

2022

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA-GERAL



JUSTIÇA FEDERAL
Tribunal Regional Federal da 3ª Região

Ouvidor-Geral
Fausto Martin De Sanctis
Desembargador Federal

Assessora da Ouvidoria-Geral
Silvia Senciales Sobreira Machado

Supervisora
Rosimery Velozo Pimentel

Equipe técnica da Ouvidoria-Geral:
Cristiane Soares de Faria
Julia Aneiros Gene
Luciana Campos Pordeus
Miriam Pedroso Galembeck
Silvia Regina Marques Junqueira Gabaldo

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 - 6º andar, CEP 01310-936, São Paulo - SP.
(11) 3012-1841 e (11) 3012-1865

Sumário

APRESENTAÇÃO	2
1. SOBRE A OUVIDORIA-GERAL	3
1.1 Instituição e Estrutura	3
1.2 Objetivo e Funcionamento	5
1.3 Dos procedimentos	7
1.4 Dos canais de acesso ao cidadão	9
1.4.1 Formulário/ <i>E-mail</i> institucional	10
1.4.2 Central Telefônica	10
1.4.3 Cartas e Protocolos	10
1.4.4 Atendimento pessoal	11
1.4.5 Implantação do <i>Chatbot (WhatsApp)</i>	12
1.4.6 Implantação do Balcão Virtual	13
2. DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO ANO DE 2022	13
2.1 Manifestações em face da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (arts. 14 a 17)	15
2.2 Da Ouvidoria Especial	16
2.3 Da Comunicação de Infrações Penais e/ou Administrativas e da Denúncia Anônima (arts. 22 a 24)	17
2.4 Das denúncias de Assédios Moral ou Sexual (arts. 25 a 30)	18
2.5 Das Manifestações quanto à Corrupção Privada (art. 31)	19
2.6 Da Política de Dados Abertos (art. 32 e 33)	19
2.7 Da Criação das Visitas Cultural e Virtual (arts. 34 a 41)	20
2.8 Da Avaliação de serviço do Poder Judiciário Federal da 3ª Região (arts. 42 a 45)	26
2.9 Do IV Encontro de Ouvidores Judiciais	27
2.10 Da Participação do Ouvidor-Geral na reunião do Comitê Nacional PopRuaJud	28
2.11 Do <i>POP RUA JUD SAMPA – Novembro de 2022</i>	29
QUADRO 1 – Dados <i>POP RUA JUD SAMPA</i> - Novembro de 2022	31

GRÁFICO 1 – Faixa etária.....	32
GRÁFICO 2 – Trabalho.....	33
GRÁFICO 3 – Interesse por cursos.....	34
GRÁFICO 4 – Motivo da procura do POP RUA JUD SAMPA - NOVEMBRO DE 2022.....	35
GRÁFICO 5 – Avaliação do atendimento.....	36
3. DADOS ESTATÍSTICOS.....	37
GRÁFICO 6 – Comparativo progressão anual 2008 – 2022.....	37
3.1 Comparativo de expedientes por tipo de solicitação (2021/2022).....	38
QUADRO 2 – Total de expedientes por tipo 2021-2022.....	39
GRÁFICO 7 – Distribuição de expedientes por tipo 2022.....	40
GRÁFICO 8 – Expedientes respondidos por setor processante 2022.....	40
3.2 Atendimento às demandas.....	41
QUADRO 3 – Demandas deferidas por tipo.....	41
QUADRO 4 – Índice de manifestações concluídas.....	42
3.2.1 Respostas Diretas da Ouvidoria-Geral.....	43
QUADRO 5 – Respostas Diretas pela Ouvidoria-Geral por Tipo.....	43
GRÁFICO 9 – Respostas Diretas por Tipo de Manifestação - 2022.....	44
QUADRO 6 – Demandas da Ouvidoria-Geral por Canal.....	44
GRÁFICO 10 – Demandas da Ouvidoria-Geral por Canal 2022.....	45
3.2.2 Reclamações.....	46
GRÁFICO 11 – Distribuição das Reclamações.....	46
QUADRO 7 – Distribuição de Reclamações - Órgão/Setor.....	47
GRÁFICO 12 – Índice de Reclamações - Órgão/Setor.....	47
3.2.3 Informações.....	48
GRÁFICO 13 – Informações por Órgão/Setor.....	48
3.2.4 Consultas.....	49
3.2.5 Elogios.....	50
QUADRO 8 – Elogios por Órgão/Setor.....	50
3.2.6 Sugestões.....	51
3.2.7 Denúncias.....	51
4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	51
QUADRO 9 – Motivo do contato.....	52
GRÁFICO 14 – Distribuição dos motivos do contato.....	52
QUADRO 10 - Canal utilizado.....	53
QUADRO 11 – Resultados da pesquisa de satisfação do Poder Judiciário Federal da Terceira Região.....	53
5. TEMPO DE RESPOSTA.....	54
6. CONCLUSÃO.....	55

APRESENTAÇÃO

As Ouvidorias Judiciais têm a atribuição precípua de possibilitar a participação do cidadão, como sujeito de direitos, no funcionamento das instituições que compõem o Poder Judiciário ou que a ele estão relacionadas.

Como instrumento de mediação entre a população e os órgãos do Poder Judiciário, as Ouvidorias Judiciais têm o dever de manter um vínculo harmonioso, sensível, confiável, agregador, imparcial e com foco no coletivo.

O Poder Judiciário da Terceira Região é responsável pelo processamento e julgamento de grande parte dos processos de competência federal distribuídos entre as seis regiões do Brasil, assim, face ao exacerbado volume de feitos em trâmite, faz-se necessária a adequação da Ouvidoria-Geral às exigências dos usuários e à utilização da tecnologia a fim de disponibilizar um serviço ágil, eficiente e seguro aos cidadãos.

O presente relatório tem como objetivo, além de apresentar informações relacionadas à estrutura e ao funcionamento da Ouvidoria-Geral da Justiça Federal da Terceira Região, também identificar as atividades desenvolvidas no ano de 2022, apontar as inovações no que diz respeito ao atendimento, procedimentos e alternativas para aproximação do cidadão com o Poder Judiciário Federal da Terceira Região e expor os resultados obtidos, por meio de dados estatísticos.

1. SOBRE A OUVIDORIA-GERAL

1.1 Instituição e Estrutura

As Ouvidorias Públicas ganharam destaque a partir da modernização e democratização do Estado brasileiro e cumprem papel relevante no exercício da cidadania.

A criação das Ouvidorias Públicas permitiu ao usuário a obtenção de informações nos órgãos públicos e o exercício da cidadania, direito fundamental insculpido no artigo 5º, inciso XIV, da Constituição Federal de 1988.

Nota-se o fortalecimento do processo participativo da sociedade e um incremento no princípio da transparência com a criação de canais diretos do usuário com as instituições públicas.

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.¹

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*).

Outros diplomas legais corroboraram o relevante papel exercido pelas Ouvidorias, dentre eles, a Lei nº 12.527, de 18.11.2011 (Lei de Acesso à Informação), que regulamenta o acesso a informações previstas no inciso XXXIII do artigo 5º, no inciso II do § 3º do artigo 37 e no § 2º do artigo

¹ Disponível em: <https://revistacontrole.tce.ce.gov.br/index.php/RCDA/article/view/117>. Acesso em 14.12.2022.

216 da Constituição Federal, e a Lei nº 13.460, de 26.06.2017, que dispõe sobre a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

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.09.2008, posteriormente alterada pelas Resoluções nº 226, de 05.04.2010, e Resoluções nº 503, de 31.03.2015, nº 42, de 26.07.2017, nº 106, de 24.06.2020 e, por último, pela Resolução nº 154, de 13.07.2022, alterada pela Resolução nº 160, de 22.11.2022, todas do Conselho de Administração do TRF3, que disciplinam e delimitam as atribuições da Ouvidoria-Geral.

De acordo com a Resolução nº 154/2022, a Ouvidoria-Geral da Justiça Federal da Terceira Região é órgão autônomo, integrante da Alta Administração e essencial à administração da Justiça e tem por missão 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, viabilizar o exercício dos direitos da cidadania, atuar na defesa da ética, da transparência e eficiência da prestação do serviço público, bem como atender a outras demandas internas.

O referido ato normativo estabelece ainda que o(a) Ouvidor(a)-Geral e seu(sua) substituto(a) serão eleitos(as) pelo Órgão Especial do Tribunal Regional Federal da Terceira Região, dentre seus Desembargadores(as) Federais em atividade, para mandato de 2 (dois) anos, permitida a reeleição.

Em março de 2022, o Excelentíssimo Desembargador Federal Fausto Martin De Sanctis, que conduziu a Ouvidoria-Geral no período de 2018 a 2020, assumiu, pela segunda vez, o cargo de Ouvidor-Geral para o biênio 2022-2024.

A Ouvidoria-Geral da Justiça Federal da Terceira Região, cujo horário de funcionamento é de segunda à sexta-feira, das 9h às 19h, e de atendimento ao público externo, das 12h às 19h, está situada em São Paulo, Capital, na Avenida Paulista, nº 1842, Torre Sul, 6º andar.

O quadro de servidores da Ouvidoria-Geral é composto por 2 (dois) Analistas Judiciário e 4 (quatro) Técnicos Judiciário. Todavia, a lotação atual é de 3 (três) Analistas Judiciário, 3 (três) Técnicos Judiciário, e uma analista judiciária removida, que se encontra prestando serviços nesta Unidade, resultando em um total de 7 (sete) servidores, incluída a função de assessoria.

1.2 Objetivo e Funcionamento

Em atendimento à Resolução nº 432, de 27.10.2021, do Conselho Nacional de Justiça, que dispõe sobre as atribuições, a organização e o funcionamento das Ouvidorias dos tribunais, o Conselho de Administração do Tribunal Regional Federal da Terceira Região editou a Resolução CATRF3R 154/2022, com as alterações da Resolução CATRF3R 160/2022. De acordo com o seu artigo 3º, são atribuições da Ouvidoria-Geral, dentre outras que forem compatíveis com a sua finalidade:

I – funcionar como espaço de participação social, colaborando com a efetivação do Estado Democrático de Direito;

II – viabilizar o exercício dos direitos de cidadania e fomentar a participação social, auxiliando na transparência institucional e na promoção da qualidade do serviço público, podendo, para tanto, permitir o conhecimento dos trabalhos da Justiça Federal da 3ª Região, mediante visitação presencial ou online;

III – promover a efetividade dos direitos humanos ao ouvir, reconhecer e qualificar as manifestações apresentadas pelos cidadãos;

IV – atuar na defesa da ética, da transparência e da eficiência na prestação do serviço público;

V – estimular a conscientização dos usuários sobre o direito de receber um serviço público de qualidade e atuar na busca de soluções para os problemas apresentados;

VI – propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário;

VII – promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e os órgãos da Justiça Federal da 3ª Região, atuando no sentido de construir soluções pacíficas;

VIII – receber e tratar reclamações acerca de deficiências na prestação dos serviços, abusos e erros cometidos por servidores(as), magistrados(as), colaboradores(as) e/ou terceiros, denúncias, críticas, consultas, sugestões e elogios sobre as atividades da Justiça Federal da 3ª Região e encaminhá-los aos setores competentes;

IX – diligenciar junto aos setores administrativos competentes para obtenção de informações e esclarecimentos, informando ao interessado, se o caso;

X – promover a interação com os demais órgãos do Tribunal visando ao atendimento das demandas recebidas e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados, com base nas informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios;

XI – disponibilizar na página do Tribunal da rede mundial de computadores os dados estatísticos mensais referentes às manifestações recebidas, às providências adotadas e aos resultados alcançados pela Ouvidoria-Geral;

XII – aferir a satisfação dos(as) usuários(as) com os serviços prestados pela Ouvidoria-Geral;

XIII – encaminhar anualmente à Presidência do Tribunal relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria;

XIV – desempenhar o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) junto à Justiça Federal da 3ª Região, previsto na Lei nº 12.527/2011, em observância às disposições da Lei nº 13.709/2018.

A Resolução CATRF3R 154/2022, a exemplo da normativa anterior, dispôs acerca da proibição do recebimento pela Ouvidoria-Geral de consultas, informações, sugestões, reclamações, denúncias ou elogios que não sejam referentes aos serviços afetos à Justiça Federal da Terceira Região.

