

GABINETE DA OUVIDORIA GERAL



JUSTIÇA FEDERAL
Tribunal Regional Federal da 3ª Região

RELATÓRIO

2017

Ouvidor 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
Rosana Torres Vaver Marrach
Silvio Pires de Queiroz
Sonia Yuriko Kanashiro Tanaka
Susel Cristine Requena

Ouvidoria Geral
Tribunal Regional Federal da 3ª Região
<http://web.trf3.jus.br/Sistemasweb/ContatoOuvidoria>
www.trf3.jus.br

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

Sumário

1. Instituição e Estrutura
2. Objetivo e Funcionamento
3. Dos procedimentos
4. Dos canais de acesso ao cidadão
 - 4.1 Formulário/e-mail
 - 4.2 Telefone
 - 4.3 Cartas e protocolos
 - 4.4 Pessoalmente
 - 4.5 Whatsapp
5. Dados estatísticos
 - 5.1 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 Lei da Informação (*Lei nº 12.527/2011*)
 - 5.2.8 Outros
 - 5.2.9 Respostas Diretas da Ouvidoria
6. Dos resultados finais.
 - 6.1 Índice de atendimento
 - 6.2 Pesquisa de satisfação
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 2017. 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, na 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 junto a Secretaria de Gestão de Pessoas é composto por 1 (um) Assessor Administrativo e 2 (dois) Técnicos Judiciários, contando na presente gestão com mais 2 Analistas Judiciário e dois técnicos Judiciários (prestando serviço).

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 CATRF3R 42, de 26 de julho de 2017, 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 todos os meios de acesso a Ouvidoria-Geral da 3ª Região.”

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 levanta-

mento 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 por via eletrônica, pelo formulário disponível no *site* do Tribunal Regional Federal da 3ª Região, que tem conexão direta com o Sistema Eletrônico de Informação – SEI. Na sequência e por ordem quantitativa, tem os atendimentos pela central telefônica (11) 3012-1583, via *whatsapp* institucional (11) 99901-6984, 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 e *whatsapp* 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.

4. Dos canais de acesso ao cidadão:

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

4.1. Formulário – E-mail

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, de Acesso à Informação.

4.2. Telefone

O atendimento telefônico é disponibilizado por uma central informatizada que permite ao manifestante efetuar registro gravado ou falar diretamente com um servidor quando dentro do horário de expediente e se houver disponibilidade para tal. 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 e Elogio/Sugestão. Esse tipo de atendimento está disponível 24 horas sete dias por semana, ininterruptamente. Em até 48 horas após o registro (dias úteis), a gravação é transcrita para o sistema SEI e processada nos moldes anteriores, inclusive com o envio do áudio recebido para o setor demandado.

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

4.3. 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 essa via. Do contrário, procede-se ao registro cadastral do solicitante para a preparação de correspondência via postal.

4.4. Pessoalmente

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.

4.5. *Whatsapp*

Novo canal de acesso disponibilizado em agosto de 2017. Acessível por meio do n. (11) 99901-6984 e disponível apenas para mensagens de texto. Uma opção que busca um atendimento mais informal e dinâmico.

As mensagens são recebidas apenas em dias úteis e dentro do horário de expediente.

5. Dados estatísticos

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

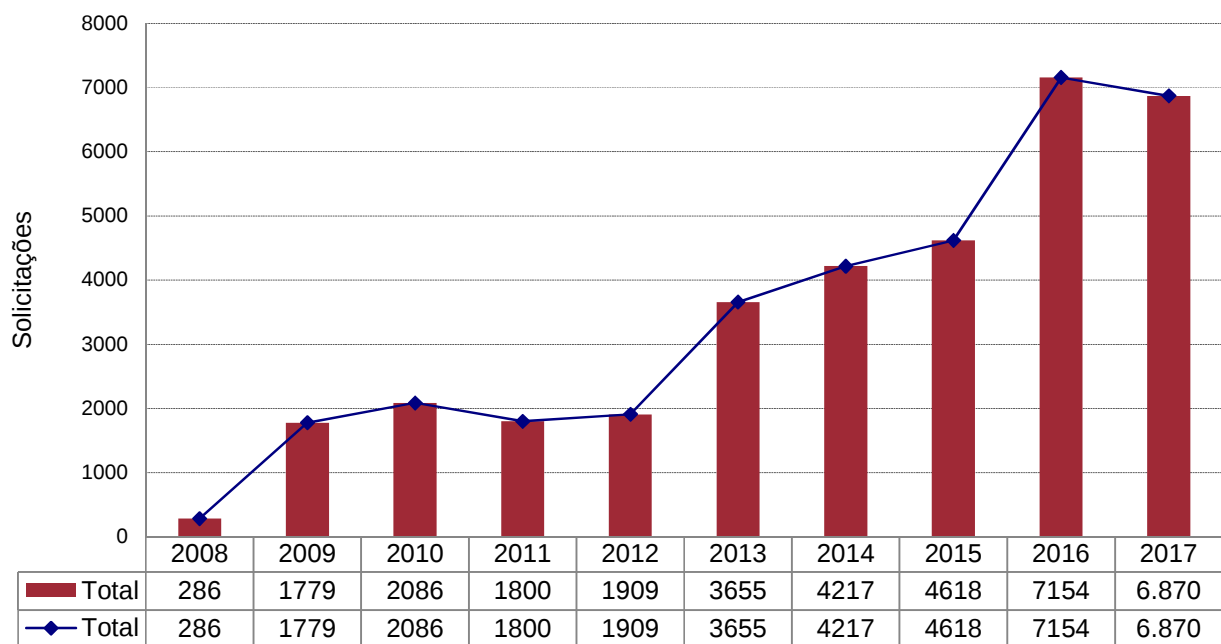
Tipo é a classificação que se baseia no objetivo de cada manifestação e divide-se em: Reclamações, Dúvidas, Informação Processual, Elogios, Pedidos de Preferência/Prioridade, Sugestões, Informação Pública e Outros.

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

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

- **GRÁFICO 1 – PROGRESSÃO ANUAL 2008 -2017**



Verifica-se que, após a modernização dos sistemas informatizados utilizados pela Ouvidoria para processamento das solicitações, ocorrida em 2013 com a implantação do formulário eletrônico do sistema SEI, o gráfico ficou em constante ascensão até 2016 quando mais uma vez apresentou um índice elevado no crescimento, de 55%, atribuído principalmente a crescente demanda de processos eletrônicos protocolados nos Juizados possivelmente devido à maior familiarização da população em geral com sistema de atendimento on-line.

Em 2017, nota-se que ocorreu uma estabilidade no quantitativo de solicitações protocoladas eletronicamente se compararmos ao ano anterior, mantendo um alto índice de demandas, apresentando uma média de 573 demandas/mês via sistema eletrônico e 682 demandas/mês considerando todos os tipos de atendimento.

