada pela Resolução nº 226, de 5 de abril de 2010, que disciplina e delimita as atribuições do Gabinete da Ouvidoria Geral, definindo o período de 2 anos (admitida uma recondução) para o mandato do Desembargador Federal Ouvidor Geral.

Para o biênio 2012/2013, eu, Desembargador Federal Paulo Octávio Baptista Pereira, tive a honra de ser eleito Ouvidor-Geral, função que tenho exercido com satisfação e afinco, sem prejuízo de minha cátedra jurisdicional no Gabinete da 10ª Turma.

O Gabinete da Ouvidoria Geral da 3ª Região mantém sede em São Paulo, capital, à Avenida Paulista, nº 1842, Torre Sul, 11º Andar. E funciona no mesmo horário de expediente do Tribunal Regional Federal da 3ª Região, de segunda à sexta-feira, das 9h00 às 19h00.

Até o início de 2012 o quadro de servidores da Ouvidoria era composto por 1 (um) Assessor, 1 (um) Analista Judiciário, 3 (três) Técnicos Judiciários e 1 (um) Auxiliar Operacional, totalizando 6 (seis) vagas. Entretanto, após reestruturações determinadas pela Presidência desta E. Corte, foram remanejadas da Ouvidoria uma vaga de técnico judiciário e a vaga de auxiliar operacional, ficando o quadro com 4 (quatro) vagas - 1 (um) Assessor, 1 (um) Analista Judiciário e 2 (dois) Técnicos Judiciários. Atualmente a Ouvidoria conta também com a prestação de serviços de um estagiário de ensino superior.



2. Objetivo e Funcionamento

A Ouvidoria Geral da 3ª Região foi instituída com o fito de estabelecer um canal eficiente e direto de comunicação entre os cidadãos e a Justiça Federal da 3ª Região, no âmbito do Tribunal Regional Federal e das Seções Judiciárias de São Paulo e de Mato Grosso do Sul.

Tal objetivo, assim como a missão da Ouvidoria e seus princípios, foi buscado acima de tudo durante minha gestão. E os métodos adotados foram aprimorados em 2013, tanto para aperfeiçoar o atendimento, como para adequar a demanda ao restrito quadro de servidores.

3. Dos procedimentos

A rotina da Ouvidoria Geral consiste basicamente em três fases. A primeira é a de recebimento, classificação e registro da manifestação; a segunda corresponde à apreciação do pedido e o encaminhamento aos setores competentes ou captação de informações para resposta direta; e a fase final consiste na transmissão da resposta ao requerente, e na conclusão¹ e arquivamento do expediente.

Nesta gestão a Ouvidoria direcionou suas estratégias ao trabalho em conjunto com Gabinetes, Varas e Juizados, para que as respostas não se limitassem a justificativas protocolares, mas que, na medida do possível, apresentassem resultado efetivo ao pleito do jurisdicionado, ou, ao menos, uma expectativa mensurável para deslinde de seu pleito.

Com o aumento da demanda em relação a 2012, este Gabinete redobrou esforços para que todas as manifestações recebidas sejam registradas e confirmadas no mesmo dia ou, no máximo, no dia seguinte ao de seu recebimento. Assim que recebidas, são imediatamente apreciadas pelo Ouvidor Geral ou pelo Assessor da Ouvidoria, para encaminhamento adequado, o que é feito no prazo de 10 dias. Para a conclusão ou reiteração, manteve-se o prazo de 30 dias a partir do registro da manifestação, mediante provocação do reclamante.

¹ Em 2013 manteve-se o critério pelo qual considerar-se-iam “concluídos” os expedientes efetivamente respondidos (independentemente de resultado) ou, ainda que sem resposta formal do setor, que apresentassem solução à solicitação do requerente.

4. Das manifestações

Como função primordial de atendimento ao cidadão, esta Ouvidoria está preparada para atender aos mais variados reclamos, que servem de embasamento às sugestões de melhorias à Justiça Federal, apresentadas em relatórios como este.

Conforme a Resolução 226/2010, não são recepcionadas manifestações anônimas. Orientamos aos manifestantes a que se identifiquem com o nome completo e/ou CPF, podendo-se solicitar número de processo (se o caso), ou outros dados que sejam necessários ao atendimento.

Importante ressaltar que o trabalho da Ouvidoria não se confunde com o da Corregedoria Regional, o da Presidência do Tribunal ou o do Ministério Público Federal. Manifestações referentes a estes órgãos são respectivamente redirecionadas para o devido processamento.

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

Para efeitos de controle, estatística e organização, mantiveram-se os três tipos de manifestações recebidas: por órgão jurisdicional; por área; por tipo de manifestação.

4.1.1. Por tipo de manifestação

Classificação que se baseia no objetivo de cada manifestação, e divide-se em: Dúvidas, Informação Pública, Elogios, Reclamações, Sugestões e Outros.

4.1.2. Por área

- **Administrativa:** referentes aos setores da Administração da Justiça Federal, como Gestão de Pessoas, Comissão de Concursos, Tecnologia da Informação, etc.
- **Judiciária:** referentes a órgãos julgadores - Varas, Juizados, Turmas Recursais e Gabinetes.



4.1.3. Por órgão jurisdicional

- **JF-SP**: destinadas às Varas da 1ª Instância da Justiça Federal de São Paulo;
- **JF-MS**: destinadas às Varas da 1ª Instância da Justiça Fed. do Mato Grosso do Sul;
- **TRF3**: dirigidas a setores, Gabinetes, ou outros órgãos deste Tribunal;
- **JEF-SP**: as que se referem aos Juizados Especiais Federais de São Paulo;
- **JEF-MS**: as que se referem aos Juizados Especiais Federais do Mato Grosso do Sul;
- **Turmas Recursais - SP**: dos Juizados Especiais Federais de São Paulo;
- **Turmas Recursais - MS**: dos Juizados Especiais Federais do Mato Grosso do Sul.

5. Do sistema informatizado

Conforme será demonstrado adiante, no item “Realizações da Ouvidoria”, muito se orgulha este Gabinete em informar que todas as demandas, inclusive as recebidas via carta, são tratadas de forma digital, coadunando-se com as demandas cada vez mais emergentes de modernização, sustentabilidade e celeridade.

Por esse motivo, convém brevemente destacar a evolução dos sistemas e o pioneirismo da Ouvidoria em busca da informatização e integração completas dos sistemas.

De outubro de 2009 a março de 2013 a Ouvidoria utilizou o programa Vox Virtua, software “open source”, isto é, uma plataforma de uso irrestrito e gratuito, que foi adaptado pela Secretaria Tecnologia da Informação para uso deste Gabinete. Trata-se, portanto, de programa “custo zero” para a Justiça Federal.

Uma inovação significativa ocorreu em março de 2013, com a instalação do “SEI” (Sistema Eletrônico de Informações), que veio substituir, em toda a 3ª Região, o antigo sistema de processos administrativos “SigaDoc”. Com uma interface mais simples e intuitiva, o SEI foi trazido da 4ª Região, com adaptações importantes elaboradas em conjunto com a Assessoria de Gestão de Sistemas de Informação da 3ª Região.

Deste processo, participou ativamente esta Ouvidoria, tendo sido o primeiro órgão da 3ª Região, juntamente à Secretaria de Gestão de Pessoas, a utilizá-lo.



Sobre o Vox Virtua, que era de uso praticamente exclusivo da Ouvidoria e não possuía integração com outros setores desta Corte, o SEI apresentou a vantagem de uso obrigatório por todos os órgãos da 3ª Região, inclusive primeira instância e juizados. Desta forma, o novo sistema gera um processo eletrônico simples, visível a todos os setores interessados, para o tratamento e acompanhamento das demandas.

Para a Ouvidoria, o SEI também permite a transformação automática dos formulários disponíveis no site em processos internos, além de impedir as manifestações anônimas, porquanto no formulário nome e CPF são campos obrigatórios.

Resumidamente, o processamento pelo SEI ocorre da seguinte forma: as solicitações recebidas pelo formulário eletrônico se tornam processos imediatamente, gerando um número de protocolo automático enviado ao solicitante. As solicitações por outros meios (e-mail, cartas, telefone, pessoalmente) são digitalizadas ou reduzidas a termo e inseridas no SEI.

Ato contínuo, são classificadas pelos servidores, segundo os critérios anteriormente expostos, para, em seguida, serem respondidas pela própria Ouvidoria, ou encaminhadas aos setores competentes para as providências.

Para o encaminhamento, é incluído no processo um ofício eletrônico assinado pela Assessoria da Ouvidoria, ofício este que acompanha o formulário original, enviados ao setor com a opção de “retorno programado”, ou seja, uma estipulação de prazo para resposta, após o qual o processo retorna à Ouvidoria, permitindo maior controle dos prazos estabelecidos na Resolução nº 181, de 1º de Setembro de 2008.

Ao receber o processo, o setor demandado é avisado também por e-mail automático para que proceda à prestação de informações, que devem também ser anexadas ao expediente e, em seguida, devolvidas a esta Ouvidoria, para resposta ao demandante.

Destaque-se que tudo é feito eletronicamente, no próprio SEI, que oferece ferramentas para edição de texto, inclusive com modelos preparados, e, eventualmente, anexação de documentos externos.

Finalmente a resposta é encaminhada ao e-mail do requerente, excetuando-se casos em que a parte não possua meio eletrônico de contato, casos em que a resposta, embora registrada no sistema, é encaminhada por carta com aviso de recebimento.

Por todos esses motivos, em maio de 2013, todos os expedientes passaram a ser tratados exclusivamente pelo SEI, restando ao Vox Virtua apenas o encerramento das solicitações nele abertas anteriormente à implantação do novo sistema. Ao final deste exercício, as demandas que se encontrarem ainda aguardando resposta no Vox Virtua serão transferidas ao SEI, completando a substituição dos sistemas.

Convém, finalmente, ressaltar que o SEI também é uma ferramenta obtida sem custo a esta Corte e ainda em constante aprimoramento, como, por exemplo, a recente inclusão de uma ferramenta de uso exclusivo desta Ouvidoria, que apresenta de modo ainda mais detalhado as estatísticas de atendimento às solicitações.

6. Dos meios de atendimento

Primando pela abrangência total de acesso dos cidadãos a este canal de comunicação com o Poder Judiciário, esta Ouvidoria recebe demandas pelos mais diversos meios:

- Eletrônico: e-mail ou formulários pelo sítio eletrônico;
- Telefônico: diretamente, por gravação ou por fax;
- Protocolo: cartas ou ofícios;
- Pessoalmente.

6.1. Dos meios eletrônicos:

Até o início de 2012 o e-mail: ouvidoria@trf3.jus.br era o único meio eletrônico de acesso a esta Ouvidoria. As mensagens eram recebidas em programa de gerenciamento de correio eletrônico, de onde eram transferidas ao sistema da Ouvidoria, para tratamento da demanda.

Em julho de 2012, prevendo-se o atendimento à Lei de Acesso à Informação, disponibilizou-se no portal “Transparência Pública” (<http://www.trf3.jus.br/trf3r/index.php?id=2517>) um formulário para que os cidadãos possam registrar pedidos de Informação. Tais solicitações são dirigidas automaticamente ao e-mail da Ouvidoria, que ficou responsável pelo seu redirecionamento aos setores respectivos.

Entretanto, verificou-se que esse contato estava sendo utilizado para os mais diversos tipos de solicitação. Assim, para facilitar o controle e o acesso do público, em outubro de 2012 incluiu-se outro formulário, pela página da Ouvidoria no sítio do TRF3 (<http://www.trf3.jus.br/trf3r/index.php?id=1047>), para que os manifestantes registrem suas mensagens diretamente. De modo simples, o formulário permite o cadastro das manifestações pelo preenchimento de campos específicos, gerando número de protocolo sequencial, que é enviado automaticamente ao requerente, quando do registro inicial. A mensagem, assim como no formulário da Lei da Informação, chega diretamente à caixa de e-mail da Ouvidoria.

Atualmente este Gabinete recebe e registra as solicitações recebidas pelo contato no portal de Transparência e na página direta da Ouvidoria, bem como as recebidas por e-mail.

6.2. Do telefone e do fax

Com o intuito precípua de expandir as formas de acesso do cidadão à Ouvidoria, em outubro de 2012 o atendimento telefônico foi disponibilizado por uma central informatizada que permite ao manifestante efetuar registro gravado, falar diretamente com os atendentes ou enviar fax. Em qualquer das opções o sistema identifica o número de origem, sempre que possível.

