

GABINETE DA OUVIDORIA GERAL



JUSTIÇA FEDERAL
Tribunal Regional Federal da 3ª Região



Apresentação:

Ouvidora-Geral

Consuelo Yatsuda Moromizato Yoshida

Assessor Administrativo da Ouvidoria-Geral

Wladimir Rodrigues

Equipe Técnica da Ouvidoria-Geral:

Daniel Carneiro Silami

Rosimery Velozo Pimentel Queiroz Grande

Silvio Pires de Queiroz

Janaina Pedrosa Pereira Rotta (Estagiária)

Karina Claudia Soares (Estagiária)

Ouvidoria-Geral

Tribunal Regional Federal da 3ª Região

<http://www.trf3.jus.br/trf3r/index.php?id=1047>

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

1. Instituição e Estrutura

A Ouvidoria-Geral da 3ª Região foi instituída pela Presidência desta Egrégia Corte por meio da Resolução nº 181, de 1º de Setembro de 2008, 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.

A Exma. Des. Fed. Consuelo Yatsuda Moromizato Yoshida foi designada Ouvidora em 02/05/2015, para concluir o Biênio 2014/2015.

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

O quadro de servidores da Ouvidoria é composto por 1 (um) Assessor Administrativo e 2 (dois) Técnicos Judiciários, contando também atualmente com a prestação de serviços de mais 1 (um) Técnico Judiciário e de 2 estagiários de ensino superior.

2. Objetivo e Funcionamento

A Ouvidoria-Geral da 3ª Região foi instituída com o objetivo 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.

De acordo com a Resolução 226, de 5 de abril de 2010, compete à Ouvidoria:

“I – receber consultas, diligenciar junto aos setores administrativos competentes e prestar informações e esclarecimentos sobre os atos praticados pelas unidades integrantes da 3ª Região;

II – receber informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios sobre as atividades da Justiça Federal da 3ª Região e encaminhar tais manifestações aos setores administrativos competentes, mantendo o interessado sempre informado sobre as providências adotadas;

III – promover a apuração das reclamações acerca de deficiências na prestação dos serviços, abusos e erros cometidos por servidores e Magistrados, observada a competência da Presidência e da Corregedoria Regional;

IV – garantir discricção e fidedignidade, bem como preservar o sigilo funcional, ao que lhe for transmitido;

V – sugerir aos demais órgãos do Tribunal a adoção de medidas administrativas tendentes à melhoria e ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base nas informações, sugestões, reclamações, denúncias críticas e elogios recebidos;

VI – disponibilizar na página do Tribunal da Internet os dados estatísticos mensais acerca das manifestações recebidas, providências adotadas e resultados alcançados pela Ouvidoria-Geral;

VII – encaminhar trimestralmente ao Presidente do Tribunal relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria;

VIII – promover a realização de campanhas internas de conscientização sobre o exercício dos direitos e deveres do cidadão em relação ao Poder Judiciário; e

IX – divulgar nas páginas institucionais da Justiça Federal da 3ª Região o endereço eletrônico para contato, bem como o endereço para correspondência ou atendimento pessoal."

Prevê ainda a referida Resolução que não poderão ser recebidas pela Ouvidoria-Geral as manifestações anônimas, as solicitações que não sejam referentes à Justiça Federal da 3ª Região e as notícias de fatos que constituam crimes, tendo em vista as competências institucionais do Ministério Público e das polícias, nos termos dos arts. 129, inciso I, e 144 da Constituição Federal.

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 conclusão e arquivamento do expediente.



Assim que recebidas, as solicitações são imediatamente apreciadas para encaminhamento adequado, o que é feito no prazo de 2 dias. Para a conclusão ou reiteração, manteve-se o prazo de 30 dias a partir do registro da manifestação, mediante provocação do reclamante.

A grande maioria das mensagens é recebida via correio eletrônico pelo e-mail ouvidoria@trf3.jus.br e pelo formulário disponível no site do Tribunal Regional Federal da 3ª Região, que tem conexão direta como o Sistema Eletrônico de Informação - SEI da Ouvidoria, pelo qual se processa eletronicamente todos os expedientes. São recebidas, também, manifestações por carta, por protocolo encaminhado de outros setores, registradas pessoalmente no setor pelo solicitante, ou pelo telefone: (11) 3012-1583.

As mensagens recebidas via e-mail ou formulário geram uma resposta automática (mensagem padrão informando o número do protocolo e o início do processamento da solicitação), que é enviada ao e-mail do solicitante. As solicitações originadas dos demais meios de comunicação são reduzidas a termo, transformadas em expediente no SEI, e processadas da mesma forma.

A resposta ou informação recebida do setor competente é enviada ao solicitante, sendo o expediente classificado como atendido ou não atendido, de acordo com o teor da resposta, e marcado como “concluído”. A qualquer tempo é possível consultar o histórico das ações, em “consulta ao andamento do SEI”, bem como os documentos anexados ao expediente.

Todas as manifestações recebidas são registradas até o primeiro dia útil seguinte ao de seu recebimento.

Assim que recebidas, as respostas são imediatamente transmitidas ao requerente. Dessa forma, entre o recebimento e a conclusão do expediente, é observado o prazo de 30 dias.

Outrossim, após o decurso de 30 dias, é função da Ouvidoria verificar se o expediente foi respondido e/ou atendido. Em caso negativo, reitera-se a solicitação ao setor demandado, podendo, em último caso, a Exma. Sra. Desembargadora Ouvidora Geral solicitar os esclarecimentos ou providências que entender cabíveis por meio de ofício.

A Ouvidoria procura disponibilizar todos os meios de contato possíveis, como se vê a seguir.

4. Dos canais de acesso ao cidadão:



4.1. Do e-mail

Pelo endereço eletrônico ouvidoria@trf3.jus.br, amplamente divulgado em todas as seções judiciárias e no site do Tribunal, é recebida grande parte das manifestações.

Após análise de seu teor, a mensagem é copiada em um expediente SEI gerado na Ouvidoria, para processamento.

4.2. Do formulário

O formulário de atendimento da Ouvidoria, disponível na Internet, permite o envio de mensagem direta conectada ao sistema SEI, servindo para atendimento de manifestações em geral, e também para aquelas exclusivamente referentes à Lei nº 12.527/2011, do Acesso à Informação.

4.3. Das cartas

Considerando-se as diversas realidades daqueles que procuram o Poder Judiciário, é imprescindível, para a garantia do acesso irrestrito e democrático, a possibilidade de comunicação por carta ou por documento impresso.

Nesses casos é feita a digitalização de todo o documento para anexação e registro no SEI. A partir daí, segue-se o procedimento normal, com particularidade somente no momento da resposta. Caso seja informado pelo requerente algum endereço de e-mail, a resposta será remetida por esta via. Do contrário, procede-se ao registro cadastral do solicitante para a preparação de correspondência via correio, a qual é sempre feita com aviso de recebimento - AR.

4.4. Do atendimento pessoal

Das 9h às 19h a Ouvidoria está aberta ao atendimento do público em geral, no seguinte endereço: Avenida Paulista, nº 1842, Torre Sul, 11º andar, São Paulo-SP.



O atendimento pessoal prima pela praticidade, sem nunca abrir mão da cortesia e atenção aos manifestantes. Assim, após o relato do problema, procede-se à orientação direta, se possível, pelos próprios servidores do Gabinete. Neste caso, atendida imediatamente a solicitação, ou realizada a orientação, o atendimento é registrado em um livro de presença.

Caso haja necessidade de obtenção de informação em outro setor, lavra-se termo da solicitação no SEI, com o preenchimento do cadastro do solicitante (incluindo-se todos os meios de contato, preferencialmente e-mail).

Ao final, o termo é conferido e assinado pelo requerente, que recebe uma cópia para efeito de protocolo.

A partir daí o processamento se dá por meio do sistema SEI.

4.5. Do atendimento por telefone e fax

O atendimento telefônico é 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 o usuário tem as opções de:

a) registrar mensagem gravada, dividida entre Reclamação/Dúvida e Elogio/Sugestão. Esse tipo de atendimento está disponível 24 horas, ininterruptamente. Em até 48 horas após o registro, a gravação é transcrita para o sistema SEI e processada nos moldes anteriores, inclusive com a possibilidade de envio do áudio recebido para o setor demandado.

b) solicitar atendimento direto por um dos atendentes – caso em que a ligação é redirecionada às estações de trabalhos da Ouvidoria, durante o horário de expediente.

c) solicitar sinal para envio de fax; neste caso, o fax é imediatamente digitalizado para visualização no programa da telefonia; após a transposição do arquivo para o SEI, o processamento é feito normalmente.

