

# **GABINETE DA OUVIDORIA GERAL**



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

**RELATÓRIO**

**2016**

Ouvidora Geral  
Hélio Egydio de Matos Nogueira  
Desembargador federal  
Ouvidora Substituta  
Tânia Regina Marangoni  
Desembargadora Federal  
Assessor da Ouvidoria-Geral  
Wladimir Rodrigues

Equipe técnica da Ouvidoria-Geral:  
Denise Castilho de Rezende  
Rosimery Velozo Pimentel Queiroz Grande  
Silvio Pires de Queiroz  
Susel Cristine Requena

Janaina Pedrosa Pereira Rotta (Estagiária)

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. Instituição e Estrutura
2. Objetivo e Funcionamento
3. Dos procedimentos
4. Dos canais de acesso ao cidadão
  - 4.1 Formulário
  - 4.2 Atendimentos por telefone e fax
  - 4.3 E-mail
  - 4.4 Cartas e protocolos
  - 4.5. Atendimento pessoal
5. Dados estatísticos
  - 5.1. Quadro comparativo dos dados por tipos de manifestações
  - 5.2. Atendimento às demandas
    - 5.2.1. Reclamações
    - 5.2.2. Pedido de preferência/prioridade
    - 5.2.3. Informação de andamento processual
    - 5.2.4 Dúvidas
    - 5.2.5 Elogios
    - 5.2.6 Sugestões
    - 5.2.7 Solicitações com base na Lei da Informação (*Lei nº 12.527/2011*)
    - 5.2.8 Outros
    - 5.2.9 Respostas Diretas da Ouvidoria
6. Dos resultados finais
7. Tempo de resposta
8. REALIZAÇÕES DA OUVIDORIA GERAL EM 2016
  - 8.1. Projeto “TRF3 DE PORTAS ABERTAS”
  - 8.2. Aprimoramentos
9. CONCLUSÃO

O presente relatório tem como objetivo apresentar os resultados e dados estatísticos obtidos pelo Gabinete da Ouvidoria Geral da 3ª Região no ano de 2016. Traz também informações relacionadas à estrutura e ao funcionamento da Ouvidoria, bem como atividades desenvolvidas ao longo do respectivo ano.

## **1. Instituição e Estrutura**

A Ouvidoria-Geral da 3ª Região foi instituída pela Presidência desta Egrégia Corte por meio da Resolução nº 181, de 1º de Setembro de 2008, posteriormente alterada pelas Resoluções nº 226, de 5 de abril de 2010, e nº 503, de 31 de março de 2015, que disciplina e delimita as atribuições do Gabinete da Ouvidoria-Geral, definindo o período de 2 anos (admitida a recondução) para o mandato do Desembargador Federal Ouvidor Geral e seu substituto.

O Exmo. Des. Fed. Hélio Egydio de Matos Nogueira foi designado Ouvidor em 24/02/2016, para assumir o Biênio 2016/2018.

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

O quadro de servidores da Ouvidoria é composto por 1 (um) Assessor Administrativo e 2 (dois) Técnicos Judiciários, contando na presente gestão com mais 2 Analistas Judiciárias (prestando serviço) e 1 estagiária de ensino superior.

## **2. Objetivo e Funcionamento**

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

De acordo com a Resolução 503, de 31 de março de 2015, compete à Ouvidoria:

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

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

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

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

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

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

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

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

### **3. Dos procedimentos**

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

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

As solicitações recebidas por e-mail ou formulário geram uma resposta automática (mensagem padrão informando o número do protocolo e o início do processamento da solicitação), que é enviada ao e-mail do solicitante. As solicitações originadas dos demais meios de comunicação são reduzidas a termo, transformadas em expediente no SEI, e processadas da mesma forma. Nos casos de contato telefônico há o registro do atendimento; e a solicitação é reduzida a termo somente se a demanda não for atendida de imediato.

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

A resposta ou informação recebida do setor competente é enviada ao solicitante, sendo o expediente classificado como atendido ou não atendido, de acordo com o teor da resposta, e por fim é considerado “concluído”. A qualquer tempo é possível consultar o histórico das ações, em “consulta ao andamento do SEI”, bem como os documentos anexados ao expediente. Para a conclusão das manifestações encaminhadas aos demais setores o prazo é de 30 dias a partir do seu registro.

Após o decurso de 30 dias, é função da Ouvidoria verificar se o expediente foi respondido e/ou atendido. Em caso negativo, reitera-se a solicitação ao setor demandado, podendo, em último caso, o Exmo. Sr. Desembargador Ouvidor Geral solicitar os esclarecimentos ou providências que entender cabíveis por meio de ofício. Haverá reiteração antes desse prazo, em casos onde o demandante envie nova solicitação com mesmo teor.

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

## **4. Dos canais de acesso ao cidadão:**

### **4.1. Formulário**

O formulário de atendimento da Ouvidoria, disponível na Internet no *site* do TRF3ª Região (<http://web.trf3.jus.br/Sistemasweb/ContatoOuvidoria>), permite o envio de mensagem direta conectada ao sistema SEI, servindo para atendimento de manifestações em geral, e também para aquelas exclusivamente referentes à Lei nº 12.527/2011, do Acesso à Informação.

### **4.2. Atendimento por telefone e fax**

O atendimento telefônico é disponibilizado por uma central informatizada que permite ao manifestante efetuar registro gravado, falar diretamente com os atendentes ou enviar fax. Em qualquer das opções o sistema identifica o número de origem.

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

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

b) solicitar atendimento direto por um dos atendentes – caso em que a ligação é redirecionada às estações de trabalhos da Ouvidoria, apenas durante o horário de expediente; estas ligações são gravadas em sistema próprio.

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

### **4.3. E-mail**

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

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

#### **4.4. Cartas e protocolos**

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

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

#### **4.5. Atendimento pessoal**

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

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

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

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

### **5. Dados estatísticos**

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

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

Órgão é a distribuição setorial das demandas, quais sejam:

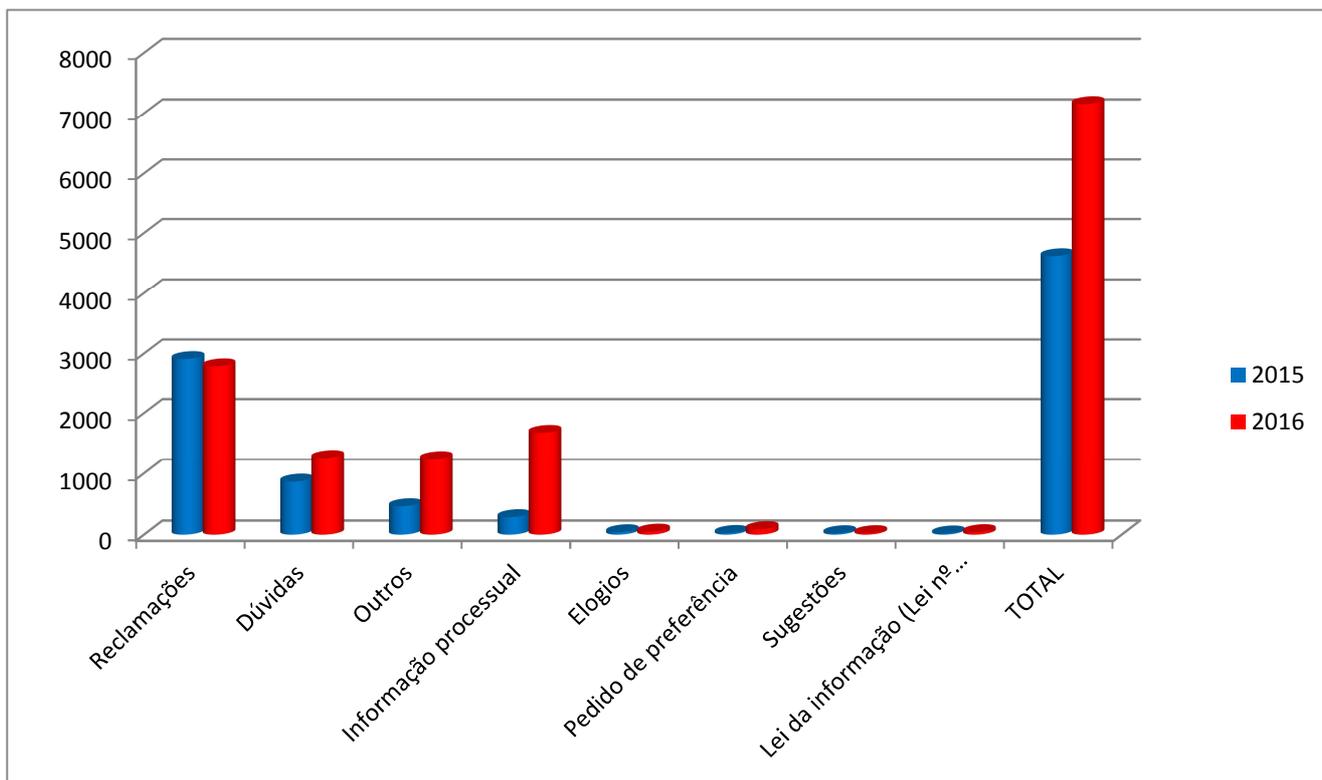
- **JEF - MS**: referem aos Juizados Especiais Federais do Mato Grosso do Sul;
- **JEF - SP**: referem aos Juizados Especiais Federais de São Paulo;
- **JF - MS**: destinadas às Varas da 1ª Instância da Justiça Fed. do Mato Grosso do Sul;
- **JF - SP**: destinadas às Varas da 1ª Instância da Justiça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

Seguem estatísticas baseadas nos dados coletados pela Ouvidoria Geral no ano de 2016.

#### **5.1. Quadro comparativo dos dados por tipos de manifestações (2015/2016)**

Em 2016, esta Ouvidoria realizou 1749 atendimentos telefônicos, 115 atendimentos pessoais e gerou 7713 solicitações eletrônicas, excluindo-se 559 duplicidades; foram processados 7154 expedientes, entre Reclamações (2788), Dúvidas (1256), Pedidos de Informação Processual (1674), Elogios (48), Pedidos de Preferência (88) Sugestões (23), Lei da informação (39) e Outros (1238).

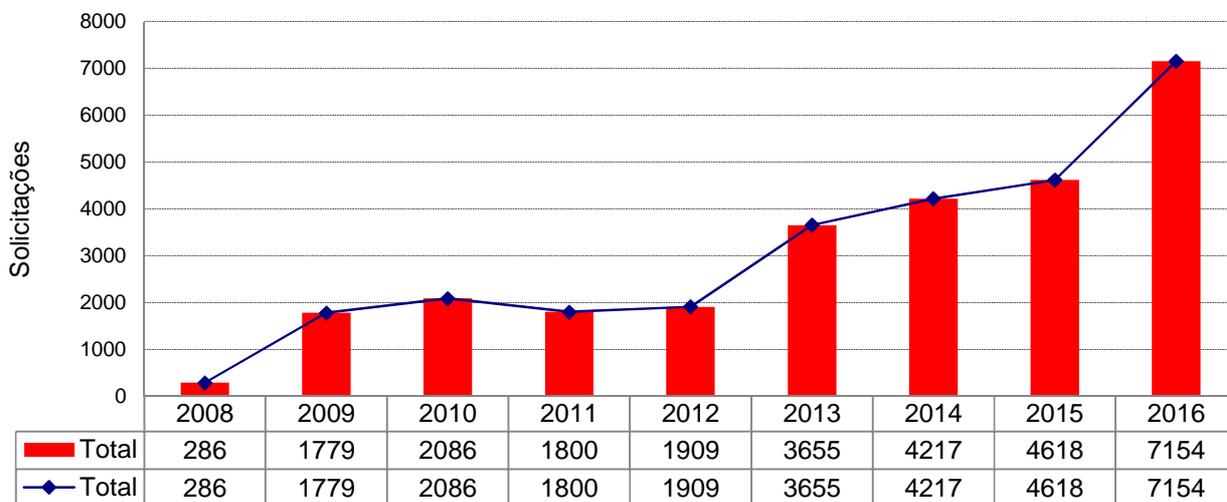
	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Reclamações	2908	2788
Dúvidas	862	1256
Outros	461	1238
Informação processual	283	1674
Elogios	38	48
Pedido de preferência	26	88
Sugestões	22	23
Lei da informação (Lei nº 12.527/2011)	18	39
<b>TOTAL</b>	<b>4618</b>	<b>7154</b>



