

# OUVIDORIA-GERAL

Tribunal Regional Federal da Terceira Região



Imagem: VectorStock

# RELATÓRIO ANUAL 2018

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

# **OUVIDORIA-GERAL**



**JUSTIÇA FEDERAL**  
Tribunal Regional Federal da 3ª Região

**RELATÓRIO**

**2018**

Ouvidor-Geral

**Fausto Martin De Sanctis**

Desembargador Federal

Ouvidora-Geral Substituta

**Inês Virgínia Prado Soares**

Desembargadora Federal

Diretora da Ouvidoria-Geral

**Silvia Senciales Sobreira Machado**

Equipe técnica da Ouvidoria-Geral:

**Miriam Pedroso Galembeck**

**Rosimery Velozo Pimentel**

**Rosana Torres Vaver Marrach**

**Silvio Pires de Queiroz**

**Susel Cristine Requena**

**Ouvidoria-Geral**

**Tribunal Regional Federal da 3ª Região**

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

[www.trf3.jus.br](http://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.	SOBRE A OUVIDORIA-GERAL .....	5
1.1	Instituição e Estrutura .....	5
1.2	Objetivo e Funcionamento .....	6
1.3	Dos procedimentos .....	7
1.4	Dos canais de acesso ao cidadão: .....	9
1.4.1	Formulário/ <i>E-mail</i> institucional .....	9
1.4.2	Central Telefônica .....	9
1.4.3	Cartas e Protocolos .....	10
1.4.4	Pessoalmente .....	10
1.4.5	<i>WhatsApp</i> institucional .....	11
2.	DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO ANO DE 2018 .....	11
2.1	Presteza na finalização das demandas .....	12
2.2	Normatização do Processamento .....	12
2.3	Manifestações de Cunho Funcional .....	13
2.4	Reformulação da Visita Técnica Monitorada .....	14
3.	DADOS ESTATÍSTICOS .....	18
3.1	Comparativo de expedientes por tipo de solicitação (2017/2018) .....	20
3.2	Atendimento às demandas .....	24
3.2.1	Respostas Diretas da Ouvidoria-Geral .....	26
3.2.2	Reclamações .....	29
3.2.3	Outros .....	31
3.2.4	Informação processual .....	32
3.2.5	Dúvidas .....	33
3.2.6	Elogios .....	34
3.2.7	Sugestões .....	35
3.2.8	Pedidos de preferência .....	35
3.2.9	Lei da Informação .....	36
3.2.10	Denúncias .....	36
4.	PESQUISA DE SATISFAÇÃO .....	36
5.	TEMPO DE RESPOSTA .....	40
6.	CONCLUSÃO .....	42

## APRESENTAÇÃO

As Ouvidorias-Gerais possuem a função de valorização da cidadania, oferecendo ao cidadão a oportunidade de aproximação com a administração pública de forma célere, responsiva e ética, ao mesmo tempo que propicia o controle sobre a atuação estatal.

Para Geraldo Og Niceas Marques Fernandes, a Ouvidoria Judiciária *tem por competência diligenciar perante os diversos órgãos do Poder Judiciário as reclamações, informações e sugestões dos cidadãos com relação ao Judiciário, identificando as causas e buscando soluções que atendam às expectativas da sociedade por uma Justiça mais efetiva e possibilitem o aprimoramento dos serviços jurisdicionais.*<sup>1</sup>

O Tribunal Regional Federal da Terceira Região é responsável pelo processamento e julgamento de grande parte dos processos de competência federal distribuídos entre as cinco regiões do Brasil<sup>2</sup>, assim, face ao exacerbado volume de feitos em trâmite, há por certo, uma demanda crescente a cada ano nesta Ouvidoria-Geral.

O presente relatório tem como objetivo, além de apresentar informações relacionadas à estrutura e funcionamento da Ouvidoria-Geral da Justiça Federal da Terceira Região, identificar as atividades desenvolvidas no ano de 2018 e expor os resultados obtidos, por meio de dados estatísticos.

---

<sup>1</sup> FERNANDES, Geraldo Og N. M. *A Reforma Silenciosa da Justiça: Ouvidoria Judiciária*. Rio de Janeiro: Creative Commons, 2006. p. 89.

<sup>2</sup> CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL. Dados coletados entre os anos de 1999 e 2017. Disponível em: <https://www.cjf.jus.br/cjf/corregedoria-da-justica-federal/corregedoria-geral-da-justica-federal/estatisticasda-justica-federal-1/estatistica-processual/>. Acesso em 30.01.2019.

## 1. SOBRE A OUVIDORIA-GERAL

### 1.1 Instituição e Estrutura

Foi com a promulgação da Constituição de 1988 que a administração pública passou a fomentar a criação de canais de aproximação entre o usuário e o prestador do serviço público.

A Emenda Constitucional nº 19, de 04.06.1998, que modificou o regime e dispôs sobre princípios e normas da Administração Pública, servidores e agentes políticos, em seu artigo 37, § 3º, incluiu a importância de disciplinar a participação do usuário na administração pública direta e indireta, atuando como um precursor para a instalação das Ouvidorias Públicas no Brasil.

O marco para o Poder Judiciário, no entanto, deu-se com a Emenda Constitucional nº 45, de 30.12.2004, que determinou a criação das Ouvidorias nos Tribunais e no Ministério Público, ordem estampada em seu artigo 103-B, § 7º (*A União, inclusive no Distrito Federal e nos Territórios, criará ouvidorias de justiça, competentes para receber reclamações e denúncias de qualquer interessado contra membros ou órgãos do Poder Judiciário, ou contra seus serviços auxiliares, representando diretamente ao Conselho Nacional de Justiça*).

A Ouvidoria-Geral da Justiça Federal da Terceira Região foi instituída pela Presidência do E. Tribunal Regional Federal da Terceira Região por meio da Resolução nº 181, de 1º de setembro de 2008, posteriormente alterada pelas Resoluções nº 226, de 5 de abril de 2010, nº 503, de 31 de março de 2015 e, por último, pela Resolução nº 42, de 26 de julho de 2017, que disciplina e delimita as atribuições da Ouvidoria-Geral.

De acordo com a Resolução nº 42, o mandato do Desembargador Federal Ouvidor-Geral e seu substituto é de 2 anos, admitida a recondução.

O Excelentíssimo Desembargador Federal Fausto Martin De Sanctis foi indicado para o cargo de Ouvidor-Geral, em 15 de março de 2018, para o Biênio 2018/2020.

A Ouvidoria-Geral da Justiça Federal da Terceira Região, cujo horário de atendimento é de segunda à sexta-feira, das 9h às 19h, está situada em São Paulo, Capital, na Avenida Paulista, nº 1842, Torre Sul, 11º andar.

O quadro de servidores da Ouvidoria-Geral é composto por 1 (um) Diretor de Núcleo e 4 (quatro) Técnicos Judiciário. Todavia, a lotação atual é de 3 (três) Técnicos Judiciário e 1 (um) Analista Judiciário, que se encontra prestando serviços nesta Unidade.

## **1.2 Objetivo e Funcionamento**

A Ouvidoria-Geral da Justiça Federal da Terceira Região foi instituída com o objetivo de estabelecer um canal eficiente e direto de comunicação entre os cidadãos e a Justiça Federal da Terceira 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 CATRF3R 42, de 26 de julho de 2017, compete à Ouvidoria-Geral:

*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 todos os meios de acesso a Ouvidoria-Geral da 3ª Região".*

A Resolução CATRF3R 42 dispõe, ainda, acerca da proibição do recebimento pela Ouvidoria-Geral de manifestações anônimas, solicitações que não sejam referentes à Justiça Federal da 3ª Região e notícias de fatos que constituam crimes, tendo em vista as competências institucionais do Ministério Público e das polícias, em sintonia com o disposto nos artigos 129, inciso I, e 144, ambos da Constituição Federal.

### **1.3 Dos procedimentos**

A Ordem de Serviço nº 1, de 09 de maio de 2018, desta Ouvidoria-Geral estabeleceu os procedimentos a serem observados por este Órgão.

O ato normativo acima referido afirma que as mensagens recebidas deverão ser assim classificadas:

*Art. 2º As mensagens deverão ser previamente submetidas à seguinte triagem e classificação:*

*I – Denúncia;*

*II – Críticas;*

*III – Elogios;*

*IV – Solicitação de informações;*

*V – Sugestões.*

No momento seguinte, as solicitações são apreciadas e encaminhadas aos setores competentes ou, sendo possível, a própria Ouvidoria-Geral procede ao levantamento de informações para a elaboração de resposta direta. Ressalte-se que a Ouvidoria-Geral busca, preferencialmente, responder diretamente ao demandante, a fim de desonerar os demais órgãos e setores.

A última fase corresponde ao encaminhamento da resposta ao solicitante com a conclusão e arquivamento do expediente.

Vale lembrar que, em cumprimento ao artigo 4º da Ordem de Serviço nº 1/2018, as mensagens não identificadas ou que se encontrem em duplicidade são arquivadas.

No que diz respeito ao número de solicitações, verifica-se que a grande maioria é recebida por meio do formulário eletrônico, disponível no sítio do Tribunal Regional

Federal da 3ª Região. Frise-se que esta forma de envio gera um expediente administrativo no Sistema Eletrônico de Informação – SEI, facilitando o controle interno para fins estatísticos. Em seguida, encontram-se os atendimentos por meio da central telefônica (11) 3012-1583, *WhatsApp* institucional (11) 99901-6984, carta, protocolo encaminhado de outros setores e, por fim, o atendimento realizado pessoalmente.

As manifestações recebidas por *e-mail* ou formulário são respondidas, automaticamente, por meio de mensagem padrão que informa o número do processo SEI gerado e o início do processamento da solicitação, enquanto que as originadas por meio dos demais canais disponíveis são reduzidas a termo, transformadas em um expediente SEI e, então, processadas da mesma forma que as primeiras.

Para as ligações telefônicas e mensagens por meio de *WhatsApp* procede-se ao registro do atendimento em planilha própria. Não sendo possível fornecer a informação imediatamente, a solicitação é reduzida a termo para que se inicie um procedimento administrativo SEI.

O prazo para encaminhamento ao setor demandado ou resposta direta ao solicitante é de 02 (dois) dias úteis.

A informação é enviada diretamente pelo setor demandado ao cidadão solicitante e informado à Ouvidoria-Geral ou, recebida do setor competente, é encaminhada ao solicitante, sendo o expediente classificado como atendido ou não atendido, de acordo com o teor da resposta e, por fim, é concluído. Ressalte-se que a qualquer tempo é possível consultar o andamento do expediente SEI, bem como os documentos que foram anexados.

O prazo para resposta às manifestações encaminhadas aos setores demandados é de 30 dias a partir do seu registro da solicitação, ainda que seja sobre eventual necessidade de dilação do prazo, prorrogável uma única vez, diante dos trâmites exigidos pela demanda.

Cabe à Ouvidoria-Geral reiterar a solicitação de informação ao setor demandado após 20 dias a partir do encaminhamento do expediente SEI, nos casos de silêncio ou manifestação de forma incompleta. Caso seja necessário, a reiteração será efetuada mediante expedição de ofício assinado pelo Ouvidor-Geral ou por ordem dele.

O setor competente será notificado no caso de nova solicitação do demandante com idêntico teor, quando ainda pendente de resposta a primeira requisição.

#### **1.4 Dos canais de acesso ao cidadão:**

A Ouvidoria-Geral da Justiça Federal da Terceira Região disponibiliza diversos meios de contato, como se verá a seguir:

##### **1.4.1 Formulário/*E-mail* institucional**

O formulário de atendimento da Ouvidoria-Geral, disponível na Internet no sítio eletrônico <http://web.trf3.jus.br/Sistemasweb/ContatoOuvidoria>, permite o envio de mensagem que automaticamente gera um processo administrativo. Este canal de acesso pode ser utilizado para manifestações em geral, incluindo aquelas exclusivamente referentes à Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, a chamada *Lei de Acesso à Informação*, que regula o acesso à informação previsto no inciso XXXIII do artigo 5º, no inciso II do § 3º do artigo 37 e no § 2º do artigo 216, todos da Constituição Federal.