5. Dados estatísticos

A seguir, consignamos uma série de estatísticas baseadas nos dados coletados pela Ouvidoria Geral no exercício.

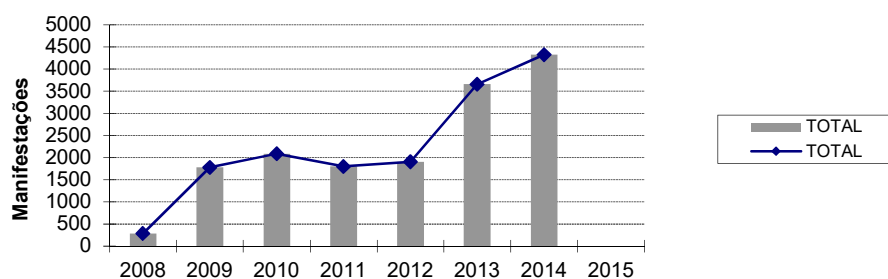
5.1. Quadro comparativo dos dados por tipos de manifestações

Em 2014, esta Ouvidoria registrou e processou um total de 4.326 expedientes, entre Reclamações (3.140), Dúvidas (843), Elogios (24), Sugestões (15), Pedidos de Informação (40) e Outros (264).

O comparativo dos exercícios de 2013 e 2014 pode ser visto a seguir:

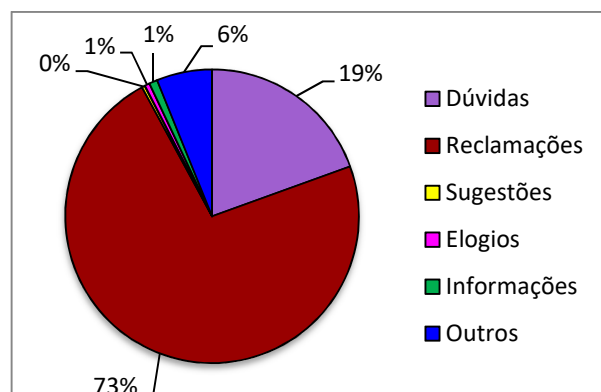
	2015
Dúvidas	372
Reclamações	1501
Sugestões	13
Elogios	20
Informações	6
Outros	139
TOTAL	2051

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



Verifica-se um aumento no número de solicitações, sendo que, no exercício de 2014 esta Ouvidoria trabalhou com a média de 360,5 solicitações/mês.

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



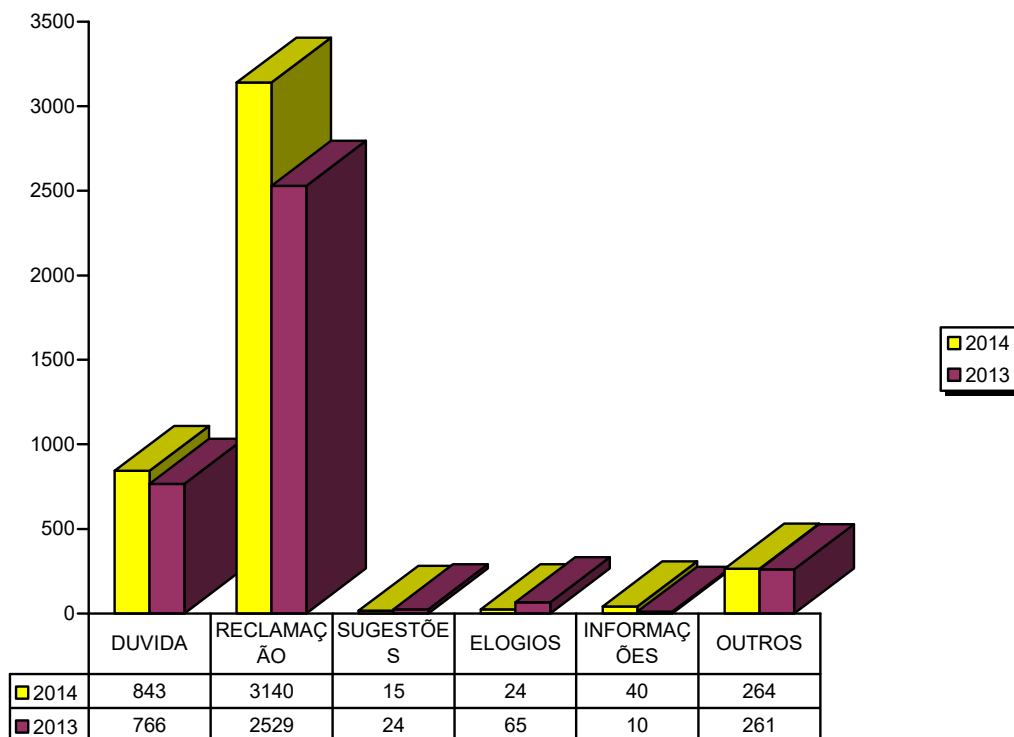
O predomínio das “Reclamações”, com 73% do total de registros, ocorre porque nessa modalidade se enquadram as manifestações acerca de andamento processual, que compõem a grande maioria das mensagens recebidas, confirmando a demanda da sociedade por uma prestação jurisdicional mais célere, o que tem sido constante preocupação deste Tribunal em consonância com as metas do Conselho Nacional de Justiça.

Veja-se, a seguir, o quadro comparativo do total de demandas recebidas em 2013 e 2014, classificadas por tipo, bem como o índice de atendimento durante os dois exercícios:

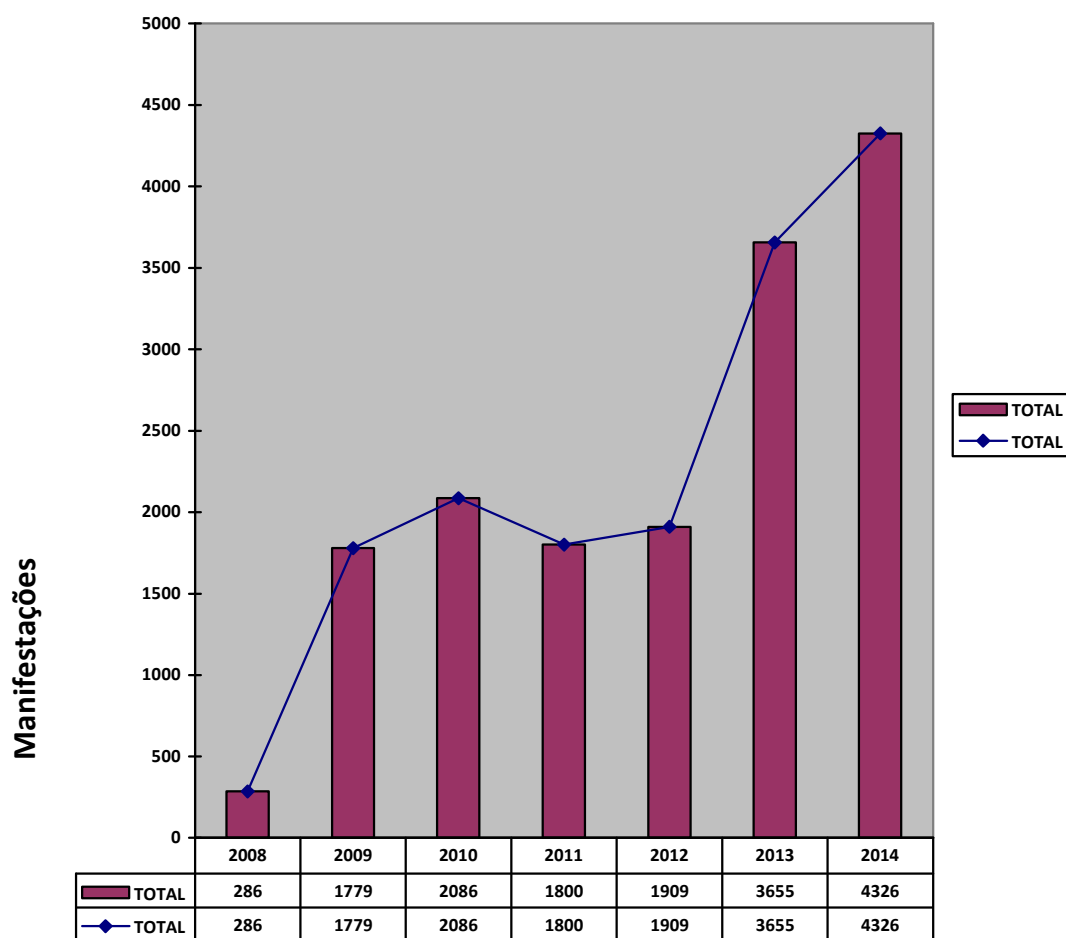
TOTAL DE SOLICITAÇÕES RECEBIDAS

Tipos de Solicitações	Solicitações Registradas		Atendidas		(%) Atendimento		Aguardando Resposta	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
Dúvidas	766	843	757	839	99%	99%	9	4
Reclamações	2529	3140	2290	3042	90%	97%	239	98
Sugestões	24	15	24	13	100%	87%	0	2
Elogios	65	24	65	24	100%	100%	0	0
Informações (Lei 12.527/11)	10	40	10	37	100%	93%	0	3
Outros (outros tribunais, assessoramento jurídico)	261	264	261	260	100%	98%	0	4
TOTAL	GERAL							
	Solicitações Registradas		Atendidas		(%) Atendimento		Aguardando Resposta	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
Solicitações	3655	4326	3407	4215	93%	97%	248	111

GRÁFICO COMPARTIVO DO TOTAL DE EXPEDIENTES RECEBIDOS 2013-2014



**GRÁFICO COMPARATIVO - PROGRESSÃO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
2008 A 2014**



O Quadro Comparativo dos expedientes recebidos desde a implantação da Ouvidoria demonstrou uma elevação constante no número de expedientes recebidos, a partir do ano de 2011, o que se deu, principalmente, em razão da modernização dos sistemas informatizados utilizados pela Ouvidoria para processamento das solicitações. Nota-se um aumento na ordem de 91,46% do exercício de 2012 para 2013, ocorrido principalmente em consequência da implantação do formulário disponibilizado na Internet, no Portal da Ouvidoria.

Já o aumento de expedientes observado do exercício de 2013 para 2014, na ordem de 18,35%, deu-se em razão da ampla divulgação das funções do órgão promovida por esta Ges-

tão através de comunicação visual diretamente em todas as Seções Judiciárias e JEF's (cartazes) e no Tribunal (anúncio informativo divulgado no Mural Eletrônico).

5.2. Atendimento às demandas

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

5.2.1. Sugestões

São assim classificadas as mensagens que proponham algum tipo de melhoria ou mudança nos serviços administrativos ou judiciários da 3ª Região. As sugestões são registradas e encaminhadas aos setores respectivos, com subsequente informação/agradecimento ao demandante.

Vejamos os principais assuntos tratados nas sugestões recebidas:

ASSUNTOS	Resposta	SETOR
Aquisição de livros para a Biblioteca	Em análise	DIBI
Revisão do valor da bolsa estágio	Não há previsão	Presidência
Uso de papel reciclado e coleta seletiva de lixo	Atendida	REGT
Melhorias no peticionamento eletrônico	Parcialmente atendida	GACO
Realização de festa em comemoração aos 25 anos do TRF3	Não atendida	ACOM
Peticionamento eletrônico para cidadãos (sem advogado)	Em fase de implantação	GACO
Carga rápida para autos relacionados para publicação	Em deliberação	AGES
Portal de transparência: inclusão das áreas e locais de lotação	Atendido	SEGE
Busca por CPF no andamento processual sem necessidade de especificação do fórum	Em análise	SEJU
Aumento de funcionários no quadro da Central de Mandados da Seção Judiciária de São Paulo	Em análise	SP-CM-CEUNI
Aumento de Kb na petição eletrônica a enviar para o JEF	Atendido	GACO
Inscrição de servidores para movimentação. Que seja aberta a inscrição para todas as Varas, independentemente de vaga	Em análise	SEGE
Caso Sophia – sugestões para julgamento célere do processo nº 2014.03.00.008474-5, o qual requer seja a União obrigada ao custeio do transplante multivisceral da autora no Jackson Memorial Medical, em Miami- EUA	Agradecendo a manifestação	Gabinete Des. Fed. Márcio Moraes - Relator

As estatísticas mostram a diversidade das sugestões e o tratamento dado a elas pelos setores. Note-se que 4 sugestões foram atendidas; sendo que duas delas dizem respeito ao



peticionamento eletrônico, que, em fase de adaptação, sofreu alterações com base nas diversas reclamações recebidas, assim como pelas sugestões encaminhadas pela Ouvidoria à Coordenação do Juizado Especial Federal.

O papel da Ouvidoria, neste item, se mostra imprescindível ao escopo de atuar de ofício como órgão estratégico na construção de melhorias dirigidas à atividade jurisdicional, identificando deficiências sistemáticas e propondo soluções abrangentes.

5.2.2. Elogios

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	1
Gabinetes - Subsecretarias	6
Subseções Judiciárias (Juízes/Servidores)	4
JEFs (Juízes/Servidores)	7
Turmas Recursais (Juízes e Servidores)	2
TRF3 (Administrativo)	3
	23

5.2.3. Dúvidas

A maioria das dúvidas são respondidas diretamente pela Ouvidoria. Em 2014, das 843 dúvidas recebidas, 839 foram respondidas, restando somente 4 pendentes ao final do período. Dessas solicitações, 546 foram respondidas diretamente pela Ouvidoria, sem necessidade de redirecionamento do expediente para qualquer outro setor. Houve um aumento no total de solicitações respondidas diretamente pela Ouvidoria no exercício de 2014 na ordem de 18%.

Saliente-se 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 quanto ao número considerável de questionamentos referentes ao concurso para servidores do TRF3, cujo edital foi publicado em 2013.

5.2.4. Informação Pública (Lei nº 12.527/2011)

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 baseados na nova Lei de Acesso à Informação.

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, 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.

Das 40 solicitações recebidas com fulcro na Lei nº 12.527/2011 no período, 37 foram respondidas, indicando um excelente índice de atendimento.

5.2.5. Outros

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

ASSUNTOS DE “OUTROS”	TOTAL
Orientação Jurídica	143
Justiça Estadual - Outros Tribunais	39
Diversos	82
	264



As solicitações recebidas acerca de orientação jurídica, relativas a questionamentos sobre procedimentos judiciais, por exemplo, não são passíveis de atendimento. Também utilizam este canal os jurisdicionados inconformados com decisões judiciais, as quais só podem ser atacadas por recursos legais e pelas vias estritamente processuais. Nesses casos, por exceder as atribuições desta Ouvidoria, os requerentes são orientados a consultar um advogado, defensor público ou o atendimento dos Juizados.

Na categoria “Outros Tribunais” incluem-se as reclamações acerca de processos de outras jurisdições ou casos de competência delegada em que o feito encontra-se tramitando em Comarca estadual. Nesses casos, orienta-se o solicitante a procurar a Ouvidoria do órgão correspondente.

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

5.2.6. Reclamações

Visando 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.

