

GABINETE DA OUVIDORIA GERAL



JUSTIÇA FEDERAL
Tribunal Regional Federal da 3ª Região

RELATÓRIO

2015

Ouvidora Geral
Consuelo Yatsuda Moromizato Yoshida
Ouvidora Substituta
Tânia Regina Marangoni

Assessor 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://web.trf3.jus.br/Sistemasweb/ContatoOuvidoria>
www.trf3.jus.br

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

Sumário

- 1. Instituição e Estrutura**
- 2. Objetivo e Funcionamento**
- 3. Dos procedimentos**
- 4. Dos canais de acesso ao cidadão**
 - 4.1 Formulário**
 - 4.2 Atendimentos por telefone e fax**
 - 4.3 E-mail**
 - 4.4 Cartas e protocolos**
 - 4.5. Atendimento pessoal**
- 5. Dados estatísticos**
 - 5.1. Quadro comparativo dos dados por tipos de manifestações**
 - 5.2. Atendimento às demandas**
 - 5.2.1. Reclamações**
 - 5.2.1.1. Reclamações outros assuntos (administrativas)**
 - 5.2.1.2 Reclamações processuais**
 - 5.2.2. Pedido de preferência/prioridade**
 - 5.2.3. Informação de andamento processual**
 - 5.2.4 Dúvidas**
 - 5.2.5 Elogios**
 - 5.2.6 Sugestões**
 - 5.2.7 Solicitações com base na Lei da Informação (Lei nº 12.527/2011)**

5.2.8 Outros

5.2.9 Respostas Diretas da Ouvidoria

6. Dos resultados finais

7. Tempo de resposta

8. REALIZAÇÕES DA OUVIDORIA GERAL EM 2015

8.1. Projeto “TRF3 DE PORTAS ABERTAS”

8.2. Aprimoramentos

9. CONCLUSÃO

O presente relatório tem como objetivo apresentar os resultados e dados estatísticos obtidos pelo Gabinete da Ouvidoria Geral da 3ª Região no ano de 2015. Traz também informações relacionadas à estrutura e ao funcionamento da Ouvidoria, bem como atividades desenvolvidas ao longo do respectivo ano.

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 pelas Resoluções nº 226, de 5 de abril de 2010, e nº 503, de 31 de março de 2015, que disciplina e delimita as atribuições do Gabinete da Ouvidoria-Geral, definindo o período de 2 anos (admitida a recondução) para o mandato do Desembargador Federal Ouvidor Geral e seu substituto.

A Exma. Des. Fed. Consuelo Yatsuda Moromizato Yoshida foi designada Ouvidora em 02/05/2015, para concluir o Biênio 2014/2015, sendo que a Exma. Des. Fed. Tânia Regina Marangoni assumiu como substituta em 03/10/2015 e permanecerá até 12/02/2016 em razão de licença saúde da Ouvidora titular.

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 na presente gestão com mais 1 (um) Técnico Judiciário (prestando serviço) e 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 503, de 31 de março de 2015, 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 – sugerir aos demais órgãos do Tribunal a adoção de medidas administrativas tendentes à melhoria e ao aperfeiçoamento das atividades, com base nas informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios;

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

VI – encaminhar semestralmente ao Presidente do Tribunal relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria; e

VII – 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

Os procedimentos da Ouvidoria Geral seguem basicamente 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 levantamento de informações para resposta direta; e a fase final consiste na transmissão da resposta ao requerente, e na conclusão e arquivamento do expediente.

A grande maioria das solicitações é recebida via eletrônica pelo formulário disponível no *site* do Tribunal Regional Federal da 3ª Região que tem conexão direta com o Sistema Eletrônico de Informação – SEI. Na sequência e por ordem quantitativa, tem os atendimentos pela Central telefônica (11) 3012-1583, mensagens recebidas por e-mail ouvidoria@trf3.jus.br, por carta, por protocolo encaminhado de outros setores e ainda as registradas pessoalmente pelo solicitante.

As solicitações 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. Nos casos de contato telefônico há o registro do atendimento; e a solicitação é reduzida a termo somente se a demanda não for atendida de imediato.

No prazo de 2 dias, as solicitações recebidas são apreciadas para fins de triagem e encaminhamento ao setor demandado ou respondidas diretamente pela Ouvidoria e devidamente concluídas/arquivadas.

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 por fim é considerado “concluído”. A qualquer tempo é possível consultar o histórico das ações, em “consulta ao andamento do SEI”, bem como os documentos anexados ao expediente. Para a conclusão das manifestações encaminhadas aos demais setores o prazo é de 30 dias a partir do seu registro.

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. Haverá reiteração antes desse prazo, em casos onde o demandante envie nova solicitação com mesmo teor.

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

4. Dos canais de acesso ao cidadão:

4.1. Formulário

O formulário de atendimento da Ouvidoria, disponível na Internet no *site* do TRF3ª Região (<http://web.trf3.jus.br/Sistemasweb/ContatoOuvidoria>), 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.

4.2. 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.

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 o 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, apenas durante o horário de expediente; estas ligações são gravadas em sistema próprio.

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 segue normalmente.

4.3. E-mail

Pelo endereço eletrônico ouvidoria@trf3.jus.br, que é amplamente divulgado em todas as seções judiciárias e no *site* do Tribunal.

Após análise de seu teor, a mensagem é transferida para o formulário da Ouvidoria, com devido processamento no SEI.

4.4. Cartas e protocolos

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 postal, a qual é sempre feita com aviso de recebimento - AR.

4.5. 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 caracteriza-se pela praticidade, sem descuidar da cortesia e atenção aos demandantes. Assim, após o relato do problema, procede-se à orientação direta, se possível, pelos próprios servidores da Ouvidoria; neste caso, atendida imediatamente a solicitação, o atendimento é registrado em um livro de presença.

Caso haja necessidade de obtenção de informação em outro setor, inicia-se uma 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.

5. Dados estatísticos

Para efeitos de controle, estatística e organização, categorizam-se os dados por tipo de manifestação e por órgão jurisdicional.

Tipo é a classificação que se baseia no objetivo de cada manifestação e divide-se em: Reclamações, Dúvidas, Informação Processual, Elogios, Pedidos de Preferência/Prioridade, Sugestões, Informação Pública, e Outros.

Órgão é a distribuição setorial das demandas, quais sejam:

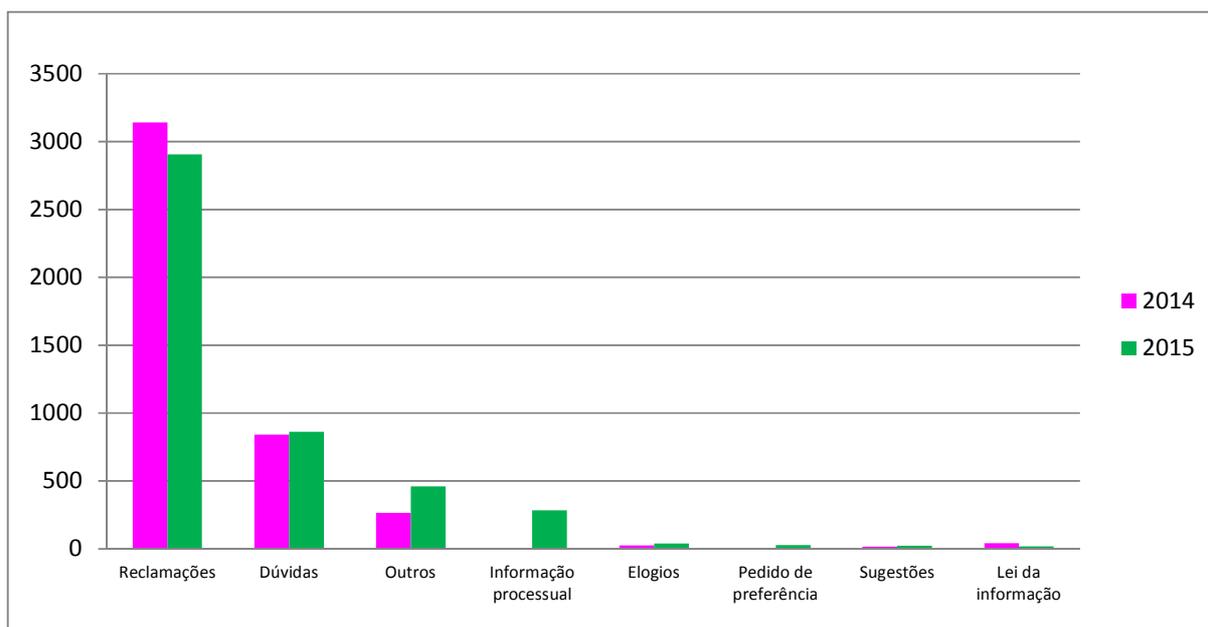
- **JEF-MS**: referem aos Juizados Especiais Federais do Mato Grosso do Sul;
- **JEF-SP**: referem aos Juizados Especiais Federais de São Paulo;
- **JF-MS**: destinadas às Varas da 1ª Instância da Justiça Fed. do Mato Grosso do Sul;
- **JF-SP**: destinadas às Varas da 1ª Instância da Justiça Federal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

Seguem estatísticas baseadas nos dados coletados pela Ouvidoria Geral no ano de 2015.