##### **1.4.2 Central Telefônica**

O atendimento por meio de chamada telefônica é disponibilizado por uma central informatizada que oferece ao usuário a possibilidade de gravar sua mensagem ou ser atendido diretamente por um servidor dentro do horário de expediente. Note-se que em qualquer hipótese o número de origem será identificado.

Utilizando este canal de comunicação, o usuário poderá:

a) gravar sua mensagem, de reclamação ou elogio/sugestão. Para esta opção o atendimento está disponível 24 horas por dia. Em até 2 (dois) dias úteis 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 servidores no horário de expediente do Tribunal – caso em que a ligação é redirecionada às estações de trabalho da Ouvidoria-Geral, restando o diálogo gravado em sistema próprio.

### **1.4.3 Cartas e Protocolos**

Considerando a diversidade do público que procura o Poder Judiciário, torna-se imprescindível, para a garantia do acesso irrestrito e democrático à informação, franquear a comunicação por meio de carta ou documento impresso.

Neste caso, procede-se à digitalização dos documentos para que sejam anexados e registrados no SEI. A partir daí, segue-se o procedimento normal para obtenção das informações solicitadas.

A resposta ao remetente será encaminhada, preferencialmente, por *e-mail*, contudo, será enviada resposta por meio do correio, juntamente com os documentos originais, em casos excepcionais, em obediência ao dever de primazia da economia de recursos e custo zero nas ações da Ouvidoria-Geral, diretrizes estas que constam do Manual da Ouvidoria-Geral da Justiça Federal da Terceira Região.

### **1.4.4 Pessoalmente**

O atendimento pessoal é realizado na Avenida Paulista, 1842, Torre Sul, 11º andar, São Paulo – Capital, no horário das 9h às 19h. Esta forma de atendimento caracteriza-se pelo acolhimento do usuário, que, no mais das vezes, encontra-se em situação de fragilidade e desesperança e procura um atendimento humanizado, a fim de apaziguar sua angústia em relação à morosidade da almejada prestação jurisdicional.

Este canal de atendimento pode resultar no imediato auxílio ao usuário, onde a visita é apenas registrada em livro próprio. Já nos casos em que se faz necessária diligência a fim de obter a devida providência, um expediente SEI é iniciado para futuramente ser enviada resposta ao demandante.

#### **1.4.5 WhatsApp institucional**

O mais facilitado canal de comunicação entre o usuário e a Ouvidoria-Geral, o *WhatsApp*, introduzido pela Resolução nº 42, foi disponibilizado a partir do mês de agosto de 2017, como resposta ao rápido avanço tecnológico, que gerou a necessidade de se buscar uma forma de oferecer um serviço ágil e eficiente, com o uso de uma linguagem menos formal, sem se descuidar, no entanto, do necessário respeito à confidencialidade. Esta forma de contato com a Ouvidoria pode ser utilizada em dias úteis, das 9h às 19h.

## **2. DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO ANO DE 2018**

No ano de 2018, a Ouvidoria-Geral, além das funções inerentes à sua missão de servir de canal de comunicação direta entre o cidadão e a Justiça Federal da Terceira Região, com vistas a orientar, transmitir informações e colaborar no aprimoramento das atividades desenvolvidas pelo Poder Judiciário da Terceira Região, realizou outras ações que valem ser destacadas.

Nos dias 5 e 6 de abril de 2018, no Tribunal de Justiça Militar do Estado de São Paulo, o Ouvidor-Geral participou do Encontro Regional do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais – COJUD, a convite do Desembargador do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, Altair de Lemos Junior, Presidente do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais - COJUD.

Ainda no mês de abril, o Desembargador Federal Fausto De Sanctis, Ouvidor-Geral da Justiça Federal da Terceira Região, recebeu o convite para redigir um artigo para a publicação do Volume II do Livro *Ouvidorias de Justiça, Transparência e Lei de Acesso à Informação* a ser lançado pelo ex Conselheiro do CNJ, Doutor Cláudio Allemand, Ouvidor Emérito do COJUD.

Assim, no dia 4 de julho, o Ouvidor-Geral encaminhou o artigo intitulado *Desafios e Limites das Ouvidorias-Gerais. A experiência do Tribunal Regional Federal da Terceira Região*, que trata da origem das Ouvidorias, seus princípios norteadores, o uso do *WhatsApp* no Tribunal Regional Federal da Terceira Região, estrutura e adequação da linguagem utilizada na comunicação com os usuários, seu âmbito de atuação. Neste tópi-

co, discorre sobre as atribuições da Ouvidoria-Geral e a Visitação *In Locu*, projeto que faz parte do Programa *Conhecendo a Justiça* e que será objeto de apreciação mais à frente e, ainda, sobre as audiências públicas, instrumento previsto no artigo 9º, inciso II, da Lei nº 12.527/2011 (*Lei de Acesso à Informação*).

## **2.1 Presteza na finalização das demandas**

Dentre as prioridades na gestão do Ouvidor-Geral, Desembargador Federal Fausto De Sanctis, merece ser ressaltada a busca de cooperação entre todos os órgãos e unidades organizacionais da instituição a fim de que a Ouvidoria-Geral possa desempenhar, de forma satisfatória, sua função de responder ao cidadão com clareza, precisão e presteza.

Neste sentido, esta Ouvidoria-Geral apresentou resultados louváveis desde o início da atual gestão, quando o Ouvidor-Geral determinou a expedição de ofício a todos os Gabinetes e setores do Tribunal, bem como a todas as Subseções Judiciárias de São Paulo e Mato Grosso do Sul, ressaltando a importância do papel da Ouvidoria-Geral na proteção e defesa dos usuários do serviço público prestado pelo Poder Judiciário Federal da Terceira Região, o que propiciou, em curto período, o encerramento de diversas reclamações de jurisdicionados que se encontravam há tempos sem uma resolução.

Foi possível perceber que, externando aos setores envolvidos a relevância do papel constitucional atribuído à Ouvidoria-Geral, em curto espaço de tempo, pôde ser sanada a dificuldade experimentada para o pronto atendimento às solicitações dos demandantes. É de se destacar que a resposta esperada não significa necessariamente a entrega da prestação jurisdicional imediatamente, mas uma expedita resposta para que o reclamante tenha ciência de que possui a seu dispor um canal de atendimento.

## **2.2 Normatização do Processamento**

Com o intuito de aprimorar o serviço prestado pela Ouvidoria-Geral, no mês de abril de 2018, passou a vigorar a Ordem de Serviço nº 1 que regulamentou o tratamento a ser dispensado às manifestações de usuários e os procedimentos internos atinentes

ao seu processamento. O objetivo deste ato normativo foi a racionalização do uso dos recursos disponíveis e a agilidade na entrega da resposta ao usuário.

Inicialmente as demandas são analisadas e todos os esforços são envidados para que sejam prontamente respondidas, a fim de desonerar os Juízos e demais órgãos e setores da Justiça Federal Terceira Região. Contudo, caso seja necessária a intervenção de órgãos e/ou setores externos, os processos administrativos eletrônicos são encaminhados para esclarecimento das dúvidas ou fornecimento de informações, solicitando que sejam encaminhadas as respostas diretamente ao demandante, bem como à Ouvidoria-Geral.

A Ouvidoria-Geral, todavia, acompanha o processamento até a sua conclusão, certificando-se de que a resposta foi encaminhada ao solicitante e analisando a adequação de seu conteúdo ao questionamento do demandante, a fim de classificar a demanda em atendida ou não atendida e finalizar o processo.

### **2.3 Manifestações de Cunho Funcional**

Dando prosseguimento às ações implementadas pelo Ouvidor-Geral com o objetivo de garantir celeridade e eficiência ao serviço prestado por esta Ouvidoria-Geral, em 27 de junho de 2018, foi disponibilizada no Diário Eletrônico nº 117, a Portaria nº 2, de 2 de junho de 2018, que dispõe sobre o tratamento dispensado pela Ouvidoria-Geral às manifestações de cunho funcional e assim preceitua:

*Art. 1º Determinar que as manifestações de cunho funcional, isto é, que não digam respeito à prestação do serviço jurisdicional ao cidadão, não sejam processadas por esta Ouvidoria-Geral.*

*Art. 2º Os manifestantes a que se refere o artigo 1º deverão encaminhar suas reclamações diretamente aos órgãos correccionais competentes.*

Os servidores da Justiça Federal de São Paulo e Mato Grosso do Sul, bem como aqueles lotados no Tribunal Regional Federal da Terceira Região foram cientificados

desta determinação por *e-mail* encaminhado pela Ouvidoria-Geral, com cópia da Portaria nº 2/2018.

## **2.4 Reformulação da Visita Técnica Monitorada**

A Resolução nº 262, de 17 de outubro de 2011, que instituiu o Programa *Conhecendo a Justiça* no âmbito do Tribunal Regional Federal da Terceira Região, assim estabeleceu:

*Art. 4º O projeto TRF3 de Portas Abertas terá o objetivo de organizar visitas monitoradas e previamente agendadas de alunos de instituições de ensino superior a alguns setores deste Tribunal a fim de fornecer informações sobre as atividades, funções e estrutura do Poder Judiciário, com ênfase na Justiça Federal da 3ª Região.*

A visita monitorada, realizada sob a responsabilidade da Ouvidoria-Geral, conforme determinado no parágrafo 2º do artigo 4º, acima referido, também foi alvo do olhar atento do Ouvidor-Geral no ano de 2018.

Após várias reuniões entre o Ouvidor-Geral e Magistrados da primeira instância, a fim de debater a ampliação da Visita Técnica Monitorada, foi editada a Instrução Normativa nº 3837384, de 22 de junho de 2018, que redesenhou o Projeto *TRF3 De Portas Abertas*, ao qual foi acrescentado o *slogan Para Uma Visão Cidadã*.

O projeto *TRF3 de Portas Abertas – Para Uma Visão Cidadã* buscou, por meio da ampliação do público alvo das Visitas Técnicas Monitoradas, aproximar o Poder Judiciário Federal da Terceira Região da população que tem interesse em conhecer de perto o trabalho deste Poder estatal.

Desta forma, a IN nº 3837384/2018 ampliou e modernizou o projeto *TRF3 De Portas Abertas – Para Uma Visão Cidadã*, na medida em que foram introduzidas inovações quanto ao público-alvo, abrangência e uso da tecnologia para o agendamento. Além disso, o Ouvidor-Geral determinou a reformulação dos vídeos institucionais até então utilizados, bem como, a gravação de uma sessão da 11ª Turma para ser transmitido aos visitantes.

O projeto, antes restrito a grupos de estudantes sob a responsabilidade de um professor, passou a possibilitar que qualquer interessado, individualmente e independentemente de sua área de atuação, possa participar das visitas.

A partir do mês de agosto, a Ouvidoria-Geral passou a recepcionar em suas visitas, donas de casa, aposentados, funcionários públicos, engenheiros, dentre outros, que buscam compreender o funcionamento do Judiciário além da visão que é retratada pela mídia, principalmente no ano de 2018, em que o trabalho da Justiça frequentemente protagonizou os noticiários nacionais e internacionais, despertando a atenção de leigos para as atividades em todas as Instâncias do Judiciário.

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

Os participantes, ao longo do segundo semestre, passaram a ser recebidos no Fórum Previdenciário e Criminal, localizado na Alameda Ministro Rocha Azevedo, nº 25, onde puderam conhecer as instalações físicas das 1ª, 4ª, 8ª e 9ª Varas Criminais, ao mesmo tempo em que desfrutaram dos ensinamentos de Magistrados e servidores acerca de assuntos pertinentes à rotina de trabalho da Justiça Federal e, especificamente, de cada Vara, dentre eles, a competência para o julgamento dos feitos, os tipos de processos mais recorrentes em cada gabinete e a organização do trabalho de cada serventia, ações que foram ilustradas com o manuseio de autos de processo.

Após a visita às Varas, cada grupo tem a oportunidade de assistir às audiências de custódia e de instrução, precedidas por explicações de cunho processual a respeito desta fase dos autos.