Ao ligar para **(11) 3012-1583**² o usuário tem as opções de:

a) registrar mensagem gravada, dividida entre Reclamação/Dúvida e Elogio/Sugestão, serviço é disponível 24h, diariamente. A gravação tem o limite de 1 minuto, e exige do requerente nome completo, número do CPF, e meio de contato. Em até 48 horas após o registro, a gravação é transcrita para registro no Vox Virtua e processada nos moldes anteriores.

b) solicitar atendimento direto por um dos atendentes – caso em que a ligação é redirecionada às estações de trabalhos da Ouvidoria. O atendimento nesse caso também é gravado, e o registro digital é feito simultaneamente pelo servidor atendente. Somente servidores lotados ou prestando serviço na Ouvidoria têm autorização para esse atendimento.

² Apesar da divulgação do número para atendimento telefônico automático, é comum que pessoas contatem esta Ouvidoria pelos números constantes da lista de ramais desta Corte. Nestes casos, quando a demanda é simples, a orientação é feita diretamente. Quando, todavia, demandam consulta a outro setor, ou resposta oficial, a parte é orientada a buscar o telefone específico para atendimento ou outros meios que permitam o registro/gravação de seu pedido.



c) solicitar sinal para envio de fax. Neste caso, o fax é imediatamente digitalizado para visualização no programa da telefonia.

Os registros de todas as ligações telefônicas são gravados no sistema, podendo ser, a qualquer tempo, consultadas ou tratadas sob forma de arquivo, para anexação e envio, inclusive.

Vale lembrar que se trata também de serviço implantado sem acréscimo de custos para a Justiça Federal, já que o atendimento é realizado pelos funcionários através de um software instalado em seus computadores de trabalhos, fazendo-os funcionar como um telefone. Além disso, trata-se de um serviço de atendimento primordialmente passivo, isto é, apenas recebimento das ligações, sendo que as respostas, sempre que possível, são feitas no próprio contato ou, se demandarem outro setor, são encaminhadas posteriormente via e-mail.

6.3. Das cartas

Semanalmente esta Ouvidoria consulta o setor de Comunicações desta Corte, acerca do recebimento de cartas, meio ainda utilizado por opção de partes e advogados ou pela lamentável constatação de que muitos jurisdicionados não possuem acesso aos meios eletrônicos.

As missivas são digitalizadas e processadas como de praxe. A resposta, quando não constar meio eletrônico no documento, é feita por carta com aviso de recebimento.

6.4. Do atendimento pessoal

Esta Ouvidoria também recebe pessoalmente partes e advogados para obter informações ou registrar reclamações.

Nestes casos, muitas vezes a orientação é feita diretamente. Quando, todavia, demandam consulta a outro setor ou resposta oficial, a manifestação é reduzida a termo e registrada no sistema com os dados do requerente, que recebe cópia do expediente como protocolo.

Oportuno ressaltar que os servidores deste Gabinete primam pelo atendimento cortês e objetivo, com a preocupação de oferecer ao requerente informações claras e de acordo com o alcance de sua compreensão. Fato este, diga-se, gerador de frequentes elogios à Ouvidoria.

7. Dados estatísticos

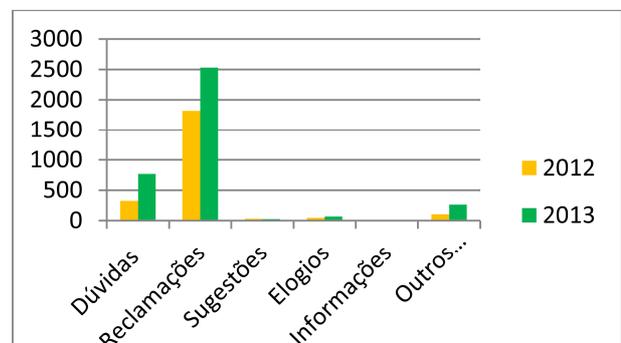
A seguir, uma série de estatísticas baseadas nos dados coletados pela Ouvidoria Geral no exercício, permitirá apresentar conclusões e sugestões acerca deste Gabinete.

7.1. Da progressão das manifestações

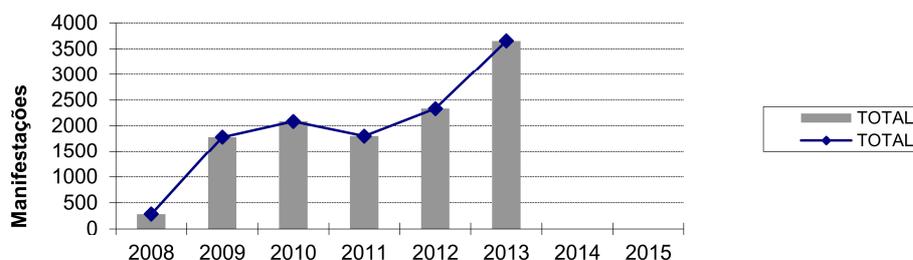
Em 2013, esta Ouvidoria registrou e processou um total de 3.655 expedientes, entre Reclamações (2.528), Dúvidas (766), Elogios (65), Sugestões (25), Pedidos de Informação (10) e Outros (261). Todos esses expedientes foram separados em dados estatísticos, de acordo com tipo, com a área, com os Setores/Gabinetes, e até com o atendimento ou não dos mesmos.

Comparando-se ao ano anterior, em que se registraram 1.909 expedientes³, o aumento foi de 91%. O comparativo pode ser visto a seguir:

	2012	2013
Dúvidas	321	766
Reclamações	1395	2528
Sugestões	29	25
Elogios	46	65
Informações	14	10
Outros	104	261
TOTAL	1909	3655



A progressão total de manifestações desde a instituição da Ouvidoria apresenta-se da seguinte forma:

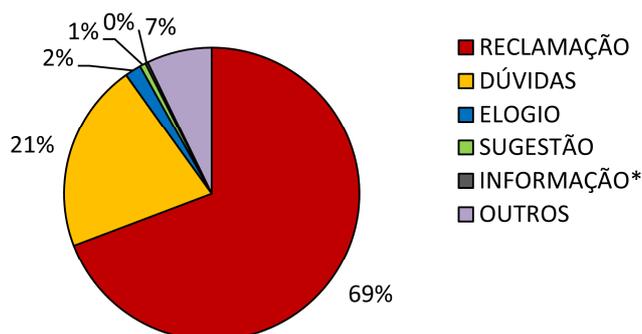


³ Não foram computadas as reiterações de 2012 para este comparativo.

Para uma observação mais correta dos dados, importante observar que esse aumento significativo deveu-se principalmente à substituição dos sistemas. Isto porque no Vox Virtua as reclamações reiteradas eram adicionadas ao expediente original, mantendo-se o número de registro. O SEI, de outro lado, registra automaticamente as reiterações como novas solicitações.

Desse modo, no exercício de 2013 esta Ouvidoria trabalhou com a média de 304 solicitações/mês⁴. Tais números superam ao dobro as previsões iniciais, de que esta Ouvidoria trabalharia com média de 130 manifestações por mês, e confirmam a conjectura de que o registro via internet, faria aumentar essa média consideravelmente⁵.

De acordo o tipo de solicitação, apresenta-se o seguinte gráfico:



O predomínio das “Reclamações”, com 69% do total de registros, ocorre porque nessa modalidade se enquadram as manifestações acerca de andamento processual, que compõem a grande maioria das mensagens recebidas, confirmando a demanda da sociedade por uma prestação jurisdicional mais célere, o que tem sido constante preocupação deste Tribunal em consonância com as metas do Conselho Nacional de Justiça.

Ainda assim, comparando-se aos exercícios anteriores, essa proporção vem diminuindo, o que deve ser observado positivamente, já que, embora a demanda total tenha aumentado, cada vez menos, os motivos referem-se à insatisfação dos jurisdicionados.⁶

⁴ Nos meses de março e abril, devido à transição de sistemas, o Vox Virtua e o SEI foram utilizados simultaneamente, gerando uma margem de erro de 1% a 2% nos números finais

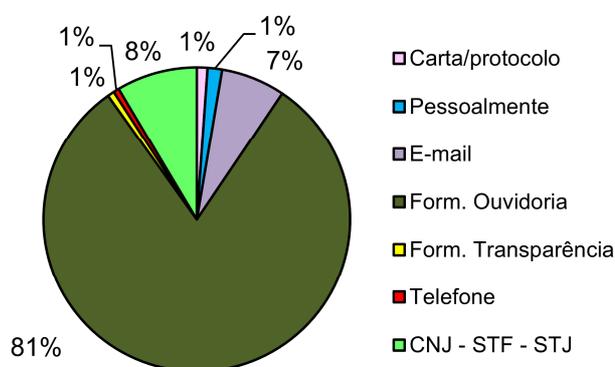
⁵ Conforme apresentado nos relatórios de exercícios anteriores.

⁶ Porcentagem de Reclamações por exercício: 74% (2008/2009), 79% (2010), 77% (2011), 73% (2012).

7.2. Da utilização dos meios de atendimento

Com a criação dos novos meios de contato (formulários eletrônicos e telefone), tornou-se relevante a verificação estatística dos meios de contato mais utilizados pelo público para contatar a Ouvidoria, conforme apresentamos a seguir.

Solicitações 2013	TOTAL	Média
Carta / protocolo	41	3/mês
Pessoalmente	56	5/mês
E-Mail	247	21/mês
Formulário “Ouvidoria”	2952	246/mês
Formulário “Transparência”	26	2/mês
Telefone / fax	22	2/mês
CNJ – STF – STJ	311	26/mês



Há dois pontos importantes a se destacar:

- A utilização majoritária do formulário disponibilizado na página da Ouvidoria, revelando se tratar de uma demanda premente que foi suprida neste biênio.
- As crescentes manifestações redirecionadas a este Gabinete pela Ouvidoria do CNJ, de onde se conclui que eventualmente o jurisdicionado busca diretamente o órgão do Conselho, que, por sua vez encaminha as demandas às respectivas Ouvidorias dos Tribunais. Embora cheguem via e-mail, optamos pela contabilização separada destes expedientes, para fins de análise.

7.3. Atendimento às demandas

Preliminarmente, deve-se ressaltar que, pela natureza das solicitações, não há pendência de resposta nas categorias “Sugestões”, “Elogios” e “Outros”⁷.

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

⁷ Manifestações registradas como “Outros” são respondidas diretamente pela Ouvidoria, com orientações e sem providências.

7.3.1. Sugestões

São assim classificadas as mensagens que proponham algum tipo de melhoria nos serviços administrativos ou judiciários da 3ª Região. As sugestões são registradas e encaminhadas aos setores respectivos, com subsequente informação/agradecimento ao demandante. Vale dizer que cada sugestão pode ser encaminhada a mais de um setor, ainda que registrada uma única vez.

ASSUNTOS DE SUGESTÕES	Status	SETOR
Alteração de jurisdição Penápolis para Lins, em vez de Andradina.	Em análise	SCAJ
Alteração do link de emissão da GRU no site do TRF3	ATENDIDO	SETI
Oferecimento do "Projeto Dança Empresa"	N/A	Pró-Social
Omissão da procedência dos Desembargadores no link da composição do Tribunal	ATENDIDO	Presidência
Disponibilização de jurisprudência da TRU no site do JEF	N/A	TR - JEFSP
Alteração de edital: Exame admissional pressuposto para posse, não para nomeação.	N/A	SEGE
Acesso às informações de RPV mediante senha de acesso a autores e advogados	N/A	UFEP
Reestruturação de cargos nas Centrais de Mandados	Em análise	Dir. do Foro
Atendimento pelo JEF (agendamento, punição a desacato, chave de acesso).	N/A	Coord. JEF
"Disponibilização do Regimento Interno em ".doc"	N/A	Gab. Revista
Alteração da data da prova da Magistratura	N/A	EMAG
Melhora de procedimento na consulta processual	Em análise	SETI
Aumento da capacidade de arquivos anexos com mais de 100 Kbps	N/A	SETI
Alteração da data da prova da Magistratura	N/A	EMAG
Detector de metais na entrada do JEF	Em análise	JEF-SP
Acesso às informações de RPV mediante senha de acesso a autores e advogados	N/A	UFEP
Instalação de placa informativa da Lei nº 14.955/2013	ATENDIDO	SSEG
Uma das varas mistas de Presidente Prudente seja transformada em execução fiscal	Em análise	SCAJ
Certidão com todas as possibilidades de homonímia	Em análise	AGES, UDEM
Controle de cartuchos de tonner no fórum criminal	ATENDIDO	NUAD-SP
Alteração de edital para concurso TRF3	ATENDIDO	SEGE-DINF
Consulta processual pelo nome apresentando somente os 100 últimos processos	Em análise	SETI
Mais polos de aplicação das provas do concurso para o TRF3 e divisão dos mesmos	Em análise	SEGE
Mais polos de aplicação das provas do concurso para o TRF3 e divisão dos mesmos	Em análise	SEGE
Encaminhamento de livros sobre propriedade industrial	ATENDIDO	DIBI, UTU2

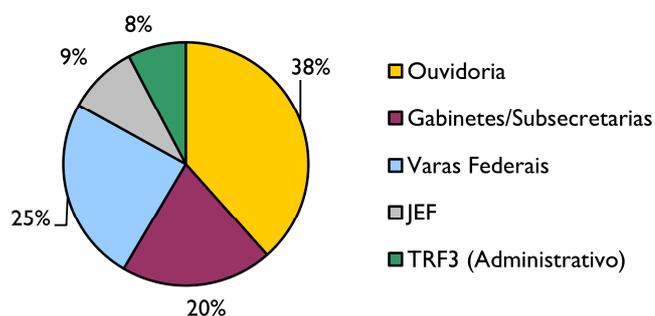
As estatísticas mostram a diversidade das sugestões e o tratamento dado a elas pelos setores. Note-se que, das 25 Sugestões, seis (24%) foram prontamente atendidas; nove (36%) encontram-se em análise de viabilidade pelas áreas responsáveis; e dez (40%) já foram analisadas e se verificaram inviáveis.