5.1. Quadro comparativo dos dados por tipos de manifestações (2014/2015)

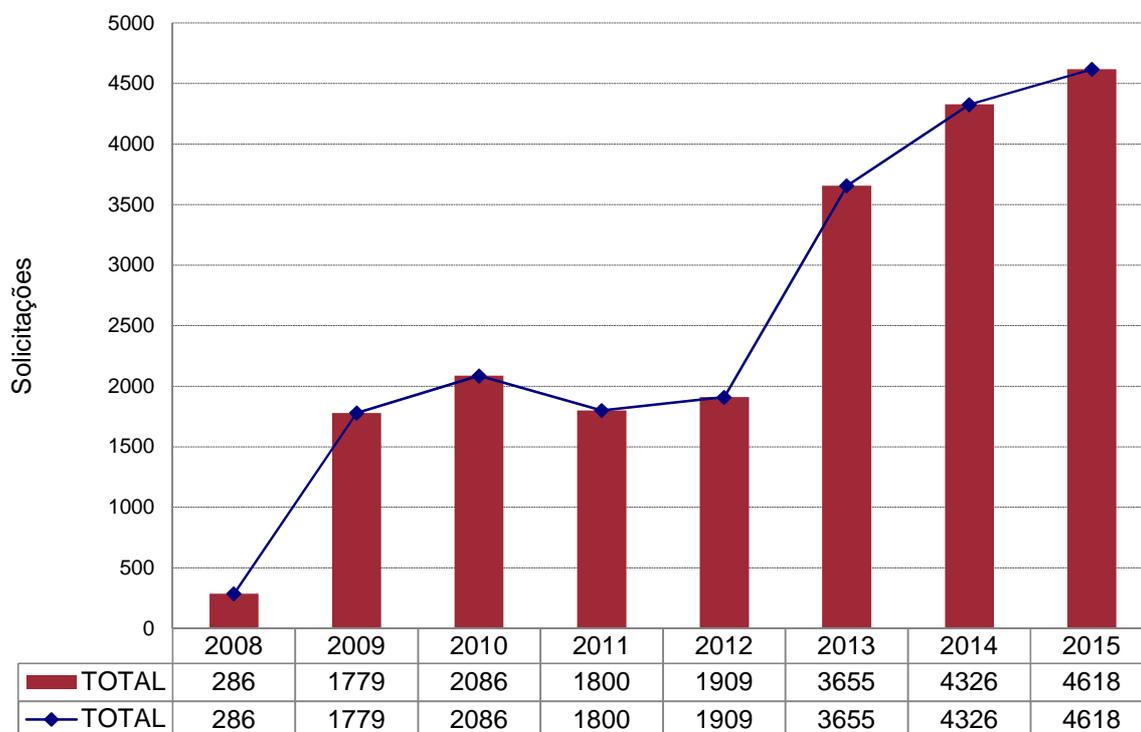
Em 2015, esta Ouvidoria gerou 4931 solicitações eletrônicas, excluindo-se 313 duplicidades; foram processados 4618 expedientes, entre Reclamações (2908), Dúvidas (862), Pedidos de Informação Processual (283), Elogios (38), Pedidos de Preferência (26) Sugestões (22), Lei da informação (18) e Outros (461).

	2014	2015
Reclamações	3140	2908
Dúvidas	843	862
Outros	264	461
Informação processual	n/c	283
Elogios	24	38
Pedido de preferência	n/c	26
Sugestões	15	22
Lei da informação (Lei nº 12.527/2011)	40	18
TOTAL	4326	4618



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

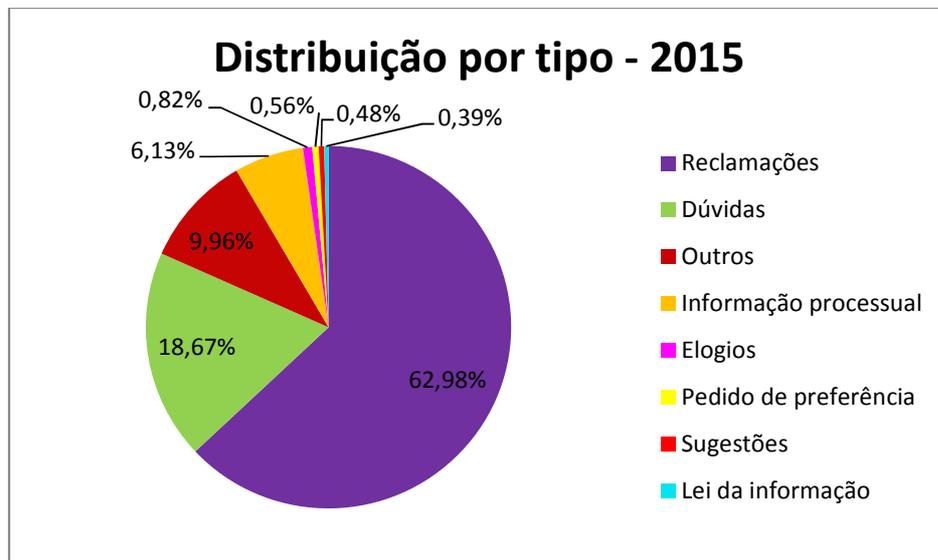
**GRÁFICO COMPARATIVO - PROGRESSÃO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
2008 A 2015**



O gráfico comparativo dos expedientes recebidos desde a implantação da Ouvidoria demonstrou uma elevação constante no número de expedientes recebidos, a partir do ano de 2011, fato gerado 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, principalmente em consequência da implantação do formulário disponibilizado na Internet, no Portal da Ouvidoria.

De 2014 para 2015, o aumento de expedientes foi na ordem de 6,7%, atribuído principalmente à inclusão do *link* da Ouvidoria nas páginas eletrônicas dos Juizados Especiais Federais e Justiça Federal SP e MS. Na atual gestão esta Ouvidoria trabalhou com uma média de 384 solicitações/mês.

Gráfico da distribuição por tipo de solicitação:



Aparentemente houve uma redução nas “Reclamações”, 63% do total de registros comparando-se aos 73% do ano anterior. É necessário citar que foram desmembradas as opções “Informação processual” e “Pedido de Preferência”, modalidades que antes eram contabilizadas em conjunto com as Reclamações.

Quadro comparativo do total de demandas recebidas em 2014 e 2015, classificados 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	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Reclamações	3.031	2.908	2.933	2.867	97%	98,6%	98	41
Dúvidas	843	862	839	855	99%	99,2%	4	7
Outros (outros tribunais, assessoramento jurídico, outros assuntos)	264	461	260	458	98%	99,3%	4	3
Informação Processual	-	283	-	278	-	98,2%	-	5
Elogios	24	38	24	38	100%	100%	0	0
Pedidos de Preferência/Prioridade	-	26	-	25	-	96,2%	-	1
Sugestões	15	22	13	21	87%	95,5%	2	1
Informações (Lei nº 12.527/2011)	40	18	37	17	93%	94,4%	3	1
TOTAL	GERAL							
	Solicitações Registradas		Atendidas		(%) Atendimento		Aguardando Resposta	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Solicitações	4.217	4.618	4.106	4.563	97%	98,7%	111	59

5.2. Atendimento às demandas

Seguem-se cada um dos tipos de demandas, bem como alguns dados estatísticos pertinentes.

5.2.1. Reclamações

Com a 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.

