

2024



JUSTIÇA FEDERAL
Tribunal Regional Federal da 3ª Região

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA-GERAL



Ouvidor-Geral
Marcelo Mesquita Saraiva
Desembargador Federal

Ouvidora-Geral Substituta
Adriana Pileggi de Soveral
Desembargadora 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
Marcello Neves
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	4
1. SOBRE A OUVIDORIA-GERAL	5
1.2 Atribuições e Funcionamento	6
1.3 Procedimentos	7
1.4 Canais de acesso ao cidadão	9
2. DO PROJETO TRF3 DE PORTAS ABERTAS: PARA UMA VISÃO CIDADÃ	10
2.1 Visitas Presenciais para fins acadêmicos, históricos e jornalísticos	10
2.2 Visitas Presenciais para fins culturais	11
Quadro 1 – Visitas Presenciais	11
Quadro 2 - Inventário Brindes	12
2.3 Visita Virtual	12
Gráfico 1 - Vídeo TRF3	14
Gráfico 2 - O Que é Justiça Federal	14
Gráfico 3 - Justiça Federal 1ª Instância	15
Gráfico 4 - Juizados Especiais Federais	15
3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS EM 2024	16
4. DADOS ESTATÍSTICOS	17

Gráfico 5 – Comparativo Progressão Anual 2008 – 2024	17
4.1 Expedientes por tipo de solicitação	18
Quadro 3 – Total de Expedientes por Tipo 2024	19
4.1.1 Reclamações	21
Gráfico 7 – Reclamação por Tipo	22
4.1.2 Informações	22
Quadro 4 – Atendimento das Informações	23
Gráfico 8 – Informações por Tipo	24
4.1.3 Consultas	25
4.1.4 Elogios	26
Quadro 5 – Setores Elogiados	26
4.1.5 Sugestões	27
4.1.6 Denúncias	27
4.2 Distribuição de expedientes por Canal	28
Gráfico 9 – Distribuição de expedientes por Canal 2024	28

4.3 Atendimento às demandas	29
Quadro 4 – Demandas Deferidas por Tipo.....	29
Quadro 5 – Total de Manifestações Concluídas	30
4.4 Respostas Diretas da Ouvidoria-Geral	31
Quadro 6 – Respostas Diretas da Ouvidoria-Geral por Tipo - 2024.....	32
Gráfico 10 – Respostas Diretas por Tipo - 2024.....	33
Quadro 7 – Respostas Diretas por Canal	34
5. PESQUISA DE SATISFAÇÃO	35
Quadro 8 – Motivo do Contato.....	35
Gráfico 11 – Distribuição dos Motivos do Contato	36
Quadro 9 - Canal Utilizado	36
Gráfico 12 – Canal Utilizado.....	37
Quadro 10 – Resultados Pesquisa de Satisfação do Poder Judiciário Federal Da 3ª Região	37
6. PERFIL DO USUÁRIO	38
Gráfico 13 – Perfil do Usuário - Idade.....	39

Gráfico 14 – Perfil do Usuário - Gênero	40
Gráfico 15 – Perfil do Usuário - Região	41
Gráfico 16 – Perfil do Usuário - Relação com a Justiça	42
7. TEMPO DE RESPOSTA	43
8. CONCLUSÃO	43

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria-Geral exerce importante papel na estrutura de Governança do Poder Judiciário Federal da 3ª Região e tem por missão servir de canal de comunicação direta entre o cidadão e a Justiça Federal da 3ª Região, com vistas a orientar, transmitir e viabilizar informações, 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, buscando valer-se dos mais modernos recursos tecnológicos, a fim de continuar prestando um serviço seguro, ágil e eficiente.

O presente relatório tem como objetivo, informar as atividades desenvolvidas no ano de 2024 e expor os resultados obtidos, por meio de dados estatísticos.

1. Sobre a Ouvidoria-Geral

A Ouvidoria-Geral da Justiça Federal da 3ª Região foi instituída pela Presidência do E. Tribunal Regional Federal da 3ª 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.