Tudo isso demonstra a atuação primordial da Ouvidoria como canal não apenas de comunicação, como de melhoria dos serviços prestados pela Justiça Federal.

7.3.2. Elogios⁸

A exemplo das Sugestões, esses expedientes podem ser dirigidos a mais de um setor e são concluídos com o mero encaminhamento ao demandado e subsequente comunicação/agradecimento ao remetente. Dada sua especificidade, os Elogios, para fins de estatística, foram agrupados por Instância ou Setor.

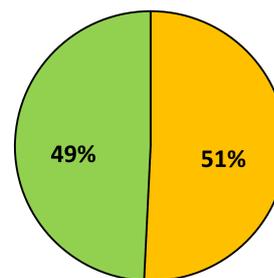
ELOGIOS	TOTAL
Ouvidoria	25
Gabinetes - Subsecretarias	13
Varas Federais (Juizes/Servidores)	16
JEFs (Juizes/Servidores)	6
TRF3 (Administrativo)	5
	65



A grande incidência de elogios dirigidos a esta Ouvidoria, deve-se justamente aos atendimentos prestados em solicitações anteriores, quando, por exemplo, uma reclamação é atendida ou uma dúvida é sanada com agilidade.

Por tal motivo, em 2013 separamos os elogios que chegam diretamente por alguma boa experiência ou impressão do jurisdicionado, daqueles manifestados por pessoas que até então eram reclamantes, em resposta a algum atendimento.

Elogios diretos (sem vinculação a outros)	33
Elogios derivados de expedientes anteriores	32



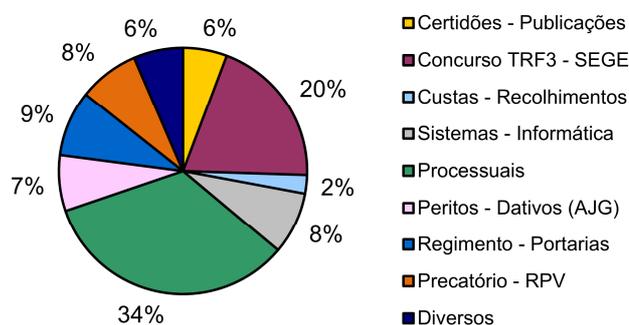
Note-se que metade dos elogios derivou de uma situação anterior de reclamação ou dúvida. E converter insatisfação em elogio é outra função primordial desta Ouvidoria na contínua melhoria da imagem da Justiça Federal perante o público externo.

⁸ É muito comum que esta Ouvidoria, bem como outros órgãos demandados, recebam agradecimentos dos requerentes, pelo atendimento à solicitação. Entretanto, meros agradecimentos pelos serviços prestados não são registrados como elogios. Apesar da tênue diferença, somente se caracterizam elogios, mensagem que revelem positivamente adjetivos ou alguma impressão do manifestante.

7.3.3. Dúvidas

Nesta categoria, optou-se pela separação por assunto, já que muitos dos questionamentos recebidos são respondidos pela própria Ouvidoria, através de consulta própria aos dados deste Tribunal, ou com base em respostas previamente oferecidas pelos setores demandados.

ASSUNTOS DE DÚVIDAS	TOTAL
Certidões / Publicações	44
Concurso TRF3 / Gestão de Pessoas	152
Custas / Recolhimentos	18
Sistemas / Informática	63
Processuais	260
Peritos / Dativos (AJG)	56
Regimento Interno / Normativos	66
Precatório / RPV	61
Diversos	46
	766

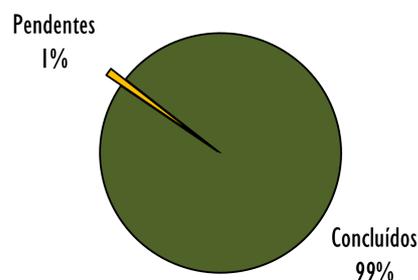


Cerca de um terço das Dúvidas recebidas referem-se a termos processuais, salientando que esta Ouvidoria limita-se ao esclarecimento de dúvidas que não se refiram a assessoramento jurídico, ou questões atinentes à função dos advogados ou defensores. O restante equilibra-se, com excepcionalidade de que houve um número considerável de questionamentos referentes ao concurso para servidores do TRF3, cujo edital foi publicado em 2013.

Na análise geral, observou-se que muitas dúvidas se devem a desconhecimento do próprio usuário ou a dificuldade em buscar as informações disponíveis no próprio site do Tribunal.

Nesse sentido, esta Ouvidoria propôs ideias para melhor navegação dos usuários, e armazenou um banco de dados com respostas corriqueiras, alimentado e atualizado constantemente.

Com relação ao atendimento às dúvidas, 758 foram respondidas, restando apenas oito pendentes, das quais duas ainda se encontram dentro do prazo para resposta.



7.3.4. Informação Pública

Com a vigência da Lei nº 12.527/2011, acresceu-se esta modalidade, a partir de novembro de 2012, diferenciada da categoria “Dúvidas”, para classificação e controle dos expedientes originados por pedidos de cidadãos baseando-se na nova Lei de Acesso à Informação.

Para que se desse tratamento segundo as determinações legais, optou-se pela distinção de tais manifestações, diferenciando-se da categoria “Dúvidas”.

Pelo critério adotado, respostas que não demandassem o levantamento de dados ou transmissão de documentos internos continuaram sendo tratadas como “Dúvidas”.

Passaram a ser classificadas como “Informação Pública” as solicitações em que o requerente invocasse a nova Lei, ou as que exigissem dados ou documentos oficiais, a serem fornecidos pelos respectivos setores.

Para o recebimento de tais solicitações, como já mencionado no tópico “6.1”, disponibilizou-se no portal “Transparência Pública” (<http://www.trf3.jus.br/trf3r/index.php?id=2517>) um formulário para os cidadãos. Todavia, também é possível que esses pedidos sejam feitos diretamente pelo formulário da Ouvidoria. Quando recebido, é devidamente classificado para o adequado tratamento.

A seguir listamos as solicitações recebidas com fulcro na nova Lei:

SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO	Status	SETOR
A relação de servidores do TRF3 atualmente afastados para estudo ou capacitação	Atendida	Conselhos e SEGE
Data para instalação do JEF de Bragança Paulista-SP	Atendida	Secretaria Conselhos
Recomendação 382011-CNJ juiz de cooperação e núcleo de cooperação judiciária	Atendida	Presidência
Aproveitamento e número de vagas para candidatos de concurso TRE e TSE	Atendida	SEGE (DINF)
Listagem de precatórios (credores, valores, datas previstas) - FGV.	Respondida	UFEP
Número de cargos (ocupados e vagos) de Analista (T.I.) no TRF3	Atendida	SEGE (DINF)
Contrato de prestação de serviços entre TRF3 e instituição bancária	Atendida	DIRG (ALIC)
Relatórios de Gestão e os Processos de Contas da Justiça Federal da 3ª Região	Atendida	UCON
Acesso a processo de licitação, disponibilizado pelo SEI.	Atendida	UDOC, DIRG, DILI
Quantitativo ativo de Agentes de Segurança em Paulo e Mato Grosso do Sul	Atendida	SEGE (DINF)

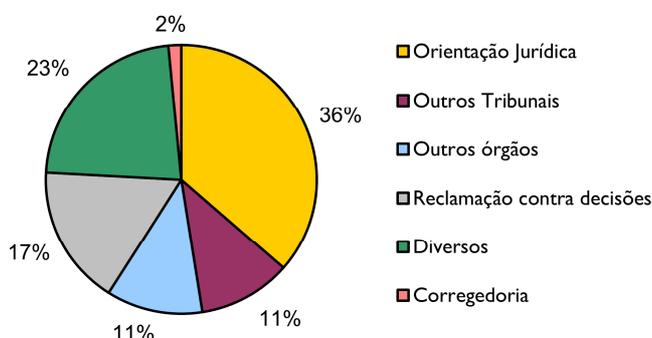
Todas as 10 solicitações tiveram atendimento pelos setores. A exceção foi o item em destaque que, por tratar de informação de acesso exclusivo da Presidência, bem como envolvendo terceiros (beneficiários dos precatórios), demandou maior cuidado pela Subsecretaria de Feitos da Presidência. Ainda assim, o requerente não ficou sem uma resposta.

7.3.5. Outros

Nesta categoria, como já dito, enquadram-se solicitações que excedem às competências desta Ouvidoria ou, por qualquer motivo impossibilitem o atendimento apropriado.

Dada a diversidade dos casos aqui arrolados, optou-se pelo agrupamento dos assuntos mais frequentes porque, embora não sejam demandas afetas diretamente a este órgão, permitem uma compreensão acerca de outras necessidades dos cidadãos ou jurisdicionados.

ASSUNTOS DE "OUTROS"	TOTAL
Orientação Jurídica	95
Reclamação contra decisões	44
Outros órgãos (OAB, DPU, BB, CEF, INSS, MPF)	30
Justiça Estadual - Outros Tribunais	29
Diversos	59
Corregedoria	4
	261



Como se infere, recebemos muitas solicitações acerca de orientação jurídica, como questionamentos sobre recursos cabíveis contra determinada decisão, por exemplo. Também utilizam este canal os jurisdicionados inconformados com decisões judiciais e, as quais só podem ser atacadas por recursos pelas vias estritamente processuais. Na categoria "Outros órgãos" incluem-se as reclamações contra atos do advogado ou defensor público, procedimentos de bancos (para levantamento de valores, por exemplo), atos administrativos do INSS ou mesmo denúncias em geral. Há ainda reclamações acerca de processos de outras jurisdições ou casos de competência delegada em que o feito encontra-se tramitando em comarca estadual.

Em todos os casos acima, por exceder as atribuições desta Ouvidoria, os requerentes são orientados a consultar um advogado, defensor público ou o atendimento dos Juizados, se o caso. Ou, ainda, a encaminhar sua manifestação à ouvidoria do órgão competente.

Em "Diversos" estão os expedientes residuais, solicitações com dados insuficientes ou aqueles em que não foi possível identificar o pedido.

Por fim, em quatro ocasiões verificou-se que a competência para atendimento era da Corregedoria, para onde foram reencaminhadas as solicitações.

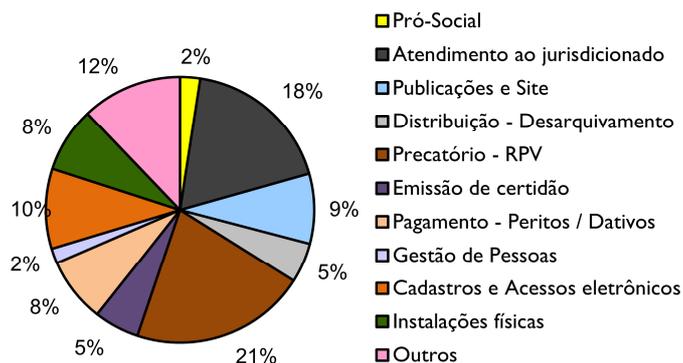
7.3.6. Reclamações

Com vistas à finalidade de aprimorar o serviço do Judiciário, é importante a análise mais detalhada das RECLAMAÇÕES recebidas por esta Ouvidoria. Trata-se, pois, do principal indicativo de fatores que interferem negativamente na imagem da Justiça Federal perante o público.