5.2.1.1 Reclamações Outros assuntos (administrativas)

Setores	Total	Pendências
TRF	44	4
JFSP - JFMS	82	-
JEFSP – JEFMS	44	-
COORDENADORIA JEF	53	-
	223	4

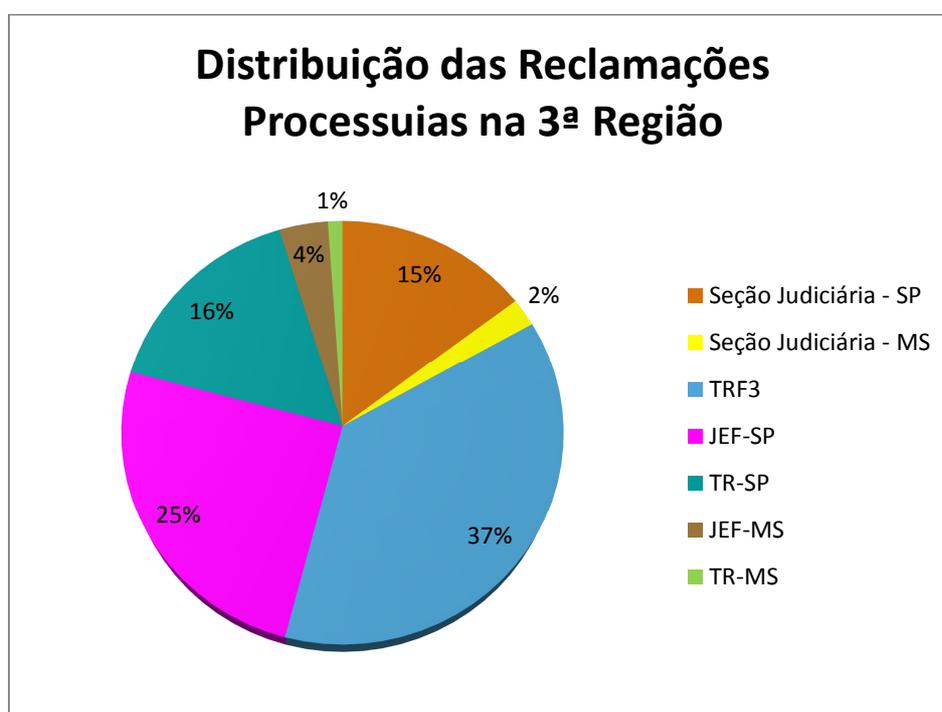
Neste tópico, tem-se as Reclamações de cunho administrativo distribuídas por setores.

Destacando os temas com maior recorrência por setor, verifica-se que as solicitações que versam sobre demora na emissão de RPV/Precatório são maioria em praticamente todos os setores, com exceção apenas na Coordenadoria do JEF onde praticamente 100% das demandas se referem ao sistema de peticionamento eletrônico. Ademais, tiveram temas relacionados a peritos, barreira de acesso às unidades, atendimento ao público, inconformismo com laudos perícias, entre outros casos tratados isoladamente.

5.2.1.2 Reclamações processuais

As áreas judiciárias são responsáveis por 78% do total das reclamações, sendo assim, concentram a maioria desse tipo de demanda nesta Ouvidoria. E, por isso, cumpre-se apresentar uma análise mais detalhada.

Reclamações Processuais	Total	Pendentes
JF- SP	336	4
JF - MS	49	-
TRF3	849	29
JEF-SP	572	1
TR-SP	368	-
JEF-MS	84	-
TR-MS	25	2
Total	2283	36

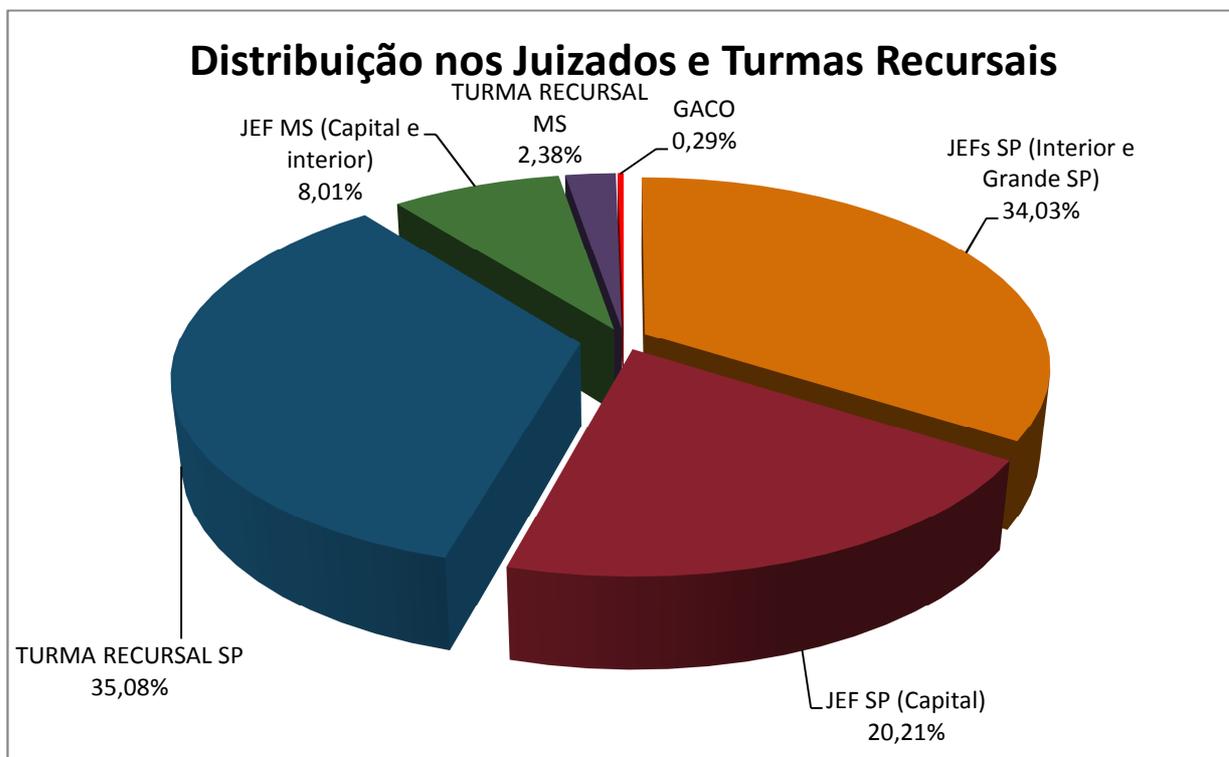


Aparentemente houve uma inversão, pois antes o predomínio de reclamações dirigia-se ao TRF3, devido a grande demanda aos Gabinetes dos Desembargadores Federais Relatores e à Vice-Presidência, neste ano verifica-se que os Juizados e Turmas Recusais somados, perfazem 46% das reclamações processuais. Aumento que pode ser atribuído à maior visibilidade dos contatos da Ouvidoria nas páginas dos Juizados e também à abertura de novas unidades JEF'S na 3ª Região.

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

a. Juizados Especiais Federais e Turmas Recursais

	TOTAL	%	CONCLUÍDOS	PENDENTES DE RESPOSTA
JEF AMERICANA	28	2,7%	100%	
JEF ANDRADINA	22	2,1%	100%	
JEF ARAÇATUBA	2	0,2%	100%	
JEF ARARAQUARA	1	0,1%	100%	
JEF AVARÉ	1	0,1%	100%	
JEF BARRETOS	1	0,1%	100%	
JEF BARUERI	4	0,4%	100%	
JEF BAURU	6	0,6%	100%	
JEF BOTUCATU	1	0,1%	100%	
JEF BRAGANÇA PAULISTA	1	0,1%	100%	
JEF CAMPINAS	64	6,1%	100%	
JEF CARAGUATATUBA	12	1,1%	100%	
JEF CATANDUVA	2	0,2%	100%	
JEF FRANCA	11	1,0%	100%	
JEF GUARATINGUETA	2	0,2%	100%	
JEF GUARULHOS	32	3,1%	100%	
JEF JALES	1	0,1%	100%	
JEF JUNDIAÍ	11	1,0%	100%	
JEF LIMEIRA	6	0,6%	100%	
JEF LINS	1	0,1%	100%	
JEF MAUA	1	0,1%	100%	
JEF MOGI DAS CRUZES	55	5,2%	98%	1
JEF OSASCO	6	0,6%	100%	
JEF OURINHOS	2	0,2%	100%	
JEF PIRACICABA	5	0,5%	100%	
JEF PRESIDENTE PRUDENTE	2	0,2%	100%	
JEF REGISTRO	3	0,3%	100%	
JEF RIBEIRÃO PRETO	5	0,5%	100%	
JEF SANTO ANDRÉ	2	0,2%	100%	
JEF SANTOS	4	0,4%	100%	
JEF S. BERNARDO DO CAMPO	5	0,5%	100%	
JEF SÃO CARLOS	7	0,7%	100%	
JEF S. JOSÉ DO RIO PRETO	12	1,1%	100%	
JEF S. JOSÉ DOS CAMPOS	8	0,8%	100%	
JEF SOROCABA	15	1,4%	100%	
JEF SÃO VICENTE	15	1,4%	100%	
JEF TAUBATÉ	1	0,1%	100%	
JEF SÃO PAULO	212	20,2%	100%	
TURMA RECURSAL - SP	368	35,1%	100%	
JEF CAMPO GRANDE - MS	83	7,9%	100%	
JEF DOURADOS	1	0,1%	100%	
TURMA RECURSAL - MS	25	2,4%	92%	2
GACO	3	0,29%	100%	
TOTAL	1049			3