Encerrada a Visita na Primeira Instância, a fase seguinte passa a ser no Tribunal Regional Federal da Terceira Região, onde inicialmente os visitantes assistem a julgamento realizado pela Décima Primeira Turma desta Corte por meio da exibição de vídeo, como forma de fazer a intersecção do trabalho nos diferentes graus de jurisdição e avaliar o encadeamento de um processo do início até a finalização do recurso nesta Corte.

Em continuação, são apresentados vídeos institucionais do Poder Judiciário Federal da Terceira Região, incluindo matéria específica a respeito dos Juizados Especiais

Federais e da relevância dos serviços prestados à população, sobretudo, por permitir que qualquer pessoa possa ajuizar uma ação sem a necessidade da contratação de um profissional que, no mais das vezes, impediria o acesso à Justiça dos mais necessitados economicamente e, ainda, sobre o processo judicial eletrônico, que há algum tempo faz parte da realidade dos operadores do Direito e, com certeza, num futuro próximo, será a única forma de acesso ao Poder Judiciário. Também os participantes assistem ao vídeo de gravação de uma sessão criminal da 11ª Turma.

O programa é finalizado com uma palestra proferida por um Magistrado e/ou servidor convidado acerca da Magistratura e demais carreiras do Judiciário, abordando temas que incluem formas de acesso, preparação para concursos, remuneração e a rotina de trabalho.

Este momento da Visita Técnica Monitorada desperta o interesse dos participantes, sobretudo, dos alunos de cursos jurídicos que se encontram na fase de definição profissional, fornecendo subsídios para a tomada de uma das decisões mais difíceis da vida adulta.

Ao longo do ano foram recebidos por meio das Visitas Monitoradas diversos interessados, estudantes de universidades e de escolas técnicas e, como já salientado anteriormente, a partir do mês de agosto também o público em geral. A seguir serão enumeradas as instituições de ensino recepcionadas nesta Corte no ano de 2018:

- **QUADRO 1 – VISITAS MONITORADAS**

<b>Data</b>	<b>Instituição</b>	<b>Cidade</b>	<b>Nº Alunos /Interessados</b>
12/03	ETEC JORGE STREET	SÃO CAETANO DO SUL	24
09/04	UNIVERSIDADE MUNICIPAL DE SÃO CAETANO DO SUL	SÃO CAETANO DO SUL	30
23/04	UNIVERSIDADE ESTÁCIO DE SÁ	CARAPICUÍBA	27
07/05	FACULDADE ANHANGUERA	TABOÃO DA SERRA	32
21/05	UNIVERSIDADE SÃO JUDAS	SÃO PAULO	35
13/08	ETEC JORGE STREET	SÃO CAETANO DO SUL	29
28/08	FACULDADE ANHANGUERA	TABOÃO DA SERRA	26
11/09	UNIVERSIDADE SALESIANO	AMERICANA	39
25/09	ETEC DRA. MARIA AUGUSTA SARAIVA	SÃO PAULO	27
30/10	UNIVERSIDADE MACKENZIE	SÃO PAULO	25
13/11	FACULDADE AUTONOMA DE DIREITO	SÃO PAULO	18
27/11	GRUPO DE INTERESSADOS CADASTRADOS NO SITE	SÃO PAULO	5
			<b>317</b>

O Ouvidor-Geral realizou reuniões com os presidentes das Turmas Recursais e Juizados Especiais Federais da Terceira Região para viabilização de futuras visitas também nesses locais.

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

A implementação do agendamento *online* objetivou facilitar e alargar a forma de inscrição para participação no projeto. Até a edição da IN nº 3837384/2018, as instituições de ensino interessadas em fazer parte da visita técnica monitorada buscavam a Ouvidoria-Geral por meio de contato telefônico ou por *e-mail*, solicitando uma data e aguardando, muitas vezes, em lista de espera sem previsão de data, dificultando, sobremaneira, a organização do grupo.

Atualmente, as datas são disponibilizadas no sítio eletrônico do Tribunal, permitindo a inscrição de instituições de ensino e/ou interessados individuais, que escolhem o dia que melhor se ajuste aos seus compromissos, limitado ao número máximo de 40 pessoas, diante dos obstáculos físicos e da necessidade de preservação da segurança.

No intuito de prestar sempre o melhor atendimento e aprimorar o conteúdo das Visitas Técnicas Monitoradas, a partir do segundo semestre de 2018, foi criado o Formulário de Pesquisa de Satisfação, por meio do qual é oferecida aos participantes a chance de relatar suas impressões acerca da estrutura, atendimento, qualidade dos vídeos e das palestras em ambas as instâncias, com a possibilidade de deixar sua crítica ou sugestão.

Os dados coletados nesta Pesquisa de Satisfação são analisados pela Ouvidoria-Geral e utilizados para que a Visita Técnica Monitorada possa ser constantemente aprimorada para servir como mais um canal de aproximação entre o Poder Judiciário Federal da Terceira Região e a população que deseja conhecer a realidade do mundo jurídico.

O Ouvidor-Geral, com o escopo de fomentar e facilitar a participação de instituições de ensino e de interessados em geral, que residam em localidades distantes da capital, endereçou convite a todas as Subseções Judiciárias de São Paulo e Mato Grosso do Sul para adesão ao projeto *TRF3 de Portas Abertas – Para Uma Visão Cidadã*, patrocini-

nando a realização de Visitas Técnicas Monitoradas nas respectivas Subseções. Frise-se que Subseções como Bauru, Sorocaba e Campinas, em uma iniciativa louvável, já realizavam Visitas Técnicas em suas respectivas jurisdições.

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

O interesse das diversas Subseções pôde ser percebido pela resposta dos Magistrados acerca do convite enviado, muitos dos quais, pessoalmente, entraram em contato com esta Ouvidoria-Geral solicitando mais esclarecimentos e indicando servidores responsáveis pela organização das Visitas Técnicas em suas respectivas jurisdições, o que faz crer que o projeto *TRF3 de Portas Abertas - Para Uma Visão Cidadã* possui um grande potencial de multiplicação pelas Subseções Judiciárias mais distantes da cidade de São Paulo.

### 3. DADOS ESTATÍSTICOS

Para efeito de controle, estatística e organização, os dados são classificados pelo tipo de manifestação e pelo órgão jurisdicional demandado.

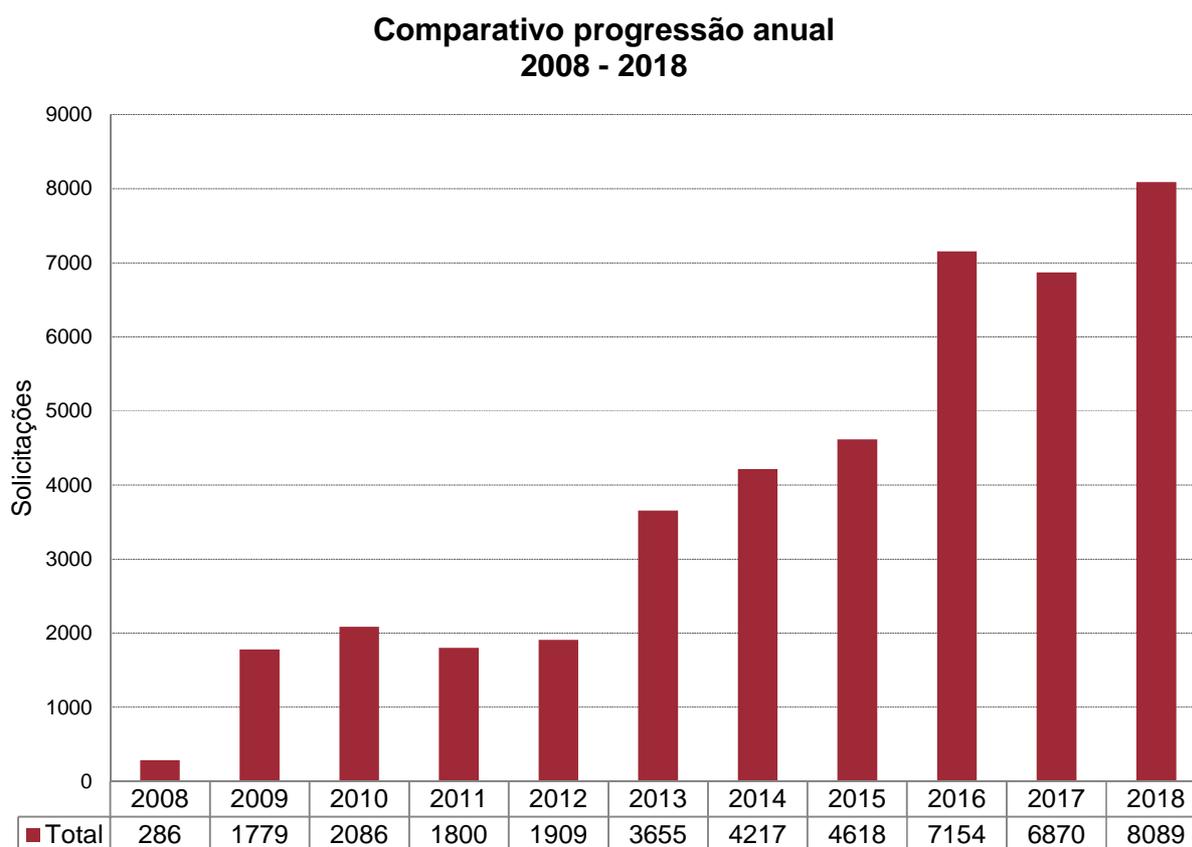
As manifestações recebidas, quanto ao seu conteúdo, são agrupadas em Reclamações, Dúvidas, Informação Processual, Elogios, Pedidos de Preferência/Prioridade, Sugestões, Informação Pública e Outros.

Quanto ao órgão demandado, as solicitações são assim distribuídas:

- **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 e setores da 1ª Instância da Justiça Federal do Mato Grosso do Sul;
- **JF/SP** - destinadas às Varas e setores da 1ª Instância da Justiça Federal de São Paulo;
- **TR/MS** - dirigidas às Turmas Recursais do Mato Grosso do Sul;
- **TR/SP** - dirigidas às Turmas Recursais de São Paulo;
- **TRF3** - dirigidas aos Gabinetes e demais unidades deste Tribunal.

O gráfico a seguir revela o constante crescimento no número de solicitações recebidas por esta Ouvidoria-Geral desde sua implantação.

- GRÁFICO 1 – COMPARATIVO PROGRESSÃO ANUAL 2008 -2018



Pode-se afirmar que o incremento no número de manifestações recebidas ao longo dos anos deve-se, principalmente, ao contínuo aprimoramento no atendimento ao público. A implantação do formulário eletrônico ocorrida no ano de 2013, bem como a inauguração do mais recente canal de comunicação entre o usuário e a Ouvidoria-Geral, o *WhatsApp*, introduzido pela Resolução nº 42 e disponibilizado a partir do mês de agosto de 2017, são exemplos do uso da tecnologia aplicado na melhoria da prestação do serviço público.

É de se ressaltar também as inovações introduzidas na forma de acesso à Justiça ao longo do período. A possibilidade de ajuizamento de ações sem o auxílio de advogado, como no caso dos Juizados Especiais Federais, é, por certo, uma das causas da elevação de solicitações, tendo em vista que o cidadão leigo recorre com frequência à Ouvidoria-Geral a fim de esclarecer as inúmeras dúvidas surgidas durante a tramitação do feito. Por outro lado, também os profissionais do Direito, com a implantação do Processo Judicial Eletrônico, têm reiteradamente procurado a Ouvidoria-Geral em busca de soluções para suas dificuldades com o novo sistema de peticionamento.