5.1. Comparativo dos dados por tipos de manifestações (2016/2017)

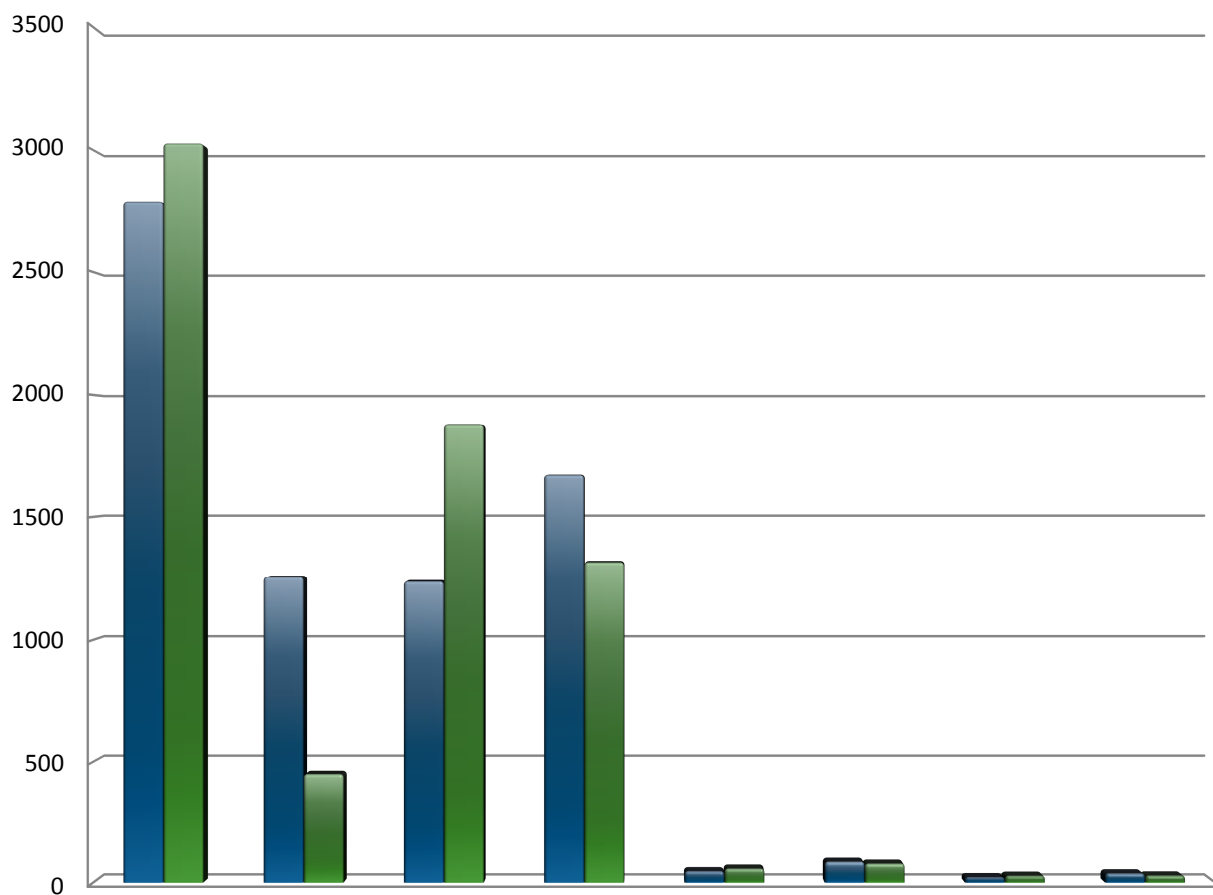
Em 2017, esta Ouvidoria realizou 822 atendimentos telefônicos, 395 via whatsapp, 97 pessoalmente e gerou 6870 solicitações eletrônicas, as quais foram processadas entre Reclamações (3027), Dúvidas (451), Pedidos de Informação Processual (1317), Elogios (59), Pedidos de Preferência (80) Sugestões (29), Lei da informação (30) e Outros (1877).

o QUADRO 1 – TOTAL DE DEMANDAS POR TIPO 2016-2017

	2016	2017
Reclamações	2788	3.027
Dúvidas	1256	451
Outros	1238	1877
Informação processual	1674	1317
Elogios	48	59
Pedido de preferência	88	80
Sugestões	23	29
Lei da informação (Lei nº 12.527/2011)	39	30
TOTAL	7.154	6.870