A Resolução nº 154/2022 estabelece que 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(a) Ouvidor(a)-Geral e seu(sua) substituto(a) são eleitos(as) pelo Órgão Especial do Tribunal Regional Federal da 3ª Região, dentre seus Desembargadores(as) Federais em atividade, para mandato de 2 (dois) anos, permitida a reeleição.

Por meio do [Ato nº 15, de 14.03.2024](#), da Presidência do E. Tribunal Regional Federal da 3ª Região, foram designados o Desembargador Federal Marcelo Mesquita Saraiva, como Ouvidor-Geral e a Desembargadora Federal Adriana Pileggi de Soveral, como Ouvidora-Geral Substituta da Justiça Federal da 3ª Região para atuarem no biênio 2024/2026.

A Ouvidoria-Geral da Justiça Federal da 3ª Região está situada em São Paulo, Capital, na Avenida Paulista, 1842, Torre Sul, 6º andar e funciona das 12h às 19h.

1.2 Atribuições e Funcionamento

De acordo com a Resolução CATRF3R 154/2022 (art. 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 manifesta es apresentadas pelos cidadãos;

IV – atuar na defesa da  tica, da transparência e da eficiência na presta o do serviço público;

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

VI – propor a ado o de medidas para a defesa dos direitos do usuário;

VII – promover a ado o de media o e concilia o entre o usuário e os órgãos da Justiça Federal da 3ª Região, atuando no sentido de construir solu es pacíficas;

VIII – receber e tratar reclama es acerca de deficiências na presta o 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 [Portaria OUVI nº 02, de 29.11.2022](#), por sua vez, normatizou e consolidou em um único ato normativo todos os procedimentos a serem adotados no âmbito da Ouvidoria-Geral, dispondo sobre suas atribuições, o tratamento das manifestações dos agentes públicos ou dos usuários do serviço público federal da 3ª Região e dando outras providências.

1.3 Procedimentos

Os procedimentos adotados pela Ouvidoria-Geral estão previstos na Portaria OUVI nº 02/2022.

O art. 6º do referido ato normativo dispõe que as mensagens recebidas deverão ser classificadas da seguinte forma:

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, sempre que possível, adota a segunda possibilidade – resposta direta ao usuário, a fim de desobrigar os setores/Juizados a despender 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. Sendo necessário a dilação do prazo, de acordo com o art. 9º, Portaria OUVI nº 02/2022, o requerente será informado. 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.

1.4 Canais de acesso ao cidadão

A Ouvidoria-Geral da Justiça Federal da 3ª 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) (11) 99901-6984;

V – Formulário eletrônico, disponível no endereço eletrônico do Tribunal Regional Federal da 3ª Região (<https://web.trf3.jus.br/sistemasweb/ContatoOuvidoria>);

VI – Balcão Virtual (<https://www.trf3.jus.br/balcao-virtual>)

Cumprе ressaltar que o formulário eletrônico permanece como o canal de comunicação mais utilizado pelos usuários. Em seguida encontram-se os atendimentos realizados pela central telefônica e pelo balcão virtual.

Nos atendimentos por meio da central telefônica, balcão virtual ou *Chatbot*, não sendo possível a resolução da demanda, o usuário é orientado a utilizar o formulário eletrônico, podendo, se necessário e quando solicitado, receber auxílio do atendente para o preenchimento.

A descrição completa de todos os canais de atendimento encontra-se publicada na Portaria OUVI nº 02/2022.

2. Do Projeto TRF3 De Portas Abertas: Para Uma Visão Cidadã

A ação *TRF3 de Portas Abertas: Para Uma Visão Cidadã* tem o objetivo de propiciar o conhecimento humanizado do trabalho desenvolvido nos 1º e 2º graus da Justiça Federal da 3ª Região, aproximando o jurisdicionado do Poder Judiciário Federal da 3ª Região.