Atendimentos dos JEF'S e Turmas Recursai SP/MS		
CONCLUÍDAS	1046	99,71%
PENDENTES	3	0,29%

Em que pese o aumento significativo no total de solicitação, por volta de 25% a mais que no ano anterior. No que tange a conclusão das solicitações 1046 (99,71%) foram concluídas, restando apenas 3 demandas pendentes de resposta, com índice residual de 0,29%. Ressalta-se ainda que estas pendências foram registradas em dezembro de 2015, há poucos dias do recesso forense e encontrando-se, portanto, dentro do prazo para providências ou resposta. Diante do volume apresentado o índice de conclusões surpreende, o que demonstra o empenho destes setores no atendimento das demandas enviadas por esta Ouvidoria.

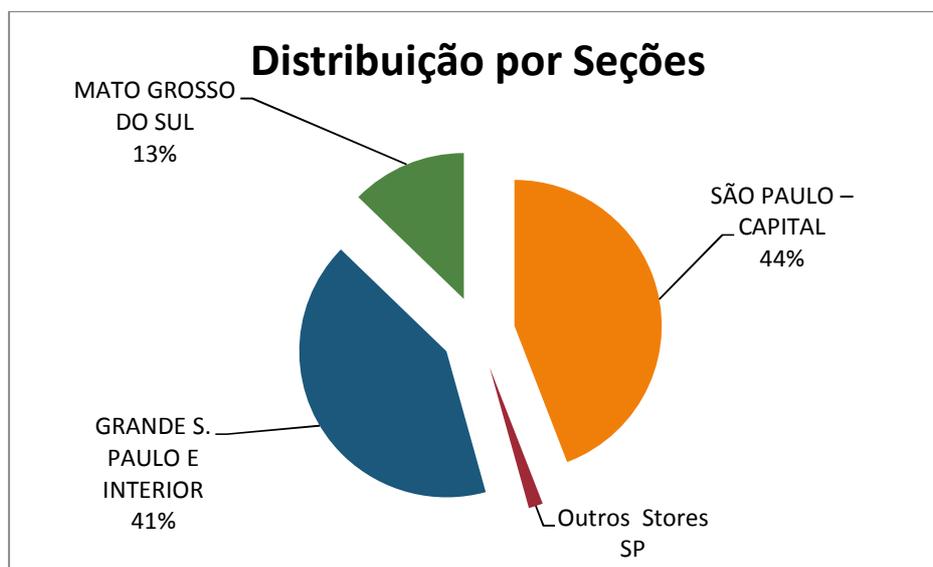
b. Seções Judiciárias de São Paulo e Mato Grosso do Sul

SÃO PAULO – CAPITAL		%
CÍVEL 1ª VARA	3	1,8%
CÍVEL 2ª VARA	4	2,4%
CÍVEL 4ª VARA	4	2,4%
CÍVEL 5ª VARA	8	4,7%
CÍVEL 6ª VARA	17	10,0%
CÍVEL 8ª VARA	1	0,6%
CÍVEL 9ª VARA	5	2,9%
CÍVEL 10ª VARA	3	1,8%
CÍVEL 11ª VARA	2	1,2%
CÍVEL 12ª VARA	1	0,6%
CÍVEL 13ª VARA	2	1,2%
CÍVEL 14ª VARA	3	1,8%
CÍVEL 17ª VARA	6	3,5%
CÍVEL 19ª VARA	1	0,6%
CÍVEL 22ª VARA	2	1,2%
CÍVEL 24ª VARA	2	1,2%
CÍVEL 25ª VARA	1	0,6%
CRIMINAL 2ª VARA	1	0,6%
CRIMINAL 4ª VARA	1	0,6%
CRIMINAL 7ª VARA	1	0,6%
PREVIDENCIÁRIA 1ª VARA	6	3,5%
PREVIDENCIÁRIA 2ª VARA	9	5,3%
PREVIDENCIÁRIA 3ª VARA	2	1,2%
PREVIDENCIÁRIA 4ª VARA	9	5,3%
PREVIDENCIÁRIA 5ª VARA	13	7,6%
PREVIDENCIÁRIA 6ª VARA	15	8,8%
PREVIDENCIÁRIA 7ª VARA	3	1,8%
PREVIDENCIÁRIA 8ª VARA	7	4,1%
PREVIDENCIÁRIA 9ª VARA	8	4,7%
PREVIDENCIÁRIA 10ª VARA	6	3,5%
EXECUÇÃO FISCAL 1ª VARA	1	0,6%
EXECUÇÃO FISCAL 2ª VARA	6	3,5%
EXECUÇÃO FISCAL 3ª VARA	1	0,6%
EXECUÇÃO FISCAL 5ª VARA	2	1,2%
EXECUÇÃO FISCAL 6ª VARA	2	1,2%
EXECUÇÃO FISCAL 7ª VARA	2	1,2%
EXECUÇÃO FISCAL 8ª VARA	3	1,8%
EXECUÇÃO FISCAL 9ª VARA	1	0,6%
EXECUÇÃO FISCAL 10ª VARA	1	0,6%
EXECUÇÃO FISCAL 11ª VARA	1	0,6%
EXECUÇÃO FISCAL 12ª VARA	1	0,6%
EXECUÇÃO FISCAL 13ª VARA	3	1,8%
TOTAL	170	

GRANDE S. PAULO E INTERIOR	Total	%
AMERICANA 1ª VARA	1	0,6%
ANDRADINA 1ª VARA	7	4,4%
ARAÇATUBA 2ª VARA	2	1,3%
ARARAQUARA 1ªVARA	1	0,6%
ARARAQUARA 2ª VARA	2	1,3%
BARRETOS 1ª VARA	2	1,3%
BAURU 2ª VARA	3	1,9%
BAURU 3ª VARA	1	0,6%
CAMPINAS 2ª VARA	3	1,9%
CAMPINAS 4ª VARA	4	2,5%
CAMPINAS 6ª VARA	1	0,6%
CAMPINAS 8ª VARA	1	0,6%
CARAGUATATUBA 1ª VARA	5	3,1%
CATANDUVA 1ª VARA	2	1,3%
GUARATINGUETÁ 1ª VARA	11	6,9%
GUARULHOS 3ª VARA	1	0,6%
GUARULHOS 4ª VARA	1	0,6%
GUARULHOS 5ª VARA	4	2,5%
GUARULHOS 6ª VARA	2	1,3%
ITAPEVA 1ª VARA	2	1,3%
JALES 1ª VARA	1	0,6%
JAÚ 1ª VARA	1	0,6%
JUNDIAÍ 1ª VARA	4	2,5%
JUNDIAÍ 2ª VARA	1	0,6%
LIMEIRA 1ª VARA	2	1,3%
LIMEIRA 2ª VARA	10	6,3%
MARÍLIA – 3ª VARA	5	3,1%
MAUÁ 1ª VARA	2	1,3%
OSASCO 1ª VARA	2	1,3%
OSASCO 2ª VARA	1	0,6%
OURINHOS 1ª VARA	4	2,5%
PIRACICABA 1ª VARA	2	1,3%
PIRACICABA 2ª VARA	3	1,9%
PIRACICABA 3ª VARA	4	2,5%
PRESIDENTE PRUDENTE 2ª VARA	1	0,6%
RIBEIRÃO PRETO 2ª VARA	2	1,3%
RIBEIRÃO PRETO 4ª VARA	1	0,6%
RIBEIRÃO PRETO 5ª VARA	1	0,6%
RIBEIRÃO PRETO 7ª VARA	1	0,6%
SANTO ANDRÉ 1ª VARA	3	1,9%
SANTO ANDRÉ 2ª VARA	1	0,6%
SANTOS 3ª VARA	2	1,3%
SANTOS 4ª VARA	3	1,9%
SANTOS 6ª VARA	1	0,6%
SANTOS 7ª VARA	1	0,6%
SÃO BERNARDO DO CAMPO 1ª VARA	8	5,0%
SÃO BERNARDO DO CAMPO 3ª VARA	1	0,6%
SÃO JOÃO DA BOA VISTA 1ª VARA	1	0,6%
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS 1ª VARA	7	4,4%
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS 2ª VARA	10	6,3%
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS 3ª VARA	2	1,3%
SÃO JOSÉ DO RIO PRETO 4ª VARA	1	0,6%
SÃO JOSÉ DO RIO PRETO 5ª VARA	1	0,6%
SÃO VICENTE 1ª VARA	1	0,6%
SOROCABA 1ª VARA	1	0,6%
SOROCABA 2ª VARA	1	0,6%
SOROCABA 3ª VARA	1	0,6%
TAUBATÉ 1ª VARA	2	1,3%
TAUBATÉ 2ª VARA	7	4,4%
TUPÁ 1ª VARA	1	0,6%
TOTAL	160	100%