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

**GRÁFICO COMPARATIVO - PROGRESSÃO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS  
2008 A 2016**

**COMPARATIVO DA PROGRESSÃO ANUAL  
2008 - 2016**

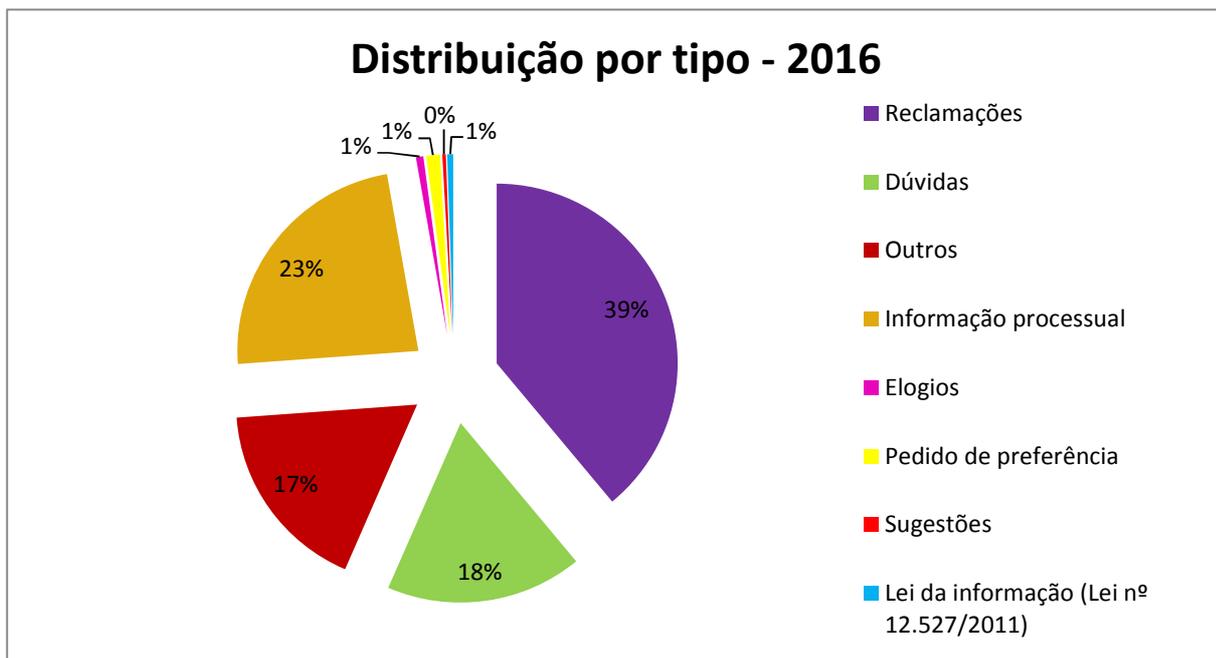


O gráfico comparativo dos expedientes recebidos desde a implantação da Ouvidoria demonstrou uma elevação constante no número de expedientes recebidos, a partir do ano de 2011, fato gerado principalmente, em razão da modernização dos sistemas informatizados utilizados pela Ouvidoria para processamento das solicitações. No entanto, apesar da implantação do formulário eletrônico ter ocorrido em 2013, em 2016 nota-se mais uma vez um índice elevado no crescimento, de 55%, dessa vez atribuído principalmente a crescente demanda de processos eletrônicos protocolados nos Juizados.

Ainda em 2016, destacam-se nas demandas da Ouvidoria Geral os atendimentos realizados pessoalmente e via central telefônica (1.864) totalizando 9.018 solicitações e gerando um índice de crescimento absoluto de 95,3%.

Na atual gestão esta Ouvidoria trabalhou com uma média de 751 demandas/mês.

Gráfico da distribuição por tipo de solicitação:



Nota-se, que as solicitações com maior índice de crescimento no exercício, foram “Informação Processual” que passou de 6% para 23% e “Outros” de 9% em 2015 foi para 17% acarretando uma redução no índice das “Reclamações” de 62% para 39%, o que demonstra que o desmembramento das Reclamações e a criação do tipo de solicitação “Informação Processual” realizado no ano anterior surtiu efeito efetivamente em 2016.

Quadro comparativo do total de demandas recebidas em 2015 e 2016, classificados por tipo; bem como o índice de atendimento durante os dois exercícios:

### TOTAL DE SOLICITAÇÕES RECEBIDAS

Tipos de Solicitações	Solicitações Registradas		Atendidas		(%) Atendimento		Aguardando Resposta	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Reclamações	2.908	2.788	2.868	2751	98,6%	98,7%	40	37
Dúvidas	862	1256	855	1249	99,2%	99,4%	7	7
Outros (outros tribunais, assessoramento jurídico)	461	1238	458	1231	99,3%	99,4%	3	7
Informação Processual	283	1674	278	1671	98,2%	99,8%	5	3
Elogios	38	48	38	48	100%	100%	0	0
Pedidos de Preferência/Prioridade	26	88	25	85	96,2%	96,6%	1	3
Sugestões	22	23	21	23	95,5%	100%	1	0
Informações (Lei nº 12.527/2011)	18	39	17	36	94,4%	92,3%	1	3
Atendimento telefônico	-	<b>1749</b>	-	<b>1749</b>	-	100%	-	0
Atendimento pessoal	-	<b>115</b>	-	<b>115</b>	-	100%	-	0
<b>TOTAL</b>	<b>GERAL</b>							
	Solicitações Registradas		Atendidas		(%) Atendimento		Aguardando Resposta	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Solicitações	4.618	9.018	4.560	8958	98,7%	99,3%	58	60

## 5.2. Atendimento às demandas

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

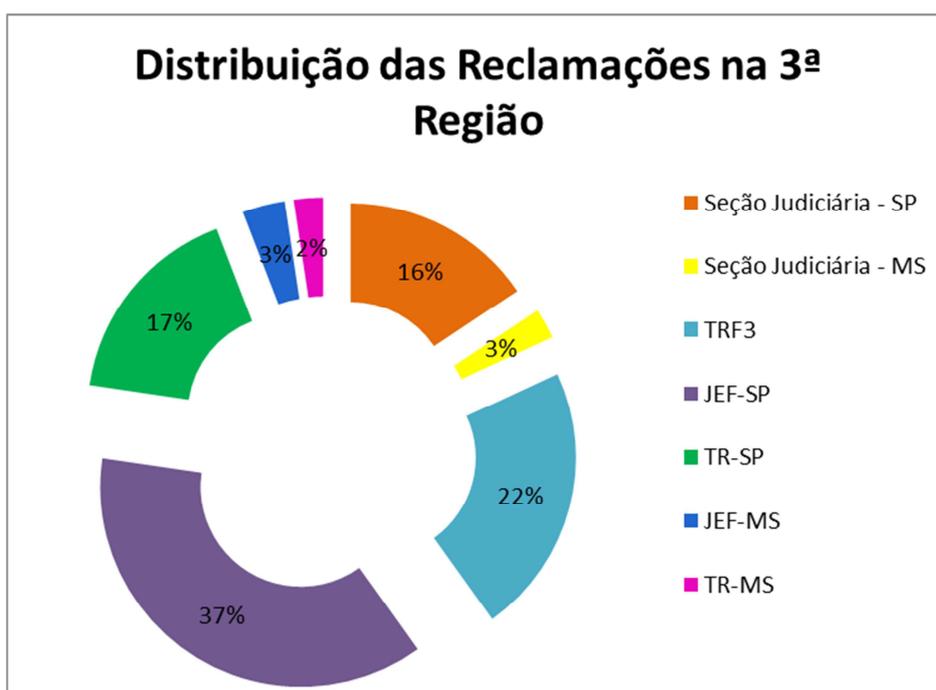
### 5.2.1. Reclamações

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

Apesar da redução no índice relativo de reclamações enviadas aos setores demandados, a apresentação de uma análise mais detalhada continua sendo necessária considerando o valor desse tipo de solicitação.

Reclamações	PROCESSUAIS	DIVERSAS
JF- SP	302	43
JF - MS	53	1
TRF3	452	34
JEF-SP	755	67
TR-SP	370	2
JEF-MS	75	1
TR-MS	52	0
Total	2059	148

Nota-se, que as Reclamações de cunho processual continuam sendo a grande maioria desse tipo de demanda perfazendo 93% do total. Novamente os Juizados e Turmas Recursais somados, são os mais afetados respondendo por 60% das reclamações, índice ainda maior do que o apurado no ano anterior.