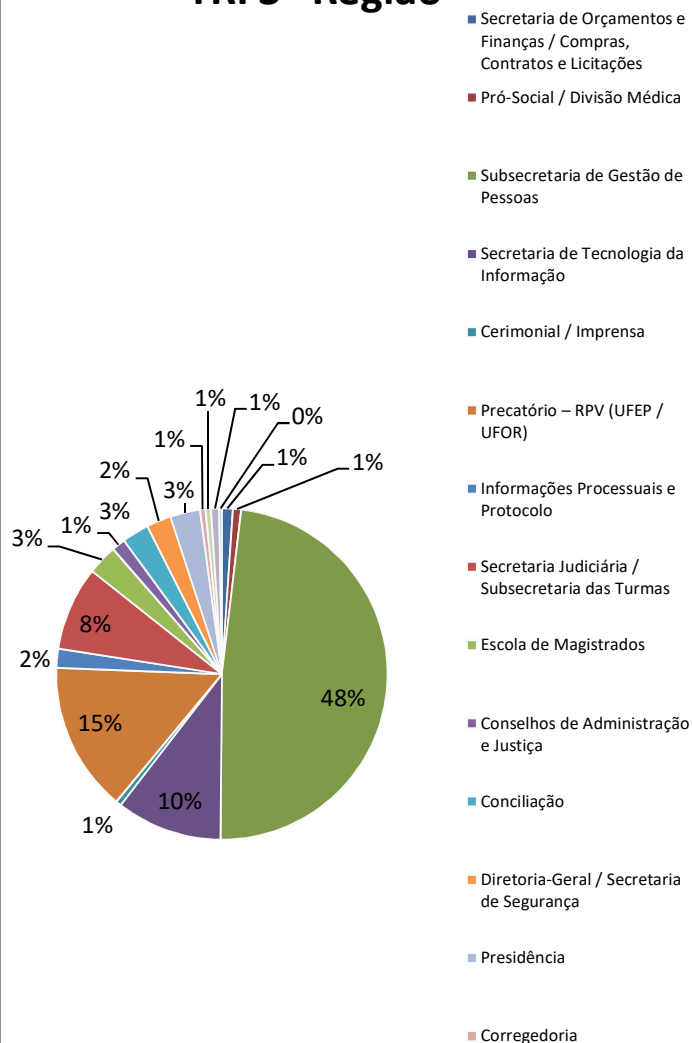
Preliminarmente, esta Ouvidoria divide as reclamações em “Judiciais” (referentes à morosidade processual) e “Administrativas” (que dizem respeito a outras áreas ou atividades, excetuadas as reclamações processuais).

5.2.6.1. Nas áreas administrativas

A seguir o computo das solicitações direcionadas aos setores administrativos do Tribunal Regional Federal e das Seções Judiciárias da 3ª Região.

SOLICITAÇÕES TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO	TOTAL
Secretaria de Orçamentos e Finanças / Compras, Contratos e Licitações	4
Pró-Social / Divisão Médica	3
Subsecretaria de Gestão de Pessoas	182
Secretaria de Tecnologia da Informação	39
Cerimonial / Imprensa	2
Precatório – RPV (UFEP / UFOR)	55
Informações Processuais e Protocolo	7
Secretaria Judiciária / Subsecretaria das Turmas	31
Escola de Magistrados	11
Conselhos de Administração e Justiça	5
Conciliação	10
Diretoria-Geral / Secretaria de Segurança	9
Presidência	11
Corregedoria	2
Divisão de Comunicações	2
Biblioteca	3
Assessoria de Organização e Métodos	1
	377

TRF3ª Região

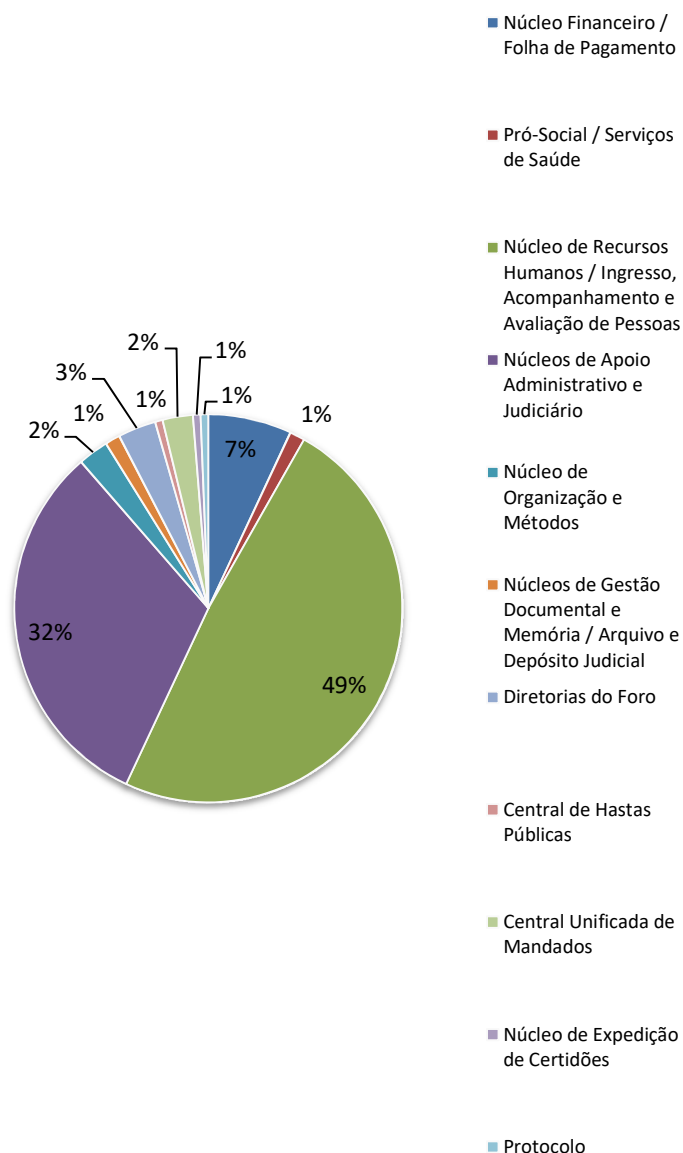




JUSTIÇA FEDERAL
Tribunal Regional Federal da 3ª Região

SOLICITAÇÕES SEÇÕES JUDICIÁRIAS SÃO PAULO E MATO GROSSO DO SUL	TOTAL
Núcleo Financeiro / Folha de Pagamento	11
Pró-Social / Serviços de Saúde	2
Núcleo de Recursos Humanos / Ingresso, Acompanhamento e Avaliação de Pessoas	77
Núcleos de Apoio Administrativo e Judiciário	50
Núcleo de Organização e Métodos	4
Núcleos de Gestão Documental e Memória / Arquivo e Depósito Judicial	2
Diretorias do Foro	5
Central de Hastas Públicas	1
Central Unificada de Mandados	4
Núcleo de Expedição de Certidões	1
Protocolo	1
	158

Seções Judiciárias SP e MS



5.2.6.2. Nas áreas judiciárias

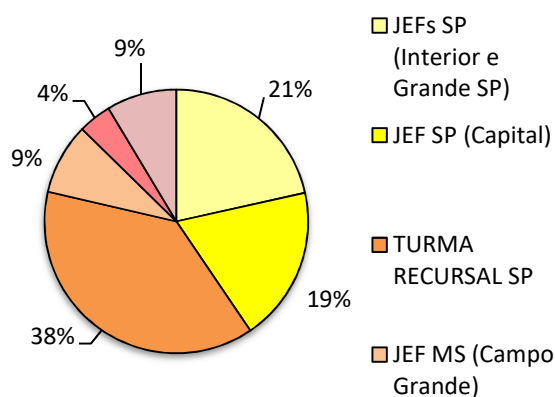
Entre as áreas judiciárias, responsáveis por 93% do total das reclamações, estão as estatísticas menos positivas desta Ouvidoria. E, por isso, cumpre apresentar uma análise mais detalhada.

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. Nota-se, também, um aumento de solicitações dirigidas aos Juizados Especiais Federais

No caso das reclamações judiciais, 27% puderam ser respondidas sem a necessidade de provocação às Varas, Juizados Especiais, Turmas Recursais ou Gabinetes.