Preliminarmente, esta Ouvidoria divide as reclamações em “Judiciais” (referentes à morosidade processual) e “Administrativas” (que dizem respeito a outras áreas ou atividades, executadas as reclamações processuais). A divisão é discrepante: em 2013, das 2.528 reclamações, 2.363 (93%) referiram-se a tramitação processual, enquanto 165 (7%) dirigiram-se a outras áreas.

7.3.6.1. Nas áreas administrativas

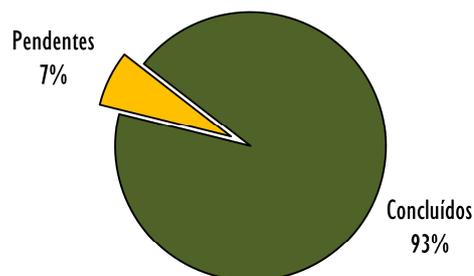
RECLAMAÇÕES	TOTAL
Pró-Social	4
Atendimento ao jurisdicionado	30
Publicações e Site	14
Distribuição - Desarquivamento	8
Precatório - RPV	35
Emissão de certidão	9
Pagamento - Peritos / Dativos	13
Gestão de Pessoas	3
Cadastrros e Acessos eletrônicos	16
Instalações físicas	13
Outros	20
	165



Destacam-se dois pontos: acerca das reclamações referentes a RPV, houve procura excepcionalmente alta em dezembro, devido ao atraso da disponibilização dos valores pelo Governo Federal para pagamento dos Requisitórios daquele período. Ou seja, das 35 reclamações acerca de RPV, 28 deveram-se a uma falha alheia à competência da Justiça Federal.

Por outro lado, reclamações acerca de mau atendimento continuam demonstrando a necessidade premente de maior capacitação dos atendentes.

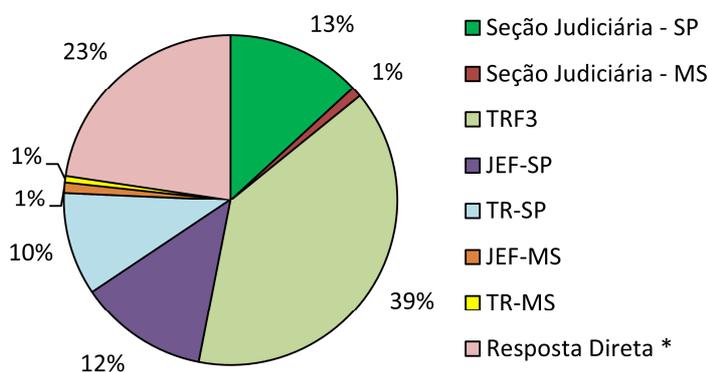
Do total de 165 reclamações administrativas, 154 foram respondidas, restando 11 pendentes ao final do exercício.



7.3.6.2. Nas áreas judiciárias

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

RECLAMAÇÕES	
Seção Judiciária - SP	310
Seção Judiciária - MS	24
TRF3	920
JEF-SP	296
TR-SP	239
JEF-MS	24
TR-MS	15
Resposta Direta *	535
	2363



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

Relatórios dos exercícios anteriores mostram as reclamações dirigidas ao Tribunal acerca de tramitação processual perfazendo mais de 50% do todo. Em 2013, a proporção foi de 39% em relação às reclamações dirigidas a outras instâncias. Esta diferença, entretanto, deve-se a um novo fator incluído no levantamento estatístico neste ano: resposta direta da Ouvidoria.⁹

Respostas diretas são dadas a expedientes que, embora se refiram efetivamente às atribuições do Tribunal, não requerem a solicitação de informação ou providência a outros setores. Por exemplo, uma reclamação acerca de andamento de processo que, em consulta feita pela própria Ouvidoria, está com tramitação regular, ou já apresenta a providência requerida. Ou, ainda, dúvidas simples ou repetitivas.

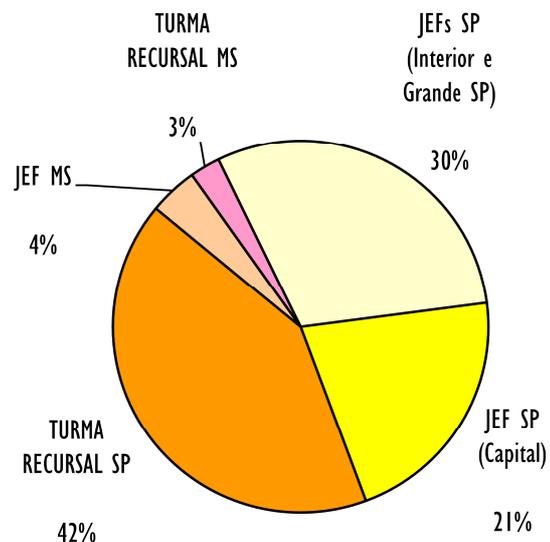
No caso das reclamações judiciais, 23% puderam ser respondidas sem a necessidade de provocação às Varas, Juizados, Turmas ou Gabinetes.

⁹ Importante ressaltar que a Ouvidoria sempre ofereceu, quando possível, a resposta direta às solicitações. Entretanto, até 2012 essa contabilização não era separada. Todos os expedientes eram computados de acordo com a localização do processo, independentemente de sua situação ou da resposta. Acreditamos que com a mudança será mais fidedigno o apontamento estatístico.

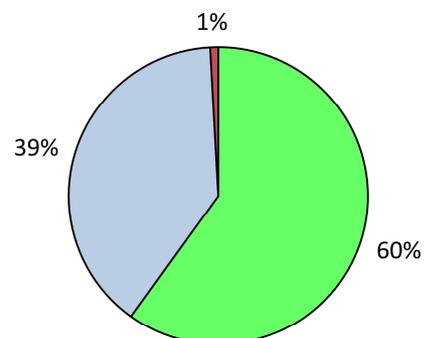
A seguir, poderemos analisar especificamente cada uma dessas Instâncias, em estatísticas de suas subdivisões.

a. Juizados Especiais Federais e Turmas Recursais

	TOTAL	%
JEF AMERICANA	2	0,35
JEF ANDRADINA	18	3,14
JEF AVARE	8	1,39
JEF BAURU	3	0,52
JEF BOTUCATU	7	1,22
JEF CAMPINAS	34	5,92
JEF CARAGUATATUBA	2	0,35
JEF CATANDUVA	1	0,17
JEF JUNDIAÍ	1	0,17
JEF LINS	6	1,05
JEF MOGI DAS CRUZES	25	4,36
JEF OSASCO	23	4,01
JEF PIRACICABA	2	0,35
JEF REGISTRO	5	0,87
JEF RIBEIRÃO PRETO	4	0,70
JEF SANTOS	6	1,05
JEF SÃO CARLOS	8	1,39
JEF S. JOSÉ DO RIO PRETO	3	0,52
JEF S. JOSÉ DOS CAMPOS	1	0,17
JEF SOROCABA	5	0,87
JEF SAO VICENTE	9	1,57
JEF SÃO PAULO	123	21,43
TURMA RECURSAL - SP	239	41,64
JEF CAMPO GRANDE - MS	24	4,18
TURMA RECURSAL - MS	15	2,61
TOTAL	574	100



Atendimento	
Atendidas	345
Respondidas	225
Aguardando	4
TOTAL	574





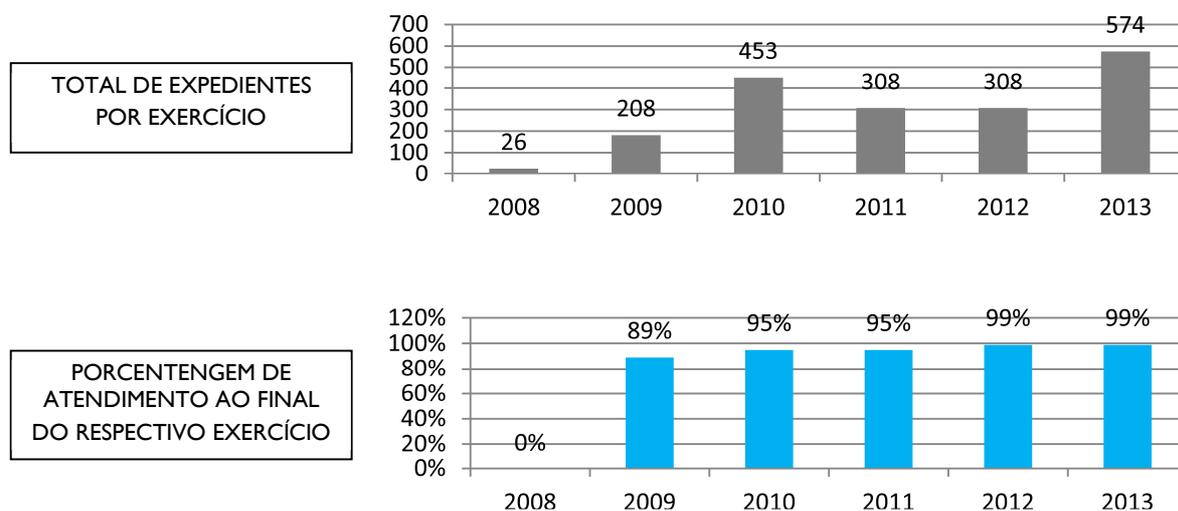
Nota-se que 42% das reclamações referentes aos Juizados, foram dirigidas às Turmas Recursais de São Paulo. Essa marca supera a média dos exercícios anteriores (33%). Outro apontamento interessante é que o Juizado Especial Federal da capital de São Paulo recebeu isoladamente quase o mesmo número de reclamações que todos os Juizados do interior do Estado somados.

Também se observou um incremento significativo de tais demandas aos Juizados e Turmas Recursais, com relação aos anos anteriores, ressaltando-se que no total de 2013 não estão computadas as solicitações respondidas diretamente pela Ouvidoria.

Em que pese tal aumento na demanda, destacamos que 2013 foi o ano com melhor desempenho nesta categoria, em relação ao atendimento ao jurisdicionado. Dessas 574 reclamações, 570 foram atendidas e/ou respondidas, e apenas quatro solicitações aguardam retorno¹⁰. Todavia, não podemos deixar de sublinhar que essas reclamações pendentes foram todas registradas em dezembro de 2013, a poucos dias do recesso forense, encontrando-se, portanto, dentro do prazo para providências ou resposta.

Ainda que consideremos esse residual como “aguardando resposta”, temos um índice acima de 99% das solicitações dirigidas aos Juizados e Turmas Recursais em 2013, atendidas ou respondidas dentro do exercício. Trata-se de índice ainda melhor que os 99% apresentados em 2012.

A seguir verificaremos a progressão anual em números totais de solicitações desta categoria, e em porcentagem de atendimento.



¹⁰ Três dirigidas ao JEF de São Paulo e uma ao JEF de Osasco.