Seguem o gráfico e a tabela detalhada com os índices de cada uma dessas Instâncias e subdivisões.

**a) Juizados Especiais e Turmas Recursais**

	<b>RECLAMAÇÃO</b>
JEF AMERICANA	39
JEF ANDRADINA	6
JEF ARAÇATUBA	2
JEF ARARAQUARA	1
JEF BARUERI	2
JEF BAURU	4
JEF BOTUCATU	2
JEF BRAGANÇA PAULISTA	2
JEF CAMPINAS	90
JEF CARAGUATATUBA	7
JEF CATANDUVA	1
JEF FRANCA	143
JEF GUARATINGUETA	2
JEF GUARULHOS	60
JEF JALES	1
JEF JUNDIAI	17
JEF LIMEIRA	2
JEF MAUA	2
JEF MOGI DAS CRUZES	106
JEF OSASCO	7
JEF OURINHOS	1
JEF PIRACICABA	7
JEF PRESIDENTE PRUDENTE	1
JEF RIBEIRÃO PRETO	4
JEF SANTO ANDRÉ	9
JEF SANTOS	1
JEF S. BERNARDO DO CAMPO	13
JEF SÃO CARLOS	6
JEF S. JOSÉ DO RIO PRETO	23
JEF S. JOSÉ DOS CAMPOS	7
JEF SOROCABA	34
JEF SÃO VICENTE	22
JEF TAUBATÉ	4
JEF SÃO PAULO	172
<b>TURMA RECURSAL - SP</b>	<b>372</b>
JEF CAMPO GRANDE - MS	76
<b>TURMA RECURSAL - MS</b>	<b>52</b>
COORDENADORIA JEF SP/MS	22
<b>TOTAL</b>	<b>1322</b>

Apesar do alto volume destinado aos Juizados e Turmas Recursais, das 1322 reclamações recebidas apenas 6 encontram-se pendentes de resposta, mantendo um índice acima de 99% de demandas concluídas. Diante do volume apresentado o índice de conclusões dentro do prazo surpreende, o que demonstra a manutenção do empenho destes setores no atendimento das demandas enviadas por esta Ouvidoria.

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

<b>SÃO PAULO – CAPITAL</b>	<b>RECLAMAÇÃO</b>
CÍVEL 1ª VARA	2
CÍVEL 2ª VARA	6
CÍVEL 4ª VARA	4
CÍVEL 5ª VARA	3
CÍVEL 6ª VARA	11
CÍVEL 7ª VARA	2
CÍVEL 8ª VARA	2
CÍVEL 9ª VARA	3
CÍVEL 10ª VARA	3
CÍVEL 11ª VARA	8
CÍVEL 12ª VARA	1
CÍVEL 13ª VARA	2
CÍVEL 14ª VARA	7
CÍVEL 17ª VARA	3
CÍVEL 19ª VARA	3
CÍVEL 22ª VARA	2
CÍVEL 24ª VARA	2
CÍVEL 25ª VARA	1
CÍVEL 26ª VARA	1
CRIMINAL 1ª VARA	1
CRIMINAL 5ª VARA	1
PREVIDENCIÁRIA 1ª VARA	1
PREVIDENCIÁRIA 2ª VARA	6
PREVIDENCIÁRIA 3ª VARA	4
PREVIDENCIÁRIA 4ª VARA	4
PREVIDENCIÁRIA 5ª VARA	7
PREVIDENCIÁRIA 6ª VARA	7
PREVIDENCIÁRIA 7ª VARA	5
PREVIDENCIÁRIA. 8ª VARA	9
PREVIDENCIÁRIA 9ª VARA	6
PREVIDENCIÁRIA 10ª VARA	5
EXECUÇÃO FISCAL 2ª VARA	4
EXECUÇÃO FISCAL 3ª VARA	2
EXECUÇÃO FISCAL 5ª VARA	2
EXECUÇÃO FISCAL 7ª VARA	2
EXECUÇÃO FISCAL 8ª VARA	1
EXECUÇÃO FISCAL 10ª VARA	1
EXECUÇÃO FISCAL 11ª VARA	2
EXECUÇÃO FISCAL 13ª VARA	3
<b>TOTAL</b>	<b>139</b>

<b>GRANDE SÃO PAULO E INTERIOR</b>	<b>RECLAMAÇÃO</b>
ANDRADINA 1ª VARA	11
ARAÇATUBA 2ª VARA	2
ARARAQUARA 1ªVARA	3
ASSIS 1ª VARA	2
AVARE 1ª VARA	3
BARRETOS 1ª VARA	1
BAURU 3ª VARA	1
BRAGANÇA PAULISTA 1ª VARA	3
CAMPINAS 2ª VARA	1
CAMPINAS 3ª VARA	1
CAMPINAS 4ª VARA	5
CAMPINAS 6ª VARA	3
CAMPINAS 8ª VARA	1
CARAGUATATUBA 1ª VARA	11
CATANDUVA 1ª VARA	3
GUARATINGUETÁ 1ª VARA	4
GUARULHOS 1ª VARA	5
GUARULHOS 2ª VARA	5
GUARULHOS 3ª VARA	1
JALES 1ª VARA	8
JAÚ 1ª VARA	2
JUNDIAÍ 1ª VARA	6
JUNDIAÍ 2ª VARA	1
LIMEIRA 2ª VARA	7
LINS 1ª VARA	1
MARÍLIA – 1ª VARA	2
MAUÁ 1ª VARA	1
MOGI DAS CRUZES 2ª VARA	2
OSASCO 1ª VARA	6
OSASCO 2ª VARA	3
OURINHOS 1ª VARA	1
PIRACICABA 1ª VARA	4
PIRACICABA 2ª VARA	2
PIRACICABA 3ª VARA	1
REGISTRO 1ª VARA	3
RIBEIRÃO PRETO 2ª VARA	1
RIBEIRÃO PRETO 6ª VARA	1
RIBEIRÃO PRETO 7ª VARA	1
RIBEIRÃO PRETO 9ª VARA	1
SANTO ANDRÉ 1ª VARA	1
SANTO ANDRÉ 2ª VARA	4
SANTO ANDRÉ 3ª VARA	1
SANTOS 1ª VARA	1
SANTOS 2ª VARA	1
SANTOS 3ª VARA	4
SANTOS 4ª VARA	3

SANTOS 5ª VARA	1
SÃO BERNARDO DO CAMPO 1ª VARA	4
SÃO CARLOS 1ª VARA	1
SÃO JOÃO DA BOA VISTA 1ª VARA	2
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS 1ª VARA	10
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS 2ª VARA	13
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS 3ª VARA	3
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS 4ª VARA	1
SÃO JOSÉ DO RIO PRETO 1ª VARA	3
SÃO JOSÉ DO RIO PRETO 3ª VARA	1
SÃO JOSÉ DO RIO PRETO 4ª VARA	1
SÃO VICENTE 1ª VARA	2
TAUBATÉ 1ª VARA	5
TAUBATÉ 2ª VARA	7
TUPÃ 1ª VARA	2
<b>TOTAL</b>	<b>191</b>
<b>OUTROS SETORES</b>	<b>RECLAMAÇÃO</b>
DFOR-SP	4
NUAD - CI	1
NUDJ	1
SAPC - GUARULHOS	1
SEÇÃO DE DISTRIBUIÇÃO DO FÓRUM DE EXECUÇÕES FISCAIS	1
SUDI - CI	2
SUIG	2
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>