A Portaria OUVI nº 02/2022 dispõe que as visitas podem ser realizadas de forma presencial ou virtual (art. 34, parágrafo único). Na forma presencial, pode ser realizada para fins culturais ou acadêmicos, históricos e jornalísticos.

2.1 Visitas Presenciais para fins acadêmicos, históricos e jornalísticos

As visitas monitoradas para fins acadêmicos, históricos e jornalísticos destinadas a alunos, visitantes e/ou grupos de interessados (arts. 36 e 38, ambos da Portaria OUVI nº 02/2022), abrigadas pelo projeto *TRF3 De Portas Abertas – Para Uma Visão Cidadã*, têm início na Primeira Instância onde os participantes acompanham uma audiência presencial ou virtual e recebem esclarecimentos a respeito da competência e do trabalho realizado pelos servidores e Juízes. Encerrada a visita na Primeira Instância, a fase seguinte acontece no Tribunal Regional Federal da 3ª Região, onde, inicialmente, os visitantes acompanham o julgamento realizado por uma 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, são apresentados vídeos institucionais do Poder Judiciário Federal da 3ª Região, incluindo matéria específica a respeito dos Juizados Especiais Federais e da relevância dos serviços prestados à população. O evento é finalizado com uma palestra proferida por magistrado ou servidor a respeito da carreira da magistratura e do servidor público.

2.2 Visitas Presenciais para fins culturais

Na visita presencial para fins culturais, o participante visitará o Centro de Memória da Justiça Federal da 3ª Região, a sala do Plenário e/ou das Turmas e, eventualmente, gabinetes (arts. 36 e 37, ambos da Portaria OUVI nº 02/2022). Nessa modalidade o visitante recebe uma breve explanação a respeito do trabalho realizado pelo Poder Judiciário Federal da 3ª Região, bem como acerca da carreira da magistratura e do serviço público. Ao final da visita são oferecidos brindes-cortesia aos participantes como forma de agradecimento.

No ano de 2024 foram realizadas as visitas presenciais, de acordo com o quadro abaixo:

Quadro 1 – Visitas Presenciais

CONTROLE DE VISITAS PRESENCIAIS ANO 2024- CAPITAL		
DATA	INSTITUIÇÃO	N. DE PARTICIPANTES
07.03.24	USP	49
24.04.24	CENTRO UNIVERSITÁRIO NOSSA SENHORA DO PATROCÍNIO CENTRO UNIVERSITÁRIO DE ITAJUBÁ	62
23.05.24	FACULDADE ANHANGUERA DE TABOÃO DA SERRA, ITAPECERICA DA SERRA E INDAIATUBA	60
23.08.24	ETEC JORGE STREET	31
08.10.24	ETEC JORGE STREET FACULDADE ANHANGUERA DE JACARÉ	52
CONTROLE DE VISITAS PRESENCIAIS ANO 2024- INTERIOR		
26.08.24 JF Sorocaba	ESCOLA ESTADUAL VEREADOR ODILON BATISTA JORDÃO	10
12.09.24 JF Campinas	FACULDADE ANHANGUERA UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE	35
12.09.24 JF Sorocaba	ESCOLA ESTADUAL ARMANDO RIZZO	10
07.10.24 JF Sorocaba	ESCOLA ESTADUAL DR. ARTHUR CYRILLO FREIRE	12
02.12.24 JF Sorocaba	ESCOLA ESTADUAL PROFESSOR DANIEL VERANO	13

Prestação de Contas referente aos brindes-cortesia oferecidos aos participantes das visitas monitoradas abrigadas pelo projeto *TRF3 De Portas Abertas para Uma Visão Cidadã* e coordenadas por este órgão, em atenção aos princípios da integridade e transparência.

Segue planilha de controle de saídas do referido material no ano de 2024.

Ao expediente SEI acima referido foi anexada planilha de entrada e saída do material, discriminando a data, a quantidade e o destinatário dos brindes-cortesia desde o recebimento dos mesmos e indicando a quantidade atualizada de cada item que se encontra sob a guarda da Ouvidoria-Geral.