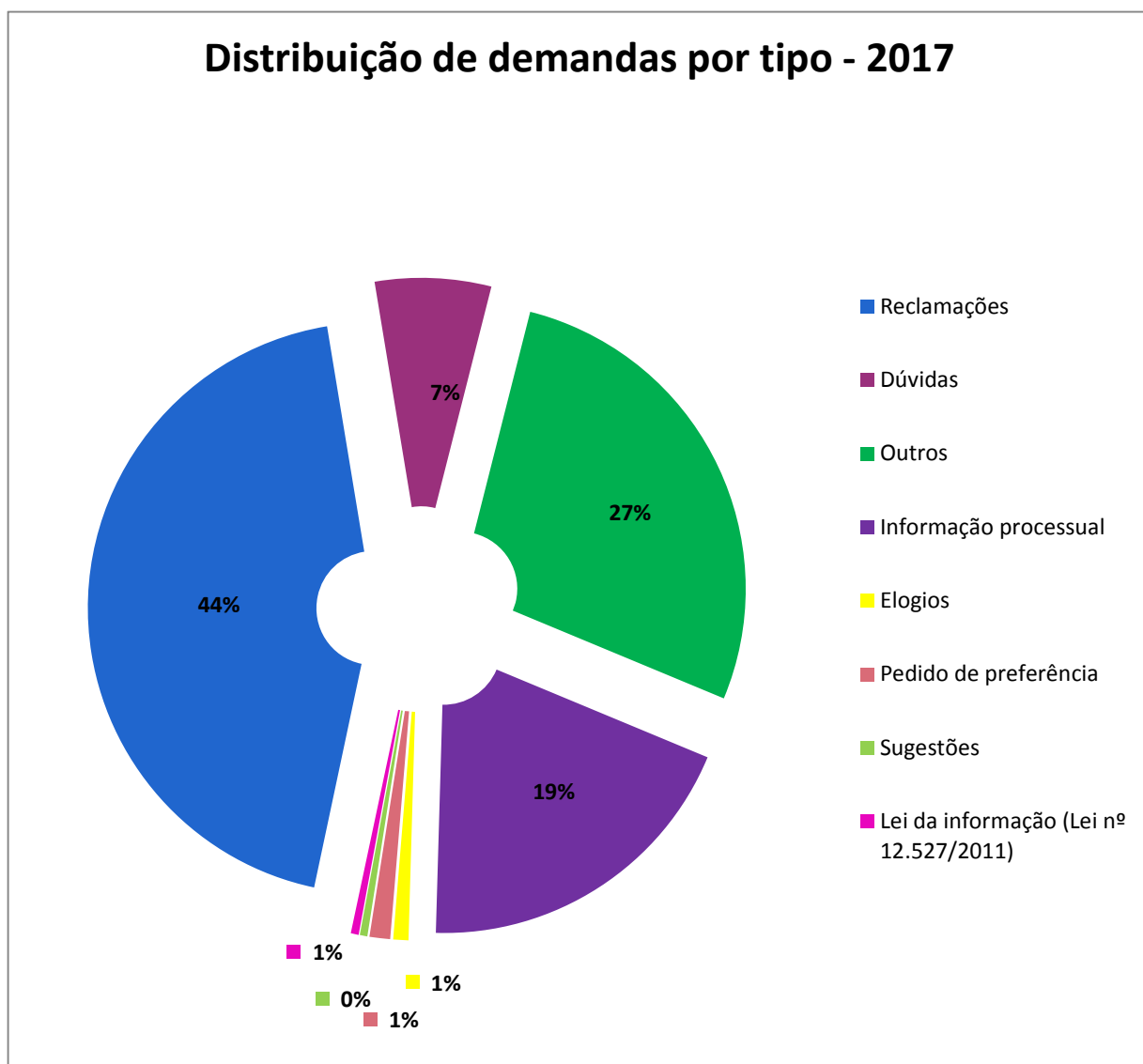
o GRAFICO 2 - COMPARATIVO 2016-2017

COMPARATIVO DE EXPEDIENTES POR TIPO DE SOLICITAÇÃO - 2016 -2017



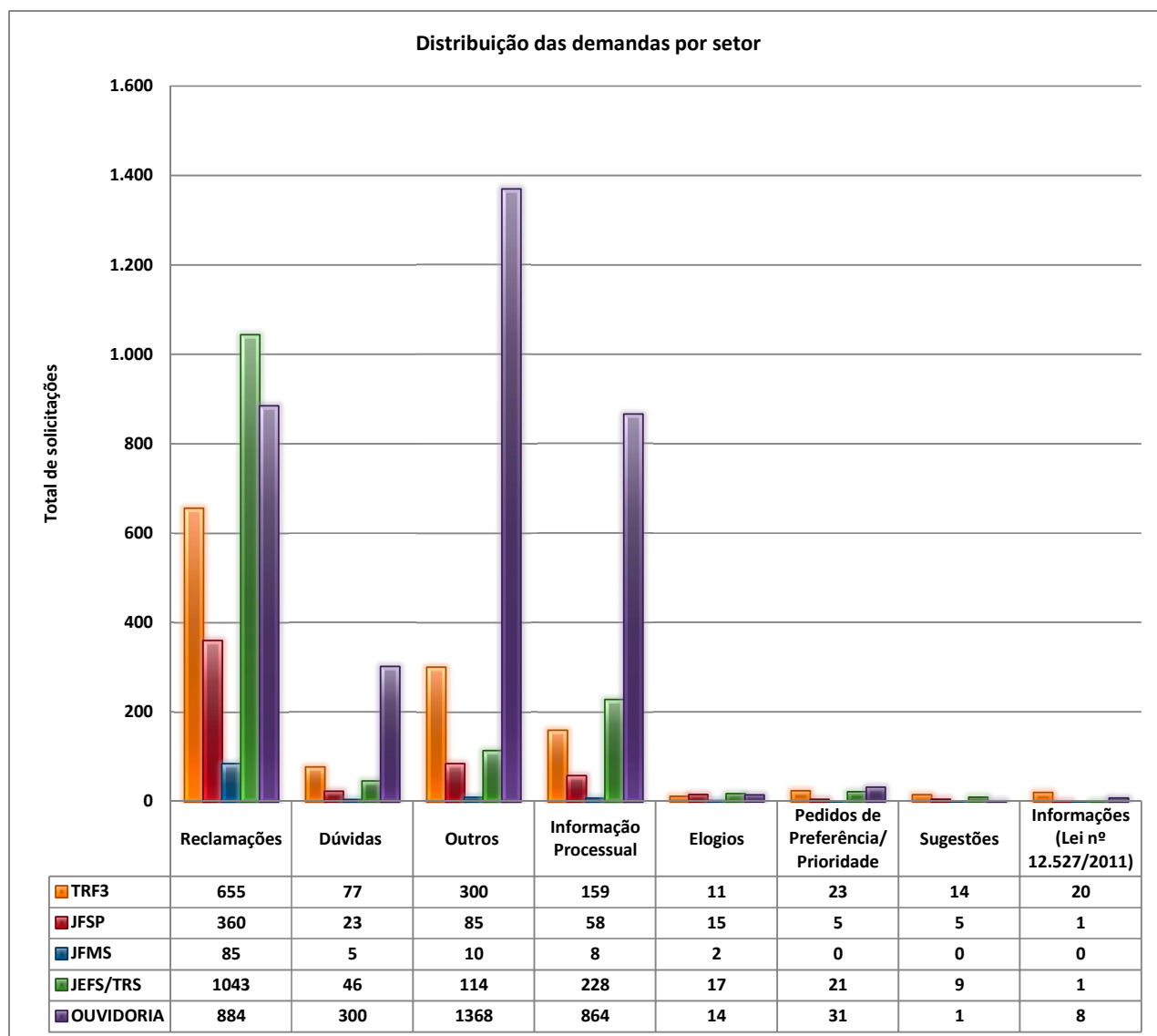
	Reclamações	Dúvidas	Outros	Informação processual	Elogios	Pedido de preferência	Sugestões	Lei da informação (Lei nº 12.527/2011)
■ 2016	2788	1256	1238	1674	48	88	23	39
■ 2017	3.027	451	1877	1317	59	80	29	30

o GRÁFICO 3 – DEMANDAS POR TIPO



Constata-se que as “Reclamações” permanecem sendo as solicitações em maior volume (44%), em seguida temos “Outros” com (27%) e “Informação Processual” com (19%), sendo essas responsáveis por 90% da totalidade, merecendo assim maior destaque na apuração mais detalhada.

o GRAFICO 4 – DEMANDAS POR SETOR PROCESSANTE



Observa-se neste gráfico que dentre os principais tipos de solicitação o volume de demandas tratadas pela Ouvidoria supera o dos demais setores, apenas no quesito “Reclamação” os JEFs/TRs apresentaram um volume acima do quantitativo da Ouvidoria.

5.2. Atendimento às demandas

Segue o comparativo do total de demandas recebidas em 2016 e 2017, classificados por tipo, bem como o índice de atendimento durante os dois exercícios:

o QUADRO 2 – COMPARATIVO COMPLETO 2016-2017

Tipos de Solicitações	Solicitações Registradas		Atendidas		(%) Atendimento		Aguardando Resposta	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Reclamações	2.788	3.027	2751	2954	98,7%	97,6%	37	73
Dúvidas	1256	451	1249	450	99,4%	99,8%	7	1
Outros (outros tribunais, assessoramento jurídico)	1238	1877	1231	1869	99,4%	99,6%	7	8
Informação Processual	1674	1317	1671	1306	99,8%	99,2%	3	11
Elogios	48	59	48	59	100%	100%	0	0
Pedidos de Preferência/Prioridade	88	80	85	78	96,6%	97,5%	3	2
Sugestões	23	29	23	29	100,0%	100%	3	0
Informações (Lei nº 12.527/2011)	39	30	36	29	92,3%	96,7%	0	1
Atendimento telefônico	1749	822	1749	822	-	100%	0	0
Atendimento pessoal	115	97	115	97	-	100%	0	0
Atendimento whatsapp	-	395	-	395	-	100%	-	-
TOTAL	GERAL							
	Solicitações Registradas		Atendidas		(%) Atendimento		Aguardando Resposta	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Solicitações	9.018	8.184	8.958	8088	99%	99%	60	96

5.2.1. Reclamações

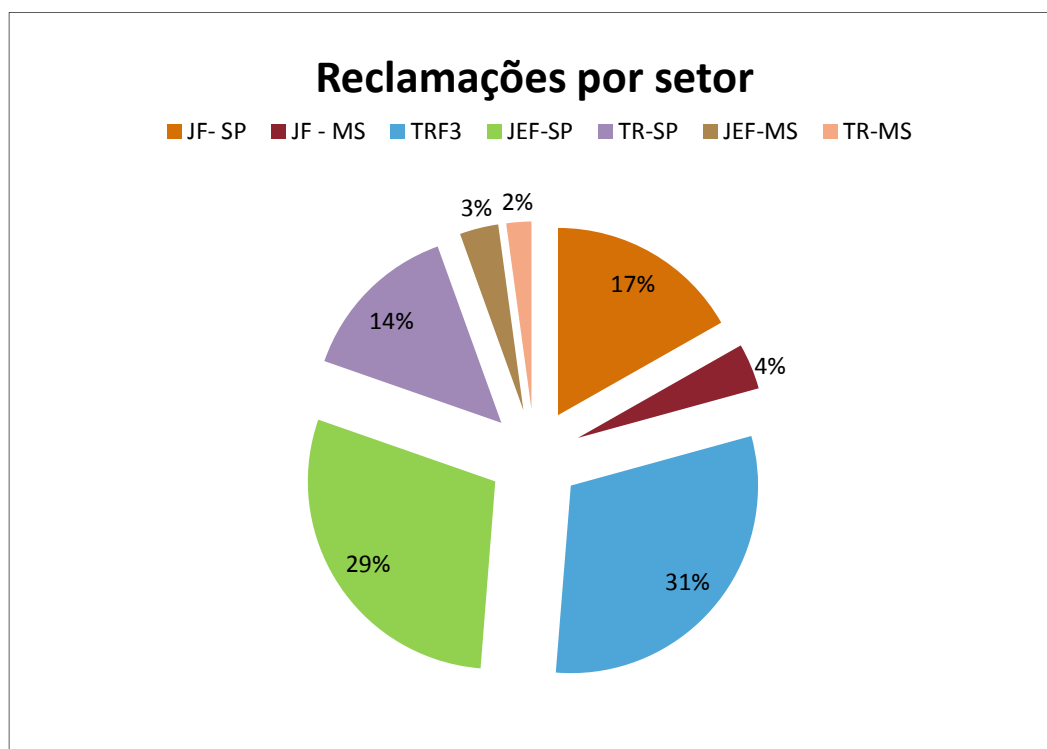
Com a finalidade de aprimorar o serviço do Judiciário, é importante a análise mais detalhada das RECLAMAÇÕES recebidas por esta Ouvidoria. Trata-se, pois, do principal indicativo de fatores que interferem negativamente na imagem da Justiça Federal perante o público.