Na esteira da Instrução Normativa OUVI nº 4979401, de 01.08.2019, a Resolução CATRF3R 154/2022, alterada pela Resolução CATRF3R 160/2022, autorizou, em seu artigo 7º, o recebimento de manifestações que contenham notícias de fatos que constituam crimes ou infração administrativa, desde que relacionadas aos serviços da Justiça Federal da Terceira Região, as quais deverão ser comunicadas ao(à) autor(a) da suposta infração, facultando o envio de esclarecimentos no prazo de cinco dias úteis, após os quais o Ouvidor-Geral decidirá sobre o encaminhamento aos órgãos públicos, externos ou internos, competentes para a devida apuração, sendo o(a) interessado(a) informado(a) sobre as providências adotadas.

O Ouvidor-Geral, observando os normativos constitucionais e infralegais, bem ainda estudos e debates para conferir tratamento adequado às manifestações dos agentes públicos e/ou dos usuários do serviço público federal da Terceira Região, editou a Instrução Normativa OUVI nº 01, de 20.07.2022, atual Portaria OUVI nº 02, de 29.11.2022.

A ampla e inovadora Portaria, dentre outras iniciativas:

1. Revogou todos os atos anteriores, com reafirmação da autonomia da Ouvidoria-Geral da Terceira Região, sua feição essencial à administração da Justiça, o pertencimento desta à “alta” administração do Tribunal, o dever de bem esclarecer o usuário do serviço público, evitando-se a disseminação de notícias falsas ou *fake news*, e a necessidade de estrutura, corpo de funcionários, capacitação correspondentes, bem como gratificações necessárias ao pleno exercício de suas atribuições;
2. Pontuou o dever de o setor responsável do Tribunal promover a segurança cibernética necessária para tutela e proteção de dados da Ouvidoria-Geral.
3. Teceu considerações quanto à forma de atuação das unidades administrativas do Serviço Público Federal da Terceira Região em face da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD;

4. A critério do órgão correcional competente, considerou a possibilidade de mediação e/ou de conciliação entre o ofendido e o autor do fato em se tratando de assédio moral;
5. Tratou do recebimento de denúncias anônimas de infrações penais ou administrativas, notadamente os assédios moral e sexual, com possibilidade de recebimento de informações sobre corrupção privada e a criação de um canal de comunicação aos Informantes do Bem (*Whistleblower*);
6. Inovou com o atendimento presencial no térreo da sede do TRF3 (na Avenida Paulista nº 1842, São Paulo - SP), a pedido, para além de andar determinado, visando ao atendimento de pessoas com deficiência visual ou com mobilidade reduzida;
7. Criou a *Ouvidoria Especial*, cuidando de vítimas de discriminação racial, mulheres, diversidade (LGBTQIAPN+) e vulneráveis (pessoas em situação de rua, imigrantes, migrantes, refugiados, pessoas com deficiência, povos indígenas ou outras populações tradicionais), havendo possibilidade de o manifestante solicitar atendimento por pessoa de igual gênero;
8. Estabeleceu a *Política de Dados Abertos* e a necessidade da *Escuta Ativa*, que pode ser definida como uma maneira de tornar os diálogos mais eficientes. Com base na plena dedicação para ouvir e compreender o que o outro tem a dizer, permitindo que o ouvinte absorva, de fato, o conteúdo da fala do interlocutor;
9. Aperfeiçoou o *TRF3 de Portas Abertas: Para uma Visão Cidadã*, com a criação de visitas virtuais e de visitas presenciais nas modalidades culturais, de um lado, e acadêmicas, históricas e jornalísticas, de outro.

1.3 Dos procedimentos

A Portaria OUVI nº 02, de 29.11.2022, estabeleceu os procedimentos a serem observados por este Órgão.

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

Art. 6º *As mensagens deverão ser previamente submetidas à seguinte triagem e classificação:*

I – Consultas;

II – Informações;

III – Sugestões;

IV – Reclamações;

V – Denúncias;

VI – Elogios.

Após a triagem das mensagens, dois procedimentos podem ser adotados, o encaminhamento por meio do Sistema Eletrônico de Informação – SEI aos setores competentes com solicitação de esclarecimento e/ou adoção de providências ou a elaboração de resposta pela Ouvidoria-Geral, após levantamento de informações. Note-se que a Ouvidoria-Geral adota, preferencialmente, a segunda possibilidade – resposta direta ao usuário, a fim de desobrigar os setores/Juízos a despendar tempo para elaboração das respostas.

Antes de se proceder à conclusão e arquivamento do expediente, a resposta da Ouvidoria-Geral ou aquela recebida do setor demandado é encaminhada ao solicitante.

O prazo para envio da resposta ao usuário é de 30 (trinta) dias da data do registro da manifestação, ainda que sobre eventual necessidade de dilação do prazo, prorrogável uma única vez (art. 9º, Portaria OUVI nº 02/2022). A partir de 15 (quinze) dias do encaminhamento do expediente SEI, não havendo resposta do setor demandado ou sendo incompleta, é dever da Ouvidoria-Geral reiterar a solicitação de informação. Após a reiteração, caso persista a ausência de informações, deverá ser encaminhado ofício assinado pelo Ouvidor-Geral ou eventual substituto ao titular do órgão/Juízo.

Vale lembrar que, em atenção ao artigo 12 da Portaria OUVI nº 02/2022, as manifestações de cunho funcional por parte dos agentes públicos, isto é, que não digam respeito à prestação do serviço jurisdicional e administrativos ao cidadão, não serão processadas pela Ouvidoria-Geral e deverão ser encaminhadas aos órgãos correccionais competentes ou à Secretaria de Administração para as providências junto aos terceirizados.

A exemplo de anos anteriores, no que diz respeito ao número de solicitações, a grande maioria é recebida por meio do formulário eletrônico, disponível na página da Ouvidoria-Geral (<https://www.trf3.jus.br/ouvidoria-geral>). Em seguida encontram-se os atendimentos por meio da central telefônica (11) 3012-1583 e pelo balcão virtual, modalidade de atendimento implementada no ano de 2022, e que será abordada mais adiante. É de se ressaltar que o recebimento de mensagens por meio do formulário eletrônico gera um expediente administrativo no Sistema Eletrônico de Informação – SEI, facilitando a coleta de dados para fins estatísticos.

No caso de atendimento via *WhatsApp (Chatbot)* ou por meio do balcão virtual, não sendo possível a resolução da demanda, o usuário será orientado a encaminhar a manifestação por meio do formulário eletrônico. No caso de utilização da central telefônica, o demandante será direcionado a utilizar o formulário eletrônico ou *e-mail*, podendo receber auxílio do atendente para o preenchimento em caso de dificuldade.

1.4 Dos canais de acesso ao cidadão

Antes de iniciar os comentários a respeito dos canais de acesso à Ouvidoria-Geral da Justiça Federal da Terceira Região, vale destacar que a Portaria OUVI nº 02/2022 criou duas novas formas de atendimento ao usuário, a saber: o Balcão Virtual e o *Chatbot*, adequando-se, dessa forma, ao disposto no artigo 7º, parágrafo 4º, da Resolução nº 432/2021, do Conselho Nacional de Justiça: *A Ouvidoria poderá utilizar quaisquer aplicativos ou ferramentas tecnológicas que se mostrem adequadas ao serviço, devendo priorizar o Balcão Virtual, previsto na Resolução CNJ nº 372/2021.*

A Ouvidoria-Geral da Justiça Federal da Terceira Região disponibiliza o atendimento por meio de:

I – Atendimento presencial na Avenida Paulista nº 1842, em andar definido, salvo no caso de pessoas com deficiência visual ou com mobilidade reduzida, as quais serão atendidas, a pedido, no térreo;

II – Correspondência física ou eletrônica;

III – Central Telefônica (11) 3012-1583;

IV – WhatsApp (Chatbot);

V – Formulário eletrônico disponível no endereço eletrônico do Tribunal Regional Federal da 3ª Região;

VI – Balcão Virtual.

1.4.1 Formulário/*E-mail* institucional

O formulário de atendimento da Ouvidoria-Geral, disponível na Internet no sítio eletrônico <https://web.trf3.jus.br/sistemasweb/Conta-toOuvidoria>, permite o envio de mensagem que automaticamente gera um expediente administrativo. Este canal de acesso pode ser utilizado para manifestações em geral, incluindo aquelas exclusivamente referentes à Lei nº 12.527/2011, 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 ser atendido diretamente por um servidor dentro do horário de expediente. Utilizando este canal de comunicação, o usuário poderá solicitar atendimento direto por um dos servidores no horário de atendimento ao público do Tribunal – caso em que a ligação é redirecionada às estações de trabalho da Ouvidoria-Geral, restando o diálogo gravado em sistema próprio.

A partir da edição da Portaria OUVI nº 02/2022 não é mais possível que o usuário deixe mensagem na caixa postal. Ele será informado sobre a impossibilidade de atendimento imediato e será solicitado que retorne sua ligação em outro momento. Esta medida foi adotada considerando que aproximadamente 90% das mensagens recebidas por esse meio não continham dados suficientes para processamento da demanda ou já haviam sido atendidas por outro canal.

1.4.3 Cartas e Protocolos

Dada 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 Atendimento pessoal

O atendimento pessoal é realizado na Avenida Paulista, 1842, Torre Sul, 6º andar, Quadrante 2, São Paulo – Capital, no horário das 12h às 19h.

A Portaria OUVI nº 02/2022 permite que, mediante solicitação, pessoas com deficiência visual ou com mobilidade reduzida possam ter o atendimento no piso térreo (artigo 5º, inciso I).

Esta forma de atendimento visou o acolhimento do usuário que, muitas vezes, se encontra em situação de fragilidade e desesperança e procura um atendimento humanizado, a fim de apaziguar sua angústia em relação à almejada prestação jurisdicional.

Este canal de atendimento pode resultar no imediato auxílio ao usuário, com registro da visita 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.

A fim de dar efetividade à prerrogativa das pessoas com deficiência visual ou com mobilidade reduzida receberem atendimento no piso térreo, o Ouvidor-Geral, por meio do expediente SEI nº 0030965-26.2022.4.03.8000, solicitou à Presidência do Tribunal a criação de espaço simples e individualizado, com mesa, cadeira e sinalização. Em consulta ao referido expediente verifica-se que estão sendo tomadas as providências necessárias para instalação do ponto de atendimento para pessoas portadoras de deficiência visual ou com mobilidade reduzida no piso térreo ao lado das cabines de identificação, com expectativa de disponibilização no início de 2023.

Cabe ressaltar que a criação de um espaço da Ouvidoria-Geral no andar térreo é uma forma de atendimento ao disposto na Resolução CNJ nº 432/2021 que assim preceitua:

Art. 7º Os tribunais instituirão uma diversidade de canais de atendimento, devendo dispor, ao menos, de:

(...):

§ 1º – A Ouvidoria será localizada preferencialmente no andar térreo e deve ser sinalizada, por meio de placas e informações adequadas.

§ 2º - Os canais de atendimento devem observar condições de acessibilidade ao usuário com deficiência ou mobilidade reduzida.

1.4.5 Implantação do *Chatbot (WhatsApp)*

O *Chatbot*, sendo um programa de computador que tenta simular um ser humano na conversação com as pessoas, tem por objetivo responder às perguntas de tal forma que os usuários tenham a impressão de estar conversando com outra pessoa e não com um programa de computador.² Foi idealizado para utilização de uma linguagem menos formal, de fácil entendimento pelo usuário, precipuamente aquele não representado por profissional ou pela Defensoria Pública e que necessita acompanhar e compreender as determinações e decisões proferidas no processo.

A partir de agosto de 2022, o *Chatbot* desta Ouvidoria-Geral, integrado ao aplicativo de mensagem *WhatsApp*, foi disponibilizado ao público 24 horas por dia ininterruptamente pelo nº (11) 99901-6984.

Por meio do assistente virtual e, de acordo com a classificação escolhida para sua manifestação, o usuário receberá respostas automáticas extraídas de um banco de dados elaborado com base nos temas mais recorrentes acerca dos serviços prestados pelo Poder Judiciário da Terceira Região.

² Disponível em: <https://pt.wikipedia.org/wiki/Chatterbot>. Acesso em 10.11.2022.