Quadro 2 - Inventário Brindes

Brinde	Estoque em janeiro 2024	Distribuídos em vistas 2024	Estoque dezembro 2024
Blocos	873	256	617
Canetas	890	256	634
<i>Mousepad</i>	56	52	4
Chaveiro	927	256	671

2.3 Visita Virtual

A visita virtual, prevista no artigo 39 da Portaria-OUVI nº 02/2022, é um projeto desenvolvido pela Ouvidoria-Geral da Justiça Federal da 3ª Região em parceria com a Administração do Tribunal e com as Diretorias dos Foros da Seção Judiciária de São Paulo e de Mato Grosso do Sul e se encontra disponível na página da Ouvidoria-Geral, por meio do link <https://www.trf3.jus.br/visitas-virtuais>.

Esta modalidade de visita pode ser realizada a qualquer tempo, por qualquer pessoa que tenha acesso à *internet* e é composta por uma série de 14 (catorze) vídeos que informam sobre o que faz a Justiça Federal, sua competência, jurisdição, a criação e ampliação do TRF3, mostrando uma sessão de julgamento de uma Turma Criminal. Os vídeos também versam sobre os projetos da JFSP e JFMS como o *Pop Rua Jud* e o *JEF Itinerante*. São acessíveis em *VLibras*, podendo também ser traduzidos em diversos idiomas por meio dos navegadores *Google Chrome* e *Microsoft Edge*. Há módulos a respeito dos Juizados Especiais Federais, dos crimes federais, inclusive com audiências em matéria previdenciária e criminal, do Programa de Conciliação da Justiça Federal da 3ª Região, das inovações e avanços tecnológicos e as boas práticas, tais como o Processo Judicial Eletrônico – Pje, o Sigma, os Laboratórios de Inovação, entre outros.

Ao final da apresentação, o usuário poderá responder a um questionário de avaliação, a fim de obter um certificado de participação correspondente a 2 (duas) horas de atividade extracurricular. O certificado será emitido uma única vez para cada CPF. A nota mínima exigida para obtenção do certificado é igual ou superior a 70% de um total de 100 pontos. Até dezembro de 2024 foram expedidos 455 certificados.

Quanto ao perfil dos usuários, observa-se que 63% dos certificados foram emitidos para o público feminino; quanto à faixa etária, 30% dos participantes estão entre 16 a 26 anos, 30% na faixa de 27 a 36 anos, 26% entre 37 a 50 anos e os demais, acima de 50 anos.

No que diz respeito à ocupação, 86% dos visitantes são estudantes, sendo 80% do curso de Direito e 6% de outras áreas. Os motivos mais apontados para realização da visita foram: “atividade complementar” e “ampliar o conhecimento sobre a Justiça Federal”.

Na pesquisa de satisfação, 90% dos visitantes, que avaliaram a visita, atribuíram nota máxima para o conteúdo apresentado.

Os gráficos abaixo apontam a avaliação feita pelos usuários quanto aos vídeos apresentados.