o QUADRO 3 – DISTRIBUIÇÃO DE RECLAMAÇÕES SETOR/MOTIVO

Reclamações	PROCESSUAIS	DIVERSAS
JF- SP	317	43
JF - MS	77	8
TRF3	578	77
JEF-SP	553	68
TR-SP	297	7
JEF-MS	69	3
TR-MS	45	1
Total	1936	207

Nota-se que as Reclamações de cunho processual permanecem sendo a grande maioria desse tipo de demanda, perfazendo 90% do total. Assim como nos anos anteriores, os Juizados e Turmas Recusais somados são os maiores geradores, respondendo por 48% das reclamações. Em seguida o TRF3 apresentou índice de 31% com um aumento de 9% em relação a 2016, conforme gráfico e quadros abaixo:

o GRÁFICO 5 – ÍNDICE RECLAMAÇÃO POR SETOR



a) Juizados Especiais e Turmas Recursais

o QUADRO 4 – JEFS E TRS

	RECLAMAÇÃO PROCESSUAL	RECLAMAÇÃO DIVERSAS
JEF AMERICANA	72	3
JEF BARUERI	1	1
JEF BAURU	5	-
JEF BOTUCATU	3	1
JEF BRAGANÇA PAULISTA	1	-
JEF CAMPINAS	116	4
JEF FRANCA	26	2
JEF GUARULHOS	39	-
JEF JUNDIAÍ	8	2
JEF MAUA	3	-
JEF MOGI DAS CRUZES	75	4
JEF OSASCO	3	3
JEF OURINHOS	1	-
JEF PIRACICABA	1	-
JEF PRESIDENTE PRUDENTE	13	-
JEF RIBEIRÃO PRETO	4	1
JEF SANTO ANDRÉ	1	-
JEF SANTOS	2	-
JEF S. BERNARDO DO CAMPO	16	1
JEF SÃO CARLOS	6	-
JEF S. JOSÉ DO RIO PRETO	17	-
JEF S. JOSÉ DOS CAMPOS	2	-
JEF SOROCABA	63	-
JEF SÃO VICENTE	24	-
JEF TAUBATÉ	9	2
JEF SÃO PAULO	40	21
TURMA RECURSAL - SP	297	7
JEF CAMPO GRANDE - MS	67	3
JEF DOURADOS	2	-
TURMA RECURSAL - MS	45	1
COORDENADORIA JEF SP/MS	2	23
TOTAL	964	79

Novamente o alto volume destinado aos Juizados e Turmas Recursais não afetou o índice de desempenho quanto à atenção dispensada ao jurisdicionado: das 1043 reclamações recebidas 97% estão concluídas, o que demonstra a manutenção do esforço destes setores no atendimento das demandas enviadas por esta Ouvidoria.

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

o QUADRO 5 – JFSP

SÃO PAULO – CAPITAL	RECLAMAÇÃO PROCESSUAL	RECLAMAÇÕES DIVERSAS
CÍVEL 1ª VARA	1	1
CÍVEL 2ª VARA	1	-
CÍVEL 4ª VARA	3	-
CÍVEL 5ª VARA	13	-
CÍVEL 6ª VARA	9	1
CÍVEL 7ª VARA	1	1
CÍVEL 8ª VARA	-	1
CÍVEL 9ª VARA	10	1
CÍVEL 10ª VARA	4	-
CÍVEL 11ª VARA	14	1
CÍVEL 12ª VARA	1	1
CÍVEL 13ª VARA	1	-
CÍVEL 14ª VARA	3	-
CÍVEL 17ª VARA	3	-
CÍVEL 19ª VARA	2	-
CÍVEL 21ª VARA	2	1
CÍVEL 22ª VARA	4	-
CÍVEL 24ª VARA	3	-
CÍVEL 25ª VARA	1	-
CRIMINAL 9ª VARA	-	1
PREVIDENCIÁRIA 1ª VARA	4	-
PREVIDENCIÁRIA 2ª VARA	5	-
PREVIDENCIÁRIA 3ª VARA	2	-
PREVIDENCIÁRIA 4ª VARA	4	-
PREVIDENCIÁRIA 5ª VARA	1	-
PREVIDENCIÁRIA 6ª VARA	6	-
PREVIDENCIÁRIA 7ª VARA	2	-
PREVIDENCIÁRIA 8ª VARA	5	-
PREVIDENCIÁRIA 9ª VARA	1	1
PREVIDENCIÁRIA 10ª VARA	2	-
EXECUÇÃO FISCAL 2ª VARA	2	-
EXECUÇÃO FISCAL 3ª VARA	1	-
EXECUÇÃO FISCAL 4ª VARA	1	-
EXECUÇÃO FISCAL 5ª VARA	1	-
EXECUÇÃO FISCAL 7ª VARA	1	-
EXECUÇÃO FISCAL 8ª VARA	1	1
EXECUÇÃO FISCAL 9ª VARA	3	-
EXECUÇÃO FISCAL 10ª VARA	1	-
EXECUÇÃO FISCAL 11ª VARA	1	-
EXECUÇÃO FISCAL 12ª VARA	1	-
EXECUÇÃO FISCAL 13ª VARA	2	-