O grande benefício esperado com a implantação do *Chatbot* é ao mesmo tempo a ampliação da capacidade de atendimento aos usuários e a liberação de um servidor, antes dedicado ao atendimento por meio do *WhatsApp* tradicional, muitas vezes utilizado de forma recorrente e inapropriada, gerando expedientes duplos e em série, dificultando o controle de acesso por parte dos operadores.

1.4.6 Implantação do Balcão Virtual

O Balcão Virtual na Ouvidoria-Geral foi implantado em janeiro de 2022 de forma experimental e, definitivamente, a partir de março de 2022 com ampla divulgação nos portais da Justiça Federal da Terceira Região. Trata-se de uma plataforma de videoconferência e tem o objetivo de disponibilizar ao usuário um canal de atendimento mais célere e eficiente. Sua implantação na Justiça Federal da Terceira Região ocorreu por meio da Resolução PRES nº 407, de 29.03.2021, e atende ao disposto na Resolução CNJ nº 372, de 12.02.2021.

No Balcão Virtual o atendimento é realizado pela plataforma *Teams* por meio do link <https://www.trf3.jus.br/balcao-virtual> ou pelo ícone disponível nas páginas iniciais do Tribunal e da Justiça Federal de São Paulo e de Mato Grosso do Sul no horário de atendimento ao público, das 12h às 19h.

Por esse canal de atendimento o usuário pode ter acesso direto e imediato aos servidores da Ouvidoria-Geral e, dessa forma, interagir com o atendente. Em caso de acesso simultâneo por mais de um usuário, o atendimento ocorrerá pela ordem de acesso à ferramenta. Os demais usuários deverão aguardar a disponibilidade do servidor em uma das salas de espera.

Nesse caso, o servidor registrará em arquivo próprio, o tipo de manifestação e a descrição da solicitação.

2. DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO ANO DE 2022

Antes de iniciar o relato das atividades desenvolvidas no ano de 2022, vale lembrar a cronologia dos atos normativos expedidos desde a edição da Resolução CNJ nº 432/2021, que regulamentou as atribuições, a organização e o funcionamento das Ouvidorias do Poder Judiciário e da

Ouvidoria Nacional de Justiça e concedeu o prazo de 90 (noventa) dias para que os tribunais se adequassem aos parâmetros estabelecidos no referido ato normativo (art. 20).

Em cumprimento ao determinado na novel resolução, em novembro de 2021, a então Presidência deste Tribunal encaminhou à Ouvidoria-Geral o expediente SEI 0314571-02.2021.4.03.8000 para ciência e providências acerca da elaboração de ato normativo a respeito da Ouvidoria-Geral do Poder Judiciário Federal da Terceira Região.

Após sua posse, em 10.03.2022, o Ouvidor-Geral, Desembargador Federal Fausto De Sanctis, revisou e modificou a minuta anteriormente elaborada pelo então Ouvidor-Geral em cumprimento ao Despacho GABPRES nº 8202234 contido no expediente SEI acima mencionado, e, a partir dela, foram expedidas as Resoluções CATRF3R nº 154/2022 e CATRF3R nº 160/2022.

Em seguida, foi editada pelo Ouvidor-Geral a Instrução Normativa – OUVI nº 1, de 20.07.2022, substituída pela Portaria OUVI nº 02, de 29.11.2022, que dispôs sobre as atribuições da Ouvidoria-Geral e o tratamento das manifestações dos agentes públicos ou dos usuários do serviço público federal da 3ª Região, sobre a qual se discorrerá mais adiante.

Importante lembrar que a retomada do trabalho presencial, que aconteceria no final do mês de março, foi prejudicada pelo ataque cibernético sofrido pela Justiça Federal da Terceira Região. De fato, o retorno ocorreu paulatinamente a partir de 18.04.2022.

Passemos a detalhar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral no ano de 2022.

Desde sua assunção ao cargo, o Ouvidor-Geral tratou de forma prioritária da elaboração da Instrução Normativa - OUVI nº 01, de 20.07.2022 (atual Portaria nº 02, de 29.11.2022), com o objetivo de consolidar em um único ato normativo as atividades internas sob responsabilidade da Ouvidoria-Geral e de todo o espectro de atribuições que lhe são inerentes, as quais se encontravam reguladas em atos normativos esparsos, expedidos nos anos de 2018 e 2019.

A edição da Portaria OUVI nº 02/2022 observou os normativos constitucionais e infralegais, bem ainda estudos e debates, para conferir tratamento adequado às manifestações dos agentes públicos e/ou dos usuários do serviço público federal da Terceira Região, lastreando-se na atribuição constitucional conferida às Ouvidorias de Justiça (art. 103-B, § 7º, da CF), nas Leis Federais que tangenciam as questões sob sua responsabilidade e nos atos infralegais atinentes ao tema, os quais estão compilados nos “considerandos” que prefaciam a aludida Portaria.

Para a elaboração da Portaria OUVI nº 02/2022 foram utilizadas, dentre outras, como parâmetros para nortear e balizar a regulamentação dos temas tratados a Resolução nº 432/2021, do Conselho Nacional de Justiça, e as Resoluções nº 154/2022 e 160/2022, ambas do Conselho de Administração do TRF3.

Dessa forma o referido normativo além de estabelecer os procedimentos que devem orientar o atendimento neste órgão, cuidou de forma diligente e específica de questões sociais sensíveis, especialmente quanto ao tratamento de dados pessoais (LGPD), ao racismo estrutural, à mulher, aos que se identificam como Diversidade (LGBTQIAPN+), aos vulneráveis, acolhendo os que se encontram em situação de rua, imigrantes, migrantes, refugiados, pessoas com deficiência, povos indígenas ou outras populações tradicionais.

Vale aqui ressaltar os aspectos mais relevantes tratados pela Portaria OUVI nº 02/2022, no que se refere a cada tema:

2.1 Manifestações em face da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (arts. 14 a 17)

Cabe à Ouvidoria-Geral receber manifestação sobre a violação de dados pessoais, caso em que encaminhará ao setor competente.

Restou estabelecido que os dados pessoais somente serão encaminhados sem o consentimento expresso do titular se necessário para a execução da tarefa e/ou cumprimento das obrigações legais.

Dispôs ainda que o usuário deve ser informado de que os seus dados pessoais serão tratados e/ou encaminhados nos limites da execução da tarefa ou do cumprimento das obrigações legais. Em todos os encaminhamentos, a unidade destinatária dos dados pessoais (setores demandados) é cientificada que sua utilização dar-se-á tão-somente nos limites da execução da tarefa ou do cumprimento das obrigações legais.

2.2 Da Ouvidoria Especial

Discriminação Racial, Mulheres, Diversidade (ou LGBTQIAPN+) e Vulneráveis (arts. 18 a 21)

A Portaria OUVI nº 02/2022 previu o atendimento prioritário ao manifestante que reportar discriminação racial, especialmente nos casos de assédio moral ou sexual.

No que diz respeito às mulheres e diversidade, quando solicitado, o manifestante será atendido por pessoa de igual gênero para fins de viabilizar ou facilitar denúncias de assédio moral ou sexual, salvo em caso de impossibilidade momentânea.

Nesse caso, a Ouvidoria-Geral poderá indicar prioritariamente desembargadora federal, juíza federal ou servidora para o atendimento em caso de ausência de substituto ou este não possuir a qualificação exigida.

Quanto aos vulneráveis, é assegurado atendimento presencial e prioritário, sendo vedado condicionar qualquer agendamento, a fim de proporcionar amplo acesso à Justiça de forma célere e simplificada. O objetivo do tratamento é contribuir para a superação das barreiras decorrentes das múltiplas vulnerabilidades econômica e social, bem como da situação de precariedade e/ou ausência habitacional ou documental. A Ouvidoria-Geral foi autorizada, ainda, a agir articuladamente com os demais poderes para o fim de garantir efetividade dos direitos humanos.

A fim de dar conhecimento ao público acerca da Ouvidoria Especial foi determinado pelo Ouvidor-Geral a elaboração de cartazes para afixação em locais de acesso ao público, como por exemplo elevadores e nos andares do Tribunal, bem como em locais de grande circulação nas Seções Judiciárias de São Paulo e de Mato Grosso do Sul.

A arte foi elaborada pela Assessoria de Comunicação Social e, após aprovada pelo Ouvidor-Geral, foi disponibilizada no formato virtual na página da Ouvidoria-Geral. Houve encaminhamento ao setor responsável para divulgação e será impressa e afixada nos principais prédios da Justiça Federal da Terceira Região.



2.3 Da Comunicação de Infrações Penais e/ou Administrativas e da Denúncia Anônima (arts. 22 a 24)

As manifestações que contenham notícias de fatos que constituam crime ou infração administrativa, desde que relacionadas aos serviços da Justiça Federal da Terceira Região, serão comunicadas ao(à) autor(a) da suposta infração, facultando o envio de esclarecimentos no prazo de 5 dias úteis, após os quais a Ouvidoria-Geral decidirá sobre o encaminhamento aos órgãos públicos, externos ou internos, competentes para a devida apuração, sendo o(a) interessado(a) informado(a) sobre as providências adotadas.

A Portaria OUVI nº 02/2022, no parágrafo único do artigo 22, prevê que no caso de a natureza do conteúdo da manifestação por si só obrigar ao sigilo, a aplicação do disposto no *caput* exigirá prévia apreciação da Ouvidoria-Geral.

O referido normativo, de forma inédita, disciplinou a figura do Informante do Bem ou *Whistleblower*, que poderá noticiar crimes contra a Administração Pública praticados no âmbito do serviço Judiciário Federal da Terceira Região, ilícitos administrativos ou quaisquer condutas lesivas ao interesse público por parte dos membros da Justiça Federal da Terceira Região, seus servidores e terceirizados.

As manifestações deste gênero deverão ser tratadas com sigilo, inclusive com preservação da identidade do manifestante, e encaminhadas ao Ministério Público Federal e/ou à Polícia Federal e/ou à autoridade competente para os fins de reconhecimento da recompensa de até 5% do valor recuperado, desde que a informação possibilite a recuperação do produto do crime, de acordo com o disposto nos artigos 4º-A, 4º-B e 4º-C da Lei nº 13.608, de 10.01.2018.

Nos casos de solicitação de preservação de identidade, as manifestações deverão ser encaminhadas aos setores competentes com a devida omissão dos dados pessoais. A revelação dos dados somente se dará nos casos de relevante interesse público ou interesse concreto para a apuração dos fatos, contudo, é exigida a prévia comunicação ao informante e sua concordância formal.

2.4 Das denúncias de Assédios Moral ou Sexual (arts. 25 a 30)

A denúncia de assédios moral ou sexual pode ser feita por qualquer pessoa, testemunha ou vítima de ato que possa configurar tais crimes, desde que praticados no âmbito do Judiciário Federal da Terceira Região e no ambiente de trabalho. É necessária a indicação de dados mínimos que possam qualificar o ofendido e o ofensor e também a descrição circunstanciada dos fatos.

É permitido ao agente público, testemunha ou vítima de assédios moral ou sexual, apesar de não se enquadrar no conceito de usuário do serviço público, previsto no artigo 2º, I, da Lei nº 13.460, de 26.06.2017, em razão da gravidade do fato e da importância inerente ao salutar ambiente de trabalho, acionar a Ouvidoria-Geral para acompanhamento da denúncia junto ao órgão correcional competente, para os fins de registro em dados estatísticos (art. 14, I e II, da Lei nº 13.460/2017) e para cumprimento do dever de comunicação à Comissão de Prevenção e Enfrentamento deste Tribunal (art. 22, §§ 1º e 2º, da [Resolução PRES nº 521, de 24.05.2022](#)).

A Portaria OUVI nº 02/2022 prevê, ainda, em se tratando de assédio moral, a critério do órgão correccional competente, a possibilidade de a Ouvidoria-Geral promover a mediação e/ou conciliação entre o ofendido e o autor do fato. Em caso de sucesso na composição entre as partes, o resultado no âmbito da Ouvidoria-Geral será comunicado ao órgão correccional competente com o objetivo de que este finalize a denúncia recebida. Não sendo possível a composição, o processamento da denúncia deverá ser conduzido pelo órgão correccional competente, que deverá comunicar o resultado à Ouvidoria-Geral para fins estatísticos e para que possa ser concluída a denúncia neste órgão.