<b>MATO GROSSO DO SUL</b>	<b>RECLAMAÇÃO</b>
CAMPO GRANDE 1ª VARA	7
CAMPO GRANDE 2ª VARA	10
CAMPO GRANDE 4ª VARA	13
CORUMBÁ 1ª VARA	9
DOURADOS 1ª VARA	4
DOURADOS 2ª VARA	1
NAVIRAI 1ª VARA	3
PONTA PORÃ 1ª VARA	2
PONTA PORÃ 2ª VARA	1
TRÊS LAGOAS 1ª VARA	4
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>

Verifica-se nas tabelas acima a seguinte distribuição percentual das reclamações 37% na capital SP (150), 49% (192) distribuídas nas Varas de São Paulo, 7%(30) em

Campo Grande, 6%(24) nas Varas de Mato Grosso do Sul e 2%(8) nos Outros setores da subseção Judiciária de SP.

Em termos de resposta/atendimento às solicitações, o índice continua demonstrando uma excelente atuação da Ouvidoria em conjunto com as Varas. Das 392 reclamações dirigidas à 1ª Instância, 391 foram concluídas, ou seja, praticamente a totalidade das reclamações forma sanadas.

### c. Tribunal Regional Federal da 3ª Região

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

	TOTAL	%
1ª Turma	26	5,4
2ª Turma	33	6,9
<b>1ª SEÇÃO</b>	<b>59</b>	<b>12,3</b>
3ª Turma	7	1,5
4ª Turma	25	5,2
6ª Turma	5	1
<b>2ª SEÇÃO</b>	<b>37</b>	<b>7,7</b>
7ª Turma	138	28,7
8ª Turma	83	17,3
9ª Turma	50	10,4
10ª Turma	46	9,6
<b>3ª SEÇÃO</b>	<b>317</b>	<b>65,9</b>
5ª Turma	13	2,7
11ª Turma	8	1,7
<b>4ª SEÇÃO</b>	<b>21</b>	<b>4,4</b>
Gabinete da Presidência	0	
Vice-Presidência	6	1,2
Apoio aos Gabinetes	5	1
Gabinete da Conciliação	2	0,4
<b>OUTROS SETORES ADM</b>	<b>36</b>	<b>7,5</b>

Esta primeira análise, dividida por Turmas e Seções, aponta a 3ª Seção, que trata predominantemente de matéria previdenciária, como alvo da grande maioria das reclamações. A matéria e o acervo de processos dos Gabinetes que compõem cada Turma são fatores determinantes para essa discrepante estatística, por isso a análise é feita separadamente.

Seguem as tabelas com números específicos de reclamações dirigidas a cada Gabinete em 2016.

<b>1ª SEÇÃO</b>	<b>Reclamações</b>
HÉLIO NOGUEIRA	11
VALDECI DOS SANTOS	6
WILSON ZAUHY	9
COTRIM GUIMARÃES	4
PEIXOTO JÚNIOR	14
SOUZA RIBEIRO	15
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>

<b>2ª SEÇÃO</b>	<b>Reclamações</b>
ANTONIO CEDENHO	2
CARLOS MUTA	1
NELTON DOS SANTOS	2
NERY JÚNIOR	2
ANDRÉ NABARRETE	4
MARCELO SARAIVA	7
MARLI FERREIRA	6
MÔNICA NOBRE	8
CONSUELO YOSHIDA	1
DIVA MALERBI	2
FÁBIO PIETRO	0
JOHONSOM DI SALVO	2
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>

<b>3ª SEÇÃO</b>	<b>Reclamações</b>
CARLOS DELGADO	62
FAUSTO DE SANCTIS	7
PAULO DOMINGUES	46
TORU YAMAMOTO	23
DAVID DANTAS	0
LUIZ STEFANINI	40
NEWTON DE LUCCA	43
TÂNIA MARANGONI	0
ANA PEZARINI	34
DALDICE SANTANA	4
GILBERTO JORDAN	1
MARISA SANTOS	11
BAPTISTA PEREIRA	8
LUCIA URSAIA	13
SERGIO NASCIMENTO	0
NELSON PORFIRIO	25
<b>TOTAL</b>	<b>317</b>

<b>4ª SEÇÃO</b>	<b>Reclamações</b>
ANDRÉ NEKATSCHALOW	1
PAULO FONTES	6
MAURICIO KATO	6
CECÍLIA MELLO	4
JOSÉ LUNARDELLI	0
NINO TOLDO	4
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>

GABINETE CONCILIAÇÃO	0
GABINETE PRESIDÊNCIA	0
VICE-PRESIDÊNCIA	6
APOIO AOS GABINETES	5
OUTROS SETORES	36
<b>TOTAL</b>	

	Reclamações	Respondidas	Aguardando
ANA PEZARINI	34	100%	0
ANDRÉ NABARRETE	4	100%	0
ANDRÉ NEKATSCHALOW	1	100%	0
ANTONIO CEDENHO	2	100%	0
BAPTISTA PEREIRA	8	100%	0
CARLOS DELGADO	62	100%	0
CARLOS MUTA	1	100%	0
CECILIA MELLO	4	75%	1
CONSUELO YOSHIDA	1	100%	0
COTRIM GUIMARÃES	4	100%	0
DALDICE SANTANA	4	100%	0
DIVA MALERBI	2	100%	0
FAUSTO DE SANCTIS	7	100%	0
GILBERTO JORDAN	1	100%	0
HÉLIO NOGUEIRA	11	100%	0
JOHONSOM DI SALVO	2	100%	0
LUCIA URSAIA	13	77%	2
LUIZ STEFANINI	40	100%	0
MARCELO SARAIVA	7	100%	0
MARISA SANTOS	11	100%	0
MARLI FERREIRA	6	100%	0
MAURÍCIO KATO	6	100%	0
MONICA NOBRE	8	100%	0
NELTON DOS SANTOS	2	100%	0
NERY JUNIOR	2	100%	0
NEWTON DE LUCCA	43	100%	0
NINO TOLDO	4	100%	0
PAULO DOMINGUES	46	100%	0
PAULO FONTES	6	100%	0
PEIXOTO JUNIOR	14	87%	2
SOUZA RIBEIRO	15	100%	0
TORU YAMAMOTO	23	100%	0
VALDECI DOS SANTOS	6	100%	0
WILSON ZAUHY	9	100%	0
VICE-PRESIDÊNCIA	6	100%	0
APOIO AOS GABINETES	5	100%	0
OUTROS SETORES	36	75%	9
	456		14

Analisando o total da tabela acima (456), nota-se que houve uma redução significativa de reclamações enviadas aos gabinetes em comparação com ano anterior quando foram registrados 817 praticamente 50% de redução.