GRANDE SÃO PAULO E INTERIOR	123	11
AMERICANA 1ª VARA	1	-
ANDRADINA 1ª VARA	22	1
ARAÇATUBA 1ª VARA	1	-
ARAÇATUBA 2ª VARA	1	-
ARARAQUARA 1ªVARA	6	-
ARARAQUARA 2ªVARA	1	-
ASSIS 1ª VARA	1	-
AVARE 1ª VARA	5	2
BARRETOS 1ª VARA	2	-
BAURU 3ª VARA	1	-
BOTUCATU	2	-
BRAGANÇA PAULISTA 1ª VARA	1	-
CAMPINAS 1ª VARA	2	-
CAMPINAS 2ª VARA	1	-
CAMPINAS 3ª VARA	1	-
CAMPINAS 4ª VARA	3	2
CAMPINAS 5ª VARA	1	-
CAMPINAS 6ª VARA	3	-
CAMPINAS 8ª VARA	1	-
CAMPINAS 9ª VARA	-	1
CARAGUATATUBA 1ª VARA	16	-
CATANDUVA 1ª VARA	1	3
GUARATINGUETÁ 1ª VARA	3	-
GUARULHOS 3ª VARA	1	-
GUARULHOS 5ª VARA	2	-
ITAPEVA 1ª VARA	2	-
JALES 1ª VARA	7	-
JAÚ 1ª VARA	2	-
JUNDIAÍ 1ª VARA	2	-
JUNDIAÍ 2ª VARA	1	-
LIMEIRA 1ª VARA	2	-
LIMEIRA 2ª VARA	13	1
MAUÁ 1ª VARA	2	1
MOGI DAS CRUZES 1ª VARA	1	-
MOGI DAS CRUZES 2ª VARA	6	-
OSASCO 1ª VARA	3	1
OSASCO 2ª VARA	3	-
OURINHOS 1ª VARA	2	-
PIRACICABA 1ª VARA	1	-
PIRACICABA 2ª VARA	1	-
PIRACICABA 3ª VARA	1	-
REGISTRO 1ª VARA	2	-
RIBEIRÃO PRETO 2ª VARA	4	2
RIBEIRÃO PRETO 4ª VARA	1	-
RIBEIRÃO PRETO 7ª VARA	1	1
RIBEIRÃO PRETO 9ª VARA	2	-
SANTO ANDRÉ 1ª VARA	1	-
SANTO ANDRÉ 2ª VARA	5	-
SANTOS 1ª VARA	4	-
SANTOS 2ª VARA	-	1
SANTOS 3ª VARA	2	-
SANTOS 4ª VARA	-	1
SÃO BERNARDO DO CAMPO 1ª VARA	5	1
SÃO BERNARDO DO CAMPO 2ª VARA	1	-
SÃO JOÃO DA BOA VISTA 1ª VARA	2	-
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS 1ª VARA	15	-
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS 2ª VARA	5	2
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS 3ª VARA	1	-
SOROCABA 1ª VARA	3	-
SOROCABA 2ª VARA	2	-

TAUBATÉ 1ª VARA	4	-
TAUBATÉ 2ª VARA	3	1
TUPÁ 1ª VARA	1	-
OUTROS SETORES	192	21
DFOR-SP	-	4
DSUJ - SÃO JOSE DOS CAMPOS	1	-
GUARULHOS - CECON	-	1
NUAF	-	2
NUFI	-	3
SAPC - GUARULHOS	1	-
SUPG	-	1

o QUADRO 6 – JFMS

MATO GROSSO DO SUL	RECLAMAÇÃO PROCESSUAL	RECLAMAÇÕES DIVERSAS
CAMPO GRANDE 1ª VARA	7	-
CAMPO GRANDE 2ª VARA	9	-
CAMPO GRANDE 4ª VARA	10	1
CAMPO GRANDE 5ª VARA	1	-
CAMPO GRANDE 6ª VARA	1	-
CORUMBÁ 1ª VARA	19	-
COXIM 1ª VARA	1	-
DOURADOS 1ª VARA	3	1
NAVIRAI 1ª VARA	2	1
PONTA PORÃ 1ª VARA	-	1
PONTA PORÃ 2ª VARA	2	-
TRÊS LAGOAS 1ª VARA	22	-
OUTROS SETORES	77	4
CPGR-CECON	-	1
DFOR/MS	-	1
NURE	-	2
	0	4

Verifica-se dos quadros acima a seguinte distribuição percentual das reclamações nas Seções Judiciárias. São Paulo 81% (360), sendo 37% (134) nas Varas da Subseção SP(Capital), 59% (213) nas demais Varas de São Paulo e 4% (13) outros setores em SP; Mato Grosso do Sul 19% (85), sendo 34%(29) na Subseção Judiciária Campo Grande, 61%(52) nas demais Varas de Mato Grosso do Sul e 5%(4) nos outros de MS.

Em termos de resposta/atendimento às solicitações, o índice continua demonstrando uma excelente atuação da Ouvidoria em conjunto com as Varas. Das 445 reclamações dirigidas à 1ª Instância, 439 foram concluídas, ou seja, praticamente a totalidade das reclamações foi concluída com envio de resposta aos jurisdicionados.

c. Tribunal Regional Federal da 3ª Região

o QUADRO 7 – DETALHAMENTO TRF3

GABINETES	RECLAMAÇÃO PROCESSUAL	RECLAMAÇÕES DIVERSAS
ANDRÉ NABARRETE	9	2
ANDRÉ NEKATSCHALOW	0	0
ANA PEZARINI	60	1
ANTONIO CEDENHO	0	0
BAPTISTA PEREIRA	9	0
CARLOS DELGADO	109	0
CARLOS MUTA	0	0
CECILIA MARCONDES (PRESIDENTE)	0	0
CONSUELO YOSHIDA	2	0
COTRIM GUIMARÃES	11	0
DALDICE SANTANA	2	0
DAVID DANTAS	0	0
DIVA MALERBI	2	0
FABIO PRIETO	3	0
FAUSTO DE SANCTIS*	5	1
GILBERTO JORDAN	0	0
HÉLIO NOGUEIRA	13	0
JOHONSOM DI SALVO	1	0
JOSÉ LUNARDELLI	0	0
LUIZ STEFANINI	48	0
LUCIA URSIAIA	22	0
MAIRAN MAIA (VICE- PRESIDENCIA)	0	0
MARCELO SARAIVA	5	0
MARISA SANTOS	10	0
MARLI FERREIRA	8	0
MAURÍCIO KATO	6	0
MONICA NOBRE	7	0
NELSON PORFIRIO	11	0
NELTON DOS SANTOS	4	0
NERY JUNIOR	2	0
NEWTON DE LUCCA	58	0
NINO TOLDO	3	0
PAULO DOMINGUES	47	1
PAULO FONTES	4	0
PEIXOTO JUNIOR	13	0
SERGIO NASCIMENTO	0	0
SOUZA RIBEIRO	10	0
TANIA MARANGONI	1	0
THEREZINHA CAZERTA (CORREGEDORIA)	0	0
TORU YAMAMOTO	36	0
VALDECI DOS SANTOS	10	0
WILSON ZAUHY	9	0
TOTAL GABINETES	545	5
OUTROS SETORES		
ASAG	3	0
GAB CONCILIAÇÃO	12	1
CORREGEDORIA	5	3
DIRETORIA GERAL (DIRG)	1	16

DPJE	1	19
PRESIDÊNCIA	0	1
RSAU	1	0
SEGE	0	1
SETI	1	7
UFEP	0	2
UFOR	4	17
USEC	1	0
UTUS	0	1
UTU 7	4	0
UTU 8	3	2
UTU 9	1	0
UVIP	3	0
TOTAL	40	70

*Gab. Fausto de Sanctis (acervo foi transferido para Gab. Gisele França em novembro 2017).

Da análise dos dados referente aos gabinetes do TRF3ª Região, é notável que os maiores volumes de reclamações sejam dirigidos à 3ª Seção, ou seja, processos de matéria previdenciária e gabinetes com maiores acervos, tais como: Carlos Delgado (109), Ana Pezarini (60), Newton De Lucca (58), Luiz Stefanini(48), Paulo Domingues (47) e Toru Yamamoto (36). Em contrapartida, destacamos a lista dos gabinetes que não receberam esse tipo de demanda ou receberam um baixo número, quais sejam: André Nekatschalow (0), Antonio Cedenho (0), Carlos Muta (0), Cecilia Marcondes (0), Davi Dantas (0), Gilberto Jordan (0), José Lunardelli (0), Mairan Maia (0), Sergio Nascimento (0), Therezinha Cazerta (0), Johnson Di Salvo (1), Tânia Marangoni (1), Consuelo Yoshida (2), Daldice Santana (2), diva Malerbi (2), Nery Junior (2), Fabio Prieto (3), Nino Toldo (3), Nelton dos Santos (4), Paulo Fontes (4) e Marcelo Saraiva (5). Do ponto de vista de resposta às demandas, obtivemos um resultado de aproximadamente 94% de atendimentos, restando pendências em apenas 4 gabinetes até a data do fechamento das estatísticas, são eles: Gab. Ana Pezarini, Gab. Fausto De Sanctis, Gab. Lucia Ursaia e Gab. Peixoto Junior. Quanto aos setores administrativos seguem os destaques quanto ao volume desse tipo de demandas: UFOR (21), DPJe (20), DIRG (17), GABCONCI (13) e SETI (8), (cabe esclarecer que as reclamações enviadas a DIRG não se referem especificamente àquele setor e sim a diversos setores subordinados ou mesmo reclamações genéricas).