A denúncia de assédio sexual recebida nesta Ouvidoria-Geral deverá ser encaminhada, além do órgão interno competente, também ao Ministério Público Federal, independentemente de eventual objeção da parte interessada, para fins do salutar ambiente laboral.

2.5 Das Manifestações quanto à Corrupção Privada (art. 31)

O normativo autoriza a comunicação da prática de atos ilícitos de corrupção privada por pessoas físicas e/ou jurídicas, ainda que ausente relação direta ou indireta com ingresso ou contratação no serviço público federal da Terceira região, para fins de instrução de procedimentos de nomeação em cargos em comissão ou de contratação com a Administração Pública, sua eventual revisão ou distrato contratual, e de possível comunicação a organismos internacionais incumbidos do combate à corrupção privada com vistas ao compartilhamento de informações, estudos e desenvolvimento de estatísticas comuns.

2.6 Da Política de Dados Abertos (art. 32 e 33)

Atendendo à Política de Dados Abertos, que permite o acesso a dados produzidos e acumulados sobre os quais não houver vedação expressa, é dever da Ouvidoria-Geral:

- Disponibilizar na página do Tribunal na *internet* os dados estatísticos mensais padronizados e qualificados referentes às manifestações recebidas, às providências eventualmente adotadas e aos resultados alcançados;

- Encaminhar anualmente à Presidência do Tribunal relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral, eventualmente com recomendações para o aperfeiçoamento da Política de Dados Abertos.

Também é dever deste órgão manter registros estatísticos específicos a respeito de manifestações que noticiem a perpetração de crimes ou assédio moral ou sexual.

2.7 Da Criação das Visitas Cultural e Virtual (arts. 34 a 41)

A ação *TRF3 de Portas Abertas: Para Uma Visão Cidadã* também mereceu a atenção do Ouvidor-Geral em busca do seu aprimoramento e modernização.

O uso da tecnologia propiciou a inovação trazida na Portaria OUVI nº 02/2022: a visita virtual, sobre a qual se discorrerá mais adiante. Contudo, não foi afastada a possibilidade de visita presencial, que poderá ser realizada para fins culturais ou acadêmicos, históricos e jornalísticos.

A visita presencial para fins culturais será mais resumida e permitirá ao participante conhecer o Centro de Memória da Justiça Federal da Terceira Região, a sala do Plenário e/ou Turmas, eventualmente, gabinetes, e será acompanhada de breve explanação.

A modalidade presencial para fins diversos dos culturais será mais ampla, incluindo a visita ao primeiro grau de jurisdição, a exibição de vídeos institucionais e de sessão de julgamento, que, a depender do cronograma de sessões das turmas e seções, poderá ser acompanhada em tempo real.

O roteiro detalhado com as adaptações exigidas no momento da visita será encaminhado previamente aos participantes.

A visita virtual será oferecida por meio de *link* disponibilizado na página da Ouvidoria-Geral, permitindo que pessoas que não residem na capital de São Paulo ou que não possuem disponibilidade de tempo possam conhecer o Judiciário Federal da Terceira Região.

Esta modalidade de visita será apresentada em módulos, divididos da seguinte forma (art. 39, §2º):

I – informações sobre a competência, estrutura e funcionamento dos respectivos órgãos, por magistrados e/ou servidores;

II – vídeo de audiências realizadas pela 1ª instância da Justiça Federal da Terceira Região, incluindo os Juizados Especiais Federais;

III – vídeo de sessões de julgamento realizadas pelas Turmas ou Seções que compõem o Tribunal Regional Federal, bem como de sessões de julgamento realizadas pelas Turmas Recursais.

A exemplo da visita presencial, na forma virtual também será possível a obtenção de certificado de participação, que no caso desta última modalidade será emitido após a exibição de todos os módulos.

O desenvolvimento desta ação continua a ser realizado em parceria com a Administração do Tribunal e com as Diretorias dos Foros das Seções Judiciárias de São Paulo e de Mato Grosso do Sul.

Para a implementação da visita virtual no âmbito do Poder Judiciário Federal da Terceira Região, conforme descrito no item IX - *Do TRF3 de Portas Abertas: Para Uma Visão Cidadã* da Portaria OUVI nº 02/2022, foi necessária a união de esforços de vários setores do Tribunal e da Justiça Federal, dentre eles: Presidência, Divisão de Arquivo e Gestão Documental - DAGE, Assessoria de Comunicação Social - ACOM, Assessoria de Cerimonial, Escola de Magistrados - EMAG, Assessoria de Desenvolvimento Integrado e Gestão Estratégica – ADEG, além da participação da Desembargadora Federal Leila Paiva e do Juiz Federal, em auxílio à Presidência, Ricardo Damasceno de Almeida.

O projeto teve início em 6 de julho com o fim de desenvolver protótipos de visitas virtuais a serem oferecidas a estudantes e público em geral e contou com o apoio e coordenação do iJuspLab e *iLabTRF3*.

A primeira oficina ocorreu em 13 de julho com o propósito de definir o público a ser alcançado (*personas*) e em 18 de agosto foi elaborado o formato da visita para cada uma das categorias de visitantes.

Em 19.10.2022, foi apresentado ao Ouvidor-Geral o vídeo de introdução, bem como a página criada para as visitas virtuais desenvolvidos pela ACOM a partir das oficinas realizadas no iJuspLab. Na oportunidade, Sua Excelência apontou ajustes necessários e estabeleceu o prazo para a entrega final do projeto.

Após a aprovação do roteiro pelo Ouvidor-Geral, a Assessoria de Comunicação Social produziu vídeos a respeito do trabalho realizado pela Justiça Federal da Terceira Região, incluindo audiências e sessões de julgamento de Turma do TRF3, os quais integrarão o conteúdo a ser apresentado aos que optarem por realizar a visita de forma remota.



As oficinas no iJusLab, além de se prestarem ao desenvolvimento do projeto de visitas virtuais, serviram também como espaço de exposição de ideias antigas que puderam ser concretizadas como, por exemplo, a compra de material promocional a ser entregue aos participantes das visitas presenciais.

O Ouvidor-Geral, aproveitando a participação do Juiz auxiliar da Presidência na oficina, sugeriu a distribuição de material promocional ao final das visitas presenciais como forma de disseminação de uma imagem positiva do Judiciário Federal da Terceira Região e de agradecimento pela participação. A sugestão foi acolhida pelos participantes, por unanimidade, e foi, então, dado início ao processo de compra. A partir das visitas de 2023 será oferecido aos visitantes um *kit* contendo bloco de notas, caneta e *mousepad* com *logo* da Justiça Federal e *QRCode* para acesso a página do projeto *TRF3 de Portas Abertas – Para Uma Visão Cidadã*.

Por fim, considerando que a visita ao Centro de Memória do Tribunal Regional Federal da Terceira Região faz parte do projeto *TRF3 De Portas Abertas – Para Uma Visão Cidadã*, esta Ouvidoria-Geral solicitou à Presidência do TRF3 (expediente SEI nº 0033853-65.2022.4.03.8000) providências no sentido de realizar manutenção e atualização do espaço, com a aposição de legendas em inglês em todas as placas indicativas e descritivas, bem como a apresentação das legendas em linguagem *braille* a fim de tornar mais acessível a visita ao local.

Ainda a respeito do Centro de Memória, na oficial realizada em 19 de outubro no iJusLab com a presença, além do Ouvidor-Geral, da Excelentíssima Desembargadora Federal Leila Paiva e de representantes da Divisão de Gestão Documental – DAGE e da Assessoria de Comunicação Social – ACOM, após o entendimento unânime dos participantes de que a atual localização não incentiva a visita pública, sobreveio a proposta de transferência do referido espaço, localizado no 25º andar do prédio-sede, para o andar térreo com o objetivo de torná-lo cada vez mais acessível ao público interno e externo.

O momento pareceu oportuno para esta demanda, em razão da reestruturação pela qual passa o edifício sede do TRF3. A transferência para andar mais acessível permitiria além da exibição do acervo permanente, também de exposições temporárias e itinerantes ou, ainda, a realização de parcerias com outras instituições culturais, como a Caixa Cultural, por exemplo.

Em razão da localização privilegiada na avenida Paulista, o Centro de Memória poderia também abrigar um espaço de convivência, como os laboratórios de inovação, e funcionar como porta de entrada para outros setores, como a biblioteca, incentivando a circulação de pessoas e a divulgação de conhecimento.

O espaço atuaria como uma forma de aproximação entre o Judiciário Federal da 3ª Região e a sociedade, a exemplo de outros sítios como o [Museu do Tribunal de Justiça de São Paulo](#) e o [Centro de Memória da Justiça Federal do Rio de Janeiro](#).

Cumprе ressaltar que a ampliação e renovação do espaço de exposição estão alinhadas ao [Planejamento Estratégico da Justiça Federal da 3ª Região - ciclo 2021-2026](#) que tem como um de seus macrodesafios o fortalecimento da relação institucional da Justiça Federal com a sociedade.

Nesse sentido, vale lembrar ainda que a [Resolução nº 324/2020](#) do CNJ (artigo 40) dispõe sobre a obrigatoriedade de que os tribunais mantenham ambientes físico e virtual de preservação e divulgação de informações relativas à memória, produzidas ou custodiadas pelo órgão, seja por meio de Museu, Memorial ou Centro de Memória, de caráter informativo, educativo e de interesse social.

No que diz respeito à realização de visitas monitoradas pelas Subseções Judiciárias, merece destaque a atuação da Subseção Judiciária de Taubaté, onde em agosto ocorreu evento com estudantes do curso técnico em Serviços Jurídicos da Escola Técnica Estadual João Gomes de Araújo, localizada na cidade de Pindamonhangaba/SP. O curso oferece, além das disciplinas do currículo comum do ensino médio, também aulas para formação como técnicos de serviços jurídicos.

Naquela oportunidade os alunos foram recepcionados pelo Juiz Federal da 2ª Vara de Taubaté e diretor da 21ª Subseção Judiciária, Dr. Márcio Satalino Mesquita. Em seguida, assistiram a uma audiência de instrução criminal, presidida pelo magistrado, com oitiva de testemunhas e interrogatório do réu a respeito de crime tributário.

Na sequência, os estudantes conversaram com o magistrado e com o procurador da República Adjunto Alexandre Gonçalves Oliveira sobre a história da Justiça Federal, a rotina da Vara e o funcionamento do Fórum.

O grupo também visitou setores administrativos e secretarias das Varas e do Juizado Especial Federal, além do gabinete do diretor da Subseção Judiciária.



Finalmente, no mês de outubro, foram retomadas por esta Ouvidoria-Geral as visitas monitoradas que se encontravam suspensas desde março de 2020 em razão da pandemia de COVID-19.

O grupo de 13 alunos da Faculdade Autônoma de São Paulo – FADISP, liderado pelo professor Victor Henrique Grampa, foi recepcionado pelo diretor da 3ª Vara Federal Criminal de São Paulo que explanou a respeito da competência e do trabalho realizado pelos servidores daquele Juízo e assistiu presencialmente à audiência presidida pela Juíza Federal Dra. Raecler Baldresca. Naquela oportunidade, Sua Excelência esclareceu a dinâmica da audiência e respondeu às perguntas formuladas pelos estudantes.

Encerrada a visita na Primeira Instância, a fase seguinte aconteceu no Tribunal Regional Federal da Terceira Região, onde, inicialmente, os visitantes assistiram, de forma presencial, parte da sessão de julgamento da 10ª Turma com competência previdenciária e, após, acompanharam o julgamento realizado pela Décima Primeira Turma desta Corte por meio da exibição de vídeo com o objetivo 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, foram 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. Houve também a apresentação de vídeos 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.

O evento foi finalizado com uma palestra proferida pelo servidor Denis Renato dos Santos Cruz, bacharel em direito, professor de história e assessor do Desembargador Federal Nino Toldo, que discorreu sobre o surgimento da Justiça Federal, sua competência, seus órgãos e, ainda, a respeito das atribuições dos servidores do Judiciário Federal e forma de ingresso nas carreiras públicas.