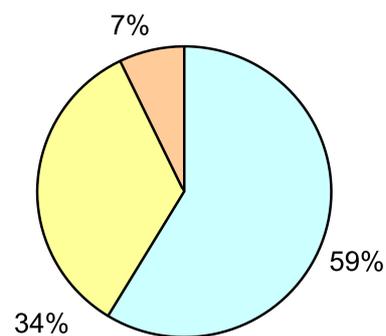
b. Seções Judiciárias de São Paulo e Mato Grosso do Sul

SÃO PAULO - CAPITAL	Total	%
CÍVEL 1ª VARA	2	1
CÍVEL 2ª VARA	1	1
CÍVEL 3ª VARA	2	1
CÍVEL 4ª VARA	3	2
CÍVEL 5ª VARA	2	1
CÍVEL 6ª VARA	11	6
CÍVEL 7ª VARA	3	2
CÍVEL 9ª VARA	2	1
CÍVEL 10ª VARA	3	2
CÍVEL 11ª VARA	7	4
CÍVEL 12ª VARA	1	1
CÍVEL 14ª VARA	3	2
CÍVEL 15ª VARA	4	2
CÍVEL 16ª VARA	1	1
CÍVEL 17ª VARA	3	2
CÍVEL 19ª VARA	3	2
CÍVEL 20ª VARA	1	1
CÍVEL 22ª VARA	1	1
CÍVEL 24ª VARA	41	21
CÍVEL 25ª VARA	1	1
CRIMINAL 3ª VARA	1	1
CRIMINAL 8ª VARA	2	1
PREVIDENC. 1ª VARA	8	4
PREVIDENC. 2ª VARA	8	4
PREVIDENC. 3ª VARA	9	5
PREVIDENC. 4ª VARA	8	4
PREVIDENC. 5ª VARA	12	6
PREVIDENC. 6ª VARA	7	4
PREVIDENC. 7ª VARA	21	11
PREVIDENC. 8ª VARA	6	3
EXEC. FISCAL 1ª VARA	1	1
EXEC. FISCAL 2ª VARA	4	2
EXEC. FISCAL 3ª VARA	1	1
EXEC. FISCAL 4ª VARA	1	1
EXEC. FISCAL 5ª VARA	6	3
EXEC. FISCAL 7ª VARA	1	1
EXEC. FISCAL 8ª VARA	1	1
EXEC. FISCAL 9ª VARA	2	1
EXEC. FISCAL 11ª VARA	1	1
EXEC. FISCAL 12ª VARA	1	1
TOTAL	196	100%

GRANDE S. PAULO E INTERIOR	Total	%
ARAÇATUBA 1ª VARA	1	1
ARAÇATUBA 2ª VARA	5	4
ASSIS 1ª VARA	2	2
BAURU 1ª VARA	1	1
BAURU 2ª VARA	5	4
BAURU 3ª VARA	2	2
BRAGANÇA PAULISTA 1ª VARA	1	1
CAMPINAS 1ª VARA	1	1
CAMPINAS 2ª VARA	2	2
CAMPINAS 5ª VARA	5	4
CAMPINAS 7ª VARA	1	1
CAMPINAS 8ª VARA	1	1
GUARATINGUETA 1ª VARA	8	7
GUARULHOS 1ª VARA	4	4
GUARULHOS 2ª VARA	3	3
GUARULHOS 4ª VARA	2	2
GUARULHOS 5ª VARA	1	1
ITAPEVA 1ª VARA	1	1
JUNDIAÍ 1ª VARA	4	4
LIMEIRA 1ª VARA	2	2
MAUÁ 1ª VARA	3	3
MOGI DAS CRUZES 1ª VARA	1	1
PIRACICABA 1ª VARA	2	2
PIRACICABA 3ª VARA	2	2
PRESID. PRUDENTE 2ª VARA	2	2
PRESID. PRUDENTE 5ª VARA	1	1
RIBEIRAO PRETO 4ª VARA	2	2
SANTO ANDRÉ 1ª VARA	2	2
SANTO ANDRÉ 2ª VARA	2	2
SANTOS 1ª VARA	1	1
SANTOS 2ª VARA	3	3
SANTOS 3ª VARA	2	2
SANTOS 4ª VARA	5	4
SANTOS 6ª VARA	1	1
SAO BERNARDO 3ª VARA	1	1
SAO CARLOS 1ª VARA	1	1
S. JOSE RIO PRETO 1ª VARA	1	1
S. JOSE RIO PRETO 2ª VARA	3	3
S. JOSE RIO PRETO 5ª VARA	3	3
S. JOSÉ CAMPOS 1ª VARA	7	6
S. JOSÉ CAMPOS 2ª VARA	8	7
S. JOSÉ CAMPOS 3ª VARA	1	1
SOROCABA 1ª VARA	1	1
SOROCABA 2ª VARA	1	1
TAUBATÉ 1ª VARA	4	4
TAUBATÉ 2ª VARA	2	2
subTOTAL	114	100%

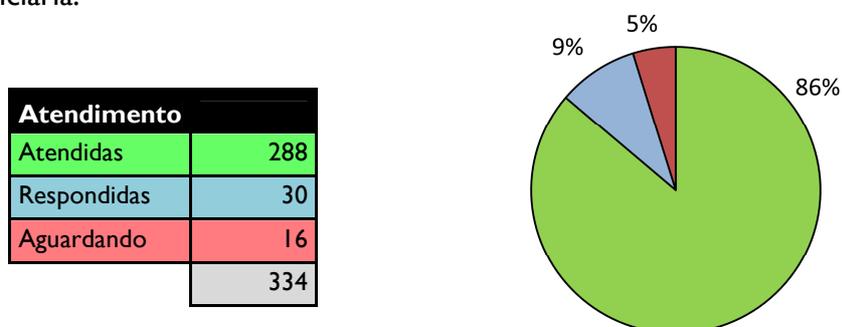
MATO GROSSO DO SUL	Total	%
CAMPO GRANDE 1ª VARA	2	8
CAMPO GRANDE 2ª VARA	3	13
CAMPO GRANDE 4ª VARA	6	25
CAMPO GRANDE 6ª VARA	2	8
CORUMBA 1ª VARA	2	8
DOURADOS 1ª VARA	1	4
DOURADOS 2ª VARA	1	4
PONTA PORÁ 1ª VARA	3	13
PONTA PORÁ 2ª VARA	2	8
TRÊS LAGOAS 1ª VARA	2	8
TOTAL	24	100%

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

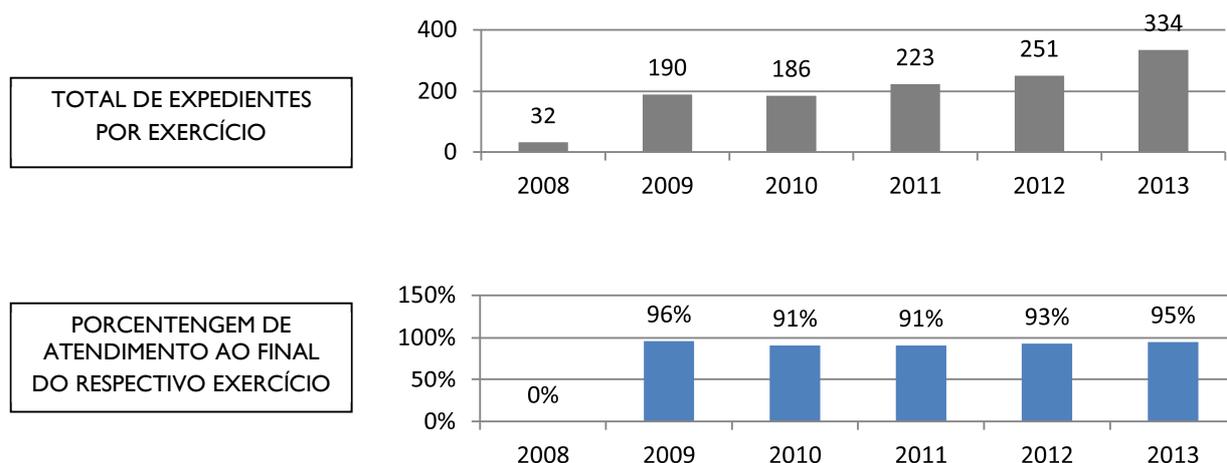


Em 2013, assim como nos exercícios anteriores, demonstrou-se que as principais reclamadas são as Varas do Fórum Previdenciário, que, conforme números acima, detiveram cerca de 25% das reclamações referentes à 1ª Instância. E tal proporção só não foi maior devido ao excepcional índice apresentado pela 24ª Vara Cível de São Paulo, com 41 reclamações no ano.¹¹

Em termos de resposta/atendimento às solicitações, o índice demonstra novamente boa atuação da Ouvidoria em conjunto com as Varas. Das 334 reclamações dirigidas à 1ª Instância, 318 foram atendidas e/ou respondidas, restando apenas 16 no aguardo. Destas, seis referem-se à 7ª Vara Previdenciária.



Aqui tivemos novamente uma melhora no índice de atendimento, passando de 93% em 2012 a 95% neste exercício.



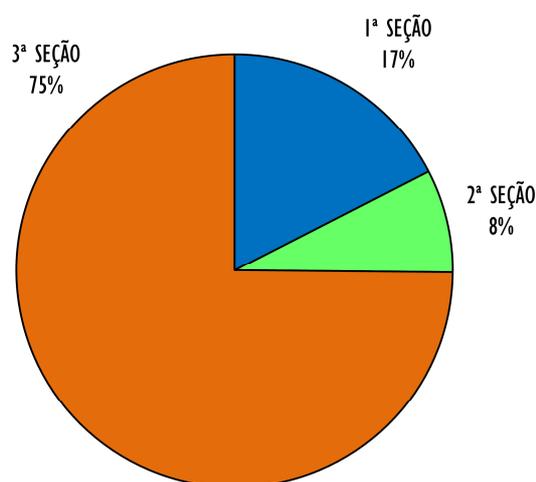
¹¹ A explicação para a ocorrência é que, desse total, 39 reclamações foram recebidas entre os dias 18 e 22 de fevereiro de 2013, todas referentes ao mesmo processo, a Ação Civil Pública nº 0017488-30.2010.4.03.6100. Naquele período, diversas interessadas encaminharam simultaneamente suas reclamações –com o mesmo texto, inclusive – pedindo julgamento da referida ação. Todas as solicitações foram respondidas com despacho do Juízo, cujo teor esta Ouvidoria informou às reclamantes.

c. Tribunal Regional Federal da 3ª Região

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

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

	TOTAL	%
1ª Turma	45	32
2ª Turma	33	24
5ª Turma	62	44
1ª SEÇÃO	140	
3ª Turma	23	37
4ª Turma	26	42
6ª Turma	13	21
2ª SEÇÃO	62	
7ª Turma	202	34
8ª Turma	175	29
9ª Turma	116	19
10ª Turma	108	18
3ª SEÇÃO	601	
VICE	110	-
Apoio aos Gabinetes	6	-



Esta primeira análise, dividida por Turmas e Seções, aponta a 3ª Seção, que trata predominantemente de matéria previdenciária, como alvo da grande maioria das reclamações. Para melhor ideia, calcula-se que enquanto a 3ª Seção recebeu uma média de 50 reclamações por mês, a 1ª e a 2ª Seções, contabilizaram a média de 11 e 5 queixas mensais, respectivamente. A matéria e o acervo de processos dos Gabinetes que compõem cada Turma são fatores determinantes para essa discrepante estatística, por isso a análise é feita separadamente.

Outra observação importante é a grande quantidade de reclamações dirigidas à Vice Presidência. Todas referentes ao andamento da análise de admissibilidade de recursos especiais e extraordinários. A média ficou acima de nove reclamações por mês em 2013.

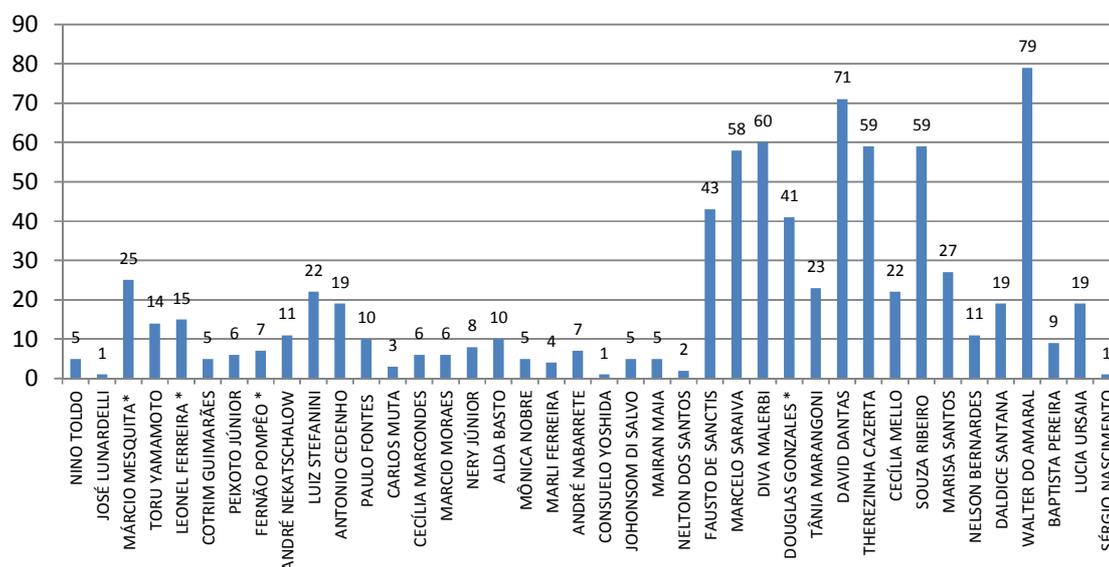
A seguir, apresentam-se tabelas com números específicos de reclamações dirigidas a cada Gabinete em 2013. Aponte-se que o levantamento é feito por Gabinete, e não por Magistrado. Assim, quando há troca de acervo, o Relator sucessor assume as estatísticas do anterior.