Gráfico 1 - Vídeo TRF3

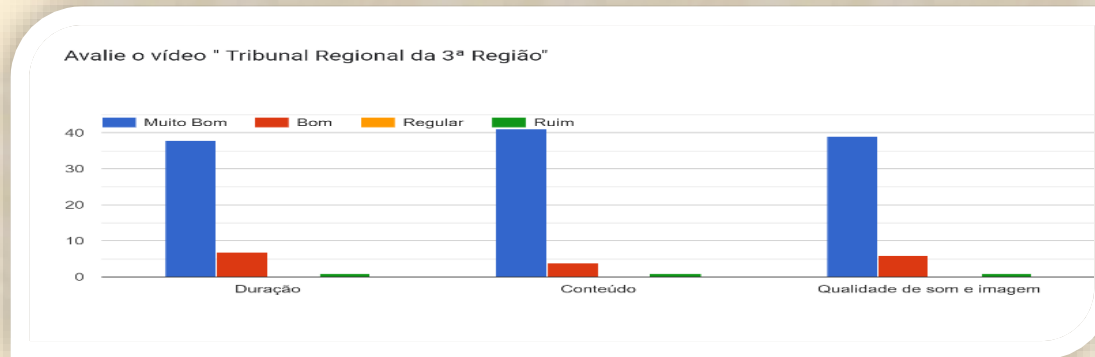


Gráfico 2 - O Que é Justiça Federal

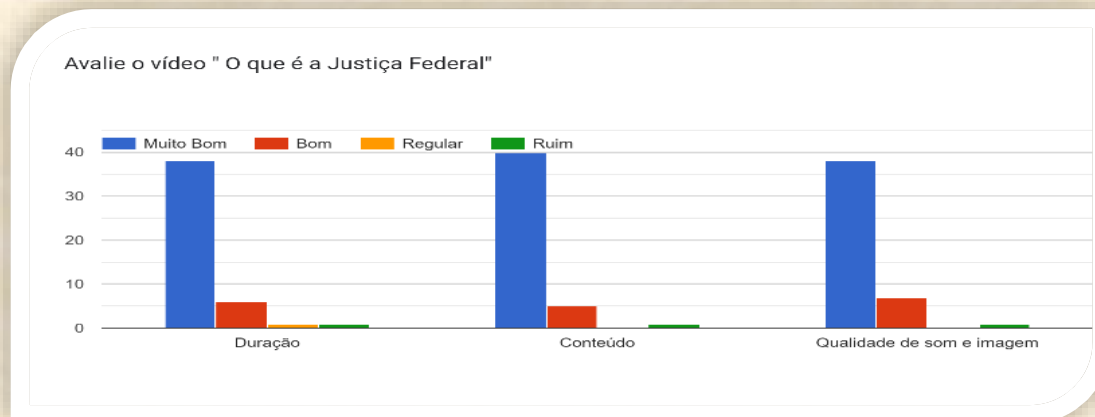


Gráfico 3 - Justiça Federal 1ª Instância

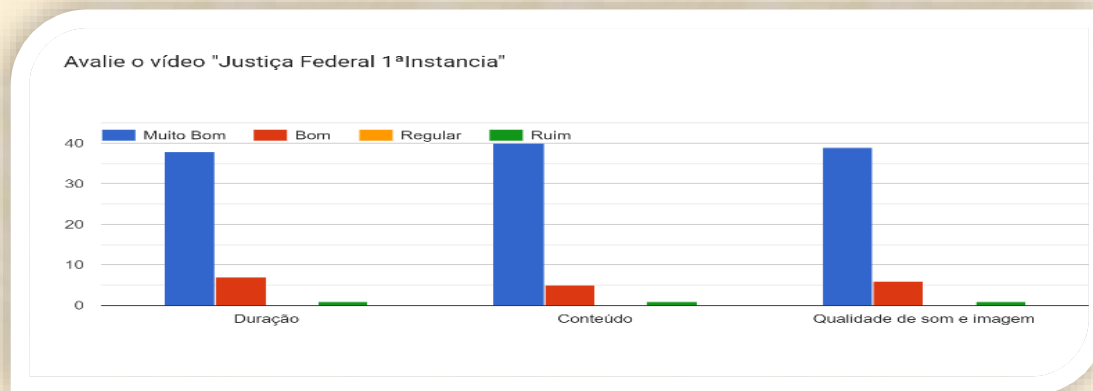
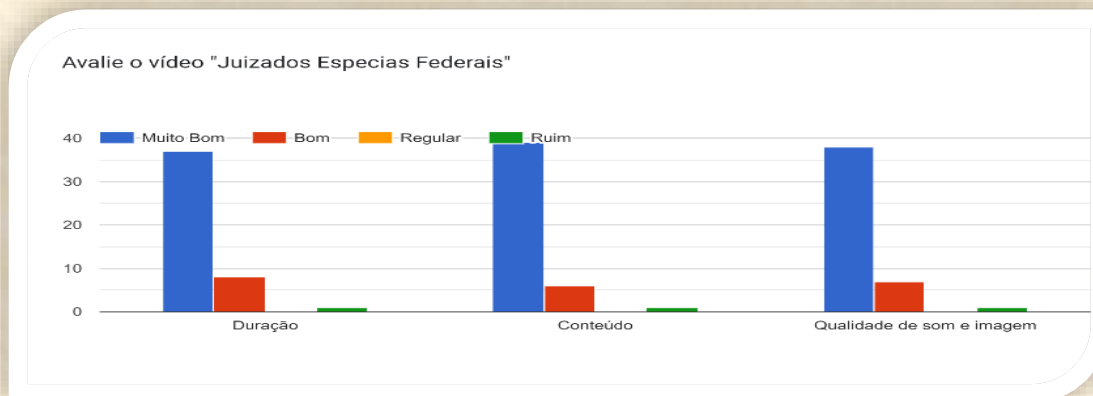