2.8 Da Avaliação de serviço do Poder Judiciário Federal da 3ª Região (arts. 42 a 45)

A compilação dos dados da [Pesquisa de Satisfação do Usuário da Justiça Federal da 3ª Região](#) extraídos do formulário *Avalie o Judiciário Federal da 3ª Região*, hospedado na página do Tribunal na *internet* manteve-se a cargo da Ouvidoria-Geral que deverá gerar e disponibilizar relatório mensal, a fim de facilitar a análise dos dados pelo órgão avaliado.

Cumprir observar que no mês de outubro esta Ouvidoria-Geral respondeu ao questionário eletrônico de acompanhamento do cumprimento da Resolução CNJ 432/2021 enviado pelo Conselho Nacional de Justiça, com o objetivo de informar a respeito da implementação do referido ato normativo no âmbito do Poder Judiciário Federal da Terceira Região.

É de se destacar o elevado grau de aderência desta Ouvidoria-Geral às disposições da Resolução CNJ nº 432/2021.

2.9 Do IV Encontro de Ouvidores Judiciais

Nos dias 23 e 24 de junho de 2022, a convite do Desembargador do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, Dr. Altair de Lemos Junior, Presidente do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais – COJUD, o Ouvidor-Geral participou do *IV Encontro Nacional de Ouvidores Judiciais*.

Em Plenária no referido encontro com os Ouvidores de Justiça estaduais, federais, militares, trabalhistas e eleitorais, dentre outros convidados, os representantes dos respectivos Colégios de Ouvidores (COJUD, COLEOUV e COJE) elaboraram a denominada *CARTA DE SÃO PAULO*, na qual, em votação unânime, restou pontuado:

1 – O papel das ouvidorias judiciais pressupõe manter uma abertura permanente junto à sociedade, aos magistrados, aos servidores, aos advogados públicos e privados e aos defensores, devendo estimular a ampla participação;

2 – Os Tribunais devem prover as Ouvidorias com servidores e/ou Juízes Auxiliares conforme as condições locais;

3 – Os Tribunais devem garantir condições adequadas e suficientes para o exercício das atribuições das Ouvidorias, respeitada a autonomia de gestão dos Tribunais;

4 – Será solicitada ao Conselho Nacional de Justiça a criação de grupo de trabalho para discutir e formular requisitos para um sistema eletrônico nacional para as Ouvidorias Judiciais;

5 – Os Tribunais devem implementar e fortalecer espaços exclusivos e especializados para o atendimento da mulher, preferencialmente na forma de Ouvidoria;

Ainda fruto do referido encontro, em votação por maioria, os Ouvidores de Justiça defenderam que:

1 – Os Tribunais devem buscar compensar a distribuição processual para o Ouvidor, à luz das condições locais;

2 – Solicitar ao Conselho Nacional de Justiça que atualize o levantamento das condições de cada Ouvidoria Judicial quanto à implementação da Resolução 432/2021.

2.10 Da Participação do Ouvidor-Geral na reunião do Comitê Nacional PopRuaJud

Em 11 de novembro, o Ouvidor-Geral participou de reunião coordenada pelo Comitê Nacional PopRuaJud, instituído pela [Portaria nº 180](#), do Conselho Nacional de Justiça, de 31.05.2022, para a promoção de políticas públicas judiciais de atenção às pessoas em situação de rua, instituída pela [Resolução nº 425, de 08.10.2021](#), também do Conselho Nacional de Justiça.

Naquela oportunidade Sua Excelência discorreu a respeito da criação da Ouvidoria Especial por meio da Instrução Normativa – OUVI nº 01, de 20 de julho de 2022 (atual Portaria OUVI nº 02/2022).

A Ouvidoria Especial alberga vítimas de discriminação racial, mulheres, diversidade (ou LGBTQIAPN+) e vulneráveis, incluídos nestes as pessoas em situação de rua, imigrantes, migrantes, refugiados, pessoas com deficiência, povos indígenas ou outras populações tradicionais e tem o propósito de proporcionar amplo acesso à Justiça, de forma célere e simplificada, a fim de contribuir para a superação das barreiras decorrentes das múltiplas vulnerabilidades econômica e social, bem como da sua situação de precariedade e/ou ausência habitacional ou documental, podendo, ainda, agir articuladamente com os demais poderes para o fim de garantir efetividade dos direitos humanos (art. 21 da Portaria OUVI nº 02/2022).

Após a reunião, o Ouvidor-Geral determinou o envio ao Conselheiro Mario Henrique Aguiar Goulart Maia e ao Juiz Federal de São Paulo, Dr. Renato Câmara Nigro, membro da Comissão do CNJ do PopRuaJud, do formulário de pesquisa de satisfação de atendimento elaborado pela Ouvidoria-Geral e utilizado no evento *POP RUA JUD SAMPA* sobre o qual será discorrido adiante.


JUSTIÇA FEDERAL
 Tribunal Regional Federal da 3ª Região

OUVIDORIA-GERAL DA TERCEIRA REGIÃO
 Pesquisa de Satisfação
Pop Rua Jud Sampa - Nov. 2022



Nome: Gênero: Idade:
 Documento(s): Contato:

- 1) Onde você vive atualmente?
 Rua Albergue Casa de parentes/conhecidos Outros
- 2) Gostaria de retornar para o convívio com sua família ou com outra pessoa?
 Sim Não
- 3) Por que não saiu da rua?
- 4) Tem alguma instrução?
 Sim - Qual? Não
- 5) Já trabalhou?
 Sim - Em que área? Foi registrado? Não
- 6) Existe algum motivo que o impeça de estudar ou trabalhar?
 Sim Não
- 7) Gostaria de ter acesso a cursos gratuitos?
 Sim - Em que área? Não
- 8) Como soube do *Pop Rua Jud Sampa*?
 Por outras pessoas Internet Outras formas:
- 9) Para que você procurou o *Pop Rua Jud Sampa*?
 Auxílio jurídico Auxílio médico Auxílio assistencial
- 10) Já tinha procurado antes? Detalhe o motivo e o auxílio esperado.
- 11) Você participou do *Pop Rua Jud Sampa* anterior?
 Sim Não
- 12) Que nota você daria para o atendimento recebido antes?
 1 2 3 4 5 NA
- 13) Que nota você daria para o atendimento recebido hoje?
 1 2 3 4 5
- 14) Você tem alguma sugestão para melhoria do *Pop Rua Jud Sampa* e de outras ações dos órgãos públicos?

2.11 Do POP RUA JUD SAMPA – Novembro de 2022

Nos dias 21, 22 e 23 de novembro do corrente ano, a Ouvidoria-Geral participou do 2º Mutirão *POP RUA JUD SAMPA* que ocorreu na Praça da Sé, Capital.

O evento tem o propósito de dar cumprimento à [Resolução nº 425/2021](#), de 08.10.2021, do Conselho Nacional de Justiça, e foi concebido a partir da ideia de que o Poder Judiciário pode atuar como veículo de entendimento e promover a articulação interinstitucional para contribuir com a solução dos problemas que afligem a sociedade atual.

O objetivo da ação é ampliar o acesso à população em situação de rua da cidade de São Paulo aos serviços públicos, à assistência social, à saúde e à justiça.

A Ouvidoria-Geral, em uma iniciativa pioneira, participou do evento realizando a Pesquisa de Satisfação que permitiu traçar o perfil dos participantes do mutirão, como gênero, idade, grau de instrução e as razões que os impedem de abandonar as ruas ou de se recolocarem no mercado de trabalho, entre outras informações.

Vale destacar que a Ouvidoria-Geral do TRF3 entendeu que, por questões éticas, o trabalho de avaliação dos assistidos merece quesitos próprios destacados do serviço assistencial do Tribunal, porquanto busca avaliar o serviço realizado para aprimoramento de futuros projetos semelhantes, com foco numa porta de saída das ruas.





Segue abaixo a compilação dos dados obtidos:

QUADRO 1 – Dados *POP RUA JUD SAMPA* - Novembro de 2022

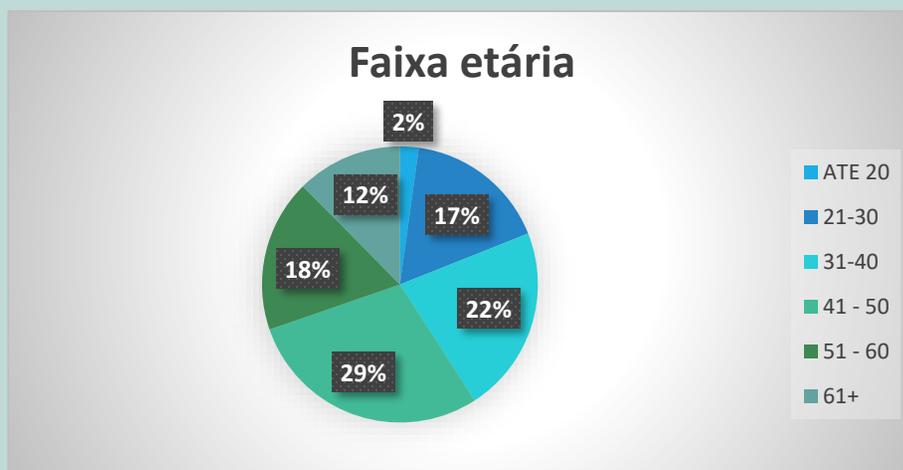
GÊNERO	M		F		LGBTQIAPN+	
	230		43		4	
FAIXA ETÁRIA	ATÉ 20	21 - 30	31- 40	41 - 50	51 - 60	61+
	6	46	60	79	49	34
LOCAL ONDE VIVE	RUA	ALBERGUE		COM PARENTES		OUTROS
	102	97		34		63
GRAU INSTRUÇÃO	SEM INSTRUÇÃO	FUNDAMENTAL	MÉDIO	TÉCNICO	SUPERIOR	
	9	146	100	1	14	
TRABALHO	SEM REGISTRO		COM REGISTRO		NUNCA TRABALHOU	
	77		189		11	
DESEJO DE RETORNO P/ FAMÍLIA	SIM	NÃO		NÃO APLICÁVEL		
	116	105		56		
IMPEDIMENTO PARA TRABALHO/ESTUDO	155	122		0		

INTERESSE POR CURSOS	192		78		7	
PARTICIPOU DO ANTERIOR	33		244		0	
MOTIVO DE PROCURA	AUX. JURÍDICO		AUX. MÉDICO		AUX. ASSISTENCIAL	
	163		46		168	
AVALIAÇÃO AÇÃO ANTERIOR - NOTAS	1 (PÉSSIMO)	2 (RUIM)	3 (REGULAR)	4 (BOM)	5 (ÓTIMO)	S/RESPOSTA
	0	0	1	2	24	6
AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO - NOTAS	1 (PÉSSIMO)	2 (RUIM)	3 (REGULAR)	4 (BOM)	5 (ÓTIMO)	S/RESPOSTA
	2	2	3	13	254	3

Inicialmente deve-se esclarecer que o número total de entrevistados foi 277, contudo observa-se que alguns itens ultrapassam este número em razão da possibilidade de escolha de mais de uma opção, por outro lado, os itens que não atingem o número total ocorrem devido ao entrevistado optar por não responder.

O perfil dos usuários traçado por meio da pesquisa aponta que a maioria dos entrevistados é formada por homens, com um índice de 83% do total. Com relação à distribuição por faixa etária, nota-se uma leve predominância de indivíduos na faixa de 41 a 50 anos, seguidos daqueles com 31 a 40 anos de idade.