1ª SEÇÃO			2ª SEÇÃO			3ª SEÇÃO		
	Total	%		Total	%		Total	%
NINO TOLDO	5	3,57	CARLOS MUTA	3	4,84	FAUSTO DE SANCTIS	43	7,15
JOSÉ LUNARDELLI	1	0,71	CECÍLIA MARCONDES	6	9,68	MARCELO SARAIVA	58	9,65
MÁRCIO MESQUITA*	25	17,9	MARCIO MORAES	6	9,68	DIVA MALERBI	60	9,98
TORU YAMAMOTO	14	10	NERY JÚNIOR	8	12,9	DOUGLAS GONZALES *	41	6,82
LEONEL FERREIRA *	15	10,7	ALDA BASTO	10	16,1	TÂNIA MARANGONI	23	3,83
COTRIM GUIMARÃES	5	3,57	MÔNICA NOBRE	5	8,06	DAVID DANTAS	71	11,8
PEIXOTO JÚNIOR	6	4,29	MARLI FERREIRA	4	6,45	THEREZINHA CAZERTA	59	9,82
FERNÃO POMPEO *	7	5	ANDRÉ NABARRETE	7	11,3	CECÍLIA MELLO	22	3,66
ANDRÉ NEKATSCHALOW	11	7,86	CONSUELO YOSHIDA	1	1,61	SOUZA RIBEIRO	59	9,82
LUIZ STEFANINI	22	15,7	JOHNSOM DI SALVO	5	8,06	MARISA SANTOS	27	4,49
ANTONIO CEDENHO	19	13,6	MAIRAN MAIA	5	8,06	NELSON BERNARDES	11	1,83
PAULO FONTES	10	7,14	NELTON DOS SANTOS	2	3,23	DALDICE SANTANA	19	3,16
TOTAL	140	100	TOTAL	62	100	TOTAL	601	100

VICE PRESIDÊNCIA	
VICE PRESIDÊNCIA	110
APOIO AOS GABINETES	6
TOTAL	116

VICE PRESIDÊNCIA	
VICE PRESIDÊNCIA	110
APOIO AOS GABINETES	6
TOTAL	116

*Juizes Federais Convocados.



Para uma melhor percepção também do índice de atendimento, a tabela acima foi organizada de outro modo, contendo também a proporção de resposta ou efetivo atendimento às demandas por cada Gabinete, conforme veremos a seguir:

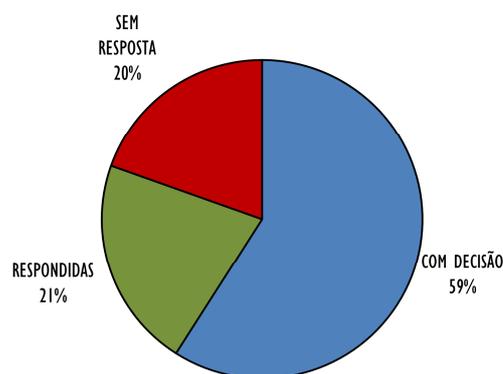
	Total	Com Decisão	Respondidas	Sem resposta
ALDA BASTO	10	8	2	0
ANDRÉ NABARRETE	7	5	2	0
ANDRÉ NEKATSCHALOW	11	8	1	2
ANTONIO CEDENHO	20	4	2	14
BAPTISTA PEREIRA	9	7	2	0
CARLOS MUTA	3	3	0	0
CECÍLIA MARCONDES	6	6	0	0
CECILIA MELLO *	22	7	15	0
CONSUELO YOSHIDA	1	1	0	0
COTRIM GUIMARÃES	5	2	3	0
DALDICE SANTANA	19	14	5	0
DAVID DANTAS *	71	14	28	29
DIVA MALERBI *	60	31	8	21
FÁBIO PRIETO	1	0	1	0
FAUSTO DE SANCTIS	43	22	15	6
FERNÃO POMPEO *	7	7	0	0
JOHONSOM DI SALVO	5	5	0	0
JOSÉ LUNARDELLI	1	1	0	0
LEONEL FERREIRA *	15	9	0	6
LUCIA URSAIA	19	18	1	0
LUIZ STEFANINI	22	10	12	0
MAIRAN MAIA	5	2	3	0
MARCELO SARAIVA *	58	34	21	3
MÁRCIO MESQUITA	24	8	0	16
MARCIO MORAES	6	6	0	0
MARISA SANTOS	27	3	13	11
MARLI FERREIRA	4	2	2	0
MONICA NOBRE	5	2	1	2
NELSON BERNARDES	11	11	0	0
NELTON DOS SANTOS *	2	0	2	0
NERY JUNIOR	8	8	0	0
NINO TOLDO	5	1	4	0
PAULO FONTES *	10	6	4	0
PEIXOTO JUNIOR	6	5	1	0
ROBERTO HADDAD *	41	30	1	10
SERGIO NASCIMENTO	1	1	0	0
SOUZA RIBEIRO	59	42	17	0
TANIA MARANGONI	23	12	11	0
THEREZINHA CAZERTA	59	17	0	42
TORU YAMAMOTO	14	4	1	9
WALTER DO AMARAL	79	79	0	0
VICE PRESIDÊNCIA	110	83	18	9
APOIO AOS GABINETES	6	5	1	0
Total	920	543	197	180

Esta Ouvidoria, cumpre ressaltar, não possui a atribuição de impor o deslinde dos feitos ou de interferir na cronologia e nos critérios de julgamento dos Gabinetes. O que se busca é, antes de tudo, informação clara acerca da expectativa do jurisdicionado e, se possível, um efetivo atendimento de seu pedido.

Por esse prisma, consideram-se “atendidas” tanto as solicitações que obtêm resposta objetiva do setor, quanto aquelas em que, independentemente de resposta, verifica-se alguma providência concreta no sentido de movimentar os autos (despacho, decisão ou julgamento).

É importante, todavia, a diferenciação entre as solicitações encerradas com respostas formais dos Gabinetes, e aquelas que resultaram no julgamento do processo.

A tabela ao lado mostra que das 920 reclamações processuais, 740 (80%) foram atendidas. E, destas, 543 foram encerradas com decisão ou julgamento dos processos reclamados.

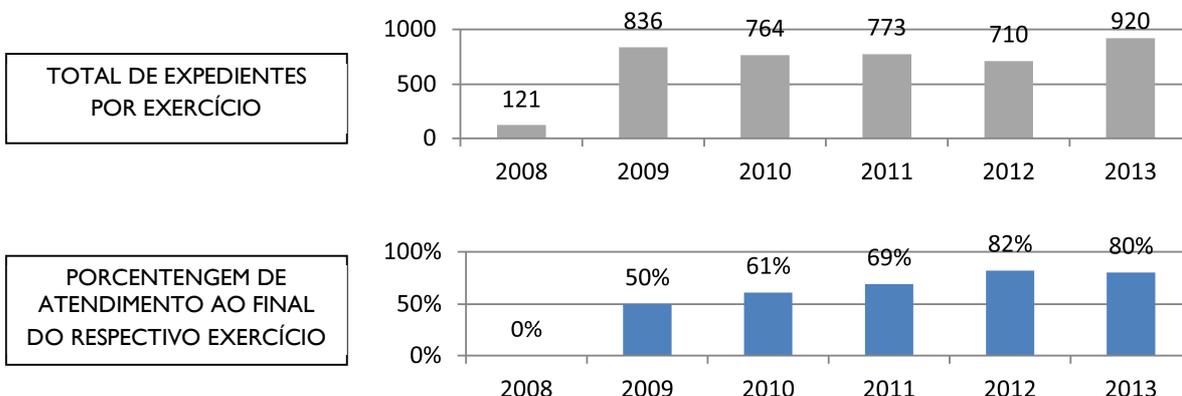


Em comparação com o exercício anterior, que registrou 82% de atendimento às solicitações destinadas aos Gabinetes, houve uma pequena redução, como se pode ver a seguir¹²:

¹² A redução pode ser explicada pela alteração da rotina para o SEI, que exigiu algum tempo de adaptação dos Gabinetes; e pelas trocas de acervos e grande número de Gabinetes vagos em 2013.

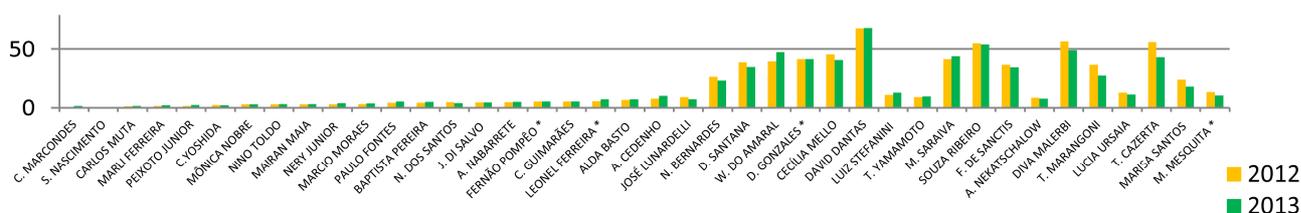


JUSTIÇA FEDERAL
Tribunal Regional Federal da 3ª Região

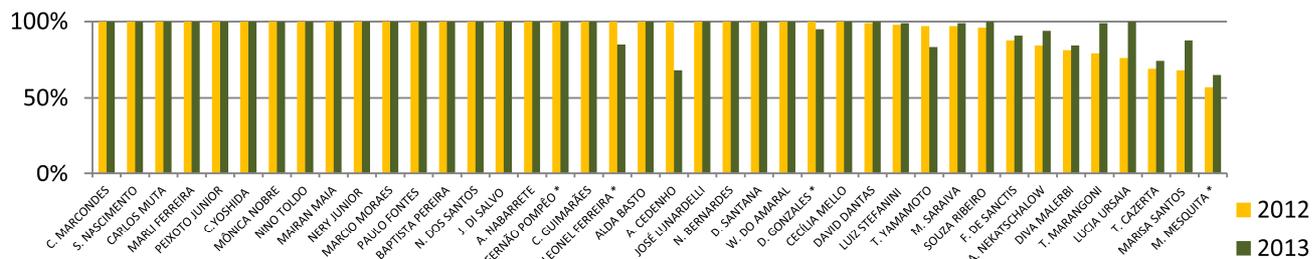


Para uma melhor noção do desempenho do Tribunal, medindo-se pelas reclamações recebidas pela Ouvidoria, levantou-se a média anual de reclamações dirigidas a cada Gabinete de 2008 a 2012, e outra média, considerando-se o exercício de 2013. Com isso pode-se averiguar se os Gabinetes aumentaram, reduziram ou mantiveram a média anual de suas reclamações.

O resultado foi que, dos 40 Gabinetes julgadores, 15 mantiveram a média anual; 15 a reduziram; e 10 a aumentaram. Ainda assim, no geral, houve decréscimo de 5% na média de reclamações apresentadas de 2008 até 2012 (725/ano), em relação à média de 2008 a 2013 (690/ano).



A proporção de atendimento também foi mantida na maioria dos Gabinetes. Apenas quatro Gabinetes apresentaram piora no índice. Em compensação, 12 melhoraram nesse quesito.



No total de reclamações atendidas, desde Setembro/2008 até Dezembro/2013, a média foi aumentada de 91% em 2012 para 93% em 2013, conforme tabela a seguir:



JUSTIÇA FEDERAL
Tribunal Regional Federal da 3ª Região

	Atendimento	Reclamações	Respondidas	Pendentes
SERGIO NASCIMENTO	100%	4	4	0
CECÍLIA MARCONDES	100%	8	8	0
CARLOS MUTA	100%	8	8	0
MARLI FERREIRA	100%	10	10	0
CONSUELO YOSHIDA	100%	10	10	0
PEIXOTO JUNIOR	100%	12	12	0
MÔNICA NOBRE	100%	18	18	0
NINO TOLDO	100%	19	19	0
MAIRAN MAIA	100%	20	20	0
MARCIO MORAES	100%	22	22	0
NERY JUNIOR	100%	23	23	0
NELTON DOS SANTOS	100%	24	24	0
JOHONSOM DI SALVO	100%	26	26	0
BAPTISTA PEREIRA	100%	29	29	0
ANDRÉ NABARRETE	100%	29	29	0
COTRIM GUIMARÃES	100%	29	29	0
PAULO FONTES	100%	30	30	0
FERNAO POMPEO *	100%	31	31	0
ALDA BASTO	100%	40	40	0
JOSÉ LUNARDELLI	100%	40	40	0
LUIZ STEFANINI	100%	68	68	0
LUCIA URSAIA	100%	73	73	0
NELSON BERNARDES	100%	118	118	0
DALDICE SANTANA	100%	175	175	0
CECÍLIA MELLO	100%	204	204	0
WALTER DO AMARAL	100%	238	238	0
SOUZA RIBEIRO	100%	282	282	0
DAVID DANTAS	100%	345	345	0
TÂNIA MARANGONI	99%	170	168	2
MARCELO SARAIVA	99%	225	222	3
ANDRÉ NEKATSCHALOW	94%	48	45	3
DOUGLAS GONZALES *	95%	208	198	10
FAUSTO DE SANCTIS	91%	190	173	17
MARISA SANTOS	88%	124	109	15
LEONEL FERREIRA *	85%	40	34	6
DIVA MALERBI	84%	289	245	46
TORU YAMAMOTO	83%	53	44	9
THEREZINHA CAZERTA	74%	286	211	75
ANTONIO CEDENHO	68%	54	37	17
MÁRCIO MESQUITA *	65%	80	52	28
	93%	3702	3472	230

A tabela anterior representa outro avanço nas realizações da Ouvidoria, porquanto o exercício de 2012 encerrou-se com 27 Gabinetes apresentando 100% de atendimento. Em 2013, dos 40 componentes das Turmas, 28 atenderam a todas as solicitações.