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, por meio de petição protocolada nos autos; nos casos em que já foi utilizado esse meio e ainda assim a parte se sente desassistida, realizamos o devido encaminhamento. Em 2017, foram registradas 80 solicitações, 31 (39%) foram concluídas diretamente pela Ouvidoria e 49 (61%) encaminhadas, sendo que mais uma vez praticamente 100% encontram-se concluídas, restando apenas 2 pendentes de resposta.

5.2.3. Informação andamento processual

No exercício de 2017, foram registradas 1317 demandas. Dessas, 66% (864) obtiveram resposta direta pela Ouvidoria. Dentre os demais 34% (453) encaminhados aos setores, apenas 11 demandas encontram-se pendente de resposta, ou seja, menos de 1% do total, o que manteve o empenho desta Ouvidoria quanto à agilidade na prestação da informação processual ao jurisdicionado.

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

o QUADRO 8 – DISTRIBUIÇÃO DE PEDIDOS DE INF. PROCESSUAL

Setores	N. de Pedidos de Informação Processual
TRF3	159
JF/SP	58
JF/MS	8
JEF'S/TURMAS RECURSAIS	228
Total	453

5.2.4. Dúvidas

Em 2017 foram triadas 451 demandas como Dúvida. Nota-se uma queda considerável em relação ao volume apresentado em 2016 que foi de 1256 gerando um índice de 64% de redução. A considerável redução no volume de dúvidas, possivelmente foi atribuída ao incremento do link com perguntas frequentes na página da Ouvidoria no final de 2016.

Do total foram respondidas diretamente pela Ouvidoria 300, ou seja, 67% das demandas. A distribuição dos demais 33% se deu da seguinte forma: TRF3 – 77 (17%), JEF's/TR's 46 (10%); JF/SP 23 (5%) e 5 (1%) para JF/MS. Dentre as 451 resta apenas 1 pendente de resposta.

Em busca de um rápido atendimento ao jurisdicionado, esta Ouvidoria procura por meio 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 nos sítios desta Justiça Federal da 3ª Região.

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.

o QUADRO 9 – ELOGIOS POR SETOR

Setores	Elogios
TRF3	11
OUVIDORIA	14
JF/SP	15
JF/MS	2
JEF's/TR's	17
	59

O índice de elogios recebidos em 2017 (59) aumentou em 23% com relação a 2016 (48).

Elogios derivados de Reclamação ou Dúvidas são insatisfações que se tornaram motivo de satisfação, já os elogios por iniciativa são jurisdicionados que manifestam apenas sua satisfação quanto ao atendimento ou serviço recebido. Os números ainda são baixos se comparados ao volume total, porém servem de incentivo para a primordial função desta Ouvidoria na contínua melhoria da imagem da Justiça Federal perante o público externo.

5.2.6. Sugestões

Em 2017 foram recebidas e encaminhadas 29 “Sugestões”, 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.

Tais demandas, a partir de 2017, são encaminhadas aos setores para ciência e prontamente comunicadas ao jurisdicionado sobre o envio, com o devido agradecimento.

5.2.7 Solicitações com base na Lei da Informação

Para classificação e controle dos expedientes originados por pedidos de cidadãos baseando-se na Lei de Acesso à Informação nº 12.527/2011. Solicitações em que o reque-

rente invoca a referida Lei, ou as que exigem 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 pelos demais canais de acesso da Ouvidoria onde serão devidamente classificados e encaminhados.

Em 2017, recebemos 30 demandas das quais apenas 1 encontra-se aguardando resposta.

5.2.8 Outros

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

o QUADRO 10 - OUTROS

Assuntos de “OUTROS”	Total
Orientação Jurídica	432
Outros Tribunais – Justiça Estadual - Outros Órgãos	19
Outros assuntos - Diversos	1426
	1877

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

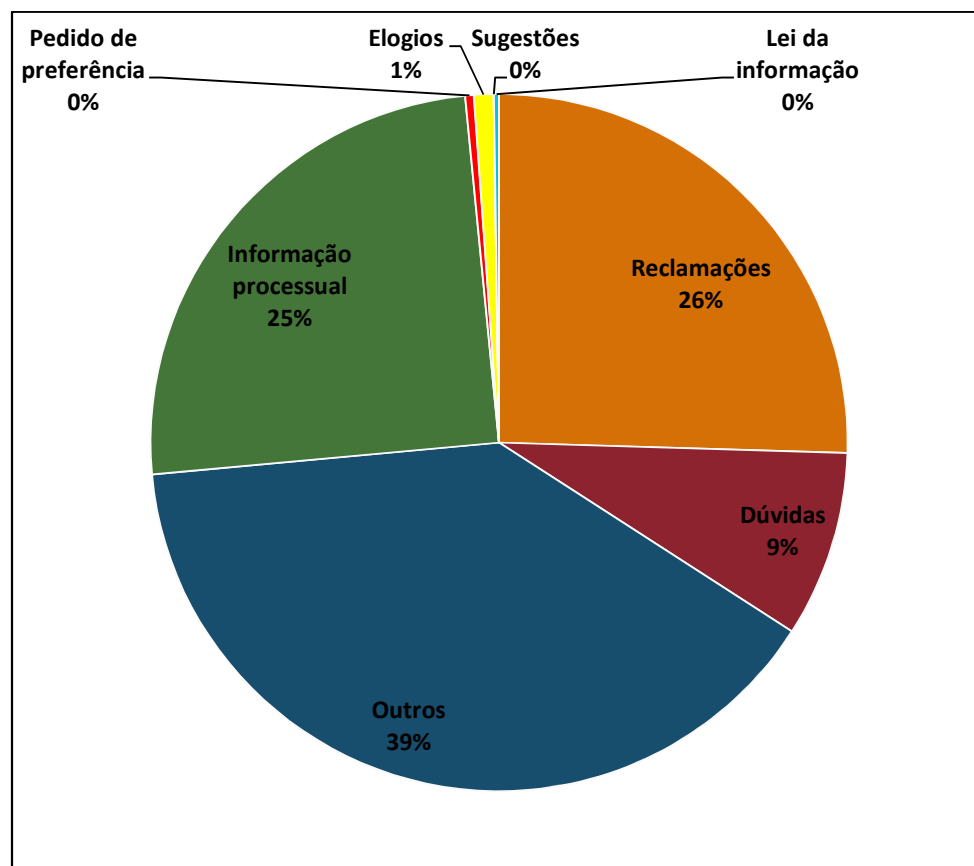
Respostas diretas são dadas a expedientes que, embora se refiram efetivamente às atribuições do Tribunal, não requerem a solicitação de informação ou providência a outros setores. Por exemplo, uma reclamação acerca de andamento de processo que, em consulta feita pela própria Ouvidoria, está com tramitação 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 51% do total de demandas recebidas via SEI; assim, a Ouvidoria demonstrou mais uma vez seu grande esforço para manter a agilidade e presteza na prestação direta da informação ao jurisdicionado e conclusão quase imediata das solicitações recebidas.