### 3.1 Comparativo de expedientes por tipo de solicitação (2017/2018)

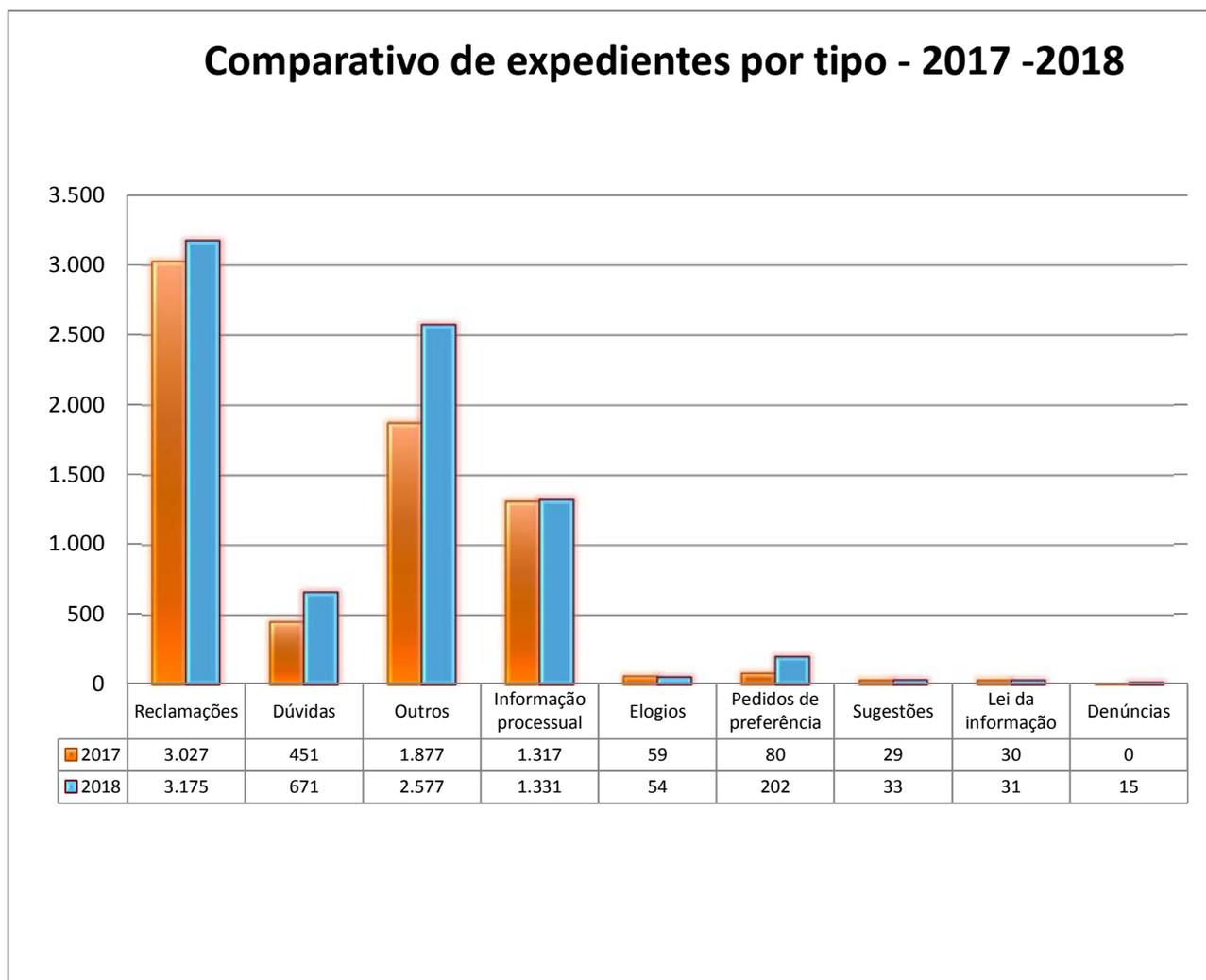
Em 2018, a Ouvidoria-Geral realizou um total de 10.982 atendimentos, dos quais 8.089 foram prestados por meio de formulário eletrônico. Os atendimentos efetuados pela central telefônica totalizaram 1.700, enquanto que 1.093 usuários foram atendidos por meio do *WhatsApp* e 100, pessoalmente.

As solicitações eletrônicas foram subdivididas em Reclamações (3.175), Dúvidas (671), Pedidos de Informação Processual (1.331), Elogios (54), Pedidos de Preferência (202), Sugestões (33), Lei da informação (31) e Outros (2.577).

- QUADRO 2 – TOTAL DE EXPEDIENTES POR TIPO 2017-2018

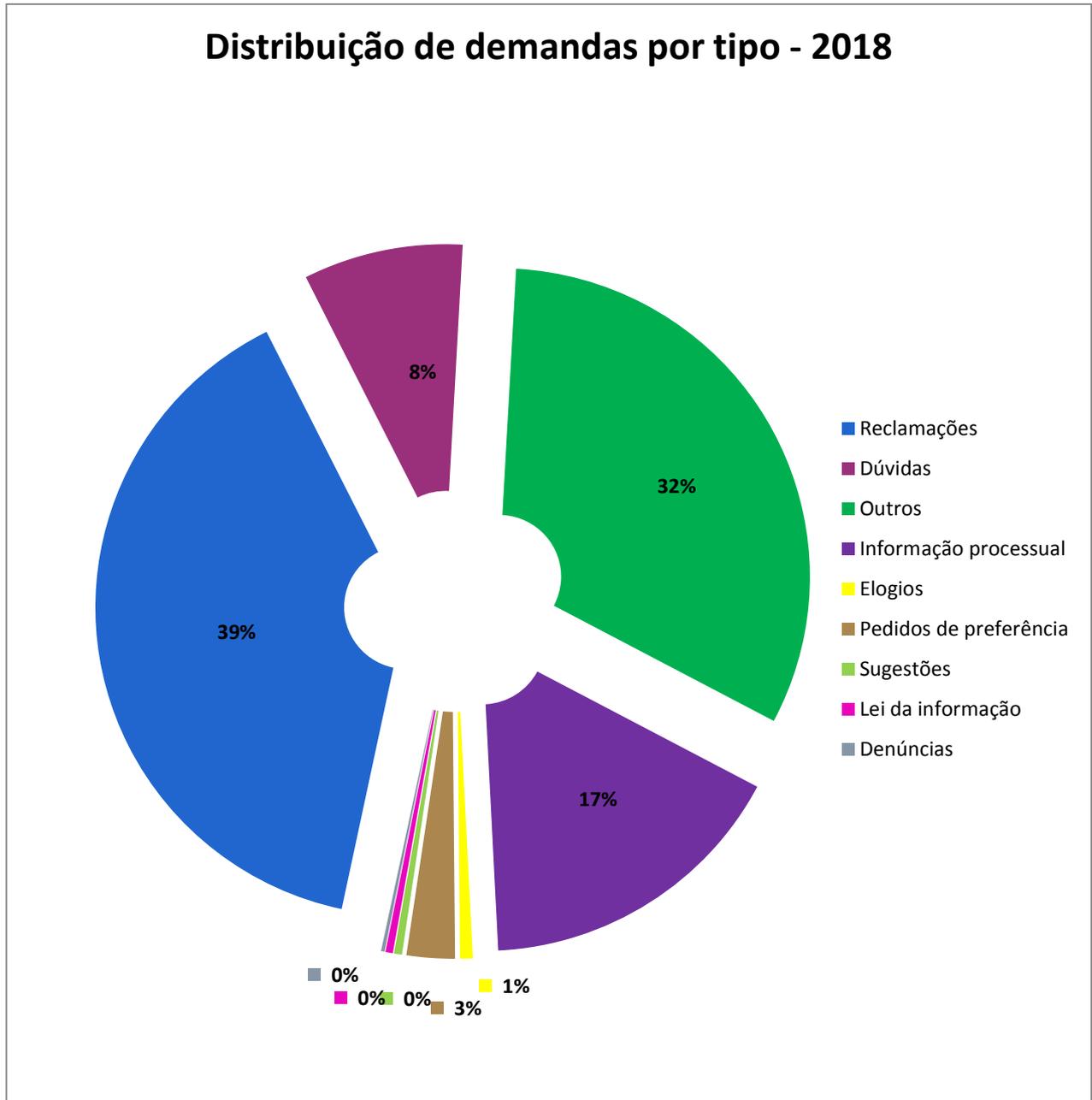
Expedientes	2017	2018
Reclamações	3.027	3.175
Dúvidas	451	671
Outros	1.877	2.577
Informação processual	1.317	1.331
Elogios	59	54
Pedidos de preferência	80	202
Sugestões	29	33
Lei da informação	30	31
Denúncias	-	15
<b>Total</b>	<b>6.870</b>	<b>8.089</b>

○ GRÁFICO 2 – COMPARATIVO DE EXPEDIENTES 2017-2018

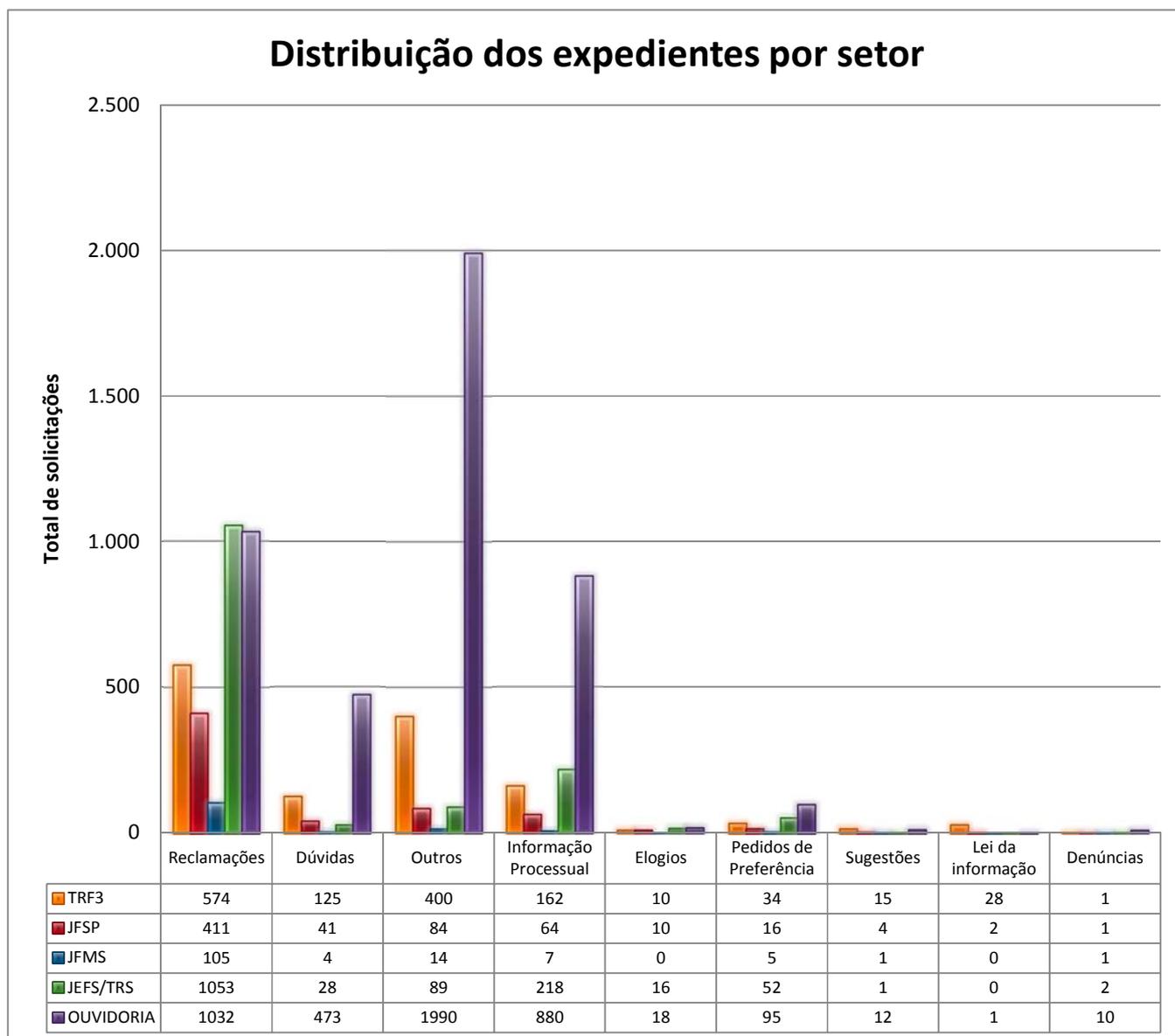


Constata-se que a despeito das reclamações representarem ainda o maior volume de solicitações (39%), as demais formas de manifestação têm assumido lugar de destaque nos atendimentos prestados pela Ouvidoria-Geral, conforme pode-se notar pelos números apresentados no gráfico a seguir.