Observa-se que a grande quantidade de reclamações dirigidas à Vice Presidência nos anos anteriores não se registrou em 2016, onde o índice caiu para (1,2%) redução surpreende, ao se comparar com os 10% registrados em 2015.

Quanto ao índice de atendimento das reclamações enviadas ao TRF também se observou uma melhora, registrando 97% de demandas concluídas.

### **5.2.2. Pedido de preferência/prioridade**

Refere-se especificamente a solicitações de preferência/prioridade na tramitação processual. Neste quesito a Ouvidoria tem por princípio orientar os jurisdicionados a realizar o pedido pelas vias legais, ou seja, através de petição protocolada nos autos; nos casos em que já foi utilizado este meio e ainda assim a parte se sente desassistida, realizamos o devido encaminhamento. Em 2016, foram registradas 88 solicitações, 37 (42%) foram concluídas diretamente pela Ouvidoria e 51 (58%) encaminhadas, sendo que praticamente 100% encontram-se concluídas, restando apenas 1 pendente de resposta.

### **5.2.3. Informação andamento processual**

Categoria incluída em agosto de 2015, quando houve apenas 283 solicitações registradas devido ao curto espaço de tempo. Já no exercício de 2016, foram registradas 1674 demandas. Dessas 48% (804) obtiveram pronto atendimento pela Ouvidoria. Dentre os demais 52% (870) encaminhados aos setores, desse total apenas 1 demanda encontram-se pendente de resposta, o que manteve o empenho desta Ouvidoria quanto a agilidade, na prestação da informação ao jurisdicionado.

Abaixo temos o quadro de como ficou a distribuição dos pedidos de informação processual encaminhadas:

<b>Setores</b>	<b>N. de Pedidos de Informação Processual</b>
TRF3	192
JF/SP	118
JF/MS	7
JEF'S/TURMAS RECURSAIS	553
<b>Total</b>	<b>870</b>

Assim como nas Reclamações, os Juizados/Turmas Recursais também foram os setores mais demandados nos pedidos de Informação Processual, respondendo por 63% dos pedidos, no TRF foram 22%, na JF/SP 13% e por último a JF/MS com menos de 1% das demandas.

#### **5.2.4. Dúvidas**

Em termos estatísticos das 1256 demandas recebidas, 61% (769) foram respondidas pela Ouvidoria e 487 encaminhadas aos setores. A distribuição das demandas encaminhadas se deu da seguinte forma: TRF3 – 207, ou seja, 42% dos encaminhamentos; JEF's/TR's 192 (39%); JF/SP 79 (16%) e 9 (2%) para JF/MS. Do total de demandas encaminhadas, 482 (99%) foram concluídas, restando apenas 1% (5) pendentes de resposta.

Em busca de um rápido atendimento ao jurisdicionado, esta Ouvidoria procura através de consulta própria aos dados deste Tribunal, ou com base em respostas previamente oferecidas pelos setores demandados, esclarecer grande parte das Dúvidas recebidas, por se tratarem de questões já abordadas desde a implantação do setor.

Salientando que esta Ouvidoria limita-se ao esclarecimento de dúvidas que não se refiram a assessoramento jurídico, ou questões atinentes à função dos advogados ou defensores. Na análise geral, observou-se que muitas dúvidas se devem a desconhecimento do próprio usuário ou a dificuldade em buscar as informações disponíveis no próprio *site* do Tribunal.

Nesse sentido, em 2016 esta Ouvidoria disponibilizou um link com perguntas frequentes em sua página, para facilitar o acesso a informações sobre assuntos que frequentemente geram dúvidas.

### 5.2.5. Elogios

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

Elogios	Por Iniciativa	Derivado de Expediente Anterior	Total
TRF3	9	9	18
JF/SP	16	1	17
JF/MS	0	0	0
JEF's/TR's	10	3	13
	35	13	48

Considerando que a maior parte dos casos de elogios derivados de expedientes anteriores eram Reclamação ou dúvidas, nos 13 casos foi possível converter insatisfação em elogio, uma função primordial desta Ouvidoria na contínua melhoria da imagem da Justiça Federal perante o público externo. O índice de elogios recebidos ficou distribuído da seguinte forma: 37% para o TRF; 36% para JF/SP e 27% para Juizados e Turmas Recursais.

### 5.2.6. Sugestões

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

Setor	Assuntos	Qtd	Status
DIBI	Criação de banco de dados de tema específico	1	Concluídos
DIRG	Diversos (acessibilidade/adm/concursos/internos/portal)	6	Concluídos
DPJe	Melhoria no sistema	1	Concluídos
DSUJ-MGCR	Melhorar o acesso ao Fórum	1	Concluídos
GABPRES	Regulamentar informação – conf.novo CPC	1	Concluído
GACO	Melhoria no sistema JEF	7	Concluídos
SEGE	Adiar inscrição concurso	1	Concluído
SEJU	Implantar agendamento eletrônico para vistas/melhor distribuição dos processos	2	Concluído
SUAU	Melhorar sistema de consulta processual JFSP	1	Concluídos
Resposta Direta	Tutorial consulta processual	1	Concluídos
UFEP	Controle de acesso aos precatórios	1	Concluídos
		23	

Analisando a distribuição das sugestões, verifica-se que a maioria foi destinada a setores do TRF com um índice de 60% das sugestões, ou seja, 14 das 23 demandas, em seguida a Coordenadoria dos Juizados com 30%, 7 demandas e por fim a JFSP com 10% e 2 demandas. Reforçando a atuação da Ouvidoria como canal não apenas de comunicação, mas também, de visa à melhoria dos serviços prestados pela Justiça Federal.

### 5.2.7 Solicitações com base na Lei da Informação

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

Passaram a serem assim classificadas as solicitações em que o requerente invocasse a referida Lei, ou as que exigissem dados ou documentos oficiais, a serem fornecidos pelos respectivos setores.