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

a. Juizados Especiais Federais e Turmas Recursais



Atendimento	
Respondidas	830
Aguardando	7
	837

JUIZADOS ESPECIAIS FEDERAIS E TURMAS RECURSAIS	TOTAL	%
JEF AMERICANA	6	0,71
JEF ANDRADINA	4	0,48
JEF ARAÇATUBA	3	0,36
JEF ARARAQUARA	3	0,36
JEF AVARÉ	3	0,36
JEF BAURU	2	0,24
JEF BOTUCATU	3	0,36
JEF BRAGANÇA PAULISTA	1	0,12
JEF CAMPINAS	19	2,27
JEF CARAGUATATUBA	1	0,12
JEF CATANDUVA	1	0,12
JEF DOURADOS	2	0,24
JEF FRANCA	2	0,24
JEF GUARULHOS	22	2,63
JEF JUNDIAÍ	2	0,24
JEF LIMEIRA	4	0,48
JEF LINS	4	0,48
JEF MOGI DAS CRUZES	24	2,87
JEF OSASCO	10	1,19
JEF OURINHOS	2	0,24
JEF PIRACICABA	3	0,36
JEF PRESIDENTE PRUDENTE	1	0,12
JEF REGISTRO	3	0,36
JEF RIBEIRÃO PRETO	2	0,24
JEF SANTOS	8	0,95
JEF SANTO ANDRÉ	3	0,36
JEF SÃO CARLOS	11	1,31
JEF S. JOSÉ DO RIO PRETO	7	0,84
JEF S. JOSÉ DOS CAMPOS	5	0,59
JEF SOROCABA	7	0,84
JEF SÃO VICENTE	11	1,31
JEF TAUBATÉ	1	0,12
JEF SÃO PAULO	159	19,00
TURMA RECURSAL - SP	319	38,11
JEF CAMPO GRANDE - MS	73	8,72
TURMA RECURSAL - MS	34	4,06
COORDENADORIA JEF SP/MS	72	8,60
TOTAL	837	

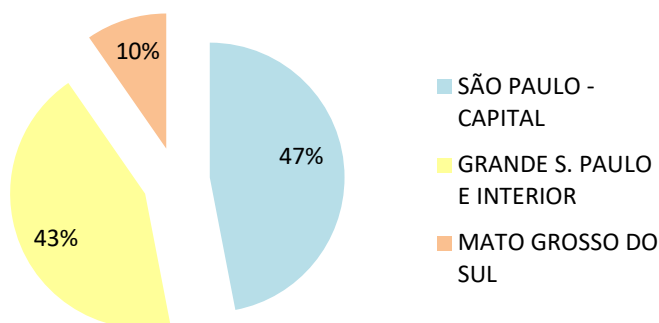
Nota-se que 42% das reclamações referentes aos Juizados, foram dirigidas às Turmas Recursais de São Paulo e Mato Grosso do Sul. Outro apontamento interessante é que o Juizado Especial Federal da Capital de São Paulo recebeu isoladamente quase o mesmo número de reclamações que todos os Juizados do interior do Estado somados.

Também se observou um incremento significativo de tais demandas aos Juizados e Turmas Recursais, com relação aos anos anteriores.

Em que pese tal aumento na demanda, destacamos que das 837 reclamações, 830 foram atendidas e/ou respondidas, e apenas 7 solicitações aguardam retorno.

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.

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



SÃO PAULO – CAPITAL	To- tal	%
CÍVEL 1ª VARA	6	2%
CÍVEL 2ª VARA	4	2%
CÍVEL 3ª VARA	3	1%
CÍVEL 4ª VARA	7	2%
CÍVEL 5ª VARA	2	1%
CÍVEL 6ª VARA	8	2%
CÍVEL 7ª VARA	1	1%
CÍVEL 8ª VARA	1	1%
CÍVEL 9ª VARA	4	2%
CÍVEL 10ª VARA	3	1%
CÍVEL 11ª VARA	8	2%
CÍVEL 12ª VARA	2	1%
CÍVEL 13ª VARA	5	2%
CÍVEL 14ª VARA	3	1%
CÍVEL 15ª VARA	7	2%
CÍVEL 17ª VARA	6	2%
CÍVEL 19ª VARA	1	1%
CÍVEL 22ª VARA	3	1%
CÍVEL 24ª VARA	2	1%
CÍVEL 25ª VARA	2	1%
CÍVEL 26ª VARA	1	1%
CRIMINAL 1ª VARA	1	1%
CRIMINAL 3ª VARA	1	1%
CRIMINAL 5ª VARA	2	1%
CRIMINAL 10ª VARA	1	1%
PREVIDENCIÁRIA 1ª VARA	18	8%
PREVIDENCIÁRIA 2ª VARA	14	6%
PREVIDENCIÁRIA 3ª VARA	8	4%
PREVIDENCIÁRIA 4ª VARA	10	4%
PREVIDENCIÁRIA 5ª VARA	26	12%
PREVIDENCIÁRIA 6ª VARA	16	7%
PREVIDENCIÁRIA 7ª VARA	10	4%
PREVIDENCIÁRIA 8ª VARA	21	9%
PREVIDENCIÁRIA 9ª VARA	2	1%
PREVIDENCIÁRIA 10ª VARA	1	1%
EXECUÇÃO FISCAL 1ª VARA	2	1%
EXECUÇÃO FISCAL 2ª VARA	2	1%
EXECUÇÃO FISCAL 5ª VARA	1	1%
EXECUÇÃO FISCAL 7ª VARA	1	1%
EXECUÇÃO FISCAL 8ª VARA	2	1%
EXECUÇÃO FISCAL 9ª VARA	1	1%

EXECUÇÃO FISCAL 11ª VARA	4	2%
EXECUÇÃO FISCAL 12ª VARA	1	1%
TOTAL	224	100%
GRANDE S. PAULO E INTERIOR	To- tal	%
AMERICANA 1ª VARA	5	2%
ANDRADINA 1ª VARA	1	1%
ARAÇATUBA 1ª VARA	2	1%
ARAÇATUBA 2ª VARA	1	1%
ARARAQUARA 1ª VARA	2	1%
ARARAQUARA 2ª VARA	2	1%
ASSIS 1ª VARA	4	1%
AVARÉ 1ª VARA	1	1%
BARRETOS 1ª VARA	3	1%
BAURU 1ª VARA	2	1%
BAURU 2ª VARA	4	1%
BAURU 3ª VARA	2	1%
BRAGANÇA PAULISTA 1ª VARA	10	4%
CAMPINAS 1ª VARA	2	1%
CAMPINAS 3ª VARA	2	1%
CAMPINAS 4ª VARA	2	1%
CAMPINAS 5ª VARA	1	0%
CAMPINAS 6ª VARA	2	1%
CAMPINAS 8ª VARA	3	1%
CARAGUATATUBA 1ª VARA	3	1%
CATANDUVA 1ª VARA	4	1%
GUARATINGUETÁ 1ª VARA	6	3%
GUARULHOS 1ª VARA	8	3%
GUARULHOS 2ª VARA	2	1%
GUARULHOS 5ª VARA	1	1%
GUARULHOS 6ª VARA	1	1%
ITAPEVA 1ª VARA	1	1%
JALES 1ª VARA	4	1%
JAÚ 1ª VARA	4	1%
JUNDIAÍ 1ª VARA	2	1%
LINS 1ª VARA	1	1%
LIMEIRA 1ª VARA	1	1%
LIMEIRA 2ª VARA	11	5%
MARÍLIA – 3ª VARA	1	1%
MAUÁ 1ª VARA	3	1%
OURINHOS 1ª VARA	2	1%
OSASCO 1ª VARA	3	1%
OSASCO 2ª VARA	1	1%
PIRACICABA 1ª VARA	2	1%
PIRACICABA 2ª VARA	6	3%
PIRACICABA 3ª VARA	2	1%
PRESIDENTE PRUDENTE 1ª VARA	1	1%

PRESIDENTE PRUDENTE 3ª V	3	1%
PRESIDENTE PRUDENTE 5ª VARA	3	1%
REGISTRO 1ª VARA	1	1%
RIBEIRÃO PRETO 1ª VARA	1	1%
RIBEIRÃO PRETO 2ª VARA	2	1%
RIBEIRÃO PRETO 4ª VARA	1	1%
RIBEIRÃO PRETO 5ª VARA	1	1%
RIBEIRÃO PRETO 6ª VARA	3	1%
SANTO ANDRÉ 1ª VARA	1	1%
SANTO ANDRÉ 3ª VARA	1	1%
SANTOS 1ª VARA	3	1%
SANTOS 2ª VARA	2	1%
SANTOS 3ª VARA	1	1%
SANTOS 4ª VARA	4	1%
SANTOS 7ª VARA	1	1%
SÃO BERNARDO DO CAMPO 1ª VARA	3	1%
SÃO BERNARDO DO CAMPO 2ª VARA	1	1%
SÃO CARLOS 1ª VARA	1	1%
SÃO CARLOS 2ª VARA	1	1%
SÃO JOÃO DA BOA VISTA 1ª VARA	2	1%
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS 1ª VARA	12	5%
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS 2ª VARA	7	3%
SÃO JOSÉ DO RIO PRETO 1ª VARA	6	3%
SÃO JOSÉ DO RIO PRETO 2ª VARA	1	1%
SÃO JOSÉ DO RIO PRETO 3ª VARA	3	1%
SÃO JOSÉ DO RIO PRETO 4ª VARA	1	1%
SÃO JOSÉ DO RIO PRETO 5ª VARA	3	1%
SOROCABA 1ª VARA	1	1%
TAUBATÉ 1ª VARA	10	4%
TAUBATÉ 2ª VARA	6	3%
TOTAL	207	100%
MATO GROSSO DO SUL	Total	%
CAMPO GRANDE 1ª VARA	5	11%
CAMPO GRANDE 2ª VARA	5	11%
CAMPO GRANDE 4ª VARA	7	15%
CAMPO GRANDE 5ª VARA	1	2%
CAMPO GRANDE 6ª VARA	2	4%
CORUMBÁ 1ª VARA	12	26%
DOURADOS 1ª VARA	5	11%
DOURADOS 2ª VARA	1	2%
PONTA PORÃ 1ª VARA	5	11%