GRÁFICO 1 – Faixa etária



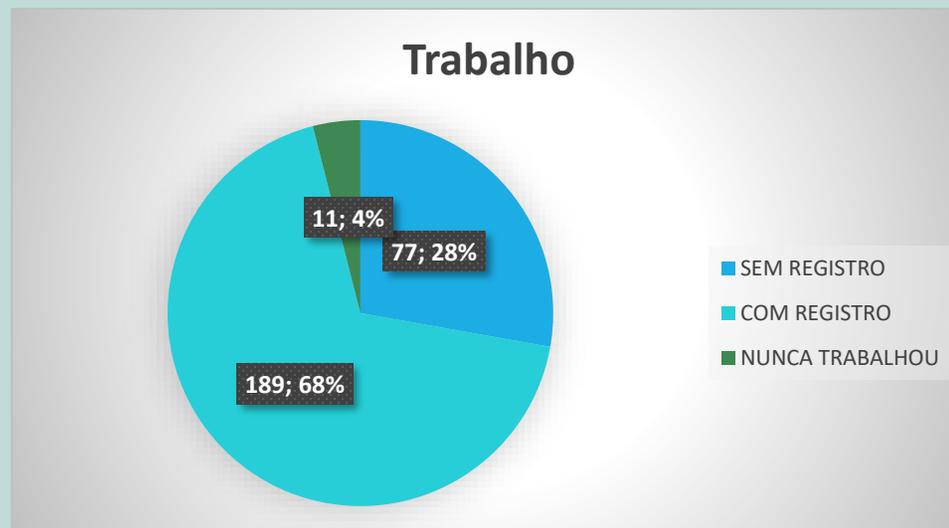
A despeito do propósito da ação ser o atendimento às pessoas em situação de rua, incluídas aquelas que vivem em albergues, nota-se que também foram atendidos diversos casos de indivíduos com residência própria ou que residem com pessoas da família ou, ainda, aquelas que declararam viver em invasões/ocupações. Importante mencionar que o interesse ao retorno de convívio com a família foi de 52% daqueles que responderam a este item, demonstrando que boa parte das pessoas em situação de rua assim está por opção. Dentre os principais motivos que ensejam a permanência nessa condição, pode-se ressaltar a falta de recursos (95), conflitos familiares (40), dependência química (24) e falta de documentos (09).

Quanto ao nível de instrução, observa-se que a quase totalidade dos entrevistados declarou possuir algum grau de estudo, sendo que apenas 3% afirmou não ter instrução, valendo destacar a presença, dentre os entrevistados, de pessoas com diploma de nível superior.

Mais um dado relevante refere-se às pessoas que declararam em algum momento terem pertencido formalmente ao mercado de trabalho, totalizando 189 trabalhadores. As áreas mais apontadas foram construção civil, cozinha, serviços gerais e segurança.

O retorno ao trabalho, na maioria das vezes, esbarra em problemas relacionados à saúde, à documentação e à falta de oportunidades.

GRÁFICO 2 – Trabalho



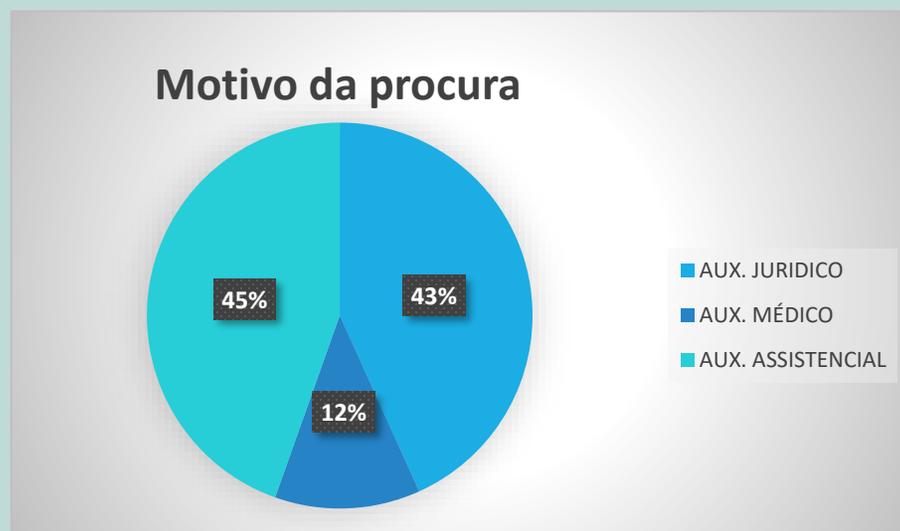
Quando indagados sobre o interesse por cursos gratuitos, a receptividade foi bastante relevante com 192 respostas positivas. As áreas de maior interesse foram culinária/gastronomia, elétrica, informática e estética. Pode-se concluir que há desejo por uma formação que facilite o ingresso no mercado de trabalho.

GRÁFICO 3 – Interesse por cursos



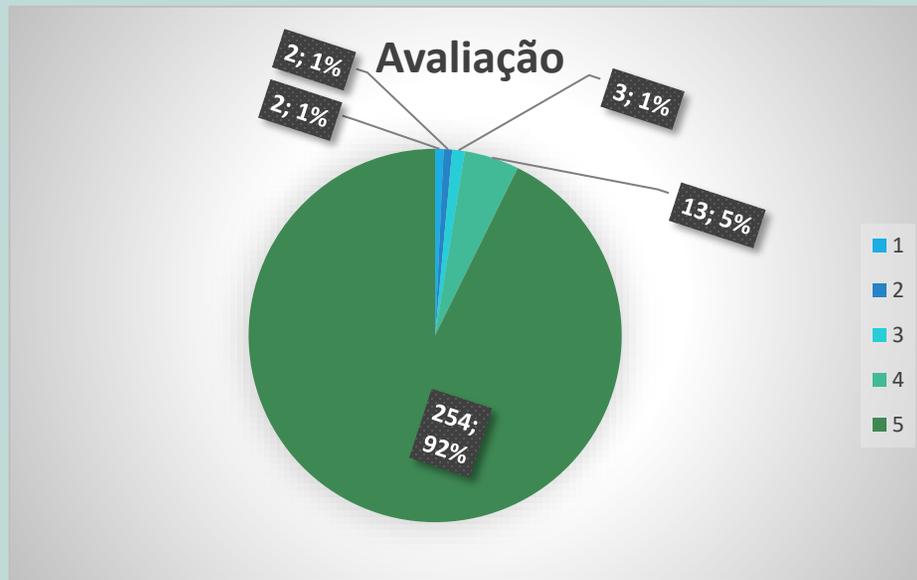
Quanto aos serviços buscados pela população, os auxílios jurídico e assistencial tiveram destaque. Observa-se que nesse item o número de respostas supera em muito o de entrevistados, em razão da possibilidade de se utilizar de mais de um serviço.

GRÁFICO 4 – Motivo da procura do POP RUA JUD SAMPA - NOVEMBRO DE 2022



Com relação à avaliação dos assistidos sobre o Pop Rua Jud Sampa do TRF3 anterior (março/2022), 33 participaram daquela edição, avaliando esta como excelente (nota 5) 24 (correspondente a 72,7%), e a pior nota foi 3, por uma pessoa (3%). Já na presente edição (novembro/2022), a avaliação máxima foi considerada por 254 (de 274), tendo um grande acréscimo e representatividade (92,7%), e apenas 2 deram nota mínima (0,7%), o que sinalizaria uma melhora na percepção geral dos assistidos com relação à ação do tribunal. As sugestões de melhoria para eventual projeto futuro focam na necessidade de organização das filas, da redução da quesitação de triagem inicial e de instalação de banheiro químico no local do “cercadinho” porquanto evitaria a realização de todo um protocolo de retorno.

GRÁFICO 5 – Avaliação do atendimento



Por fim, o Ouvidor-Geral determinou a ciência à Presidência do Tribunal Regional Federal da 3ª Região, a seus desembargadores, às juízas federais organizadoras do evento, às Diretorias do Foro das Seções Judiciárias de São Paulo e Mato Grosso do Sul, aos Tribunais que colaboraram com o presente projeto, ao Ministério Público Federal, ao Ministério Público Estadual, ao Governador do Estado de São Paulo, ao Prefeito da Cidade de São Paulo, às Secretarias de Assistência Social do Estado de São Paulo e do Município de São Paulo e ao Conselho Nacional de Justiça, bem como às magistradas federais que colaboraram com a Ouvidoria-Geral da 3ª Região no PopRuaJudSampa 2, para que as presentes conclusões, a partir dos dados levantados pela Ouvidoria-Geral da 3ª Região, possam eventualmente servir de orientação para a adoção de políticas aos que abraçaram vida melhor (com oferecimento de cursos de interesse acima mencionados), como também àqueles que preferiram viver na superindividualização e paradoxalmente usam da benevolência alheia para a manutenção de seu estado de dessocialização.

3. DADOS ESTATÍSTICOS

Inicialmente esclarecemos que os dados estatísticos são classificados pelo tipo de manifestação e pelo órgão jurisdicional demandado.

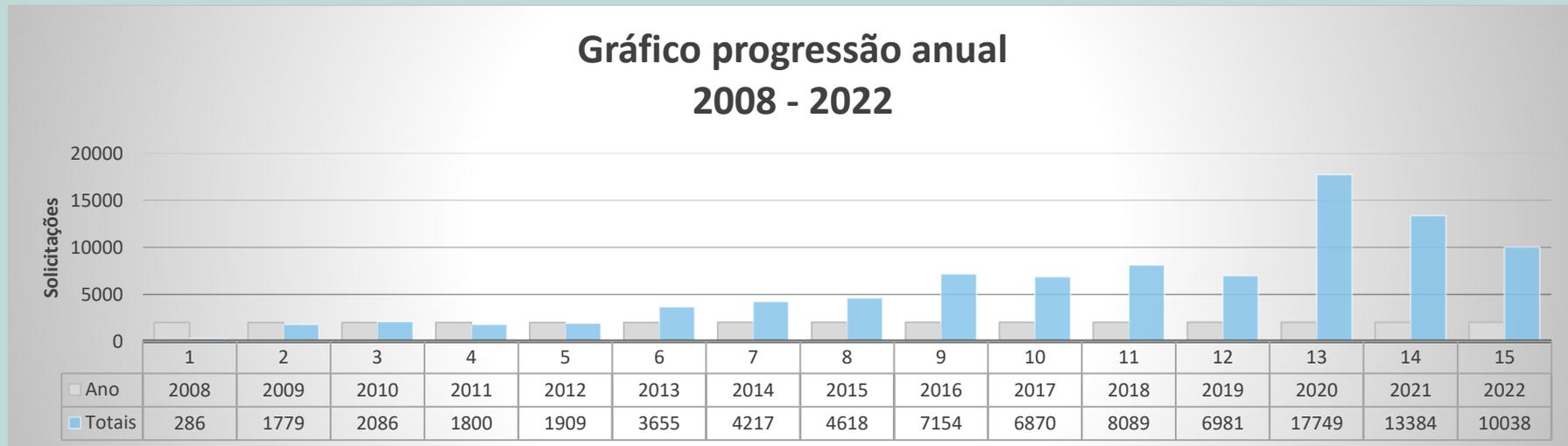
A Portaria OUVI nº 02/2022 determina que as mensagens recebidas pela Ouvidoria-Geral, de acordo com seu conteúdo, deverão ser classificadas em Consultas, Informações, Sugestões, Reclamações, Denúncias e Elogios.

Quanto ao órgão demandado, as manifestações são assim distribuídas:

- **JEF/TR** - referem aos Juizados Especiais Federais e Turmas Recursais de São Paulo e Mato Grosso do Sul;
- **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;
- **TRF3** - dirigidas aos Gabinetes e demais unidades deste Tribunal.

O gráfico a seguir demonstra a alternância no número de solicitações recebidas por esta Ouvidoria-Geral desde sua implantação.

GRÁFICO 6 – Comparativo progressão anual 2008 – 2022



No ano de 2020, houve um crescimento exponencial dos atendimentos realizados, principalmente em razão da suspensão do atendimento à população nas unidades da Justiça Federal.

Cumpramos ressaltar o importante papel da Ouvidoria-Geral na assistência ao jurisdicionado que necessitou iniciar uma ação perante a Justiça Federal para obter o chamado auxílio emergencial.

A partir de 2021 percebeu-se uma queda gradativa no número de manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral, devido inicialmente à implementação do atendimento por meio do balcão virtual nas unidades, seguido do retorno gradual do atendimento presencial, ainda que mediante prévio agendamento.

No ano de 2022, pode-se afirmar que a manutenção da queda das demandas processadas por este órgão deu-se em virtude do crescimento da utilização do balcão virtual nas unidades processantes pelos jurisdicionados.

Vale ressaltar que o uso das mídias sociais para divulgação de informações relevantes, a modernização dos sítios eletrônicos do Poder Judiciário da Terceira Região, com o propósito de facilitar o acesso do público à Justiça Federal, os projetos TRF3 100% PJe e Juízo 100% digital, o programa Justiça 4.0, que visa à inovação e efetividade na realização da justiça para todos, e o incremento na produtividade alcançado pela Justiça Federal com a implantação do teletrabalho, foram fatores que contribuíram para a redução das demandas processadas pela Ouvidoria-Geral.