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

Segue o quadro de demandas por setor:

Setores		Status
CORE	1	OK
DIRG	32	2 pendentes
NURE-MS	2	OK
SCAJ	1	OK
SEGE	1	OK
SEJU	1	OK
JEF-SORO	1	OK
	39	37CIs- 2 pendentes

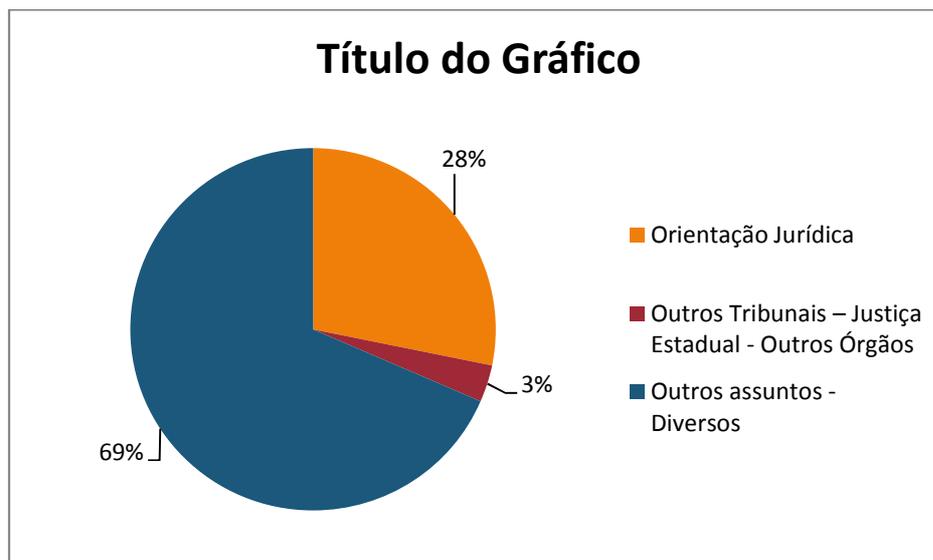
A grande maioria desse tipo de solicitação foi acerca do tema “quantitativo de vagas” do quadro de servidores do TRF e da justiça federal, com um total de 30 solicitações e com índice de 77% das demandas, as demais envolveram temas diversos.

Nota-se que apenas 2 das 39 solicitações encontra-se em aberto, ressalta-se que a alguns pedidos são de extrema complexidade demandando maior tempo de pesquisa, envolvendo inclusive, dados estatísticos de diversos setores.

### 5.2.8 Outros

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

Assuntos de “OUTROS”	Total
Orientação Jurídica	349
Outros Tribunais – Justiça Estadual - Outros Órgãos	41
Outros assuntos - Diversos	848
	1238



As solicitações recebidas acerca de “Orientação jurídica”, como questionamentos sobre recursos cabíveis contra determinada decisão, por exemplo, não são passíveis de atendimento. Na categoria “Outros órgãos” incluem-se as reclamações contra atos do advogado ou defensor público, procedimentos de bancos (para levantamento de valores, por exemplo), atos administrativos do INSS ou mesmo denúncias em geral. Há ainda reclamações acerca de processos de outras jurisdições ou casos de competência delegada em que o feito encontra-se tramitando em comarca estadual.

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

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

### **5.2.9 Resposta Direta da Ouvidoria**

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

A estatística de respostas diretas é um índice importante porque mede a capacidade da Ouvidoria de responder ou atender ao jurisdicionado sem onerar de qualquer forma outros setores do Tribunal, com quase 44% do total de demandas, fica demonstrado o grande esforço da Ouvidoria no que tange a agilidade na prestação direta da informação ao jurisdicionado e conclusão quase imediata da solicitação.

Solicitações encaminhadas aos setores competentes	4039
Respostas diretas pela Ouvidoria	3115
<b>Total de solicitações geradas</b>	<b>7154</b>

<b>Resposta Direta por categorias</b>	<b>2016</b>
Reclamações	581
Dúvidas	769
Outros	911
Informação processual	804
Pedido de preferência	37
Elogios	10
Sugestões	1
Lei da informação	2
<b>TOTAL</b>	<b>3115</b>



A análise das “Respostas Diretas” por categorias de manifestações demonstra que as “Outros” foram as demandas de maior incidência com 29%, seguidas das “Informações processuais” 26%, “Dúvidas” 25%, “Reclamações” 19% e os demais com apenas 1% .

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

## **6. Dos resultados finais (Índice de atendimento)**

Analisados os principais dados estatísticos durante o exercício de 2016, resta agora a verificação dos resultados obtidos por esta Ouvidoria no tratamento das manifestações recebidas.

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

Tal “limitação” de poder, entretanto, não impediu que esta Ouvidoria atingisse índices extremamente satisfatórios de atendimento e solução das demandas, fechando o exercício de 2016 com um total de 99,67% de demandas concluídas.

	2016	Concluídos	Abertos	Atendimentos
Reclamações	2788	2777	11	99,60%
Dúvidas	1256	1251	5	99,60%
Outros	1238	1235	3	99,75%
Informação processual	1674	1673	1	99,94%
Elogios	48	48	0	100%
Pedidos de preferência	88	87	1	98,86%
Sugestões	23	23	0	100%
Lei da informação	39	37	2	94,87%
<b>TOTAL</b>	<b>7154</b>	<b>7131</b>	<b>23</b>	<b>99,67%</b>

Restaram apenas 23 solicitações pendentes de conclusão. Ao compararmos com o número total de 2015 (59), verifica-se que novamente esta Ouvidoria reduziu o índice de pendências. Em 2016 todos os setores imprimiram esforços para solucionar as demandas da Ouvidoria, destaque para JFSP e JFMS ambas com apenas 1 pendência, em seguida JEF's e TR's com 6, e por fim TRF com 14, divididas entre 5 pendências para gabinetes e 9 para os demais setores.

Apesar de todos os esforços desta Ouvidoria no sentido de ver concluídas todas as solicitações, alguns casos ficam pendentes devido demandarem um tempo maior de solução 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 2016 a Ouvidoria reduziu em 60% os casos abertos no exercício e extinguiu as pendências dos exercícios anteriores.

Destaca-se ainda, o aumento no número de atendimentos realizados pela Central de atendimento telefônico de 1.043 registros em 2015, para 1.749 em 2016, crescimento relativo de 67%. Somando-se aos 7.154 expedientes eletrônicos, e mais 115 atendimentos pessoais, o fechamento geral de demandas em 2016 fica em 9.018, levando ao índice de 59% de aumento em relação aos 5.661 do exercício de 2015.

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

## 7. Tempo de resposta

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

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

<b>Tipo</b>	<b>Tempo Médio</b>
Reclamação	<u>1d 16h 7m 31s</u>
Dúvida (outros assuntos)	<u>1d 10h 48m 1s</u>
Outros	<u>1d 5h 23m 8s</u>
Informação de andamento processual	<u>1d 6h 8m 38s</u>
Elogios	<u>1d 7h 10m 16s</u>
Pedido de preferência / prioridade	<u>1d 18h 18m 47s</u>
Sugestão	<u>1d 16h 7m 59s</u>
Lei de Informação	<u>10d 10h 48m 1s</u>
<b>MEDIA GERAL</b>	<b>2d 2h 16m 41s</b>

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

O quadro acima mostra que o tempo médio em que uma solicitação esteve aberta na Ouvidoria foi menor que 3 dias, exceto nos casos das solicitações com base na Lei Informação, que são os casos mais complexos aqui tratados.

A meta desta Ouvidoria e a redução do tempo de resposta dos setores demandados, para que, mais do que se cumprir a Resolução mencionada, possa se atender o mais satisfatoriamente possível ao jurisdicionado.