PONTA PORÃ 2ª VARA	2	4%
TRÊS LAGOAS 1ª VARA	1	2%

TOTAL	46	100%
-------	----	------

Em 2014, assim como nos exercícios anteriores, verificou-se que as principais reclamadas são as Varas do Fórum Previdenciário da Capital, que, conforme números acima, detiveram cerca de 26% das reclamações referentes à 1ª Instância.

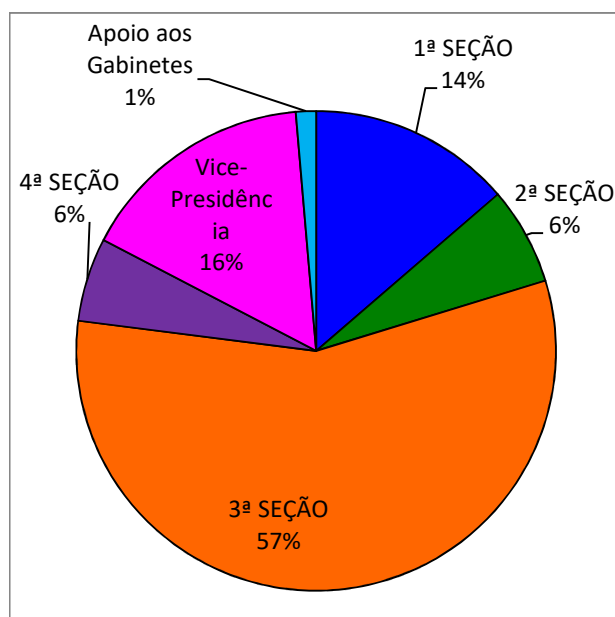
Em termos de resposta/atendimento às solicitações, o índice demonstra novamente boa atuação da Ouvidoria em conjunto com as Subseções Judiciárias. Das 477 Reclamações dirigidas à 1ª Instância, 460 foram atendidas e/ou respondidas, restando apenas 17 no aguardo.

c. Tribunal Regional Federal da 3ª Região

A quase totalidade das reclamações judiciais dirigidas ao TRF3 refere-se ao andamento processual e se destina aos gabinetes dos Desembargadores Federais Relatores.

Vejamos a estatística dividida por Seções e Turmas.

	TOTAL	%
1ª Turma	94	72%
2ª Turma	37	28%
1ª SEÇÃO	131	100%
3ª Turma	20	32%
4ª Turma	26	41%
6ª Turma	17	27%
2ª SEÇÃO	63	100%
7ª Turma	146	27%
8ª Turma	210	39%
9ª Turma	101	19%
10ª Turma	86	16%
3ª SEÇÃO	543	100%
5ª Turma	38	70%
11ª Turma	16	30%
4ª SEÇÃO	54	100%
Vice-Presidência	153	-
Apoio aos Gabinetes	13	-



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. 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 seguir, apresentam-se tabelas com números específicos de reclamações dirigidas a cada Gabinete em 2013.

1ª SEÇÃO	Total	%
LUIZ STEFANINI	19	15
MARCELO SARAIVA	55	41
HÉLIO NOGUEIRA	20	15
EIXOTO JÚNIOR	10	8
COTRIM GUIMARÃES	6	5
ANTONIO CEDENHO	21	16
TOTAL	131	100

2ª SEÇÃO	Total	%
MÁRCIO MORAES	6	10
DIVA MALERBI	4	6
NERY JÚNIOR	9	14
CARLOS MUTA	1	2
ANDRÉ NABARRETE	5	7
MARLI FERREIRA	4	6
ALDA BASTO	3	5
MÔNICA NOBRE	14	22
MAIRAN MAIA	3	5
CONSUELO YOSHIDA	1	2
JOHNSOM DI SALVO	10	16
NELTON DOS SANTOS	3	5
TOTAL	63	100

3ª SEÇÃO	Total	%
FAUSTO DE SANCTIS	36	7
TORU YAMAMOTO	89	16
PAULO DOMINGUES	1	0
DENISE AVELAR*	20	4
NEWTON DE LUCCA	36	7
THEREZINHA CAZERTA	72	13
TÂNIA MARANGONI	21	4
DAVID DANTAS	81	15
MARISA SANTOS	22	4
DALDICE SANTANA	21	4
SOUZA RIBEIRO	58	11
GILBERTO JORDAN	0	0
BAPTISTA PEREIRA	19	3
SÉRGIO NASCIMENTO	0	0
LUCIA URSAIA	22	4
VALDECI DOS SANTOS	45	8
TOTAL	540	100

TOTAL	54	100
--------------	-----------	------------

4ª SEÇÃO	Total	%
ANDRÉ NEKATSCHALOW	16	29
PAULO FONTES	21	39
MAURICIO KATO	1	2
CECÍLIA MELLO	8	15
JOSÉ LUNARDELLI	0	0
NINO TOLDO	8	15

VICE-PRESIDÊNCIA	153	92%
APOIO AOS GABINETES	13	8%
TOTAL	166	100

Demanda por gabinete:

	Total	Respondidas	Aguardando
ALDA BASTO	3	3	0
ANDRÉ NABARRETE	5	5	0
ANDRÉ NEKATSCHALOW	16	16	0
ANTONIO CEDENHO	21	15	6
BAPTISTA PEREIRA	19	19	0
CARLOS DELGADO	6	6	0
CARLOS MUTA	1	1	0
CECILIA MELLO	8	7	1
CONSUELO YOSHIDA	1	1	0
COTRIM GUIMARÃES	6	6	0
DALDICE SANTANA	21	20	1
DAVID DANTAS	81	81	0
DENISE AVELAR*	20	20	0
DIVA MALERBI	4	4	0
FAUSTO DE SANCTIS	36	28	8
GILBERTO JORDAN	0	0	0
HÉLIO NOGUEIRA	20	17	3
JOHONSOM DI SALVO	10	10	0
JOSÉ LUNARDELLI	0	0	0
LEONEL FERREIRA *	3	3	0
LUCIA URSIAIA	22	12	10
LUIZ STEFANINI	19	19	0
MAIRAN MAIA	3	3	0
MARCELO SARAIVA	55	55	0
MÁRCIO MESQUITA*	45	42	3
MARCIO MORAES	6	6	0
MARISA SANTOS	22	19	3
MARLI FERREIRA	4	4	0
MAURÍCIO KATO	1	1	0
MONICA NOBRE	14	14	0



NELSON BERNARDES*	13	12	1
NELTON DOS SANTOS	3	3	0
NERY JUNIOR	9	8	1
NEWTON DE LUCCA	36	35	1
NINO TOLDO	8	8	0
PAULO DOMINGUES	1	1	0
PAULO FONTES	21	21	0
PEIXOTO JUNIOR	10	9	1
ROBERTO HADDAD *	1	1	0
SERGIO NASCIMENTO	0	0	0
SOUZA RIBEIRO	58	58	0
TANIA MARANGONI	21	21	0
THEREZINHA CAZERTA	72	47	25
TORU YAMAMOTO	89	86	3
VALDECI DOS SANTOS*	45	44	1
WALTER DO AMARAL	90	90	0
VICE-PRESIDÊNCIA	153	153	0
APOIO AOS GABINETES	13	13	0
	1115	1047	68

**Juízes Federais Convocados*

Pudemos observar, ao longo do exercício de 2014, um resultado positivo no que tange à receptividade por parte dos setores demandados às solicitações enviadas pela Ouvidoria, o que indica que as ações deste Gabinete no sentido de divulgar a importância do atendimento prestado por este órgão (mídias visuais, comunicados internos e contato direto com os responsáveis dos setores demandados), surtiram resultados.