o QUADRO 11 – RESPOSTA DIRETA PELA OUVIDORIA

Resposta Direta por categorias		2017
Reclamações		884
Dúvidas		300
Outros		1368
Informação processual		864
Pedido de preferência		14
Elogios		31
Sugestões		1
Lei da informação		8
TOTAL		3470

o GRAFICO 6 – RESPOSTAS DIRETAS 2017



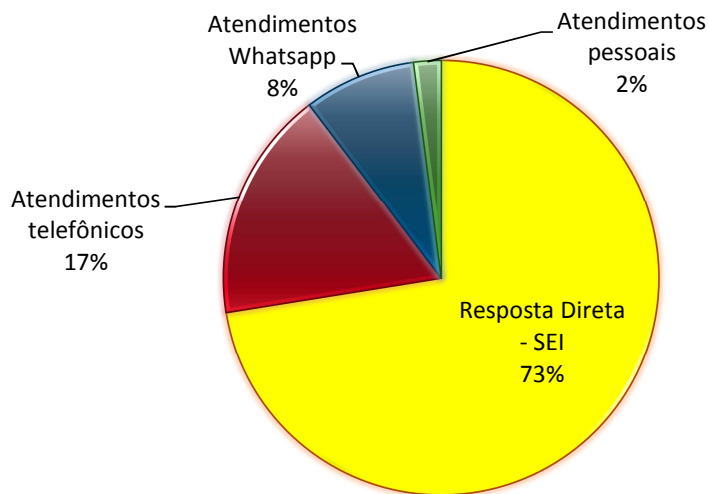
A análise das “Respostas Diretas” para as demandas recebidas via sistema SEI e por categorias de manifestações demonstra que, das 3470 demandas, “Outros” foram as de maior incidência com 39%, seguidas das “Reclamações” 26% e “Informações processuais” 25%, “Duvidas” 9%, e os demais reunidos com apenas 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. Considera-se também que a Ouvidoria ainda realizou 822 atendimentos telefônicos, 398 atendimentos pelo novo canal “*Whatsapp*” e 97 atendimentos pessoais, elevando o volume total de atendimentos diretos pela Ouvidoria para 4787.

o QUADRO 12 – ATENDIMENTOS OUVIDORIA

Solicitações OUVIDORIA	
Resposta Direta - SEI	3470
Atendimentos telefônicos	822
Atendimentos Whatsapp	398
Atendimentos pessoais	97
	4787

o GRAFICO 7 – ATENDIMENTOS OUVIDORIA



6. Dos resultados finais

6.1 - Índice de atendimento

Analisados os principais dados estatísticos durante o exercício de 2017, 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 2017 com um total de 98,6% de demandas concluídas.

o Quadro 13 – ÍNDICE DE ATENDIMENTO

	2017	Concluídos	Abertos	Atendimentos
Reclamações	3.027	2.954	73	97,6%
Dúvidas	451	450	1	99,8%
Outros	1877	1869	8	99,6%
Informação processual	1317	1306	11	99,2%
Elogios	59	59	0	100%
Pedidos de preferência	80	78	2	97,5%
Sugestões	29	29	0	100%
Lei da informação	30	29	1	96,7%
TOTAL	6870	6774	96	98,6%

Restaram 96 solicitações pendentes de conclusão, destas 52 foram recebidas em dezembro de 2017, ou seja, até a elaboração deste relatório ainda encontravam-se dentro do prazo para resposta. Apesar de todos os esforços desta Ouvidoria no sentido de ver concluídas todas as solicitações, alguns casos ficaram pendentes devido demandarem um tempo maior de solução por sua complexidade.

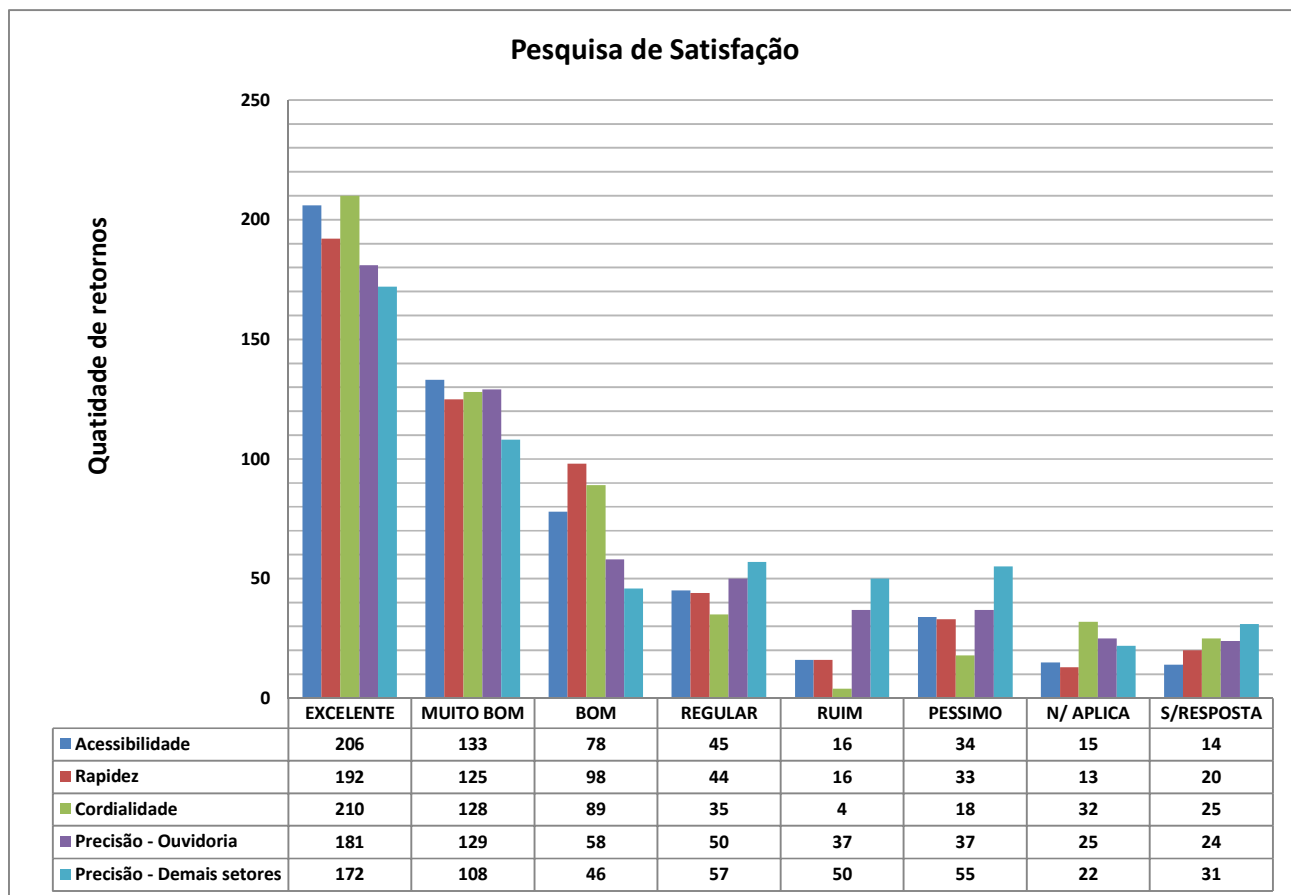
Para solução deste residual, são realizados levantamentos mensais com envio de reiteração, além de contatos diretos com os setores com pendências.

Em 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.