A planilha de dados detalhada por órgão demandado, tipo de manifestação e canal de acesso está disponível para consulta na página da Ouvidoria-Geral, clicando em estatísticas ou por meio do *link* <https://www.trf3.jus.br/ouvidoria-geral-da-justica-federal-da-3a-regiao/estatisticas>.

3.1 Comparativo de expedientes por tipo de solicitação (2021/2022)

Em 2021, a Ouvidoria-Geral realizou um total de 13.384 atendimentos, dos quais 12.116 foram prestados por meio de formulário eletrônico/*e-mail*. Os atendimentos efetuados pela central telefônica totalizaram 124, enquanto que 1.142 usuários foram atendidos por meio do *WhatsApp* e 2, pessoalmente.

As solicitações eletrônicas (formulário/*e-mail*) foram subdivididas em Reclamações (4.840), Consultas (3.553), Informações (4.888), Elogios (80), Sugestões (12) e Denúncias (11).

Em 2022, houve diminuição no número total de atendimentos que passou para 10.038 sendo que 8.796 foram realizados por meio de formulário eletrônico/*e-mail*, 696 pela central telefônica, 426 por meio do balcão virtual, 19 presenciais e 101 atendimentos via *Chatbot*, lembrando que este canal de comunicação com a Ouvidoria-Geral teve início no mês de agosto.

QUADRO 2 – Total de expedientes por tipo 2021-2022

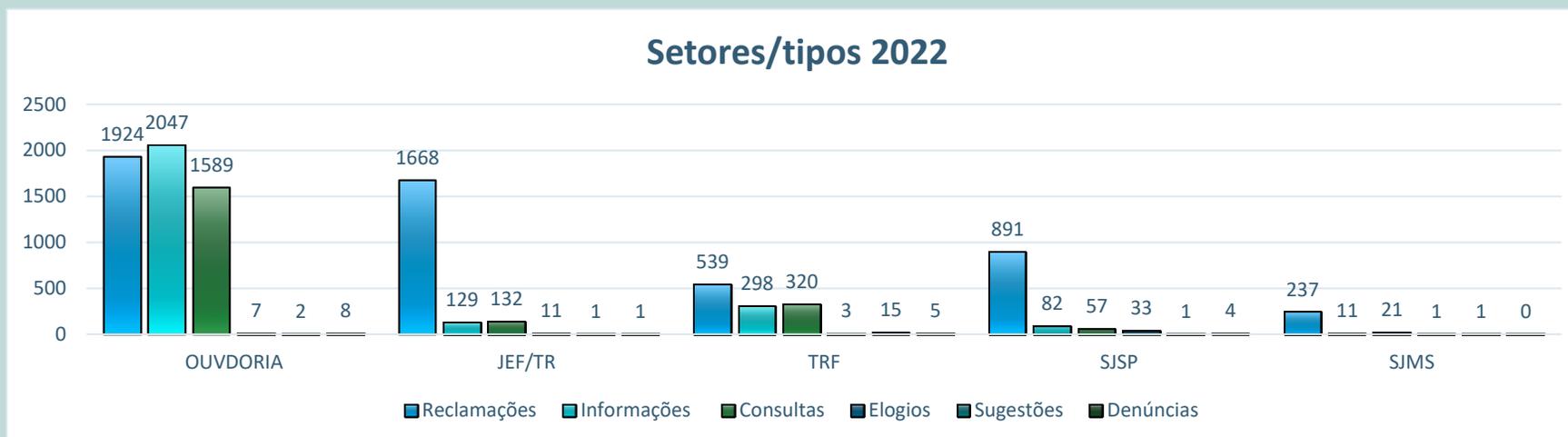
TIPO	2021	2022
Reclamações	4840	5259
Informações	4888	2567
Consultas	3553	2119
Elogios	80	55
Sugestões	12	20
Denúncias	11	18
	13384	10038

Constata-se que as reclamações ganharam uma posição de destaque dentre as demandas recebidas pela Ouvidoria-Geral no ano de 2022, representando aproximadamente 52% do total, seguidas pelas informações 25% e consultas 21%, conforme pode-se verificar pelos números apresentados no gráfico a seguir.

GRÁFICO 7 – Distribuição de expedientes por tipo 2022



GRÁFICO 8 – Expedientes respondidos por setor processante 2022



Pela análise do gráfico acima observa-se que a Ouvidoria-Geral permanece atuando de forma efetiva, com um total de 5.514 atendimentos realizados, atingindo um percentual de 55%, mais uma vez, superando o número de encaminhamentos aos setores demandados.

3.2 Atendimento às demandas

Inicialmente esclarecemos que são consideradas deferidas as demandas cujo pedido foi atendido, bem como aquelas informando a respeito dos motivos da impossibilidade de atendimento imediato.

Dentre aquelas não deferidas estão demandas referentes a outros órgãos, aquelas cujo conteúdo é insuficiente para compreensão do pedido ou que solicitam assessoria jurídica. Nesses casos, a Ouvidoria-Geral responde ao demandante, orientando, quando cabível, qual o órgão competente, inclusive fornecendo o endereço eletrônico. São também consideradas não deferidas, as manifestações encaminhadas aos setores demandados e retornadas com a informação do não acolhimento do pedido.

QUADRO 3 – Demandas deferidas por tipo

TIPO	2022	Deferidas
Reclamações	5259	4932
Informações	2567	2553
Consultas	2119	1134
Elogios	55	55
Sugestões	20	20
Denúncias	18	10
	10038	8704

Cabe esclarecer que as manifestações classificadas como consultas possuem menor índice de atendimento em razão de englobar as demandas referentes à assessoria jurídica, pedido de preferência, demandas fora da competência da Justiça Federal da Terceira Região, mensagens incompreensíveis ou com dados insuficientes e são em sua maioria respondidas diretamente pela Ouvidoria-Geral.

QUADRO 4 – Índice de manifestações concluídas

TIPO	2022	Concluídas
Reclamações	5259	5236
Informações	2567	2558
Consultas	2119	2113
Elogios	55	55
Sugestões	20	20
Denúncias	18	18
	10038	10000

Em que pese o fato de a Ouvidoria-Geral ser representada por Desembargador Federal, de possuir autonomia e pertencer a Alta Administração do Tribunal, ainda assim não possui, por natureza, poder vinculante ou de sanção, limitando sua atividade à intermediação do acesso dos jurisdicionados e serventuários aos órgãos da Justiça Federal da Terceira 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 o índice de 99,6% de demandas concluídas.

Com um saldo de apenas 38 solicitações pendentes de conclusão, todas recebidas em dezembro de 2022, ou seja, ainda se encontravam dentro do prazo para resposta quando da compilação dos dados.

Para solução dos expedientes em atraso são realizados levantamentos mensais com envio de reiteração, além de contatos diretos por *e-mail* ou telefone.

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 busca, o quanto possível, responder diretamente às manifestações por meio de consulta ao Sistema de Informação Processual ou com base no banco de dados próprio, com o intuito de desonerar os setores demandados, já sobrecarregados, para que possam se dedicar à entrega da prestação jurisdicional de forma mais ágil e eficiente.

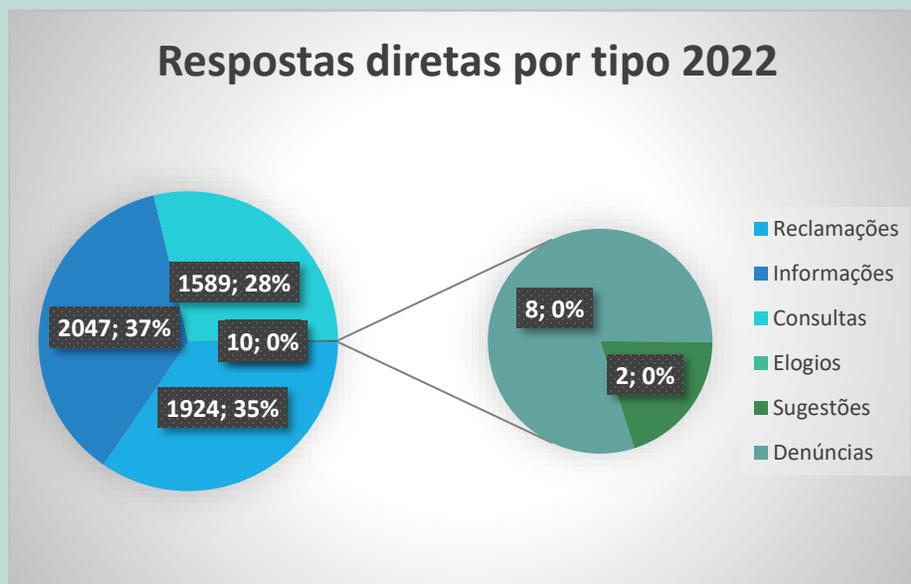
A distribuição das manifestações respondidas diretamente pela Ouvidoria-Geral restou equilibrada entre informações (38%), reclamações (34%) e consultas (29%) totalizando 99%, restando 1% entre elogios, denúncias e sugestões.

Dessa forma, é possível dizer que este órgão vem desempenhando com excelência sua missão de servir de canal de comunicação direta entre o cidadão e a Justiça Federal da Terceira Região, com vistas a orientar e transmitir informações de forma eficiente.

QUADRO 5 – Respostas Diretas pela Ouvidoria-Geral por Tipo

Tipo	Ouvidoria
Reclamações	1924
Informações	2047
Consultas	1589
Elogios	7
Sugestões	2
Denúncias	8
	5577

GRÁFICO 9 – Respostas Diretas por Tipo de Manifestação - 2022



QUADRO 6 – Respostas diretas da Ouvidoria-Geral por Canal

Respostas diretas da Ouvidoria-Geral / Canal	2021	2022
Formulário Eletrônico/ <i>E-mail</i>	7.953	4.335
Central telefônica	124	696
Balcão virtual	-	426
<i>Whatsapp (Chatbot)</i>	1.142	101
Presencial	2	19
Total	9.221	5.577

Acredita-se que o balcão virtual, disponibilizado no início de 2022, substituiu parte dos atendimentos realizados pela central telefônica. Nota-se que esta nova ferramenta foi bem recebida pelos usuários, pois a utilização da câmera permite um atendimento mais humanizado e acolhedor e muitas vezes o manifestante sente-se satisfeito em poder expor a sua angústia em relação ao andamento processual, ainda que a informação prestada pela Ouvidoria-Geral não seja capaz de solucionar a sua demanda.

O atendimento pelo WhatsApp, suspenso durante a pandemia devido a dificuldades técnicas enfrentadas, a partir de agosto foi substituído pelo *Chatbot* conforme já comentado.

O formulário eletrônico, a exemplo dos anos anteriores, permanece sendo a forma de acesso mais utilizada pelos manifestantes, representando 78% do total de demandas recebidas.

O gráfico abaixo indica o percentual de manifestações recebidas por cada canal de acesso.

GRÁFICO 10 – Respostas diretas da Ouvidoria-Geral por Canal 2022



3.2.2 Reclamações

Em 2022, as reclamações apresentaram um comportamento diverso do ano de 2021 e voltaram a representar o maior volume de ocorrências registradas pela Ouvidoria-Geral, superando em muito os demais tipos de manifestações, totalizando 5.259 expedientes, o que representa 52% do total.

As reclamações dividem-se em processuais e diversas. As de cunho processual referem-se à morosidade no andamento ou no julgamento dos processos e permanecem constituindo a maioria desse tipo de demanda com 90% do total. As reclamações diversas referem-se ao sistema PJE (80%), inconformismo com decisões judiciais e atendimento dos diversos setores.

A exemplo de 2021, a própria Ouvidoria-Geral respondeu, sem necessidade de envio aos setores envolvidos, ao maior número de reclamações em geral. Os Juizados e Turmas Recursais ocupam a segunda posição em volume de respostas às reclamações.