○ GRÁFICO 3 – DISTRIBUIÇÃO DE EXPEDIENTES POR TIPO



○ GRÁFICO 4 – EXPEDIENTES POR SETOR PROCESSANTE



Pela análise do gráfico acima percebe-se a efetiva atuação da Ouvidoria-Geral, principalmente, nas demandas do tipo “Outros”, os quais englobam assuntos diversos que não se enquadram em nenhuma outra classificação de demandas. Releva destacar, também no que se refere às Reclamações, que a Ouvidoria-Geral, no ano de 2018,

praticamente se igualou aos Juizados Especiais Federais e Turmas Recursais, órgãos que habitualmente recebem o maior volume desse tipo de demanda.

### 3.2 Atendimento às demandas

Segue quadro comparativo de demandas classificadas por tipo, recebidas nos períodos de 2017 e 2018, apontando, ainda, o índice de conclusão em cada ano:

- QUADRO 3 – COMPARATIVO COMPLETO 2017-2018

Tipos de Solicitações	Solicitações Registradas		Concluídas		(%) Atendimento		Aguardando Resposta	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Reclamações	3.027	3.175	2.954	3.152	97,6%	99,3%	73	23
Dúvidas	451	671	450	671	99,8%	100,0%	1	0
Outros (outros tribunais, assessoramento jurídico)	1.877	2.577	1.869	2.574	99,6%	99,9%	8	3
Informação Processual	1.317	1.331	1.306	1.327	99,2%	99,7%	11	4
Elogios	59	54	59	54	100%	100%	0	0
Pedidos de Preferência	80	202	78	199	97,5%	98,5%	2	3
Sugestões	29	33	29	33	100,0%	100%	0	0
Lei da Informação	30	31	29	31	96,7%	100,0%	1	0
Denúncias	-	15	-	15	-	100,0%	-	0
Atendimento telefônico	<b>822</b>	<b>1.700</b>	<b>822</b>	<b>1.700</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Atendimento pessoal	<b>97</b>	<b>100</b>	<b>97</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Atendimento whatsapp	<b>395</b>	<b>1.093</b>	<b>395</b>	<b>1.093</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>GERAL</b>							
	<b>Solicitações Registradas</b>		<b>Concluídas</b>		<b>(%) Atendimento</b>		<b>Aguardando Resposta</b>	
	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Solicitações SEI	6.870	8.089	6.774	8.056	99%	99,59%	96	33
Solicitações SEI + <b>Atendimentos</b>	<b>8.184</b>	<b>10.982</b>	<b>8.088</b>	<b>10.949</b>	<b>99%</b>	<b>99,7%</b>	<b>96</b>	<b>33</b>

Da análise dos principais dados estatísticos do exercício de 2018, segue a verificação dos resultados obtidos por esta Ouvidoria-Geral no que tange ao índice de atendimento das manifestações recebidas.

Convém ressaltar que a Ouvidoria Geral da 3ª Região, 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 intermediação do 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”, entretanto, não impediu que esta Ouvidoria-Geral atingisse índices extremamente satisfatórios de atendimento e solução das demandas, encerrando o exercício de 2018 com um total de 99,5% de demandas concluídas.

- QUADRO 4 – ÍNDICE DE ATENDIMENTO

	<b>2018</b>	<b>Concluídos</b>	<b>Abertos</b>	<b>Atendimentos</b>
<b>Reclamações</b>	<b>3.175</b>	<b>3.152</b>	<b>23</b>	<b>99,3%</b>
<b>Dúvidas</b>	<b>671</b>	<b>671</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>
<b>Outros</b>	<b>2.577</b>	<b>2.574</b>	<b>3</b>	<b>99,9%</b>
<b>Informação processual</b>	<b>1.331</b>	<b>1.327</b>	<b>4</b>	<b>99,7%</b>
<b>Elogios</b>	<b>54</b>	<b>54</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>
<b>Pedidos de preferência</b>	<b>202</b>	<b>199</b>	<b>3</b>	<b>98,5%</b>
<b>Sugestões</b>	<b>33</b>	<b>33</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>
<b>Lei da Informação</b>	<b>31</b>	<b>31</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>
<b>Denúncias</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>
<b>Total</b>	<b>8.089</b>	<b>8.056</b>	<b>33</b>	<b>99,5%</b>

Com um saldo de apenas 33 solicitações pendentes de conclusão, destas, 25 foram recebidas em dezembro de 2018, ou seja, ainda encontravam-se dentro do prazo para resposta quando da compilação dos dados. Apesar de todos os esforços desta Ouvidoria-Geral no sentido de ver concluídas todas as solicitações, alguns casos ficaram pendentes por demandarem maior tempo de solução por sua complexidade.

Para solução deste residual, são realizados levantamentos mensais com envio de reiteração, além de contatos diretos com os setores com pendências.

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

### 3.2.1 Respostas Diretas da Ouvidoria-Geral

A Ouvidoria-Geral, cada vez mais, busca solucionar as dúvidas, pedidos de informação processual, informações acerca de assuntos não relacionados ao andamento processual, contudo, pertinentes aos serviços colocados à disposição do cidadão pelo Judiciário Federal da Terceira Região, e demais questionamentos passíveis de resposta por meio de consulta ao Sistema de Informação Processual ou com base no repositório de perguntas frequentes já respondidas pelos órgãos e setores competentes por meio de respostas diretas.

O intuito das respostas diretas é o quanto possível desonerar os setores demandados, já sobrecarregados, para que possam se dedicar à entrega da prestação jurisdicional de forma mais ágil e eficiente.

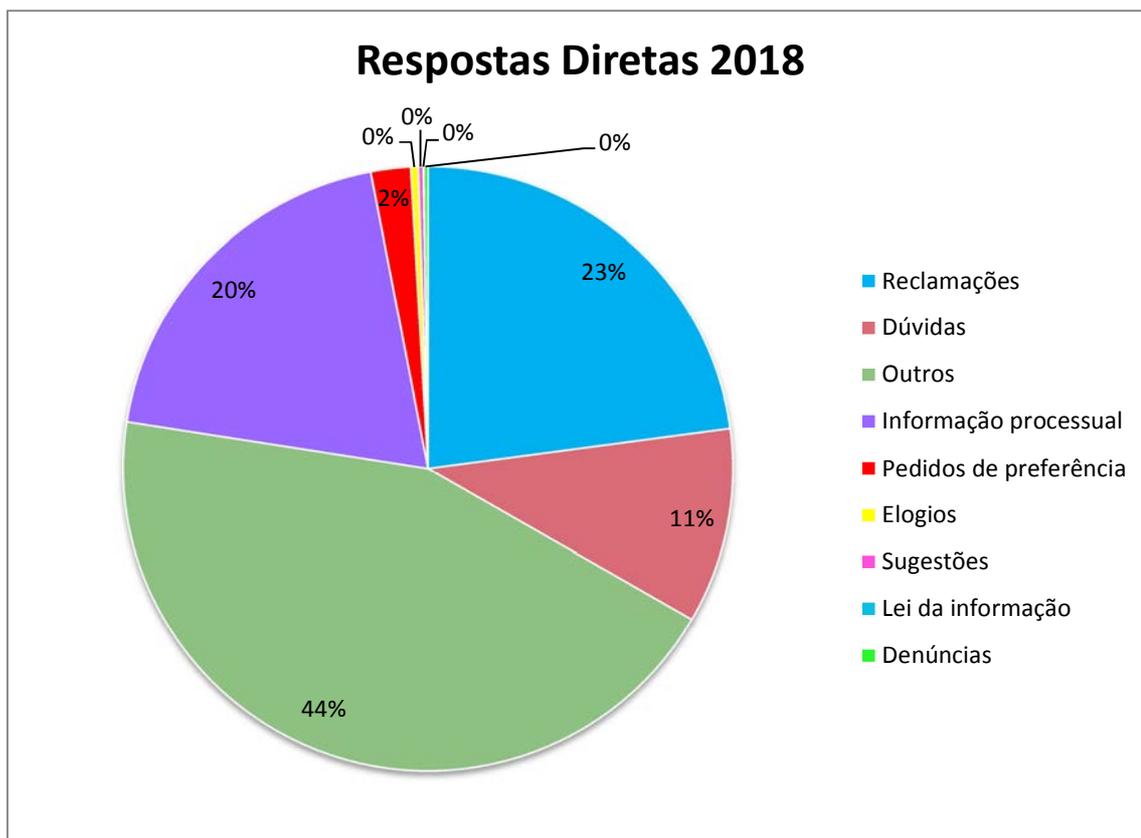
No ano de 2018, foram fornecidas pela Ouvidoria-Geral 4.511 respostas diretas, o que significa um aumento de 30% em comparação ao ano anterior.

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

- QUADRO 5 – RESPOSTAS DIRETAS PELA OUVIDORIA-GERAL

<b>Resposta Direta por categorias</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
<b>Reclamações</b>	<b>884</b>	<b>1.032</b>
<b>Dúvidas</b>	<b>300</b>	<b>473</b>
<b>Outros</b>	<b>1.368</b>	<b>1.990</b>
<b>Informação processual</b>	<b>864</b>	<b>880</b>
<b>Pedidos de preferência</b>	<b>14</b>	<b>95</b>
<b>Elogios</b>	<b>31</b>	<b>18</b>
<b>Sugestões</b>	<b>1</b>	<b>12</b>
<b>Lei da Informação</b>	<b>8</b>	<b>1</b>
<b>Denúncias</b>	<b>-</b>	<b>10</b>
<b>Total</b>	<b>3.470</b>	<b>4.511</b>

○ GRÁFICO 5 – RESPOSTAS DIRETAS 2018



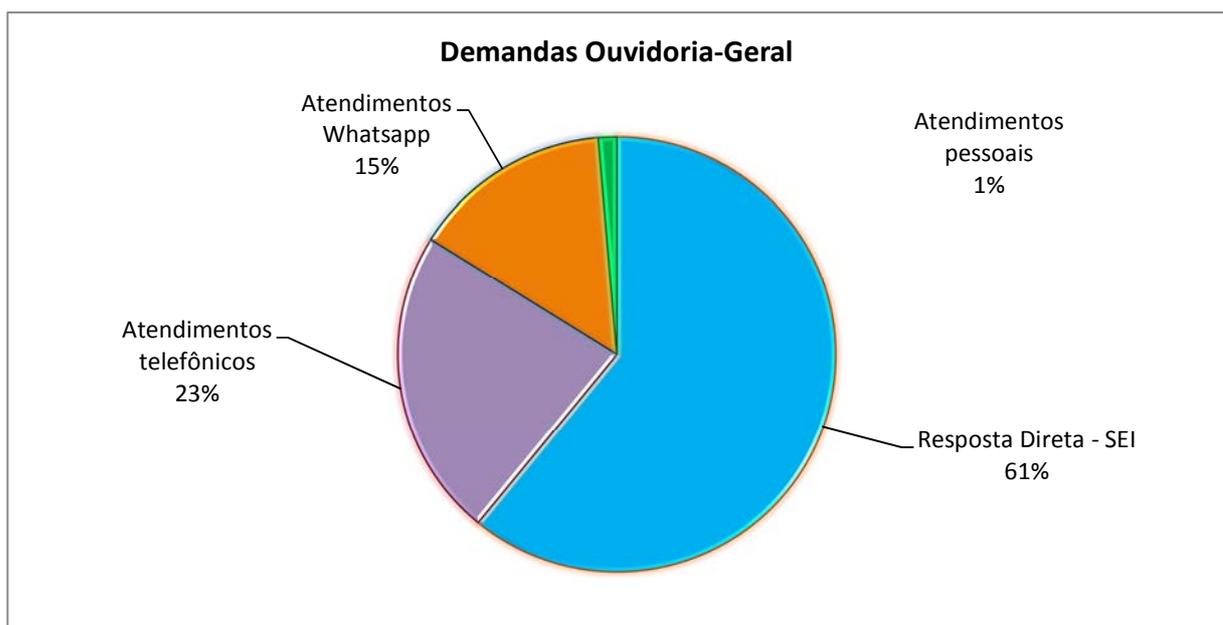
Da mesma forma como ocorrido no ano de 2017, percebe-se que, também em 2018, aumentou o número de questões acerca de assuntos diversos das reclamações de cunho processual, demonstrando que o cidadão não está preocupado apenas com o trâmite de seus feitos, mas tem utilizado este canal para dirimir dúvidas relacionadas à realização de concurso público, aproveitamento de candidatos aprovados em outros órgãos do Poder Judiciário e, também, conforme dito anteriormente, manuseio do Processo Judicial Eletrônico e do peticionamento pelas partes por meio do Sistema de Atermação Online, disponível nos Juizados Especiais Federais para que o demandante não representado por advogado, possa se manifestar nos autos.