Gráfico 4 - Juizados Especiais Federais



3. Atividades Desenvolvidas em 2024

No período de 10 a 12 de abril, a supervisora Rosimery Velozo Pimentel, RF 2784, participou do III Encontro do Colégio de Ouvidorias Judiciais das Mulheres – COJUM realizado no Tribunal de Contas do Estado do Amazonas.

O evento teve o objetivo de debater o assédio contra mulheres em suas diversas vertentes e o acolhimento de mulheres em situação de violências de gênero.

Entre os meses de setembro e novembro, todos os servidores da Ouvidoria-Geral participaram do curso *Técnicas para Atendimento a Pessoas com Deficiência e Pessoas Atípicas* ministrado pelo instrutor Clairton Thomazi. O curso destacou as dificuldades das pessoas portadoras de deficiência e como o olhar empático dos servidores pode fazer a diferença na busca de seus direitos.

No dia 7 de novembro, a servidora Rosimery participou da oficina *IdeaCraft: Forja de Soluções com Design Thinking*, promovido pelo Laboratório de Inovação do TRF3 – iLabTRF3, com o propósito de capacitar os participantes a utilizarem a metodologia de *Design Thinking* para identificar problemas, gerar ideias inovadoras e desenvolver soluções eficazes.

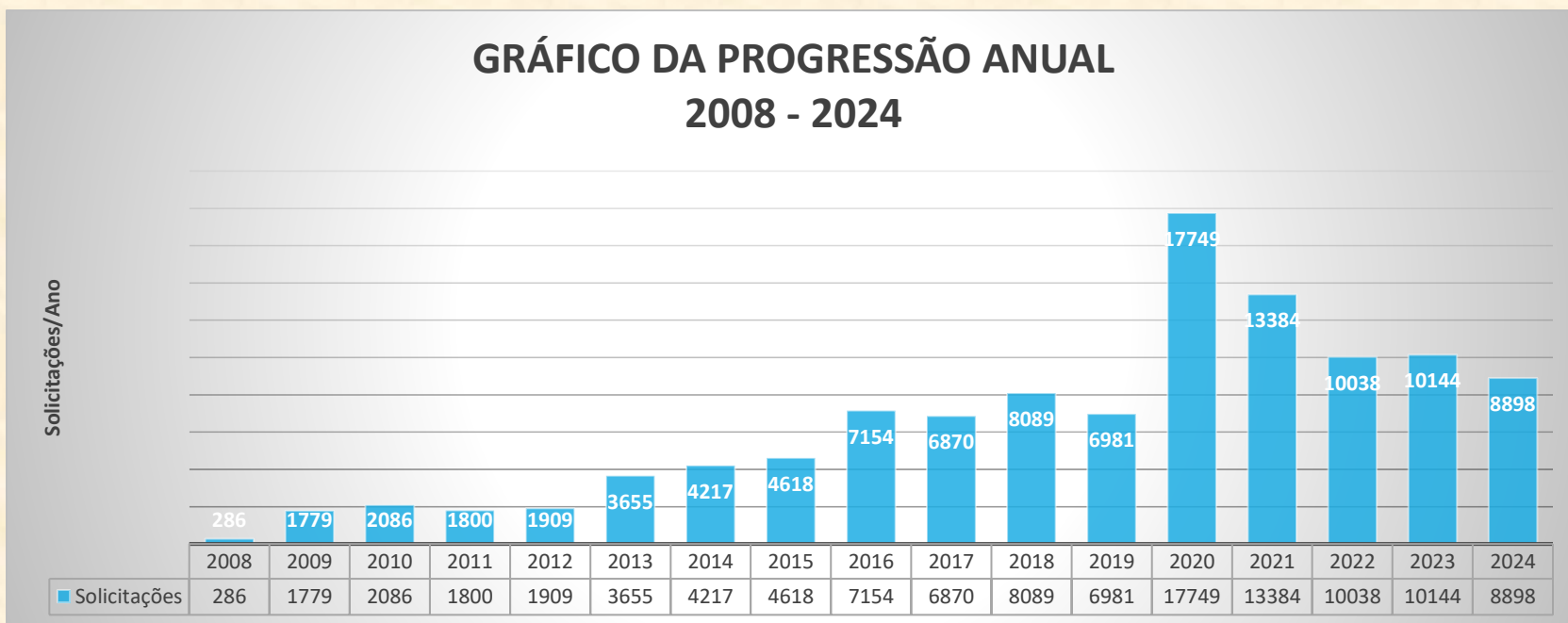
No mês de dezembro, a servidora Sílvia participou do IV Encontro do Colégio de Ouvidorias Judiciais das Mulheres – COJUM que aconteceu na cidade de Salvador/BA, entre os dias 2 e 5.