MATO GROSSO DO SUL	Total	%
CAMPO GRANDE 1ª VARA	3	6,1%
CAMPO GRANDE 2ª VARA	2	4,1%
CAMPO GRANDE 4ª VARA	10	20,4%
CAMPO GRANDE 5ª VARA	1	2,0%
CAMPO GRANDE 6ª VARA	3	6,1%
CORUMBÁ 1ª VARA	11	22,4%
COXIM 1ª VARA	2	4,1%
DOURADOS 1ª VARA	1	2,0%
DOURADOS 2ª VARA	4	8,2%
PONTA PORÃ 1ª VARA	1	2,0%
PONTA PORÃ 2ª VARA	1	2,0%
TRÊS LAGOAS 1ª VARA	10	20,4%
TOTAL	49	100%

Distribuição por seções	Total	%
SÃO PAULO – CAPITAL	170	45,7%
Outros setores – SP	6	
GRANDE S. PAULO E INTERIOR	160	41,6%
MATO GROSSO DO SUL CAPITAL E INTERIOR	49	12,7%
TOTAL	385	



Em 2015, somente a capital foi detentora de quase a metade das solicitações dirigidas às subseções, com índice de 46% (176), distribuídas em 46% para Varas Previdenciárias, 38% Varas Cíveis, 14% Varas Fiscais, 2% Outros setores e apenas 3 casos em Varas Criminais. Observa-se que a distribuição percentual de modo geral gerou um gráfico similar ao ano anterior.

Atendimentos Subseções Jjudiciárias SP/MS	
Concluídos	381
Pendentes	4
	385

Em termos de resposta/atendimento às solicitações, o índice demonstra novamente melhora na atuação da Ouvidoria em conjunto com as Varas. Das 385 reclamações dirigidas à 1ª Instância, 381 (99%) foram concluídas, restando apenas 4 (1%) pendentes.

c. Tribunal Regional Federal da 3ª Região

Para analisar de maneira proporcional as reclamações dirigidas aos Gabinetes deste Tribunal, dividimos as estatísticas 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	68	48
2ª Turma	64	52
1ª SEÇÃO	132	
3ª Turma	15	27
4ª Turma	22	53
6ª Turma	11	20
2ª SEÇÃO	48	
7ª Turma	177	36
8ª Turma	139	30
9ª Turma	111	20
10ª Turma	68	15
3ª SEÇÃO	495	
5ª Turma	32	62
11ª Turma	18	38
4ª SEÇÃO	50	
Gabinete da Presidência	2	
Vice-Presidência	87	-
Apoio aos Gabinetes	1	-
Gabinete da Conciliação	2	

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 que apesar da significativa redução com relação a 2014 da ordem de 43%, ainda manteve um número elevado para um gabinete. Em sua maioria, são reclusos referentes à análise de admissibilidade de recursos especiais e extraordinários.

Seguem as tabelas com números específicos de reclamações dirigidas a cada Gabinete em 2015. 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	Total	%
WILSON ZAUHY*	9	7%
DENISE AVELAR*	38	29%
HÉLIO NOGUEIRA	21	16%
PEIXOTO JÚNIOR	8	6%
COTRIM GUIMARÃES	4	3%
SOUZA RIBEIRO	52	39%
TOTAL	132	

2ª SEÇÃO	Total	%
ANTONIO CEDENHO	7	15%
MARCIO MORAES	1	2%
NERY JÚNIOR	5	10%
NELTON DOS SANTOS	2	4%
ANDRÉ NABARRETE	2	4%
MARLI FERREIRA	5	10%
MARCELO SARAIVA	10	21%
MÔNICA NOBRE	5	10%
MAIRAN MAIA	2	4%
DIVA MALERBI	6	13%
JOHNSOM DI SALVO	3	6%
TOTAL	48	

3ª SEÇÃO	Total	%
FAUSTO DE SANCTIS	40	8%
TORU YAMAMOTO	50	10%
PAULO DOMINGUES	53	11%
CARLOS FRANCISCO*	34	7%
NEWTON DE LUCCA	46	9%
LUIZ STEFANINI	21	4%
TÂNIA MARANGONI	4	1%
DAVID DANTAS	36	7%
THEREZINHA CAZERTA	32	6%
CARLOS DELGADO	62	13%
DALDICE SANTANA	10	2%
MARISA SANTOS	16	3%
GILBERTO JORDAN	23	5%
BAPTISTA PEREIRA	3	1%
LUCIA URSAIA	17	3%
VALDECI DOS SANTOS *	48	10%
TOTAL	495	

4ª SEÇÃO	Total	%
ANDRÉ NEKATSCHALOW	5	10%
PAULO FONTES	11	22%
MAURICIO KATO	16	32%
CECÍLIA MELLO	8	16%
JOSÉ LUNARDELLI	1	2%
NINO TOLDO	9	18%
TOTAL	50	

GABINETE CONCILIAÇÃO	2	2%
GABINETE PRESIDÊNCIA	2	2%
VICE-PRESIDÊNCIA	87	95%
APOIO AOS GABINETES	1	1%
TOTAL	92	

	Total	Respondidas	Aguardando
ANDRÉ NABARRETE	2	100%	0
ANDRÉ NEKATSCHALOW	5	100%	0
ANTONIO CEDENHO	7	100%	0
BAPTISTA PEREIRA	3	100%	0
CARLOS DELGADO	62	100%	3
CARLOS FRANCISCO*	34	97%	1
CECILIA MELLO	8	13%	7
COTRIM GUIMARÃES	4	100%	0
DALDICE SANTANA	10	100%	0
DAVID DANTAS	36	100%	0
DENISE AVELAR*	38	100%	0
DIVA MALERBI	6	83%	1
FAUSTO DE SANCTIS	40	80%	8
GILBERTO JORDAN	23	100%	0
HÉLIO NOGUEIRA	21	95%	1
JOHONSOM DI SALVO	3	100%	0
JOSÉ LUNARDELLI	1	100%	0
LUCIA URSAIA	17	94%	1
LUIZ STEFANINI	21	79%	1
MAIRAN MAIA	2	100%	0
MARCELO SARAIVA	10	100%	0
MARCIO MORAES	1	100%	0
MARISA SANTOS	16	88%	2
MARLI FERREIRA	5	100%	0
MAURÍCIO KATO	16	100%	0
MONICA NOBRE	5	100%	0
NELTON DOS SANTOS	2	100%	0
NERY JUNIOR	5	100%	0
NEWTON DE LUCCA	46	100%	0
NINO TOLDO	9	100%	0
PAULO DOMINGUES	53	98%	1
PAULO FONTES	11	100%	0
PEIXOTO JUNIOR	8	88%	1
SOUZA RIBEIRO	52	100%	0
TANIA MARANGONI	4	100%	0
THEREZINHA CAZERTA	32	100%	0
TORU YAMAMOTO	50	100%	0
VALDECI DOS SANTOS*	48	100%	0
WILSON ZAUHY*	9	78%	2
VICE-PRESIDÊNCIA	87	100%	0
GABINETE PRESIDÊNCIA	2	100%	0
GABINETE CONCILIAÇÃO	2	100%	0
APOIO AOS GABINETES	1	100%	0
	817		29

Para melhor percepção quanto ao índice de atendimento, verifica-se na tabela acima o nível de demandas concluídas por cada Gabinete.

A proporção de atendimento foi mantida na maioria dos Gabinetes. Resta apenas um Gabinete com índice de atendimento abaixo de 78%.