- QUADRO 6 – DEMANDAS DA OUVIDORIA-GERAL

<b>Demandas da Ouvidoria-Geral</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Resposta Direta – SEI	<b>3.470</b>	<b>4.511</b>
Atendimentos telefônicos	<b>822</b>	<b>1.700</b>
Atendimentos <i>Whatsapp</i>	<b>395</b>	<b>1.093</b>
Atendimentos pessoais	<b>97</b>	<b>100</b>
<b>Total</b>	<b>4.784</b>	<b>7.404</b>

Além das demandas recebidas eletronicamente, em 2018, a Ouvidoria-Geral também teve um incremento nos atendimentos prestados por outros canais, principalmente na central telefônica e no *Whatsapp*, que se somadas, totalizam um aumento considerável de 1.217 para 2.793, ou seja, mais que o dobro. No caso do *Whatsapp*, a diferença ocorreu devido sua implantação ter se dado já no segundo semestre de 2017; quanto ao atendimento telefônico, notou-se que a implantação do PJe foi um dos principais motivos do aumento nas demandas.

- GRÁFICO 6 – DEMANDAS DA OUVIDORIA-GERAL POR CANAL



Apesar do crescente aumento no atendimento via canais com acesso direto, as demandas recebidas eletronicamente ainda representam o maior volume, com índice de 61%.

### 3.2.2 Reclamações

Dignos de nota são os dados concernentes às reclamações, que revelam uma queda no percentual de demandas acerca deste tipo de manifestação.

As reclamações, que sempre representaram o maior volume de ocorrências registradas pela Ouvidoria-Geral, superando em muito os demais tipos de manifestações em número absoluto e totalizando, até então, o maior percentual de manifestações recebidas, apresentaram um comportamento diverso no ano de 2018. Com apenas 39% das demandas, permaneceram em primeiro lugar, contudo, o número das manifestações classificadas como “Outros”, com 32% do total, ficou bem próximo do índice de reclamações.

- QUADRO 7 – DISTRIBUIÇÃO DE RECLAMAÇÕES - ÓRGÃO/SETOR

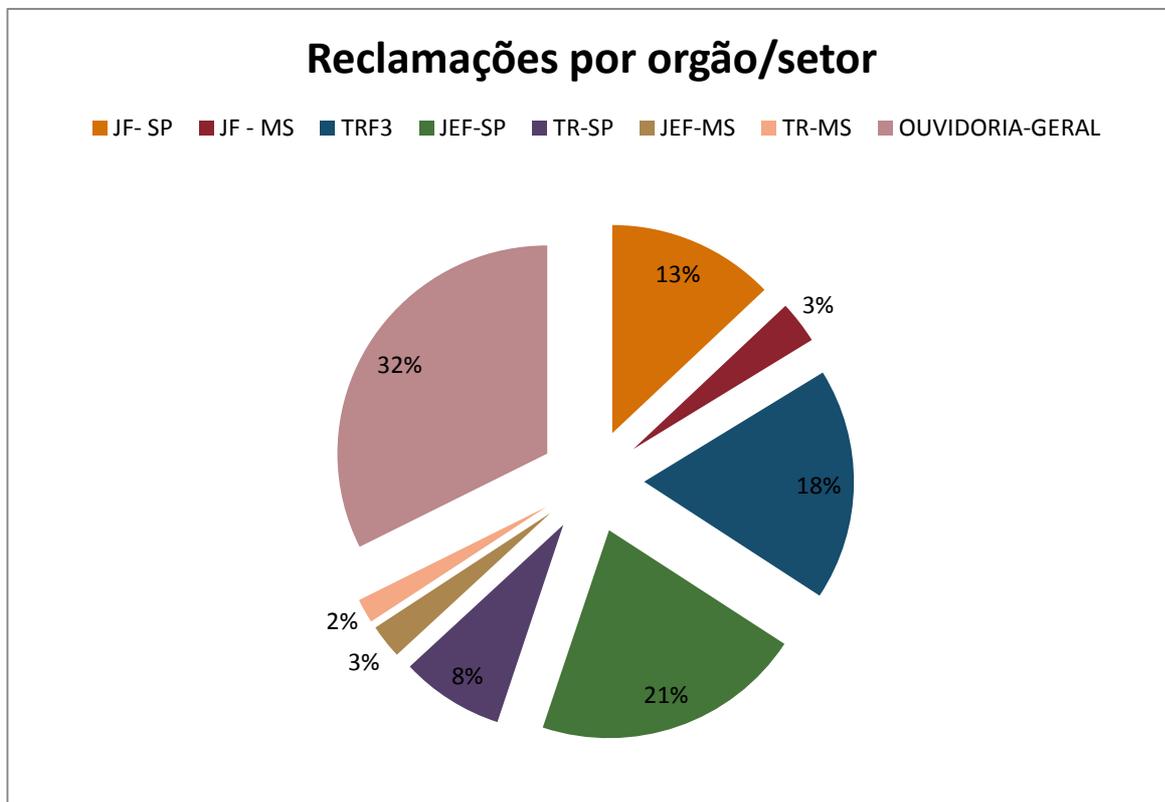
Órgãos/Setor	Processuais	Diversas
JF – SP	362	49
JF – MS	93	12
TRF3	480	94
JEF – SP	602	53
TR – SP	248	6
JEF – MS	80	4
TR – MS	60	0
<b>OUVIDORIA-GERAL</b>	813	219
<b>Total</b>	<b>2.738</b>	<b>437</b>

Entre os tipos de Reclamações, as de cunho processual, tais como; **morosidade no andamento ou no julgamento**, continuam sendo a grande maioria desse tipo de demanda com 86% do total. Os Juizados e Turmas Recursais somados continuam sendo os maiores geradores, respondendo por 34% das reclamações, contudo, nota-se que a

Ouvidoria-Geral respondeu por 32% do total de demandas, praticamente se igualando ao volume de atendimentos, na sequência o TRF3 apresenta um índice de 18%, com redução considerável comparando-se aos 31%, do ano anterior.

No gráfico abaixo apresenta-se a distribuição detalhada com os índices percentuais de cada setor.

o GRÁFICO 7 – ÍNDICE DE RECLAMAÇÕES - ÓRGÃO/SETOR



Apesar do volume de reclamações ainda ser considerável, o empenho na conclusão das demandas tem sido cada vez maior por parte de todos os setores, de 3.175 demandas recebidas, apenas 23 reclamações aguardavam resposta até a compilação dos dados no sistema (vide Quadro 3).

### 3.2.3 Outros

São classificadas como “Outros”, as manifestações que não podem ser triadas em nenhuma outra opção ou extrapolam à competência da Justiça Federal da Terceira Região, bem como fogem às atribuições da Ouvidoria-Geral, impedindo a sua análise.

- QUADRO 8 – OUTROS

<b>Assuntos de “Outros”</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Orientação Jurídica	432	365
Outros Tribunais – Justiça Estadual - Outros Órgãos	19	50
Outros assuntos – Diversos	1.426	2.162
<b>Total</b>	<b>1.877</b>	<b>2.577</b>

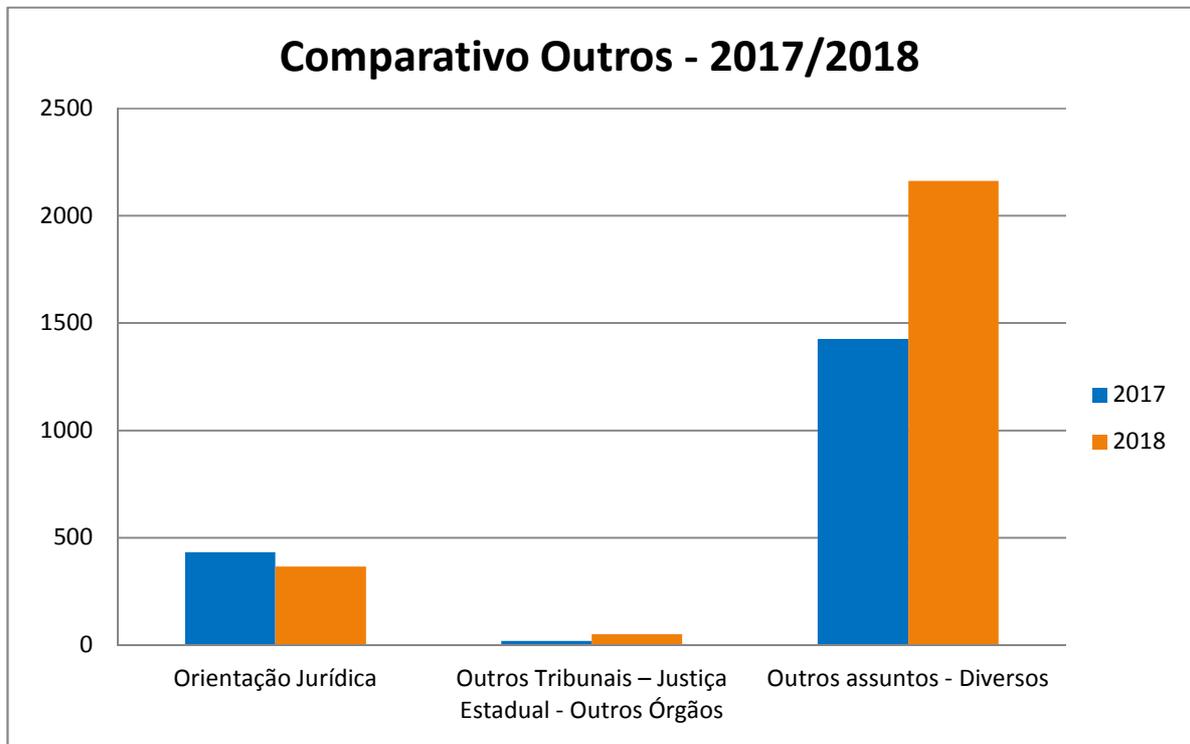
Acerca das solicitações que possuem conteúdo de assessoramento já foi destacado anteriormente.

No que concerne a “Outros Tribunais” e “Outros Órgãos”, são assim classificadas as manifestações que se referem a instituições diversas da Justiça Federal da Terceira Região como, por exemplo, a Justiça Estadual, órgãos públicos como INSS, CEF, Correios, Defensoria Pública e pessoas jurídicas como bancos.

Nestas situações os manifestantes são orientados a buscar orientação de advogado, da Defensoria Pública ou, ainda, encaminhar sua manifestação à Ouvidoria do órgão competente.

Classificados como “Diversos” encontram-se os expedientes residuais, como informações técnicas/administrativas, solicitações com dados insuficientes ou aquelas em que não foi possível identificar o pedido.

o GRÁFICO 8 – COMPARATIVO OUTROS 2017/2018



É notável o crescimento de “Outros assuntos - Diversos” em 2018. Foram 736 demandas a mais que em 2017, atingindo 51% de aumento levando-se em conta o total do ano anterior. Também pode-se considerar a implantação do PJe e o uso do Sis-JEF como maiores fatores geradores deste aumento, pois grande parte das informações alheias ao andamento processual orbita em torno do uso dos sistemas eletrônicos.