Além disso, o menor índice de atendimento apresentado por um Gabinete foi de 57% em 2012. Em 2013 esse mínimo passou para 65%.

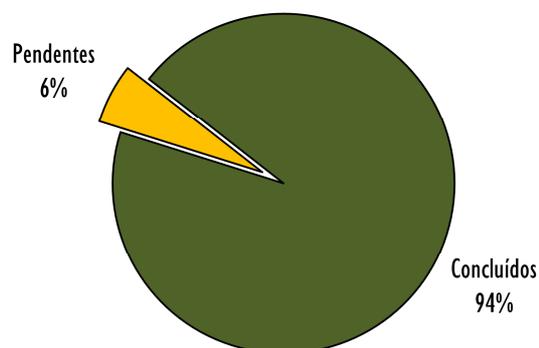
8. Dos resultados finais (Índice de atendimento)

Analisados os principais dados estatísticos durante o exercício de 2013, resta agora a verificação dos resultados obtidos por esta Ouvidoria no tratamento das manifestações recebidas.

Tempestivamente, convém ressaltar que a Ouvidoria Geral da 3ª Região, em que pese o fato de ser representada por Desembargador Federal e de agir com autonomia assegurada pela Presidência deste E. Tribunal, ainda assim não possui, por natureza, poder vinculante ou de sanção, limitando sua atividade à comunicação e acesso dos jurisdicionados e serventuários aos órgãos da Justiça Federal da 3ª Região, ou à orientação dos requerentes a que procurem os órgãos competentes para atendimento às suas demandas.

Tal “limitação” de poder, entretanto, não impediu que esta Ouvidoria atingisse índices extremamente satisfatórios de atendimento e solução das demandas, especialmente no tocante aos Gabinetes, que sempre foram responsáveis pelo maior índice de renitência às solicitações.

Ouvidoria 2013	Total	Concluídos	
Dúvidas	766	758	99%
Reclamações	2528	2328	92%
Sugestões	25	25	100%
Elogios	65	65	100%
Informações	10	10	100%
Outros	261	261	100%
TOTAL	3655	3447	94%



Restaram pendentes apenas 209 solicitações (oito dúvidas e 201 reclamações), das quais, vale destacar, 22 (duas dúvidas e 20 reclamações) foram registradas e encaminhadas em dezembro e, considerando-se o recesso forense, ainda se encontram dentro do prazo para resposta.

Some-se a isso o fato de que, de todos os contatos desta Ouvidoria com o público, os resultados foram sempre positivos. Muitas vezes a mera atenção dispensada foi respondida com agradecimentos, comprovando mais uma vez a necessidade urgente que este canal veio suprir.

Mesmo no caso de um processo com longo andamento, a reclamação da parte se exaure antes mesmo da solução do feito, simplesmente com a atenção e orientação que os órgãos prestam, quando requeridos pela Ouvidoria.

8.1. Aspectos relevantes em comparação com exercícios anteriores:

a. Aumento do número total de elogios em relação a exercícios anteriores, com o índice de 2% do total de expedientes registrados por esta Ouvidoria, muitos dos quais manifestados após o atendimento a uma reclamação, o que reforça a ideia da atuação da Ouvidoria na reversão de conceitos, no sentido de melhorar a imagem da Justiça Federal perante o público externo.

b. Evolução do atendimento geral e redução do acumulado de anos anteriores.

Acumulados ao final de 2012							Acumulados ao final de 2013						
Ano de registro:	2009	2010	2011	2012	2013	TOTAL	Ano de registro:	2009	2010	2011	2012	2013	TOTAL
RECLAMAÇÃO	2	109	112	195	-	418	RECLAMAÇÃO	1	6	17	36	200	260
DÚVIDA	0	0	0	18	-	18	DÚVIDA	0	0	0	0	8	8
INFORMAÇÃO	-	-	-	4	-	4	INFORMAÇÃO	-	-	-	0	0	0
						440							268

Em que pese todos os esforços desta Ouvidoria no sentido de ver atendidas todas as solicitações, ocorre que, não podendo “determinar” providências ou respostas aos setores demandados, alguns expedientes ficam sem resposta.

Para solução deste acúmulo, são feitos os trabalhos de reiteração e de encaminhamento de ofícios aos setores com pendências. O exercício de 2012 foi encerrado com 217 expedientes em aberto, mais 223 acumulados nos exercícios anteriores, totalizando 440 pendências. Com tal trabalho, o ano de 2013 encerra-se com 209 expedientes em aberto, mais 61 acumulados, totalizando 270 pendências. Uma redução de 39%.

Com a utilização do SEI em substituição ao Vox Virtua, optou-se por transferir, após detalhada conferência, todas as solicitações ainda pendentes para o novo sistema. Com isso, a partir de 2014, a Ouvidoria poderá trabalhar com um único sistema e uma nova estatística.

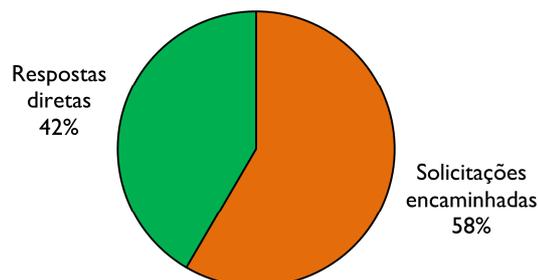
8.2. Resposta Direta da Ouvidoria

Como já antecipado no item “7.3.6.2”, respostas diretas são dadas a expedientes que, embora se refiram efetivamente às atribuições do Tribunal, não requerem a solicitação de informação ou providência a outros setores. Por exemplo, uma reclamação acerca de andamento de processo que, em consulta feita pela própria Ouvidoria, está com tramitação regular, ou já apresenta a providência requerida. Ou, ainda, dúvidas simples ou repetitivas.

A estatística de respostas diretas é um índice importante porque mede a capacidade da Ouvidoria de responder ou atender ao jurisdicionado sem onerar de qualquer forma outros setores do Tribunal.

Quando se analisam todas as categorias de manifestações, o resultado é o seguinte:

Solicitações encaminhadas	2135
Respostas diretas	1520



Considerando-se que a maior demanda da Ouvidoria concentra-se nas Reclamações, ou seja, expedientes que, via de regra, exigem o encaminhamento aos setores responsáveis¹³, o índice de 42% de respostas diretas pode ser considerado uma grande realização da Ouvidoria. E deve-se especialmente à categoria de “Dúvidas”, na qual, das 766 solicitações, 498 (61%) puderam ser respondidas diretamente.

Isso demonstra que a preocupação da Ouvidoria em obter as informações que já estão disponíveis, na medida do possível, evitando esse trabalho por parte dos outros setores; e de estabelecer um banco de dados padronizado, a servir de base para resposta às dúvidas mais comuns, com o que se reduz sobremaneira o encaminhamento de assuntos repetitivos para os quais os setores já ofereceram resposta.

¹³ No tópico das “Reclamações Judiciais”, vimos que apenas 535 (23%) puderam ser respondidas diretamente por este Gabinete.

8.3. Tempo de resposta

Uma das inovações do SEI é a medição instantânea do tempo de tramitação de cada expediente no setor. Com isso é possível perceber o cumprimento ou não do prazo estipulado na Resolução que institui a Ouvidoria.

O tempo é medido desde o momento em que a solicitação é enviada pelo requerente até o encerramento do expediente, com a providência ou resposta.¹⁴

Dividindo-se pelo tipo de solicitação, apurou-se a seguinte média:

SOLICITAÇÃO	TEMPO MÉDIO
Reclamações	3d 00h
Informações	2d 14h
Sugestões	1d 22h
Dúvidas	1d 19h
Elogios	1d 07h
Outros	15h
MÉDIA GERAL	1d 21h

O artigo 4º da Resolução nº 226 de 05 de abril de 2010 prevê um prazo de cinco dias para resposta direta ao interessado ou 30 dias para as resposta que sejam solicitadas a outros setores.

O cálculo acima mostra que o tempo médio em que uma solicitação esteve aberta na Ouvidoria¹⁵ jamais excedeu a três dias, mesmo no caso das Reclamações e solicitações de Acesso à Informação, que são os casos mais complexos aqui tratados.

A meta desta Ouvidoria está focada, portanto, na redução do tempo de resposta dos setores demandados, para que, mais do que se cumprir a Resolução mencionada, possa se atender satisfatoriamente ao jurisdicionado.

¹⁴ A estimativa é obtida considerando-se somente os expedientes encerrados pela Ouvidoria ou encaminhados a outros setores. Ou seja, o sistema apresenta o tempo em que a solicitação esteve aberta na Ouvidoria. O tempo de tramitação nos setores demandados é visível apenas pelos serventuários respectivamente lotados.

¹⁵ Enquadram-se nesta relação os processos recém enviados pelo público externo, aguardando triagem, classificação, preparação e encaminhamento pela Ouvidoria ou a deliberação do Desembargador Ouvidor, se o caso; e os expedientes devolvidos com resposta dos setores, que aguardam transmissão ao requerente.



9. REALIZAÇÕES DA OUVIDORIA GERAL DA 3ª REGIÃO EM 2013

Para este Gabinete da Ouvidoria Geral, 2013 foi um ano de muito trabalho, adaptações e experiências, mas de profícuos resultados.

Como determinado na Resolução que institui esta Ouvidoria, sua função não se restringiu ao atendimento de demandas e prestação de informações. Nesse sentido, além dos resultados estatísticos já apresentados, relaciono aqui outras realizações da Ouvidoria Geral da 3ª Região não apenas nestes 12 meses, como no biênio de minha gestão:

9.1. Acesso informatizado à Ouvidoria

O Sistema SEI, conforme já explanado, permitiu o acesso mais rápido do jurisdicionado à esta Ouvidoria e integrou efetivamente todos os setores da Justiça Federal da 3ª Região em um único sistema, uniformizando os procedimentos de todas as áreas. Além disso, permitiu maior detalhamento e rapidez na obtenção de resultados estatísticos.

9.2. Participação em cursos

Com o apoio da Presidência desta E. Corte, em 14 de setembro de 2012 a Ouvidoria Geral da 3ª Região esteve representada por sua Assessora na I Jornada de Ouvidores e Ouvidorias Públicas do Tribunal Regional Federal da 4ª Região – evento com o objetivo de aprimorar e difundir os conhecimentos relativos às atividades desenvolvidas pelas Ouvidorias Públicas, em especial as judiciais, fomentando o intercâmbio de ideias e de experiências, para, dessa forma, melhor qualificar o atendimento prestado à sociedade.

Também em parceria com o TRF4, esta Ouvidoria participou do planejamento para implantação do Sistema SEI, já utilizado em toda a 3ª Região, substituindo o antigo Siga-Doc.

9.3. Projeto “TRF3 DE PORTAS ABERTAS”

Neste biênio tivemos o prazer de receber em diversas ocasiões alunos de cursos superiores de Direito nesta Corte, com apresentação de palestra e visita monitorada a dependências e Gabinetes deste Tribunal.