No total de reclamações atendidas, comparando-se o exercício de 2013 com 2014, a média de atendimento aumentou de 90% para 97%, conforme tabela a seguir:

	Atendimento	Solicitações	Respondidas	Aguardando
ALDA BASTO	100%	3	3	0
ANDRÉ NABARRETE	100%	5	5	0
ANDRÉ NEKATSCHALOW	100%	16	16	0
BAPTISTA PEREIRA	100%	19	19	0
CARLOS DELGADO *	100%	6	6	0
CARLOS MUTA	100%	1	1	0
CONSUELO YOSHIDA	100%	1	1	0
COTRIM GUIMARÃES	100%	6	6	0
DAVID DANTAS	100%	81	81	0
DENISE AVELAR*	100%	20	20	0
DIVA MALERBI	100%	4	4	0



JUSTIÇA FEDERAL
Tribunal Regional Federal da 3ª Região

JOHNSOM DI SALVO	100%	10	10	0
LEONEL FERREIRA *	100%	3	3	0
LUIZ STEFANINI	100%	19	19	0
MAIRAN MAIA	100%	3	3	0
MARCELO SARAIVA	100%	55	55	0
MÁRCIO MORAES	100%	6	6	0
MARLI FERREIRA	100%	4	4	0
MAURÍCIO KATO	100%	1	1	0
MÔNICA NOBRE	100%	14	14	0
NELTON DOS SANTOS	100%	3	3	0
NINO TOLDO	100%	8	8	0
PAULO DOMINGUES	100%	1	1	0
PAULO FONTES	100%	21	21	0
ROBERTO HADDAD *	100%	1	1	0
SOUZA RIBEIRO	100%	58	58	0
TANIA MARANGONI	100%	21	21	0
WALTER DO AMARAL	100%	90	90	0
VICE-PRESIDÊNCIA	100%	153	153	0
APOIO AOS GABINETES	100%	13	13	0
VALDECI DOS SANTOS*	98%	45	44	1
NEWTON DE LUCCA	97%	36	35	1
TORU YAMAMOTO	97%	89	86	3
DALDICE SANTANA	95%	21	20	1
MÁRCIO MESQUITA	93%	45	42	3
NELSON BERNARDES	92%	13	12	1
PEIXOTO JÚNIOR	90%	10	9	1
NERY JÚNIOR	89%	9	8	1
CECÍLIA MELLO	88%	8	7	1
MARISA SANTOS	86%	22	19	3
HÉLIO NOGUEIRA	85%	20	17	3
FAUSTO DE SANCTIS	78%	36	28	8
ANTÔNIO CEDENHO	71%	21	15	6
THEREZINHA CAZERTA	65%	72	47	25
LUCIA URSIAIA	55%	22	12	10
	94%	1115	1047	68

A tabela anterior representa outro avanço nas realizações da Ouvidoria, porquanto o exercício de 2013 encerrou-se com 28 Gabinetes apresentando 100% de atendimento, enquanto que, em 2014, 30 Gabinetes atenderam a todas as solicitações, sendo que apenas cinco apresentaram um índice de atendimento menor que 86%.

6. Dos resultados finais (Índice de atendimento)

Analizados os principais dados estatísticos durante o exercício de 2014, resta agora a verificação dos resultados obtidos por esta Ouvidoria no tratamento das manifestações recebidas.

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 serventários 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 de Desembargadores Federais Relatores.

Ouvidoria 2014	Total	Concluídos	
Dúvidas	843	839	99%
Reclamações	3140	3042	97%
Sugestões	15	13	87%
Elogios	24	24	100%
Lei de Informação	40	37	93%
Outros	264	260	98%
TOTAL	4326	4215	97%

Restaram pendentes apenas 111 solicitações, das quais, vale destacar, 72 foram registradas e encaminhadas em dezembro e, considerando-se o recesso forense, no princípio do ano de 2015 ainda se encontravam dentro do prazo para resposta.

Vale destacar que, em que pese todos os esforços desta Ouvidoria no sentido de ver atendidas todas as solicitações, alguns expedientes ficam sem resposta. Para solução deste acúmulo, são feitos os trabalhos de reiteração e de encaminhamento de ofícios aos setores com pendências.

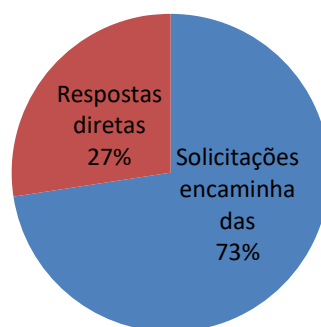
6.1. Resposta Direta da Ouvidoria

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 outros setores do Tribunal.

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

Solicitações encaminhadas	4326
Respostas diretas	1633



Considerando-se que a maior demanda da Ouvidoria concentra-se nas Reclamações, ou seja, expedientes que, via de regra, exigem o encaminhamento aos setores

responsáveis, 27% de respostas diretas mostra um índice considerável de solução imediata das solicitações apresentadas.

6.2 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.

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

Tipo	Tempo Médio
Dúvida (outros assuntos)	1d 19h 9m 39s
Dúvida Lei de Informação	3d 1h 4m
Elogio de iniciativa do manifestante	21h 16m 57s
Elogio derivado de expediente anterior	1d 13h 57m
Outros (assessoramento jurídico)	1d 6h 22m 48s
Outros assuntos	1d 21h 57m 31s
Processos de outros Tribunais	23h 55m 8s
Reclamação (outros assuntos)	2d 4h 39m 19s
Reclamação de andamento processual	2d 2h 31m 59s
Sugestão	1d 13h 18m 17s
MEDIA GERAL	1d 16h 13m 27s

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 que indica alcance de ótimos resultados pela Ouvidoria.

7. OUTRAS REALIZAÇÕES DA OUVIDORIA GERAL EM 2014

7.1. Participação em eventos

A Ouvidoria Geral do TRF-3, representada por sua Assessora, participou dos seguintes encontros:

7.1.1. Encontro de Ouvidorias – Ordem dos Advogados do Brasil em conjunto com o Superior Tribunal de Justiça

No dia 19 de maio de 2014, foi promovido pela OAB Nacional, em conjunto com o STJ, visando promover a troca de experiências e estabelecer alguns parâmetros e critérios para o incremento do trabalho das Ouvidorias do Judiciário e das seccionais da OAB.

Do encontro resultou a compilação das seguintes sugestões:

- Compartilhamento dos sistemas informatizados utilizados pelas Ouvidorias entre os órgãos da Justiça, e entre estes e as Ouvidorias da OAB (eventualmente de outros órgãos também);
- Criação de um grupo na Internet (rede social) para os Ouvidores trocarem experiências e conversarem sobre problemas e soluções;
- Criação de uma campanha de conscientização de juízes e servidores a respeito da importância em responder às demandas recebidas da Ouvidoria, a fim de melhorar o índice de respostas às solicitações.

7.1.2. I Encontro Nacional de Ouvidores dos Tribunais de Justiça do Brasil

Nos dias 5 e 6 de março de 2015, a Assessora da Ouvidoria, representando o Ouvidor desta Corte, participou do I Encontro Nacional de Ouvidores dos Tribunais de Justiça do Brasil, ocorrido no Palácio da Justiça, em Fortaleza, a convite do Ouvidor do Tribunal de Justiça do Ceará, Desembargador Raimundo Nonato Silva Santos

Após dois dias de atividades e palestras, ao encerramento do encontro, foi criado o Colégio de Ouvidores da Justiça Estadual e do Distrito Federal e Territórios, ocorrendo ainda a eleição da Diretoria do órgão.

O Desembargador Raimundo Nonato Silva Santos, Ouvidor do Tribunal de Justiça do Ceará (TJCE), foi eleito por aclamação para presidir o Colégio Permanente de Ouvidores Judiciais.

A criação do Colégio visa permitir a atuação uniformizada das ouvidorias, com a discussão coletiva dos problemas, em busca da melhor solução de acordo com a realidade de cada Tribunal.

Na oportunidade, ficou decidido pelo Colégio que os Tribunais Regionais Federais e os Tribunais Militares serão oportunamente convidados formalmente a comporem o Colégio.