Destaque-se, ainda, para questões relacionadas ao pagamento de RPV's e Precatórios, concursos públicos, guias de pagamentos, endereços e telefones.

### 3.2.4 Informação processual

No que concerne aos pedidos de informação processual, observa-se que o número manteve-se estável em 2018 em comparação ao ano anterior.

Merece destaque que o número de expedientes pendentes de resposta dos órgãos e setores demandados caiu neste ano, do total de 1331 pedidos, apenas 3 restaram não respondidos.

Pode-se atribuir esta elevação no número de demandas concluídas ao esforço do Ouvidor-Geral no sentido de enfatizar a necessidade de cooperação de todos os órgãos e unidades organizacionais da instituição a fim de que a Ouvidoria possa desempenhar, de forma satisfatória, sua função de responder ao cidadão com clareza, precisão e presteza, por meio de ofício expedido a todos os Gabinetes e setores do Tribunal, bem como a todas as Subseções Judiciárias de São Paulo e Mato Grosso do Sul.

- **QUADRO 9 – DISTRIBUIÇÃO - INFORMAÇÃO PROCESSUAL**

<b>Órgão/Setor</b>	<b>Informação Processual</b>
TRF3	162
JF/SP	64
JF/MS	7
JEF'S/Turmas Recursais	218
<b>Ouvidoria-Geral</b>	<b>880</b>
<b>Total</b>	<b>1331</b>

### **3.2.5 Dúvidas**

Na esteira das demais manifestações, aquelas classificadas como “Dúvidas” também tiveram um crescimento na demanda superior a 50%, passando de 451 em 2017 para 671, em 2018.

Ressalte-se que todas as dúvidas recebidas no período restaram respondidas, ora diretamente pela Ouvidoria-Geral (resposta direta), ora pelos demais setores demandados.

Deve-se registrar que as dúvidas cujo conteúdo possua cunho de assessoramento jurídico, no mérito, não são atendidas pela Ouvidoria-Geral, que apenas informa a

impossibilidade de prestar este tipo de suporte, com a sugestão de buscar auxílio de um advogado ou da Defensoria Pública da União.

Deve ser registrado, uma vez mais, que o grande número de demandantes que não contam com o auxílio profissional leva a um número considerável de pedido de orientação jurídica, em razão da falta de compreensão das decisões proferidas. Pedidos desta natureza são respondidos exclusivamente por meio de resposta direta da Ouvidoria-Geral.

### 3.2.6 Elogios

Esses expedientes podem ser dirigidos a qualquer órgão, setor ou unidade do Judiciário Federal da Terceira Região ou mesmo a mais de um concomitantemente.

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

Dada sua especificidade, os “Elogios”, para fins de estatística, foram agrupados por Instância ou Setor.

- QUADRO 10 – ELOGIOS POR ÓRGÃO/SETOR

Órgão/Setor	Elogios
TRF3	10
<b>Ouvidoria</b>	<b>18</b>
JF/SP	10
JF/MS	0
JEF's/TR's	16
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>

Quando o Elogio deriva de uma Reclamação ou Dúvida, atesta-se que foi possível reverter uma insatisfação. Já os recebidos por iniciativa direta, são jurisdicionados que **manifestam apenas sua satisfação quanto ao atendimento ou serviço recebido.**

O número de elogios é ainda incipiente, contudo, cada um deles estimula o empenho no contínuo aprimoramento do atendimento ao público e na realização de nosso dever.

### **3.2.7 Sugestões**

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

Da mesma forma ela também pode ser dirigida a qualquer órgão, setor ou unidade ou, ainda, a mais de um ao mesmo tempo.

O tratamento dado a estas manifestações também se assemelha àquele dispensado ao elogio. As sugestões são registradas e encaminhadas aos destinatários para ciência e/ou providências que entenderem cabíveis e um agradecimento é enviado ao autor da sugestão.

### **3.2.8 Pedidos de preferência**

Os “pedidos de preferência”, muito comuns em matéria previdenciária, onde os demandantes são, em sua maioria, idosos, pessoas com deficiência e pessoas com doenças graves, geram um acentuado volume de solicitações.

Este tipo de manifestação saltou de 80, em 2017, para 202, em 2018. Os demandantes destas solicitações são orientados a realizarem este pedido nos próprios autos, em razão da necessidade de análise do Juízo quanto aos motivos alegados. Outra possibilidade no atendimento destas solicitações é o encaminhamento às Varas ou Gabinetes, quando verificada, por meio de consulta ao andamento processual, a prévia existência da anotação de prioridade no processamento.

O índice de atendimento no que diz respeito à solicitação de prioridade no trâmite processual foi de 98,5%, em 2018, o que reafirma o papel da Ouvidoria-Geral de servir como espaço onde a população que faça jus a este benefício - no geral os mais desvalidos - possa buscar socorro para seus anseios e angústias.

### **3.2.9 Lei da Informação**

Solicitações deste tipo são aquelas baseadas no que dispõe a Lei nº 12.527/2011, conhecida como *Lei de Acesso à Informação*. Neste tipo de manifestação o requerente pugna pela obtenção de dados ou documentos oficiais a serem fornecidos por órgãos, setores ou unidades do Poder Público.

Neste caso o requerente deverá utilizar o formulário disponível no portal *Transparência Pública* no endereço eletrônico <http://www.trf3.jus.br/trf3r/index.php?id=2517> ou efetuar sua solicitação via *e-mail* da Ouvidoria-Geral.

### **3.2.10 Denúncias**

Em setembro de 2018, foi adicionado o tipo “Denúncia” dentre as categorias de triagem de demandas. São consideradas denúncias apenas casos que não se refiram a processo funcionais ou sejam fatos administrativos que não envolvam servidores em seus níveis hierárquicos.

O número inexpressivo pode ser considerado devido ao pequeno período de tempo em que foi inserido no rol de opções.

## **4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

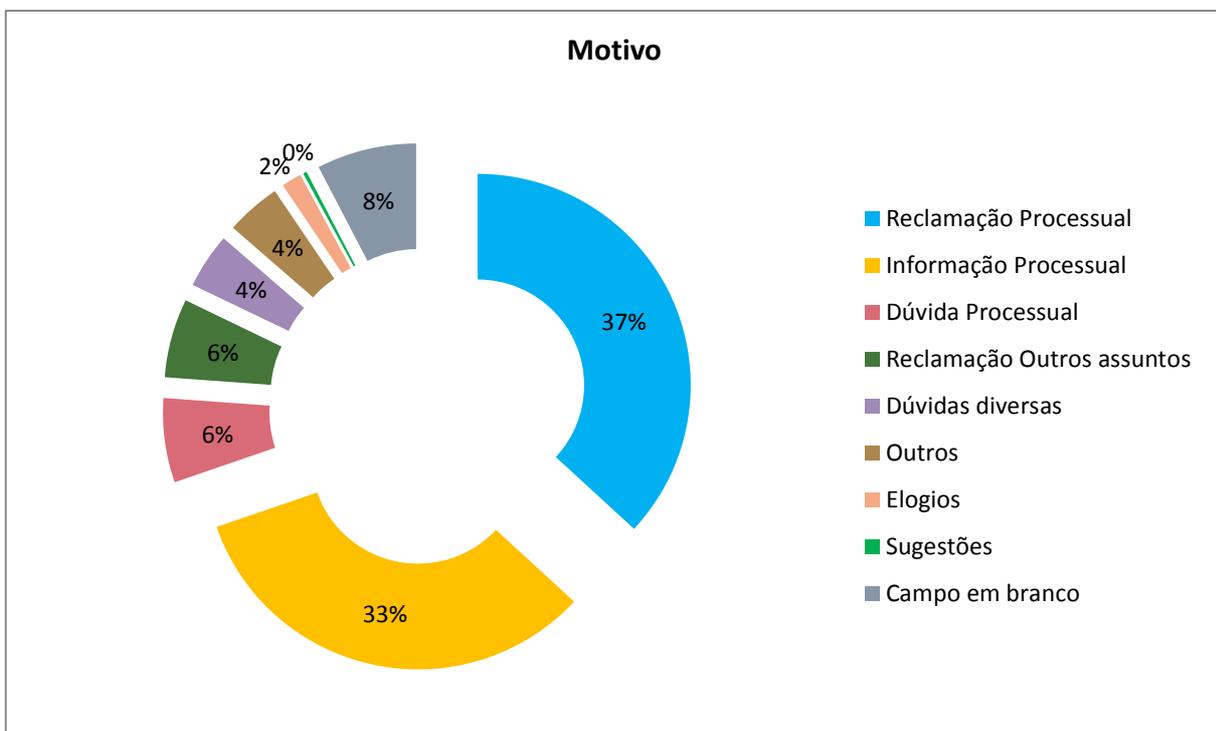
Em 2018, foram contabilizadas 731 opiniões na pesquisa de satisfação da Ouvidoria-Geral, disponível no portal por meio do link <http://web.trf3.jus.br/pesquisa-ouvidoria/entry.jsp?id=1456252660136>, o qual é mencionado em todas as respostas enviadas pela Ouvidoria-Geral. Neste momento os usuários têm a liberdade de relatar suas impressões quanto ao atendimento, nos quesitos: presteza, acessibilidade, cordialidade e precisão, sem necessidade de identificação.

Relacionando-se os motivos do contato por ordem decrescente são obtidos os seguintes dados:

- QUADRO 11 – PESQUISA DE SATISFAÇÃO / MOTIVO

Motivo	Total
Reclamação Processual	263
Informação Processual	234
Dúvida Processual	46
Reclamação Outros assuntos	43
Dúvidas diversas	30
Outros	30
Elogios	11
Sugestões	2
Em branco	54

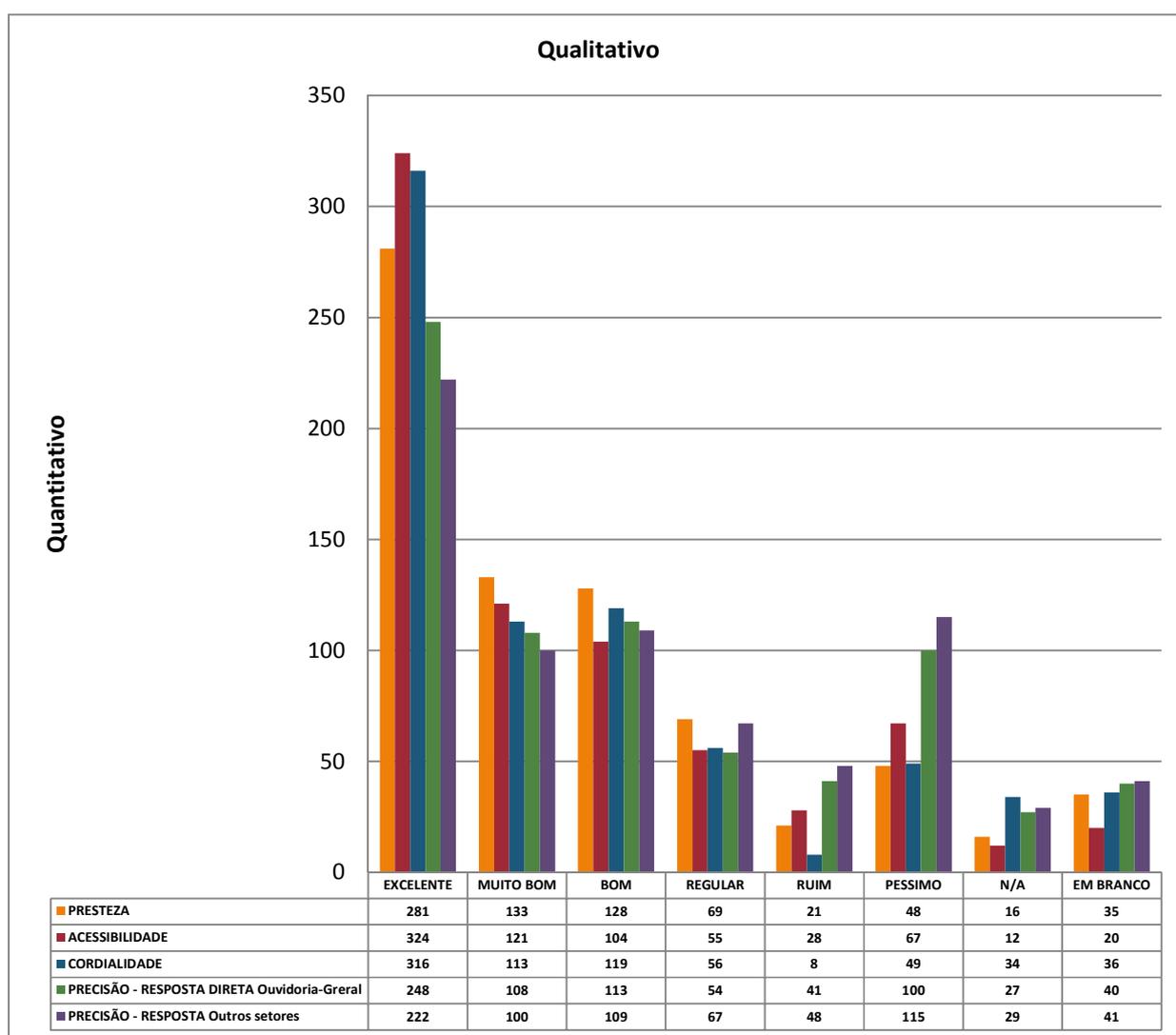
- GRÁFICO 9 – PESQUISA DE SATISFAÇÃO OUVIDORIA-GERAL POR MOTIVO