Foram duas visitas em 2012 e sete em 2013:

DATA	INSTITUIÇÃO	CIDADE	ALUNOS
22.08.2012	Faculdade de Direito de Dracena	Dracena – SP	46
02.10.2012	Centro Universitário Estácio Radial	São Paulo – SP	8
19.03.2013	Universidade Ibirapuera	São Paulo – SP	20
16.04.2013	Universidade Braz Cubas	Mogi das Cruzes – SP	26
23.05.2013	Centro Universitário Estácio Radial	São Paulo – SP	19
21.08.2013	Instituto de Ensino Superior de Itapira	Itapira – SP	40
10.09.2013	Universidade de Sorocaba	Sorocaba – SP	18
08.10.2013	Faculdades Integradas de Jaú	Jaú – SP	37
15.10.2013	Universidade Presbiteriana Mackenzie	São Paulo – SP	30

Considerando-se o ano letivo das faculdades de modo geral, excetuando-se os meses de férias (janeiro, julho e dezembro) e os meses de fechamento de semestres (junho e novembro), em que não ocorreram visitas, houve uma visita por mês em média.

Levando-se em conta somente o exercício de 2013, 190 estudantes de Direito visitaram este Tribunal, e todos contaram com a recepção pela Ouvidoria, palestra de servidores, visita a Gabinetes de Desembargadores ou à própria Presidência desta Corte e assistência a sessão de julgamento de Turma, além do acompanhamento e registro pela Assessoria de Comunicação.

Tais eventos fazem parte do projeto pelo qual o TRF-3 dá cumprimento a uma das Metas do CNJ, com vistas ao esclarecimento sobre as funções, atividades e órgãos do Poder Judiciário ao público externo.

Trata-se de outra iniciativa de sucesso muito bem avaliada pelos alunos e professores visitantes. A repercussão e o *feedback* positivo por parte dos alunos pode ser verificado no jornal eletrônico no site do Tribunal, e pelo aumento significativo do número de visitas em relação a todos os anos desde a instituição da Ouvidoria.



9.4. Distribuição de ofícios estatísticos aos Gabinetes

Com o fito de auxiliar os Desembargadores no controle das solicitações encaminhadas, foi estabelecido o envio de ofício a cada um dos Gabinetes, contendo as estatísticas comparadas e as respectivas pendências de resposta de cada um.

Tal iniciativa foi experimentada em 2012 e resultou no aumento do atendimento às solicitações, bem como numa expressiva redução das pendências. Em 2013 o trabalho continuou, mas com foco sobre os Gabinetes mais renitentes.

Com essa ação, encerramos 2013 com 28 Gabinetes (entre os 40 julgadores) indicando 100% de atendimento. Vale ressaltar também que o menor índice de atendimento em 2012 foi de 57%. Em 2013 esse mínimo passou para 65%.

9.5. Comitê de Pesquisa

Esta Ouvidoria também participou, juntamente com representantes da Assessoria de Estatística e Gestão Estratégica, da Secretaria de Gestão de Pessoas e da Escola da Magistratura, de reuniões, discussões e videoconferências para elaboração dos modelos de pesquisa e questionários para a Pesquisa de Clima Organizacional e a Pesquisa de Opinião, voltadas para servidores e magistrados e para o público externo, respectivamente.

A coincidência de finalidades entre as Pesquisas e a atuação desta Ouvidoria torna inequívoco o motivo de inclusão deste Gabinete no Comitê, valendo lembrar novamente que esta Ouvidoria tem seu atendimento voltado também para servidores e Magistrados em geral.

9.6. Participação em melhorias dos sistemas de outras áreas

A partir de sugestões/solicitações desta Ouvidora foram obtidas melhorias em outros setores, como, por exemplo, no novo Sistema PUSH, e nas consultas virtuais a processos. A Secretaria de Tecnologia da Informação, bem como a Assessoria de Organização e Métodos e a Secretaria Judiciária, conta com sugestões dos usuários, encaminhadas por esta Ouvidoria, para o aprimoramento de seus trabalhos.



9.7. Comunicação 100% eletrônica

Esta Ouvidoria se comunica com os demais setores da Justiça Federal de forma totalmente eletrônica, com foco na redução de custos e responsabilidade socioambiental. E tem por princípio priorizar o atendimento de forma eletrônica, orientando-se aos solicitantes nesse sentido. Assim, expedientes recebidos ou respondidos por carta são excepcionalmente utilizados quando o requerente não possui qualquer outro meio de contato.

9.8. Atendimento telefônico

Conforme já exposto anteriormente, em outubro de 2012 implantou-se o sistema de atendimento telefônico, visando à disponibilização de meios de contatos que atendam a toda a sociedade, especialmente a parcela excluída do acesso aos mecanismos digitais, de maneira fácil e direta, sempre visando a praticidade e a eficiência do atendimento.

Considerado o pouco tempo de uso, a Ouvidoria ainda fará uma análise acerca da procura por esse meio, e de como otimizar seu uso, após a divulgação do sistema pelos cartazes distribuídos aos fóruns.

9.9. Recebimento da Inspeção do Conselho da Justiça Federal

Em agosto de 2012, esta Ouvidoria recebeu a equipe de Inspeção do CJF, apresentando-lhe todo o funcionamento do Gabinete, bem como alguns dados estatísticos.

A dinâmica de trabalho, os índices de atendimento, a organização do ambiente e, principalmente, a política de custo zero mesmo na implantação de novos sistemas – como os formulários, o Vox Virtua e o sistema telefônico –, foram muito bem considerados pelos inspetores, ao ponto de receber destaque na avaliação final, diante de todos os órgãos do TRF3.



9.10. Implementações para atendimento à Lei de Acesso à Informação

Com a edição da Lei nº 12.527/2011 foi constituído, pela Presidência deste Tribunal, na Portaria nº 6.691/2012, Grupo de Trabalho com o objetivo de estudar a aplicação das normas relativas ao acesso à informação e verificar as necessidades de aprimoramento da forma de sua disponibilização e dos canais de comunicação já existentes.

Sob coordenação do Ouvidor-Geral, as primeiras conclusões do Grupo permitiram a adoção de algumas medidas para reformulação no modo de disponibilização das informações, permitindo a construção da forma mais eficaz para o atendimento das demandas da sociedade.

Nesse sentido, a página de transparência pública da Seção Judiciária de São Paulo e do Tribunal foram redimensionadas, com o escopo de centralizar as informações de maior interesse da população.

No que tange à Ouvidoria-Geral, importantes modificações foram implementadas com a inserção do canal de atendimento via e-mail no próprio Portal e a automatização do atendimento telefônico.

Todas as solicitações recebidas, tanto pelo Portal da Transparência quanto pela página da Ouvidoria, são recebidas, classificadas e processadas por esta própria, que está incumbida de encaminhar os pedidos de informação para análise e resposta aos setores demandados.

9.11. Divulgação de contato da Ouvidoria

Além da repercussão da Ouvidoria em matérias publicadas pela Assessoria de Comunicação no portal do TRF3 e *Youtube*, em 2012 foram distribuídos novos cartazes a cada um dos Fóruns e Juizados de toda a 3ª Região, juntamente com um ofício solicitando sua afixação em local visível ao público.

Nos novos cartazes consta o número de telefone para contato, que foi mantido para o novo serviço de atendimento telefônico.



JUSTIÇA FEDERAL
Tribunal Regional Federal da 3ª Região

ouvidoria

TRF3ª Região

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



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

POR EMAIL:
ouvidoria@trf3.jus.br

POR TELEFONE:
(11)3012-1583

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



10. Sugestões de Melhoria

Fazendo jus ao propósito fundamental desta Ouvidoria, que é aprimorar os serviços da Justiça Federal da Terceira Região, elencam-se a seguir sugestões à Administração desta Corte.

Tais ideias foram recebidas diretamente do público externo, ou elaboradas por esta Ouvidoria com base nas manifestações recebidas e nos dados apresentados neste relatório.

10.1. Para a própria Ouvidoria Geral

1) Ampliar o banco de dados de informações correntes, alimentando, com isso a base de conhecimento desta Ouvidoria, otimizando o trabalho e o tempo de resposta.

2) Possibilitar que a Ouvidoria Geral participe das reuniões de planejamento, ações, investimentos e desenvolvimento da Justiça Federal.

3) Instituir seções de apoio à Ouvidoria Geral. Sob o comando do Ouvidor Geral, nas Seções Judiciárias o Juiz Federal Vice-Diretor do Foro coordenaria os trabalhos e, nas unidades administrativas, o Juiz Federal Diretor com atribuições de Ouvidor-Auxiliar. Todas as manifestações seriam recebidas pelo Gabinete da Ouvidoria Geral e encaminhadas aos respectivos Juízes Ouvidores-Auxiliares, cujas decisões seriam comunicadas ao Ouvidor Geral.

4) Alterar a Resolução que instituiu a Ouvidoria para incluir a atribuição de centralizar o recebimento e o devido andamento das solicitações referentes à Lei de Acesso à Informação.

10.2. Para o TRF da 3ª Região

a. Informática e Sistemas Judiciários

1) Estudar a possibilidade de disponibilização do inteiro teor das petições e fases nos processos consultados pelo público via internet, a exemplo do conteúdo que se acessa via intranet.



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

3) Estabelecer, juntamente com a Diretoria Geral e a Secretaria Judiciária, critérios definidos acerca da omissão ou não dos nomes ou dados das partes em consultas processuais realizadas em mecanismos de busca na internet.

4) Incluir campos “assunto” e “intervalo de datas” na consulta processual, bem como hiperlink nos e-mails do Sistema Push.

b. Recursos Humanos e Administração

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

6) Desenvolver um curso de capacitação para os servidores que prestam atendimento ao público, tanto da área judiciária como da área administrativa, do TRF3, JEF e JF, em SP e MS.

7) Disponibilizar, na página da Secretaria de Gestão de Pessoas do TRF3, uma tabela de cargos vagos no TRF3 e JF SP e MS, permitindo que candidatos acompanhem as nomeações dos aprovados em concurso; a exemplo do quadro de vagas para juízes federais e substitutos.

c. Gabinetes

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



d. Corregedoria Regional

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

10.3. Para os Juizados Especiais Federais de SP e MS

1) Promover a imediata juntada e disponibilização de processo virtual.

2) Tomar as medidas necessárias para evitar que o sistema informatizado fique inoperante, ou demasiadamente lento.

3) Estipular periodicidade não superior a cinco dias para checagem aos e-mails enviados a cada Secretaria, evitando reiteraões e a consequente intervenção do Ouvidor Geral.

4) Promover aos servidores cursos de capacitação para atendimento ao público.

10.4. Para a Justiça Federal de SP e MS

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

2) Facilitar o cadastro de advogado no sistema para carga de autos e evitar que o sistema informatizado fique inoperante, ou demasiadamente lento.

3) Estipular periodicidade não superior a cinco dias para checagem e resposta aos e-mails enviados a cada Vara, evitando reiteraões e a consequente intervenção do Ouvidor Geral.

4) Promover aos servidores capacitação em cursos para atendimento ao público.



II. CONCLUSÃO

Este relatório, com seus dados, levantamentos e sugestões, vem corroborar a ideia de que o canal direto entre o cidadão e a Justiça é ferramenta indispensável à transparência e à melhoria na prestação dos serviços administrativos e jurisdicionais da Justiça Federal da 3ª Região.

Além de fomentar a cultura do diálogo e de dirimir dúvidas de maneira objetiva, a Ouvidoria presta, acima de tudo, para oferecer um atalho, através de orientações ou encaminhamentos, que torna comprovadamente mais rápido e eficaz o acesso aos serviços do Poder Judiciário, desonerando muitos de seus diversos setores.

O Ouvidor Geral caracteriza-se como um agente de transformação e aprimoramento, mas, para isso, é preciso que conte com o apoio da gestão administrativa, através do qual terá garantidas a autonomia, a celeridade, a publicidade e a imparcialidade em suas tarefas.

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

Vi, neste biênio como Ouvidor, a missão apresentada no início deste trabalho ser cumprida, com uma atuação atenta às metas externas e internas, nos moldes da modernização e do aprimoramento objetivados pelos órgãos gestores da Justiça Federal.

Graças à sinergia com os demais setores e Gabinetes do TRF3, a Ouvidoria Geral da Terceira Região tem servido não só ao público, que vê suas manifestações de fato chegarem ao destino e muitas vezes serem atendidas, mas à própria Justiça Federal, que, através dessa aproximação, tem os conhecimentos reais das expectativas de seus jurisdicionados; e, com isso, os meios necessários para superação constante da excelência no atendimento.

Evidenciar esta preocupação e trabalhar nesse sentido é a principal das metas que conduzem as ações desta Ouvidoria, e que a tornam o elo cristalino imprescindível entre Justiça e jurisdicionado.

É o relatório.

PAULO OCTAVIO BAPTISTA PEREIRA
DESEMBARGADOR FEDERAL OUVIDOR GERAL