6.2 Pesquisa de satisfação

A pesquisa de satisfação da Ouvidoria Geral está disponível no link <http://www.trf3.jus.br/trf3r/index.php?id=1047>, em sua página na internet, através do qual os usuários têm a liberdade de enviar suas impressões quanto ao atendimento prestado, sem necessidade de identificação. Em 2017 foram recebidos 541 formulários preenchidos, distribuídos entre os seguintes motivos: Reclamação processual 33% (178), Reclamação outros 10%(57), Informação Processual 26%(142), Elogio 9%(50), Dúvida processual 5%(30), Dúvida outros 4%(22), Orientação jurídica 1,5%(7), Sugestão 0,3%(2), Outros 6%(33) e 3% (20) não especificados. Foram mensurados os seguintes quesitos: Acessibilidade, Rapidez, Cordialidade, Precisão de reposta direta pela Ouvidoria e Precisão de resposta dos demais setores, conforme apresentado no gráfico abaixo.

- GRÁFICO 9 – PESQUISA DE SATISFAÇÃO OUVIDORIA



Nota-se que o volume de formulários recebidos com notas tidas como positivas (Excelente, Muito bom e Bom) é visivelmente superior aos negativos, para todos os parâmetros avaliados, conforme os seguintes índices (percentuais extraídos apenas dos números válidos):

Acessibilidade – 77% (+); 8% (regular) e 9% (-)

Rapidez – 76% (+); 8% (regular) e 9% (-)

Cordialidade – 64% (+); 6% (regular) e 4% (-)

Precisão Ouvidoria – 68% (+); 9% (regular) e 14% (-)

Precisão Demais setores – 61% (+); 11% (regular) e 19% (-)

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:

Órgão	Tipo	Tempo Médio
TRF3	Ouvidoria - Dúvida (outros assuntos)	1d 18h 59m 28s
TRF3	Ouvidoria - Dúvida Lei de Informação	9d 13h 41m 25s
TRF3	Ouvidoria - Elogio de iniciativa do manifestante	3d 5h 32m 12s
TRF3	Ouvidoria - Elogio derivado de expediente anterior	3d 18h 11m 8s
TRF3	Ouvidoria - Informação de andamento processual	1d 5h 23m 36s
TRF3	Ouvidoria - Outros (assessoramento jurídico)	23h 11m 2s
TRF3	Ouvidoria - Outros assuntos	1d 12h 11m 23s
TRF3	Ouvidoria - Pedido de preferência / prioridade	2d 17h 32m 3s
TRF3	Ouvidoria - Processos de outros Tribunais	3d 9h 38m 44s
TRF3	Ouvidoria - Reclamação (outros assuntos)	2d 6h 57m 3s
TRF3	Ouvidoria - Reclamação de andamento processual	1d 18h 30m 11s
TRF3	Ouvidoria - Sugestão	2d 11h 8m 11s
GERAL:		2d 19h 30m 37s

O artigo 4º da Resolução nº 42 de 26 de julho de 2017 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 é 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 2017

8.1. Projeto “TRF3 DE PORTAS ABERTAS”

Em 2017 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 e Relações Institucionais, Coordenadoria dos Juizados Especiais Federais, 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:

o Quadro 14 – VISITAS MONITORADAS

DATA	INSTITUIÇÃO	CIDADE	Nº DE ALUNOS
21/03	UNIMONTE	SANTOS	25
18/04	UNINOVE	SÃO PAULO	24
16/05	UNISAL	SÃO PAULO	24
13/06	ETEC	SÃO PAULO	40
27/06	FMU	SÃO PAULO	12
22/08	UNISAL	AMERICANA	38
19/09	FADISP	SÃO PAULO	27
14/11	UNIVAP	SÃO JOSE DOS CAMPOS	37
			227

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

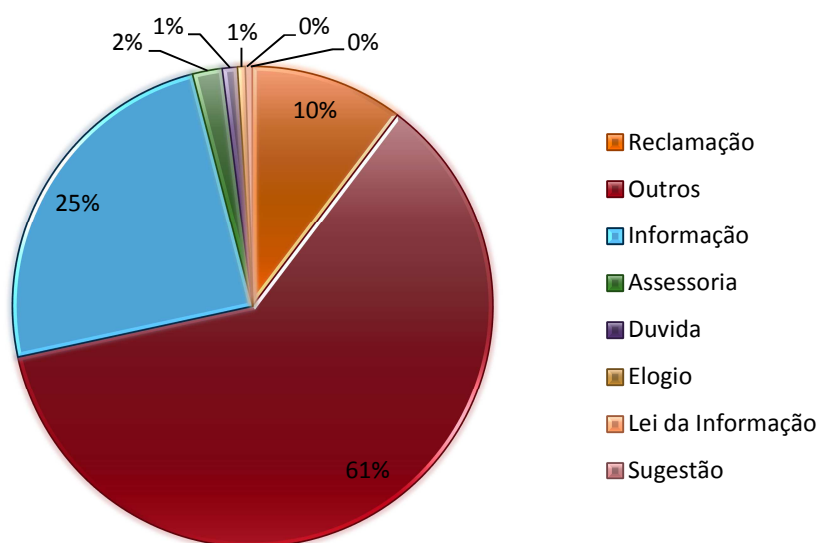
a) Implantação do “*Whatsapp*” institucional

Visando a modernização dos meios de comunicação e maior agilidade na prestação da informação, em agosto de 2017 esta Ouvidoria deu início aos atendimentos pelo novo canal de acesso ao cidadão - “*Whatsapp*”, oferecendo aos jurisdicionados mais uma opção totalmente digital. Para chegar ao quantitativo de atendimentos por esse meio são consideradas apenas as conversas iniciadas e concluídas através desse meio e com conteúdo válido, mensagens anônimas ou com conteúdos inadequados não foram contabilizadas. Apesar de ser uma novidade foram realizados 398 atendimentos.

Por se tratar de um novo canal de acesso, filtramos também os atendimentos realizados via “*Whatsapp*”, para melhor visualizar o tipo de público que optou por essa via

de atendimento. Segue a distribuição das demandas: Outros 240 (60%), Informação 97 (24%), Reclamação 41 (9%), Assessoria Jurídica 8 (2%), Dúvida 4 (1%) e os demais 8 atendimentos entre Elogio, Lei da informação e Sugestão.

o GRAFICO 8 - WHATSAPP



9. CONCLUSÃO

A Ouvidoria Geral da Justiça Federal da 3ª Região conclui o exercício de 2017 com grande satisfação em apresentar um relatório detalhado com dados e índices cuidadosamente apurados, garantindo ao público em geral o acompanhamento do trabalho deste órgão.

Dispor 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.

A Ouvidoria servindo como mediadora na busca de soluções de conflitos extrajudiciais ou prestando informações e esclarecimentos de maneira objetiva, tem se tornado cada vez mais um instrumento de grande importância na estrutura desta E. Corte, desonerando diversos setores.

Para que a Ouvidoria possa continuar desenvolvendo seu papel principal de agente receptor, filtrando as demandas e tratando-as corretamente, é imprescindível para o Ouvidor ter a seu favor o apoio da gestão administrativa, por meio do qual terá garantidas a autonomia, a celeridade, a publicidade e a imparcialidade em suas tarefas.

Apesar do grande volume tratado diretamente pela Ouvidoria, o envolvimento dos diversos setores (tais como: Gabinetes do TRF3, Subseções Judiciárias e Juizados Especiais Federais), e as ações de mobilização da Ouvidoria no sentido de ver as demandas concluídas continuam sendo efetivas, esse empenho dos demais setores contribui ainda mais para a agilidade no momento da prestação do serviço de informação, auxiliando na manutenção da eficiência do sistema como um todo.

Por fim, a busca pela modernização e pelo aprimoramento no serviço prestado por esta Ouvidoria foi a grande preocupação dos gestores visando alcançar a excelência no atendimento ao jurisdicionado.