Para a Ouvidoria do TRF3, foi de suma importância a participação no evento, tendo em vista as diversas experiências de sucesso relatadas durante o encontro e que, futuramente, poderão vir a ser adaptadas à realidade da Justiça Federal da Terceira Região, a exemplo do trabalho relativo à organização de audiências públicas, idealizado pela Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Maranhão, e cujo projeto foi disponibilizado para todos os participantes do Encontro.

Ademais, quando ocorrer o recebimento do convite formal do Colégio de Ouvidores Judiciais para participação no órgão, esta Ouvidoria estará apta a avaliar com mais propriedade a proposta, analisando os benefícios que um Colegiado desse jaez poderá trazer ao trabalho aqui desenvolvido e, conseqüentemente, a todo o Judiciário Federal da Terceira Região.

7.2. Projeto “TRF3 DE PORTAS ABERTAS”

No ano de 2014 tivemos o prazer de receber, nesta Corte, alunos de cursos superiores de Direito nesta Corte, com apresentação de palestra, participação em sessões de julgamento e visita monitorada a dependências e Gabinetes deste Tribunal.

Foram essas as visitas recebidas

DATA	INSTITUIÇÃO	CIDADE	Nº DE ALUNOS
24/04/2014	Universidade Estácio Radial de São Paulo	São Paulo	14
16/10/2014	Universidade Camilo Castelo Branco - UNICASTELO	Descalvado	33
04/09/2014	Curso de Direito da Universidade do Vale do Paraíba - UNIVAP	São José dos Campos	38

Assim, no exercício de 2014, 85 estudantes de Direito visitaram este Tribunal, e todos contaram com a recepção pela Ouvidoria, palestra de servidores, visita ao Gabinete do Desembargador Ouvidor e participação 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 à Meta 4 do CNJ, com fulcro de promover o 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 retorno positivo por parte dos alunos pode ser verificado no jornal eletrônico no *site* do Tribunal, em notícias divulgadas pela Assessoria de Comunicação.

7.3. Divulgação dos meios de comunicação da Ouvidoria

Além da repercussão da Ouvidoria em matérias publicadas pela Assessoria de Comunicação no portal do TRF3 e *Youtube*, em 2014 foram distribuídos cartazes de divulgação com os meios de comunicação colocados à disposição do público a cada um dos Fóruns e Juizados de toda a 3ª Região, juntamente com um ofício solicitando sua afiação em local visível ao público.

7.4. Planejamento Estratégico da Justiça Federal e o Plano de Tecnologia da Informação – PETI:

Esta Ouvidoria possui projetos de aperfeiçoamento do sistema de atendimento ao usuário, principalmente no sentido de possibilitar ao solicitante o acompanhamento *on-line* da sua demanda, visando o acesso direto à consulta do seu processo, pelo SEI, a fim de obter informações que, na atualidade, só são acessíveis por meio de e-mail resposta enviado pelo Ouvidoria. Esse sistema de acompanhamento, quando implantado, além de resultar em maior satisfação do usuário, proporcionará uma redução considerável no trabalho exercido pelos funcionários, que poderão concentrar esforços em outras demandas mais produtivas, que não a mera resposta parcial sobre o andamento do expediente.

7.5- CARTA DE SERVIÇOS DO CIDADÃO:

Esta Ouvidoria atualmente faz parte da Comissão criada pela Presidência desta Corte para desenvolvimento da Carta de Serviços da 3ª Região.

O objetivo do projeto é orientar e informar a sociedade sobre a atuação do Tribunal, possibilitando um acesso mais simples a serviços e informações que estão em suas atribuições, e ainda:

- fortalecer a confiança e a credibilidade da sociedade na Instituição através da visibilidade e transparência da gestão do serviço público;
- possibilitar transparência das atividades e serviços prestados, servindo como base para que a sociedade acompanhe e avalie a atuação da Instituição, cooperando com a busca constante do aperfeiçoamento.

Atualmente o projeto encontra-se em fase de Definição de *layout*, conteúdo e elaboração da Carta de Serviços - 1ª versão, estando em andamento a definição do formato da Carta e compilação dos dados já disponíveis. O prazo final para Aprovação da Carta de Serviços - 2ª versão e disponibilização no Portal do TRF3, na Internet, é 15/04/2015.

À par disso, esta Ouvidoria conta atualmente com uma página exclusiva no Portal do TRF3, de fácil acesso e visualização, na qual o usuário pode obter informações sobre a competência e missão da Ouvidoria, assim como o inteiro teor de todas as suas

normas reguladoras, estatísticas de atendimento trimestrais e, ainda, ter conhecimento sobre todos os canais de acesso disponíveis para entrar em contato com o setor (formulário, e-mail, telefones e endereço).

Segue cópia do layout do Portal da Ouvidoria:

Você está aqui: » Início » Institucional » :: Ouvidoria

Ouvidoria

OUVIDOR-GERAL
DESEMBARGADOR FEDERAL MÁRCIO MORAES

.....

COMPETÊNCIA

Compete à Ouvidoria-Geral receber, registrar e responder às reclamações, críticas, elogios, sugestões, consultas ou pedidos de informações relacionadas à prestação de serviços judiciais ou atos praticados pelas unidades integrantes da 3ª Região, que lhe forem dirigidos

.....

FALE CONOSCO

Contato por email:

clique aqui para preencher e enviar sua mensagem



Contato por carta: Ouvidoria - TRF 3ª Região - Av Paulista, n. 1842 - Torre Sul, Cep 01310-936, São Paulo - SP.

Contato por telefone: (11)3012-1841 e (11)3012-1865

Contato pessoal: Av. Paulista, 1842 - Torre Sul - 11º andar - das 9h às 19h

.....

IMPORTANTE

Não serão recebidas pela Ouvidoria-Geral:

I - manifestações anônimas;

II - pedidos de informação, reclamações, denúncias, sugestões ou críticas que não sejam referentes à Justiça Federal da 3ª Região;

III - notícias de fatos que constituam crimes, tendo em vista as competências institucionais do Ministério Público e das polícias, nos termos dos arts. 129, inciso I, e 144 da Constituição Federal.

Av. Paulista, 1842 - Torre Sul - Bela Vista - São Paulo/SP - CEP 01310-936

Atendimento ao público externo: de segunda a sexta-feira, das 9:00 às 19:00

» Submenu

- Da Missão
- Estatísticas
- Manual Ouvidoria_1
- Ordem de Serviço nº 15
- Resolução 181 (implanta a Ouvidoria)
- Resolução nº 226/2010

8. CONCLUSÃO

Apesar dos poucos anos de existência, a Ouvidoria-Geral da Justiça Federal da 3ª Região já se apresenta como importante ferramenta de aperfeiçoamento da atividade jurisdicional, e pode ter seu papel engrandecido a partir da conscientização de todos, em especial dos servidores e magistrados, no tocante à imprescindibilidade do atendimento daqueles que desse órgão se socorrem.

Cumpre ressaltar que a Ouvidoria não é apenas um canal entre o cidadão e a Administração Pública. Ela é, antes disso, uma mediadora eficaz na busca de soluções de conflitos extrajudiciais, razão pela qual se tornou um instrumento de vital importância na estrutura desta Corte.

No exercício de 2014 esta Ouvidoria buscou soluções para as questões abordadas e ofereceu informações gerenciais e sugestões aos órgãos demandados, visando sempre o aprimoramento da prestação dos serviços ao jurisdicionado, em especial àquele mais carente e desprovido de assessoramento profissional.

Pudemos observar, ao longo do exercício, um resultado positivo no que tange à receptividade por parte dos setores demandados às solicitações enviadas, o que indica que as ações da Ouvidoria no sentido de divulgar a importância do atendimento prestado por este órgão (mídias visuais, comunicados internos e contato direto com os responsáveis dos setores demandados), surtiram resultados.

Assim, podemos afirmar que os principais objetivos desta Gestão, na Ouvidoria-Geral, foram alcançados, eis que pudemos adequadamente representar os interesses dos cidadãos que buscaram o auxílio deste Gabinete, contribuindo para a busca da qualidade dos serviços prestados e funcionando como instrumento de interação entre a organização e o ambiente externo.

MÁRCIO JOSÉ DE MORAES
DESEMBARGADOR FEDERAL OUVIDOR-GERAL