GRÁFICO 11 – Distribuição das Reclamações



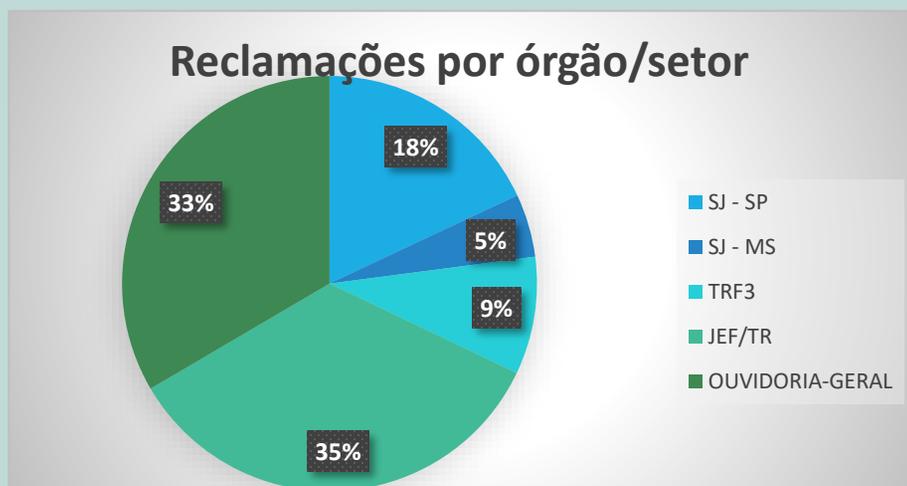
QUADRO 7 – Distribuição de Reclamações - Órgão/Setor

Órgãos/Setor	Processuais	Diversas
SJ - SP	857	34
SJ - MS	234	3
TRF3	436	103
JEF/TR	1.640	28
OUVIDORIA-GERAL	1.591	333
	4.758	501

No que se refere às de cunho processual, 52% dos encaminhamentos foram destinados aos Juizados e Turmas Recursais totalizando 1.640. Dentre os mais demandados estão JEF São Paulo (184), Campinas (143), Mogi das Cruzes (118), São José do Rio Preto (104), Campo Grande (98), Sorocaba (90) e Guarulhos (69). Nas Turmas Recursais, São Paulo recebeu 136 reclamações enquanto Mato Grosso do Sul recebeu apenas 12.

O gráfico abaixo representa a distribuição de reclamação por órgão/setor com os índices percentuais apontados no quadro acima.

GRÁFICO 12 – Índice de Reclamações - Órgão/Setor

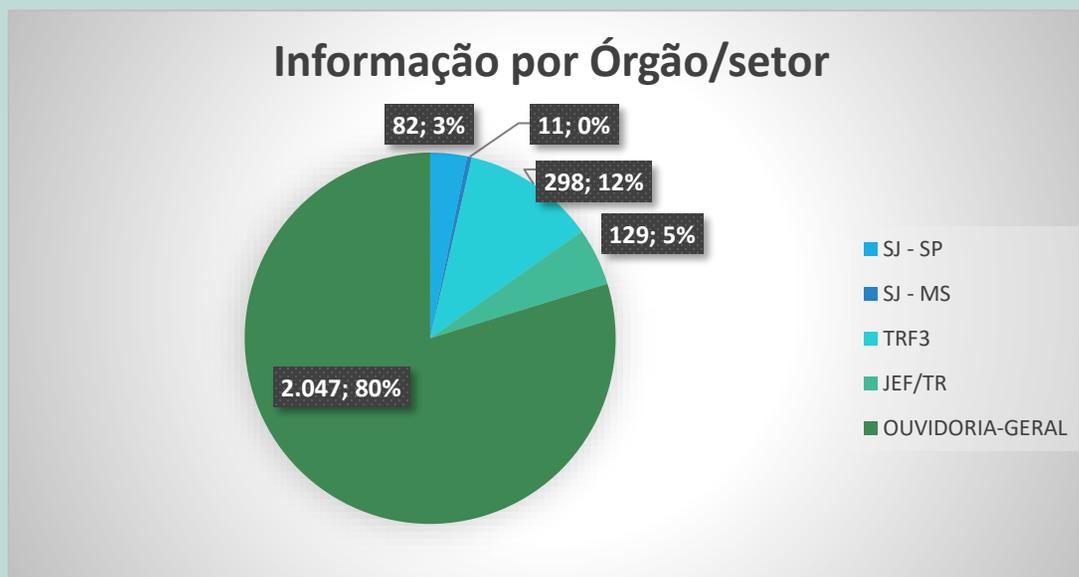


3.2.3 Informações

Dentre as solicitações classificadas como informações estão, além das informações processuais, aquelas pertinentes aos serviços colocados à disposição do cidadão pelo Judiciário Federal da Terceira Região e também as solicitações com base na Lei de Informação recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, que são as 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.

Mais uma vez, a Ouvidoria-Geral destaca-se na prestação de informações com um percentual de 80% de resposta direta, restando 20% distribuídos dentre os demais setores.

GRÁFICO 13 – Informações por Órgão/Setor



3.2.4 Consultas

O tipo de manifestação classificado como consulta abarca dúvidas, pedidos de preferência, solicitação de acesso a documentos públicos e outros, albergando assessoria jurídica, solicitações que fogem à competência da Justiça Federal da Terceira Região e manifestações incompreensíveis e/ou com dados insuficientes.

As manifestações abrigadas sob o tipo consultas encontram-se distribuídas de forma igualitária, com exceção da solicitação de acesso a documentos públicos que representa menos de 1% do total deste tipo de manifestação.

A Ouvidoria-Geral também se destacou nas repostas diretas às consultas atingindo 75% do total deste tipo de expediente, a exemplo do ocorrido nas reclamações e informações.

Deve-se registrar que as dúvidas, cujo conteúdo possua cunho de assessoramento jurídico, 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.

Cabe pontuar, 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.

Destaca-se ainda as questões relacionadas ao pagamento de RPV's, precatórios, concursos públicos, guias de pagamento, sistema PJe e orientação de como entrar em contato com as unidades.

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, contudo, na sua maioria são indeferidos, pois a Ouvidoria-Geral não tem atribuição de interferir na ordem de processamento dos feitos. Nesse caso os demandantes são orientados a requererem o benefício nos autos do processo, em razão da necessidade de avaliação do Juízo competente.

3.2.5 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 manifestante, encaminha o expediente ao órgão, setor ou unidade elogiado, além do servidor indicado, em havendo especificação de nomes.

Dada sua especificidade, os “Elogios”, para fins de estatística, no quadro abaixo foram agrupados por Órgão/Setor.

QUADRO 8 – Elogios por Órgão/Setor

Órgão/Setor	Elogios
SJ -SP	33
SJ - MS	1
TRF3	3
JEF/TR	11
OUVIDORIA-GERAL	7
	55

O número de elogios, apesar de acanhado, estimula o empenho no contínuo aprimoramento do atendimento ao público e na realização de nosso dever.

No Tribunal Regional Federal da Terceira Região, além da Ouvidoria-Geral (07), também receberam elogios os gabinetes da Presidência (02) e do Desembargador Federal Nilton dos Santos (01).

3.2.6 Sugestões

Assim como o elogio, a sugestão é 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.

3.2.7 Denúncias

No ano de 2022 apenas 10 manifestações do tipo denúncia foram encaminhadas aos setores competentes, sendo que todas foram analisadas e respondidas ao usuário.

4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Em 2022, foram respondidos 682 formulários da pesquisa de satisfação do Poder Judiciário Federal da Terceira Região, disponível no portal por meio do [link Pesquisa de Satisfação](#), o qual é adicionado 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 9 - Motivo do contato

Motivo do contato com a JF3R	Total
Consulta	84
Informação	208
Reclamação	301
Outros	82

GRÁFICO 14 - Distribuição dos motivos do contato



QUADRO 10 - Canal utilizado

Canal	Total
Formulário/ <i>E-mail</i>	413
Balcão virtual	146
Atendimento pessoal	22
Central telefônica	7
<i>WhatsApp (Chatbot)</i>	21
Avaliação sem contato direto	73

Pela análise dos formulários recebidos nota-se que os conceitos ótimo/bom é superior em todos os quesitos avaliados. Abaixo tem-se a tabela com os percentuais extraídos (não foram considerados os campos em branco):

QUADRO 11 - Resultados da pesquisa de satisfação do Poder Judiciário Federal da Terceira Região

QUESITOS	POSITIVAS	REGULAR	NEGATIVAS	N/A
Clareza nas informações	71%	13%	14%	2%
Conhecimento técnico	72%	12%	9%	7%
Cordialidade	78%	8%	8%	6%
Presteza	73%	11%	10%	6%
Qualidade do atendimento	71%	12%	13%	4%
Tempo de espera	70%	12%	14%	4%
Acessibilidade	51%	8%	4%	37%

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

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.

Segundo o artigo 8º da Resolução CATRF3R nº 154/2022, 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.

Em 2022, o tempo médio de respostas foi menor que 2 dias.

As sugestões e denúncias demandam um maior tempo de conclusão, contudo, o número de manifestações deste tipo por ser ínfimo em relação ao total não se presta a interferir no tempo médio. Apesar de poucos, alguns desses casos envolvem grande complexidade e demandam mais de um setor.

Cabe ressaltar 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 de forma eficiente e célere, conforme pode ser conferido no quadro 11.

6. CONCLUSÃO

Espelhando a imagem do Tribunal Regional Federal da Terceira Região, responsável pelo processamento e julgamento de grande parte dos processos de competência federal distribuídos entre as seis regiões do Brasil, a Ouvidoria-Geral enfrenta o contínuo desafio de prestar um atendimento de excelência aos usuários e ao mesmo tempo contribuir para a redução da demanda de manifestações endereçadas aos demais órgãos e setores, em especial, aos órgãos processantes, permitindo que a entrega da prestação jurisdicional seja cumprida com a maior celeridade possível.

Com o propósito de equacionar o binômio eficiência/urgência, o Ouvidor-Geral atentou, inicialmente, para a necessidade de simplificar o trabalho da Ouvidoria-Geral e editou a Instrução Normativa OUVI n. 01/2022, atual Portaria n. 02/2022, que condensou em um único ato normativo as atividades internas sob responsabilidade da unidade e todo o espectro de atribuições que lhes são inerentes.

O ano de 2022 foi marcado pela ampliação do acesso à Ouvidoria-Geral pelos usuários, na medida em que foram disponibilizados dois novos canais de comunicação, quais sejam, Balcão Virtual e *Chatbot*, sobre os quais tecemos comentários anteriormente.

Ressalte-se que, a exemplo de 2021, a própria Ouvidoria-Geral respondeu, sem necessidade de envio aos setores envolvidos, ao maior número de reclamações em geral. Os Juizados e Turmas Recursais ocupam a segunda posição em volume de respostas às reclamações.

Ao mesmo tempo, no Tribunal Regional Federal da Terceira Região, a Ouvidoria-Geral foi o setor que recebeu o maior número de elogios (05), seguida pelo gabinete da Presidência (02) e pelo gabinete do Desembargador Federal Nelton dos Santos (01).

Deve-se destacar, ainda, a proposta de implantação das visitas virtuais, como parte do projeto *TRF3 De Portas Abertas – Para Uma Visão Cidadã*, que estarão disponíveis a partir do início de 2023 e que pretende apresentar o trabalho do Poder Judiciário Federal da Terceira Região a um número ilimitado de pessoas.

Profícuo foi o ano de 2022 no que diz respeito ao intercâmbio de experiências e apreensão de boas práticas utilizadas nas diversas regiões do país, com a participação do Excelentíssimo Ouvidor-Geral no IV Encontro de Ouvidores Judiciais ocorrido no mês de junho e na reunião do Comitê Nacional POP RUA JUD em novembro.

Merece destaque também a participação pioneira da Ouvidoria-Geral na ação POP RUA JUD SAMPA que aconteceu no mês de novembro em São Paulo, voltada ao atendimento da população em situação de rua, na qual a Ouvidoria-Geral elaborou e realizou a pesquisa de satisfação de atendimento, possibilitando traçar um perfil do público atingido pelo projeto.

Dessa forma, sem embargo dos desafios encontrados pelo caminho, pode-se afirmar que a Ouvidoria-Geral segue perseguindo o objetivo de aprimorar cada vez mais os serviços prestados ao cidadão.

A exemplo de 2021, a Ouvidoria-Geral respondeu ao maior número de reclamações em geral, seguida pelos Juizados e Turmas Recursais, que somados ocupam a segunda posição em volume de respostas às reclamações.