- QUADRO 12 - CANAL UTILIZADO

Canal	Total
Formulário	409
E-mail	210
Atendimento pessoal	25
Central telefônica	14
Em branco	73

- GRÁFICO 10 - QUANTO À AVALIAÇÃO POR QUESITOS:



Ao verificar o volume de formulários recebidos com notas positivas (Excelente, Muito bom e Bom), nota-se que é razoavelmente superior em todos os quesitos avaliados. Abaixo tem-se a tabela com os percentuais extraídos (não foram considerados os campos em branco):

- QUADRO 13 – RESULTADOS

QUESITOS	AVALIAÇÕES POSITIVAS	REGULAR	AVALIAÇÕES NEGATIVAS
Presteza	542 (80%)	69 (10%)	69 (10%)
Acessibilidade	549 (78%)	55 (10%)	95 (12%)
Cordialidade	548 (83%)	56 (8%)	57 (9%)
Precisão Respostas Ouvidoria-Geral	469 (70%)	54 (9%)	141 (21%)
Precisão Respostas Outros setores	431 (65%)	67 (11%)	163 (24%)

Apesar de ser um número ainda pequeno se comparado ao volume total de atendimentos prestados pela Ouvidoria-Geral, esse recurso serve como termômetro para aferir o quanto é necessário buscar o contínuo aprimoramento nos quesitos com menores notas avaliativas.

Uma das inovações do projeto *TRF3 de Portas Abertas – Para Uma Visão Cidadã*, foi a inclusão de uma pesquisa de opinião para que os participantes pudessem avaliar os seguintes critérios: Estrutura da Justiça Federal na 1ª Instância e no TRF 3ª Região, Atendimento, Qualidade das Explicações, Qualidade das palestras e dos vídeos apresentados, conforme pode-se observar os resultados no quadro abaixo. Ressalte-se, que o início da distribuição deste formulário ocorreu em setembro de 2018, sendo por este motivo os números divergentes do total de alunos recebidos no ano, apresentado no Quadro 1.

- **QUADRO 14 – OPINIÕES VISITAS MONITORADAS**

Como você avaliaria:	RUIM	REGULAR	BOM	MUITO BOM	N/A
<b>Visita à Justiça Federal de 1ª Instância</b>					
Estrutura	0	1	15	29	1
Atendimento	0	0	6	39	1
Qualidade das explicações	0	0	6	39	1
<b>Visita ao TRF3ª Região</b>					
Estrutura	0	1	11	34	0
Atendimento	0	0	8	38	0
Qualidade dos vídeos	0	4	15	25	2
Qualidade da palestra	0	2	2	40	2

Nota-se que a satisfação dos participantes foi extremamente elevada para todos os quesitos, em especial na qualidade das palestras, haja vista terem sido ministradas por magistrados e servidores altamente capacitados e envolvidos com o projeto. Saliente-se, ainda, que a quantidade de respostas não reflete o número de visitantes, uma vez que o preenchimento do formulário é opcional, motivo pelo qual não há equanimidade no número de respostas para cada item.

## 5. TEMPO DE RESPOSTA

O Sistema Eletrônico (SEI), utilizado para o recebimento dos formulários, permite aferir o prazo de duração de uma demanda, desde o momento em que é recebida ou gerada, até sua conclusão, com a providência do setor competente ou a resposta direta pela Ouvidoria-Geral.

Segue abaixo tabela gerada pelo próprio sistema quanto ao tempo médio de respostas.

- QUADRO 15 – TEMPO DE RESPOSTA

<b>Tipo de Demanda</b>	<b>Tempo Médio</b>
Ouvidoria – Denúncia	2d 20h 27m 19s
Ouvidoria - Denúncia - Resposta direta	14h 22m 30s
Ouvidoria - Dúvida - Resposta direta	2d 4h 1m 37s
Ouvidoria - Dúvida (outros assuntos)	1d 17h 35m 19s
Ouvidoria - Lei de Informação	10d 2h 39m 19s
Ouvidoria - Elogio - Resposta direta	4d 17h 36m 48s
Ouvidoria - Elogio de iniciativa do manifestante	1d 6h 20m 53s
Ouvidoria - Elogio derivado de expediente anterior	3d 3h 5m 46s
Ouvidoria - Informação and. proc. - Resposta direta	2d 8h 31m 3s
Ouvidoria - Informação processual	1d 19h 34m 24s
Ouvidoria - Outros - Resposta direta	2d 15h 55m 34s
Ouvidoria - Outros (assessoramento jurídico) - resposta direta	1d 15h 22s
Ouvidoria - Outros assuntos	2d 8h 2m 24s
Ouvidoria - Pedido de preferência - Resposta direta	2d 2h 31m 58s
Ouvidoria - Pedido de preferência / prioridade	2d 10h 18m 51s
Ouvidoria - Processos de outros Tribunais - Resposta direta	1d 12h 6m 46s
Ouvidoria - Reclamação - Resposta direta	2d 1h 2m 32s
Ouvidoria - Reclamação (outros assuntos)	3d 12m 18s
Ouvidoria - Reclamação de andamento processual	2d 5h 26m 2s
Ouvidoria - Reclamação processual - Resposta direta	2d 3h 29m 22s
Ouvidoria – Sugestão	4d 40m 30s
<b>GERAL:</b>	<b>2d 16h 48m</b>

Segundo o artigo 4º da Resolução nº 42, de 26 de julho de 2017, o prazo para resposta direta é de cinco dias, já para as respostas que sejam solicitadas a outros setores o prazo máximo poderá chegar a 30 dias, com possibilidade de prorrogação se devidamente justificado pelo setor demandado.

Diante de um tempo médio menor que 3 dias, salvo casos mais complexos, como os pedidos com base na *Lei de Informação*, ressalta-se o grande esforço desta Ouvidoria-Geral e dos setores demandados para manutenção da presteza no tempo de resposta, com o intuito de não somente cumprir a mencionada Resolução, mas, acima de tudo, atender ao jurisdicionado o mais satisfatoriamente possível, conforme pode ser conferido no quadro 13 dos resultados da pesquisa de satisfação.

## 6. CONCLUSÃO

A Ouvidoria-Geral possui como função precípua promover a valorização da cidadania, oferecendo ao cidadão a oportunidade de aproximação com a administração pública de forma célere, responsiva e ética, ao mesmo tempo que tem o dever de propiciar o controle sobre a atuação estatal e servir como espaço de acolhimento humanizado, no qual o cidadão possa expor os males que lhe afligem quanto ao serviço público prestado e garantir que sua voz seja ouvida com a necessária observância da confidencialidade.

A Ouvidoria-Geral da Justiça Federal da Terceira Região tem desempenhado relevante papel, prestando informações e esclarecimentos de maneira objetiva e célere, desonerando os demais setores, já sobrecarregados, para que possam se dedicar à entrega da prestação jurisdicional de forma mais ágil e eficiente, em razão de ser a Terceira Região a responsável pelo processamento e julgamento de grande parte dos processos de competência federal distribuídos entre as cinco regiões do Brasil.

A despeito dos desafios enfrentados neste ano de 2018, com destaque para o reduzido número de servidores lotados nesta unidade e o incremento no número de usuários que buscam pelos serviços da Ouvidoria-Geral, em razão da facilidade de acesso, notadamente, por conta do *WhatsApp* (canal de comunicação encontrado apenas no Poder Judiciário Federal da Terceira Região) e, por outro lado, à custa da colaboração dos demais órgãos demandados, a Ouvidoria-Geral da Justiça Federal da Terceira Região encerra o ano de 2018 com a certeza do dever cumprido.

A Ouvidoria-Geral, atuando como intermediadora na busca da resolução célere dos conflitos gerados entre os usuários e os diversos órgãos e setores que compõem o Poder Judiciário Federal da Terceira Região, prestando informações e esclarecimentos de maneira célere e objetiva, tem se tornado cada vez mais um instrumento de grande importância na estrutura desta Egrégia Corte.

O ano de 2018 foi caracterizado pela ênfase na busca da agilidade e da efetividade do serviço prestado pela Ouvidoria-Geral. A fim de atingir este objetivo, várias ações foram implementadas.

Como já relatado, inicialmente, o Ouvidor-Geral determinou a expedição de ofício aos Gabinetes e setores deste Tribunal e também às Subseções de São Paulo e

Mato Grosso do Sul, enfatizando a importância da colaboração de todos os setores e unidades organizacionais, no sentido de atender às demandas recebidas dos cidadãos que se socorrem deste órgão procurando dar voz às suas dúvidas e inconformismos.

Neste mesmo passo, a edição da Ordem de Serviço nº 1/2018 normatizou os procedimentos a serem observados nos trabalhos desta Ouvidoria-Geral com o idêntico propósito de imprimir celeridade à entrega de respostas aos usuários.

Vale, ainda, ressaltar a participação do Excelentíssimo Ouvidor-Geral no Encontro Regional do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais – COJUD ocorrido no mês de abril, evento que propicia a troca de experiências e a assimilação das boas práticas utilizadas nas diversas regiões do país.

Profícuo foi o mês de julho, marcado pela entrega do artigo intitulado *Desafios e Limites das Ouvidorias-Gerais, A experiência do Tribunal Regional Federal da Terceira Região*, o qual será parte integrante do Volume II do Livro *Ouvidorias de Justiça, Transparência e Lei de Acesso à Informação*, a ser lançado pelo Ouvidor Emérito do COJUD, Doutor Cláudio Allemand.

O acolhimento do cidadão, qualquer interessado, usuário ou não do Poder Judiciário Federal da Terceira Região, foi outra meta almejada pela atual gestão com a reformulação do projeto *TRF3 de Portas Abertas - Para uma Visão Cidadã*. Assim, o ano de 2018 foi balizado por ações no sentido de aproximar cada vez mais o usuário e o serviço público disponibilizado pelo Judiciário Federal da Terceira Região, quer seja ampliando a possibilidade do cidadão conhecer de perto o funcionamento e o trabalho desempenhado por seus servidores, quer seja facilitando e democratizando o canal de comunicação do público interessado neste conhecimento, por meio da disponibilização do agendamento *online* no endereço eletrônico desta E. Corte.

Por fim, pode-se assegurar que a busca pela excelência no atendimento e no tratamento das demandas recebidas dos cidadãos que necessitam de respostas aos seus anseios e angústias continuará sendo o desafio desta gestão.