## 8. REALIZAÇÕES DA OUVIDORIA GERAL EM 2016

### 8.1. Projeto “TRF3 DE PORTAS ABERTAS”

Durante o ano de 2016 esta Ouvidoria recebeu na E. Corte de forma acolhedora, alunos de cursos superiores de Direito e Técnicos em Serviços Jurídicos, oferecendo um cronograma variado de atividades, tais como: apresentação de palestras por Juízes, Desembargadores e servidores, participação em sessões de julgamento e visita monitorada às dependências, Secretarias e Gabinetes deste Tribunal, sempre contando com a colaboração de setores como: Assessoria de Comunicação, Assessoria de Cerimonial, Coordenadoria dos Juizados, Diretoria Geral, Divisão médica, Gabinetes, Secretaria administrativa, Secretaria de Segurança Institucional, Secretaria de Tecnologia, Subsecretarias de Turma, Subsecretaria do Órgão Especial e Plenário.

Segue abaixo o quadro de visitas com respectivo quantitativo:

DATA	INSTITUIÇÃO	CIDADE	Nº DE ALUNOS
15/03/2016	Instituto Municipal Matonense de Ensino Superior	Matão	41
29/03/2016	Instituição Toledo de Ensino	Botucatu	28
12/04/2016	Universidade Camilo Castelo Branco	Descalvado	26
26/04/2016	Centro Universitário Salesiano	Santa Teresinha	22
10/05/2016	Faculdades Integradas Metropolitanas	Campinas	29
24/05/2016	Centro Universitário Monte Serrat	Santos	24
16/08/2016	Universidade Vale do Paraiba	São Jose dos Campos	39
13/09/2016	Instituto de Ensino Superior	Itapira	40
27/09/2016	Universidade São Caetano de Sul	São Caetano do Sul	15
11/10/2016	Faculdades Metropolitanas Unidas	São Paulo	17
			281

Este é um projeto pelo qual o TRF-3 dá cumprimento à Meta 4 do CNJ, com fulcro de promover o esclarecimento sobre as funções, atividades e órgãos do Poder Judiciário ao público externo e interno.

Trata-se de outra iniciativa de sucesso muito bem avaliada pelos alunos e professores visitantes. A repercussão e o *feedback* positivo por parte dos alunos pode ser verificado no jornal eletrônico no *site* do Tribunal, em notícias divulgadas pela Assessoria de Comunicação.

## **8.2. Aprimoramentos**

### **a) Atualizações no Site**

Foram incluídos na página desta Ouvidoria, os itens: “Perguntas Frequentes” (<http://www.trf3.jus.br/trf3r/index.php?id=4327>) e “Pesquisa de Satisfação” (<http://web.trf3.jus.br/pesquisaouvidoria/entry.jsp?id=1456252660136>).

As “Perguntas Frequentes” foram selecionadas dentre os assuntos que geram maior número de demandas com respostas diretas dadas pela Ouvidoria os quais, ou fogem a competência do órgão ou são assuntos corriqueiros com resposta já padronizada.

Em fevereiro de 2016, a Ouvidoria-Geral disponibilizou em sua pagina um link de pesquisa de satisfação, através do qual os usuários tem a liberdade de enviar suas impressões quanto ao atendimento prestado, sem necessidade de identificação. Contudo, o retorno foi aquém das expectativas, com média inferior a 2 envios por mês. Apesar do baixo índice, obtivemos apenas retornos de notas variando entre bom a excelente, nos quesitos - rapidez, cordialidade e precisão.

Você está aqui: » Institucional » :: Ouvidoria

**Institucional**

- :: Presidência
- :: Vice-Presidência
- :: Corregedoria Regional
- :: Ouvidoria
- Conselho da Justiça
- Conselho de Admin.
- Coordenadoria dos JEFs
- Divisão de Magistratura
- Escola de Magistrados
- Galeria dos Desembarg.
- Governança e Estratégia
- Histórico
- Organograma "PDF"
- Órgão Especial
- Seções
- Setores
- Tribunal Pleno
- Turmas
- Biblioteca
- Conciliação
- Concursos
- Fóruns e Juizados
- Licitações
- Informações Processuais
- Revista do TRF3
- Transparência
- Gestão Socioambiental
- Plantão Judiciário
- Editais
- Carta de Serviços

acessibilidade  
 | A - A A+ |

**OUVIDOR-GERAL**  
**DESEMBARGADOR FEDERAL HÉLIO NOGUEIRA**

COMPETÊNCIA

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

PERGUNTAS FREQUENTES

**FALE CONOSCO**  
Contato por e-mail:


 clique aqui para preencher e enviar sua mensagem

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO**  
Contribua com a sua opinião:


 deixe aqui sua opinião quanto aos serviços prestados

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

Contato por telefone: (11)3012-1583

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

**IMPORTANTE**

Não serão recebidas pela Ouvidoria-Geral:

- I - manifestações anônimas;
- II - pedidos de informação, reclamações, denúncias, sugestões ou críticas que não sejam referentes à Justiça Federal da 3ª Região;
- III - notícias de fatos que constituam crimes, tendo em vista as competências institucionais do Ministério Público e das polícias, nos termos dos arts. 129, inciso I, e 144 da Constituição Federal.

**Submenu**

- ▶ Agenda de Eventos
- ▶ Da Missão
- ▶ Estatísticas
- ▶ Manual Ouvidoria
- ▶ Ordem de Serviço nº 15
- ▶ Perguntas Frequentes
- ▶ Relatórios
- ▶ Resolução 181 (implanta a Ouvidoria)
- ▶ Resolução nº 226/2010
- ▶ Resolução Nº 503, 31.03.2015

Av. Paulista, 1842 - Torre Sul - Bela Vista - São Paulo/SP - CEP 01310-936  
 Atendimento ao público externo: de segunda a sexta-feira, das 9:00 às 19:00  
 PABX: (11) 3012-1000 (Lista de telefones) | Versão Mobile - © 2011

### b) Implantação de novo canal de acesso

Através do processo SEI n. 0032341-57.2016.4.03.8000 esta Ouvidoria deu início ao estudo para implantação de um novo canal de acesso ao cidadão utilizando o meio digital “Whatsapp”, o qual ainda encontra-se em fase de regulamentação.

## 9. CONCLUSÃO

Conforme citado no relatório anterior, os dados aqui levantados corroboram com a idéia de que um canal direto entre o cidadão e a Justiça é ferramenta indispensável à transparência e à melhoria na prestação dos serviços administrativos e jurisdicionais da Justiça Federal da 3ª Região.

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

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

Graças ao envolvimento dos diversos setores e Gabinetes do TRF3, Subseções e Juizados Especiais Federais, observamos um excelente resultado no que tange ao atendimento às demandas, o que demonstra que as ações de mobilização da Ouvidoria no sentido de ver as demandas concluídas continuam sendo efetivas, bem como, o grande volume de demandas concluídas diretamente pela Ouvidoria também vem de encontro com a idéia de agilidade no momento da prestação do serviço de informação, auxiliando com eficiência e rapidez o sistema como um todo.

Por fim, a Ouvidoria-Geral da Justiça Federal da 3ª Região, conclui o exercício de 2016, com grande satisfação em apresentar um relatório que serve para demonstrar mais uma vez o esforço em oferecer um trabalho com qualidade e eficiência aos servidores, magistrados e jurisdicionados.