5.2.2. Pedido de preferência/prioridade

Categoria incluída em agosto de 2015, refere-se especificamente a solicitações de preferência/prioridade na tramitação processual. Neste quesito a Ouvidoria tem por princípio orientar os jurisdicionados a realizar o pedido pelas vias legais, ou seja, através de petição protocolada nos autos; nos casos em já foi utilizado este meio e ainda assim a parte se sente desassistida, realizamos o devido encaminhamento. Com um total de 26 solicitações, 14 (58%) foram concluídas diretamente pela Ouvidoria, 12 (42%) encaminhadas, restando apenas 1 pendente de resposta.

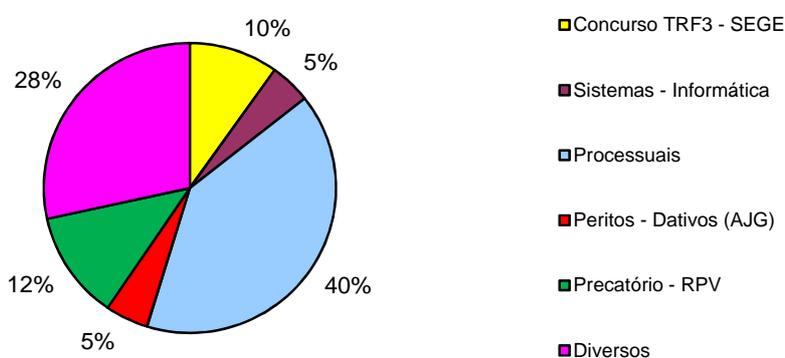
5.2.3. Informação andamento processual

Essa categoria também foi incluída em agosto de 2015, total de 283 solicitações. Quase a metade dos pedidos de informação obteve pronto atendimento pela Ouvidoria ficando com índice de 43% (122). Dentre os demais 57% (161) encaminhados aos setores, 156 foram concluídos e apenas 5 solicitações encontram-se pendentes de resposta, o que demonstra o empenho desta Ouvidoria quanto a agilidade, sempre que possível, na prestação da informação ao jurisdicionado.

5.2.4. 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	
Concurso TRF3 / Gestão de Pessoas	85
Sistemas / Informática	39
Processuais	348
Peritos / Dativos (AJG)	41
Precatório / RPV	104
Diversos	245
	862



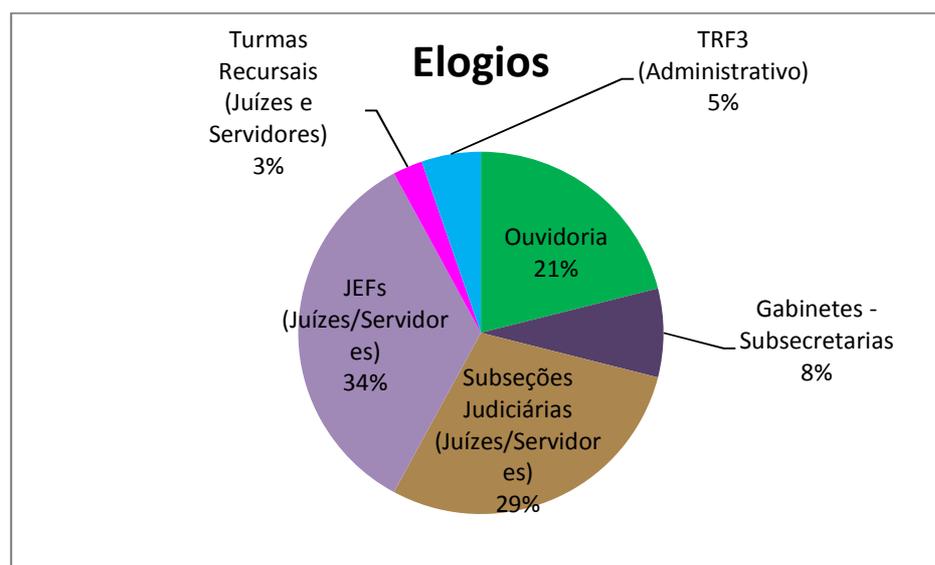
40% das Dúvidas recebidas referem-se a termos processuais, salientando que esta Ouvidoria limita-se ao esclarecimento de dúvidas que não se refiram a assessoramento jurídico, ou questões atinentes à função dos advogados ou defensores. Os atrasos relacionados a liberação de RPV e Precatórios responderam por 12%. 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 idéias para melhor navegação dos usuários, e armazenou um banco de dados com respostas corriqueiras, alimentado e atualizado constantemente, para que as respostas sejam mais céleres e objetivas.

5.2.5. Elogios

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	Por Iniciativa	Derivado de Expediente Anterior	Total
Ouvidoria	1	7	8
Gabinetes - Subsecretarias	3	0	3
Subseções Judiciárias (Juízes/Servidores)	7	4	11
JEFs (Juízes/Servidores)	12	1	13
Turmas Recursais (Juízes e Servidores)	1	0	1
TRF3 (Administrativo)	2	0	2
	26	12	38



Considerando que a maior parte dos casos de elogios derivados de expedientes anteriores eram Reclamação ou dúvidas, nos 12 casos foi possível converter insatisfação em elogio, uma função primordial desta Ouvidoria na contínua melhoria da imagem da Justiça Federal perante o público externo. Os índices de Reclamação junto aos Juizados aumentaram com relação ao total, contudo os mesmos são responsáveis por 13 (34%) dos elogios recebidos. Destaca-se ainda que 35, ou seja, 92% dos elogios foram quanto à satisfação com o atendimento recebido.

5.2.6. Sugestões

São assim classificadas as mensagens que propõem 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 a exemplo dos elogios, cada sugestão pode ser encaminhada a mais de um setor, ainda que registrada uma única vez.

Setor	Assuntos	Qtd	Status
GACO	Relacionados ao peticionamento eletrônico	4	Concluídos
DIRG	Diversos (portal/adm/internos)	4	3 CIs / 1 em análise
ACOM	Relacionados a artigos e mídia	2	Concluídos
NUAJ	Sistema de envio de certidões de honorários (portal) e crachá id. Peritos	2	Concluídos
CONSELHOS	Reestruturação das funções comissionadas (adm)	1	Concluído
DFOR	Melhorar a qualidade do atendimento prestado	1	Concluído
JEF/RP	Manutenção do atendimento às partes	1	Concluído
PRESIDÊNCIA	Aprovação de um anteprojeto (adm)	1	Concluído
SEJU	Melhorar Informações Sobre Darf e Gru no <i>site</i> (portal)	1	Concluído
SETI	Melhorar a consulta de jurisprudência no <i>site</i> (portal)	1	Concluído
Resposta Direta	Diversos (portal/outros)	4	Concluídos

Analisando a especificação das 22 Sugestões, destacam-se: “Melhorias no portal TRF3ª” (5) 23%, “Melhora no sistema de peticionamento eletrônico” (4) 19%, “Assuntos internos” (3) 13%; sendo as demais; “Melhorar a qualidade do atendimento prestado”, “Adequar trajés para acesso a Corte”, “Disponibilizar depósito judicial pela internet”, “Complemento de artigo”, “Manutenção do atendimento nos JEF/RP”, “Crachá de identificação de peritos”, “Caso Antônio Gleiber Cassiano Junior”, “Participação da Justiça Federal no programa de TV - Justiça bate as portas” e “Disponibilização de certidão de trânsito no *site*”, casos isolados. Do total, 21 foram concluídas, dentre elas 18, ou seja, 85% foram acatadas ou encontram-se em análise de viabilidade pelas áreas responsáveis e apenas 3 (15%) se verificaram inviáveis. Demonstrando a atuação da Ouvidoria como canal não apenas de comunicação, mas também, de melhoria dos serviços prestados pela Justiça Federal.

5.2.7 Solicitações com base na Lei da Informação

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 Lei de Acesso à Informação.

Passaram a ser assim classificadas as solicitações em que o requerente invocasse a referida 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 e-mail da Ouvidoria. Quando recebido, é devidamente classificado e encaminhado.

Segue o quadro de demandas por setor:

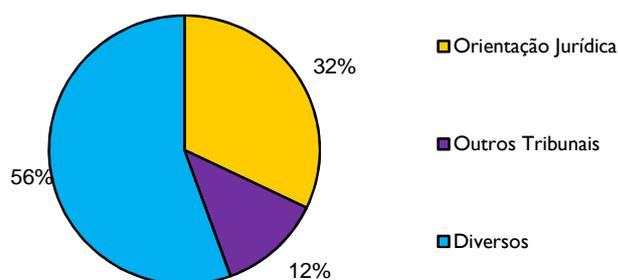
Setores		Status
ASSOM	2	OK
DIRG	6	5 Cls 1 em análise
ROCO	3	OK
SCAJ	1	OK
SUIG	1	OK
UFEP	4	OK
UGEP	1	OK
	18	17 OK 1 pendente

Nota-se que apenas 1 das 18 solicitações encontra-se em aberto, ressalta-se que a mesma foi recebida no mês de dezembro e trata-se de assunto que demanda maior tempo de pesquisa inclusive, envolvendo dados estatísticos, possivelmente será concluído dentro do prazo máximo previsto.

5.2.8 Outros

Nesta categoria, enquadram-se solicitações que excedem às competências desta Ouvidoria, fato que impossibilita o atendimento apropriado.

Assuntos de “OUTROS”	Total
Orientação Jurídica	148
Outros Tribunais – Justiça Estadual - Outros Órgãos	57
Outros assuntos - Diversos	256
	461



As solicitações recebidas acerca de “Orientação jurídica”, como questionamentos sobre recursos cabíveis contra determinada decisão, por exemplo, não são passíveis de atendimento. 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.

5.2.9 Resposta Direta da Ouvidoria

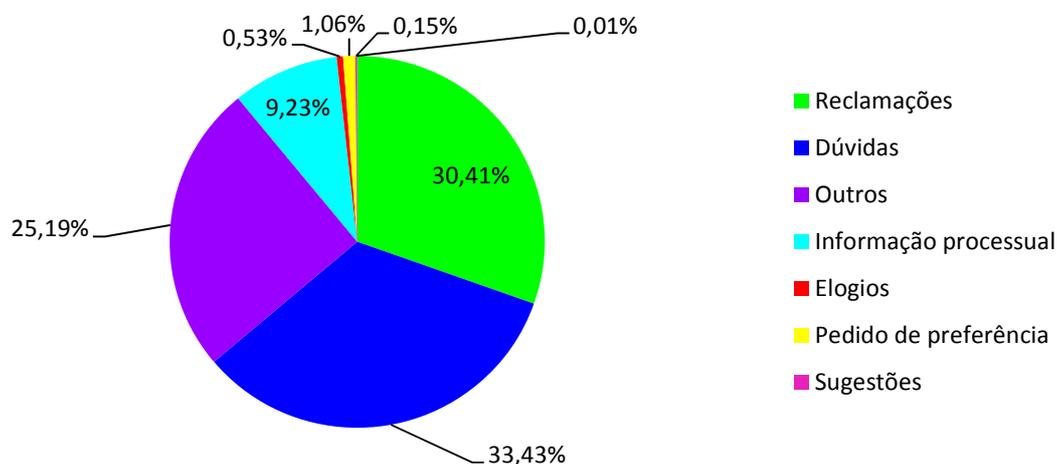
Respostas diretas são dadas a expedientes que, embora se refiram efetivamente às atribuições do Tribunal, não requerem a solicitação de informação ou providência a outros setores. Por exemplo, uma reclamação acerca de andamento de processo que, em consulta feita pela própria Ouvidoria, está com tramitação 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 de qualquer forma outros setores do Tribunal, com quase um terço do total de demandas, fica demonstrado o grande esforço da Ouvidoria no que tange a agilidade na prestação direta da informação ao jurisdicionado e conclusão quase imediata da solicitação.

Solicitações encaminhadas aos setores competentes	3296
Respostas diretas pela Ouvidoria	1322
Total de solicitações geradas	4618

Resposta Direta por categorias	2015
Reclamações	402
Dúvidas	442
Outros	333
Informação processual	122
Pedido de preferência	14
Elogios	7
Sugestões	2
Lei da informação	0
TOTAL	1322

Distribuição das Respostas Diretas por tipo



A análise das “Respostas Diretas” por categorias de manifestações demonstra que as “Dúvidas” foram as demandas de maior incidência com 33%, seguidas das “Reclamações” 30%, “Outros” 25%, “Informação processual” 9% e os demais com apenas 1% ou menos.

Isso demonstra 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.

6. Dos resultados finais (Índice de atendimento)

Analisados os principais dados estatísticos durante o exercício de 2015, 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 jurisdí-

cionados 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, fechando o exercício de 2015 com um total de 98,7% de demandas concluídas.

	2015	Concluídos	Abertos	Atendimentos
Reclamações	2908	2867	41	98,6%
Dúvidas	862	855	7	99,2%
Outros	461	458	3	99,3%
Informação processual	283	278	5	98,2%
Elogios	38	38	-	100,0%
Pedido de preferência	26	25	1	96,2%
Sugestões	22	21	1	95,5%
Lei da informação	18	17	1	94,4%
TOTAL	4618	4559	59	98,7%

Restaram pendentes apenas 59 solicitações, destas 21 foram registradas e encaminhadas em dezembro e, considerando-se o recesso forense, ainda se encontram dentro do prazo para resposta. Dentre as demais registradas até novembro, 29 referem-se a Gabinetes, responsáveis pelo maior índice de resistência às solicitações.

Apesar de todos os esforços desta Ouvidoria no sentido de ver concluídas todas as solicitações, alguns casos ficam pendentes devido demandarem um tempo maior de solução pela sua complexidade.

Para solução deste residual, são realizados levantamentos mensais com envio de reiteração, além de contatos diretos com os setores com pendências. Comparando-se a gestão anterior (2014), que foi encerrada com 111 expedientes em aberto e mais 45 pendências de exercícios anteriores. Nota-se que o trabalho realizado durante a atual gestão junto aos setores com pendências, reduziu em quase 50% os casos abertos no exercício e praticamente extinguiu as pendências dos exercícios anteriores, restando apenas 7 casos antigos, ou seja, 95% foram concluídos, salienta-se ainda que os mesmos estão com previsão de conclusão ainda em janeiro de 2016.

Destaca-se também, o número de atendimentos realizados pela Central de atendimento telefônico com 1043 registros, se somados aos 4618 expedientes, atingem um índice de 18% das demandas, e o fechamento geral de demandas sobe para 5661.

Em grande parte dos expedientes, a reclamação da parte se exaure antes mesmo da solução do feito, simplesmente com a atenção e orientação que esta Ouvidoria e os órgãos prestam, quando requeridos pela Ouvidoria.

7. Tempo de resposta

O SEI permite medir o tempo de duração de uma demanda, desde o momento em que é recebida até sua conclusão, com a providência do setor competente ou resposta direta.

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

Tipo	Tempo Médio
Reclamação	<u>1d 21h 30m 19s</u>
Dúvida (outros assuntos)	<u>1d 11h 21m 58s</u>
Outros	<u>22h 24m 27s</u>
Informação de andamento processual	<u>1d 1h 20m 15s</u>
Elogios	<u>1d 15h 24m 22s</u>
Pedido de preferência / prioridade	<u>1d 1h 20m 19s</u>
Sugestão	<u>2d 6h 49m 2s</u>
Lei de Informação	<u>2d 21h 21m 37s</u>
MEDIA GERAL	1d 13h 37m 4s

O artigo 4º da Resolução nº 503 de 31 de março de 2015 prevê um prazo de cinco dias para resposta direta ao interessado ou 30 dias para as resposta que sejam solicitadas a outros setores.

O quadro acima mostra que o tempo médio em que uma solicitação esteve aberta na Ouvidoria foi menor que 3 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.

8. REALIZAÇÕES DA OUVIDORIA GERAL EM 2015

8.1. Projeto “TRF3 DE PORTAS ABERTAS”

Durante o ano de 2015 esta Ouvidoria recebeu na E. Corte de forma acolhedora, alunos de cursos superiores de Direito e Técnicos em Serviços Jurídicos, oferecendo um cronograma variado de atividades, tais como: apresentação de palestras por Juízes, Desembargadores e servidores, participação em sessões de julgamento e visita monitorada às dependências, Secretarias e Gabinetes deste Tribunal, sempre contando como acompanhamento e registro pela Assessoria de Comunicação.

A atual gestão deu um novo formato para as visitas, acrescentando visitas em áreas técnicas, palestra sobre o funcionamento dos Juizados Especiais Federais e para encerrar cada visita, palestra de um Magistrado Federal, agregando conhecimento e valor a atividade.

Segue abaixo o quadro de visitas com respectivo quantitativo:

DATA	INSTITUIÇÃO	CIDADE	Nº DE ALUNOS
12/06/2015	Centro Universitário Salesiano	São Paulo	12
25/06/2015	Universidade de Sorocaba	Sorocaba	16
10/09/2015	Universidade Municipal	São Caetano do Sul	14
24/09/2015	Universidade Vale do Paraíba	São Jose dos Campos	40
08/10/2015	Faculdade de Direito	Sorocaba	26
22/10/2015	Universidade Municipal	São Caetano do Sul	28
12/11/2015	Escola Técnica	São Paulo	13
26/11/2015	Centro Universitário Salesiano	Lorena	23
10/12/2015	Centro Universitário Salesiano	Americana	25
			197

Este é um 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 e interno, tendo em vista que foram disponibilizadas vagas para os estagiários do TRF3ª Região participarem das visitas.

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, em notícias divulgadas pela Assessoria de Imprensa.

8.2. Aprimoramentos

a) Divulgação;

Além da repercussão da Ouvidoria em matérias publicadas pela Assessoria de Comunicação no portal do TRF3 e *Youtube*, a partir de **agosto de 2015** houve a inclusão do *link* “OUVIDORIA” nas páginas eletrônicas dos JEF’S e das Subseções Judiciárias de São Paulo e Mato Grosso do Sul, o que provavelmente foi motivo **do aumento de 50%** das demandas recebidas para os Juizados em comparação ao exercício anterior, inovação da gestão atual.



The image shows a screenshot of the website for the Juizado Especial Federal da 3ª Região (JEF3). The header includes the logo of the Justiça Federal and the text 'Juizado Especial Federal da 3ª Região'. The main content area is titled 'CONSULTA PELO NÚMERO DE PROCESSO - [Usuários On-Line: 490]' and features a search box for the 'Número do Processo' with 'Consultar' and 'Limpar' buttons. Below the search box are three columns of information: 'Digitação do Número e Código', 'Chave de Acesso', and 'Outras Informações'. The 'Chave de Acesso' column is highlighted in red. On the left side, there is a vertical sidebar menu with various navigation options. The 'Ouvidoria TRF3' option at the bottom of this menu is highlighted with a yellow box and a yellow arrow pointing to it.

JUSTIÇA FEDERAL
Seção Judiciária de São Paulo

- Institucional
- Consulta Processual
- Sistema Push
- Certidões
- Telefones e endereços
- Plantão Judiciário
- Fóruns e Juizados
- Conciliação
- Concursos
- Imprensa
- Transparência
- Extranet
- Mais Serviços

AVISOS IMPORTANTES

EDITAIS DE ELIMINAÇÃO DE AUTOS JUDICIAIS FIMDOS
clique aqui

CONSULTA PROCESSUAL
escolha uma das opções abaixo

Varas Federais | Juizados Especiais Federais

Índice de Notícias
Acesso ao histórico de publicações

28/01/2016 - Casal é condenado por escravidão e ocultação de estrangeiros
28/01/2016 - Trabalho de bióloga em laboratório é reconhecido como atividade especial
26/01/2016 - Concedido HC contra ação destinada a apurar importação de sementes de maciça
22/01/2016 - JF determina intervenção em hospital psiquiátrico de Tupã
22/01/2016 - Mantida a continuidade de ação para reduzir ruído no aeroporto de Congonhas
22/01/2016 - Condenação de estrangeira com visto consular é mantida
20/01/2016 - Decretada indisponibilidade de bens do prefeito de Vinhedo e de outras autoridades
20/01/2016 - Conciliação na JF fecha 2015 com valores históricos de 95% a mais que ano anterior
19/01/2016 - Trabalhadores não sindicalizados podem atuar como carregadores no porto
19/01/2016 - Cinco novos desembargadores federais

Serviços em destaque

AGJ	AGJ	PJE	PJE
Certidões	Certidões	Sistema PUSH	Sistema PUSH
Transparência Pública	Transparência Pública	SEI (acesso externo)	SEI (acesso externo)
Bibliotecas	Bibliotecas	Central de Hastas Públicas	Central de Hastas Públicas
CEUNI	CEUNI	Custas Judiciais (Emissão de GRU)	Custas Judiciais (Emissão de GRU)
Financeiro	Financeiro	Desfazimento	Desfazimento
Diário Eletrônico da 3ª Região	Diário Eletrônico da 3ª Região	Gestão Documental	Gestão Documental
Ouvidoria do TRF3	Ouvidoria do TRF3	Peticionamento Eletrônico JEF	Peticionamento Eletrônico JEF
Justiça em Revista	Justiça em Revista	Twitter	Twitter

clique aqui para acessar todos os serviços da JFSP

JUSTIÇA FEDERAL
Seção Judiciária de Mato Grosso do Sul

- Institucional
- Fóruns/JEF
- Telefones e Endereços
- Consulta Processual
- Sistema Push
- Certidões
- Desfazimento
- LEILÃO
- Autos Fimdos
- Concursos
- GRU
- Cálculos Judiciais

CONSULTA PROCESSUAL
escolha uma das opções abaixo

Varas Federais | Juizados Especiais Federais

Defazimento 2015

Ouvidoria do TRF3

Leilão

new diario

Certidão online

GRU

Plantão Judiciário

AGJ

Código de Conduta

Cálculos Judiciais

Endereços e Telefones

b) Sistema (SEI);

Com vistas a aprimorar os dados estatísticos gerados, também em agosto de 2015 foram incluídos os tipos de solicitação: “Pedido de prioridade/preferência” e “Informação processual”, encontra-se em andamento nos setores competentes, solicitações de alteração do formulário de envio de solicitações e adequação do relatório estatístico.

c) Central de atendimento telefônico

A atual gestão promoveu a reativação de dois postos de atendimento telefônico, treinamento e padronização dos atendimentos. Além do controle e registro do quantitativo de chamadas atendidas.

d) Página da Ouvidoria (Site TRF3)

Inclusão na página desta Ouvidoria, dos itens “Agenda de Eventos”, onde constam as visitas monitoradas realizadas; “Relatórios” com a divulgação de todos os relatórios anuais desta Ouvidoria; e alteração no formato do item “Estatísticas”. Estão em andamento alterações relacionadas ao formato do formulário, inclusão do item “Perguntas Frequentes” e inclusão da Pesquisa de Satisfação.

The screenshot shows the website for the Ouvidoria (Ombudsman) of the TRF3 (Tribunal Regional Federal da 3ª Região). The header includes the logo of the Justiça Federal and the text 'JUSTIÇA FEDERAL Tribunal Regional Federal da 3ª Região'. The main content area is titled 'Ouvidoria' and features a 'Submenu' on the right with items like 'Agenda de Eventos', 'Da Missão', 'Estatísticas', 'Manual Ouvidoria_1', 'Ordem de Serviço nº 15', 'Relatórios', 'Resolução 181 (implanta a Ouvidoria)', and 'Resolução nº 226/2010'. The central text describes the 'COMPETÊNCIA' (competence) of the Ouvidoria-Geral, which is to receive, register, and respond to complaints, criticisms, compliments, suggestions, consultations, or requests for information related to the provision of judicial services or acts practiced by the units of the 3ª Região. It also provides contact information: '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.', and 'Contato por telefone: (11)3012-1583'. A section titled 'FALE CONOSCO' (Talk to us) includes a button for sending messages and a note that 'Não serão recebidas pela Ouvidoria-Geral:' (Not received by the Ouvidoria-Geral:).

9. CONCLUSÃO

Os dados aqui levantamentos, corroboram com a ideia de que um 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.

Servindo como mediadora na busca de soluções de conflitos extrajudiciais, ou prestando informações e esclarecimentos de maneira objetiva, esta Ouvidoria tem se tornado comprovadamente um instrumento de suma importância na estrutura desta E. Corte, desonerando diversos setores.

O Ouvidor Geral tem como papel principal ser um receptor, todavia a filtragem das demandas e a agilidade em seu tratamento, o levam a um papel transformador e aperfeiçoador. Para que isso aconteça é imprescindível para o Ouvidor ter a seu favor o apoio da gestão administrativa, através do qual terá garantidas a autonomia, a celeridade, a publicidade e a imparcialidade em suas tarefas.

Apesar das mudanças de gestão que ocorreram, durante este biênio, graças à sinergia com os demais setores e Gabinetes do TRF3 e Subseções, observamos um excelente resultado no que tange ao atendimento às demandas, o que demonstra que as ações de mobilização da Ouvidoria no sentido de ver as demandas concluídas foram de grande valia.

Por fim, a Ouvidoria-Geral da Justiça Federal da 3ª Região, concluí o exercício de 2015, com grande satisfação em apresentar um relatório que serve para demonstrar mais uma vez o esforço em oferecer um trabalho com qualidade e eficiência aos servidores, magistrados e jurisdicionados.