O evento contou com a participação de magistrados (as) e servidores (as) de diversos tribunais do país, que representaram os vários segmentos do Poder Judiciário brasileiro. Na oportunidade foram realizadas palestras, dentre outras, acerca das ações de prevenção e enfrentamento à violência contra magistradas e servidoras do judiciário. Por ocasião do encerramento, aconteceu uma visita à Casa da Mulher Brasileira e à Delegacia Especial de Atendimento à Mulher – DEAM.

4. Dados Estatísticos

Inicialmente, apresenta-se o gráfico comparativo do número de solicitações recebidas por esta Ouvidoria-Geral desde sua implantação.

Gráfico 5 – Comparativo Progressão Anual 2008 – 2024



Desde sua implantação, a Ouvidoria-Geral realizou 109.657 atendimentos.

O ano de 2024 apresentou uma queda no número total de manifestações em relação ao ano anterior. Essa redução pode ser atribuída a alguns fatores tais como: o uso das mídias sociais para divulgação de informações relevantes, a modernização dos sítios eletrônicos do Poder Judiciário da 3ª Região, com o propósito de facilitar o acesso do público à Justiça Federal, como o atendimento por meio do “Balcão Virtual”, os projetos *TRF3 100% PJe* e *Juízo 100% digital*, o programa *Justiça 4.0*, que visam à inovação e efetividade na realização da justiça para todos, e o cumprimento das Metas do CNJ.

O sistema para visualização detalhada dos dados por órgão demandado, tipo de manifestação e canal de acesso está disponível para consulta no portal do Tribunal Regional Federal 3ª Região, página da Ouvidoria-Geral, clicando em estatísticas ou por meio do link <https://app.poderbi.com/view?r=eyJrjoiZTAxY2Y3YWUtYWw3MCOOZjdmLTImNjktYWMyMzczZTBjMmEzliwidCI6IjExMjBlOWFjLTRmMGUtNDkxOS1hZDY4LTU4ZTU5YzlwNDZjZiJ9>

O sistema permite visualizar, além dos dados gerais, a consulta individualizada de cada órgão/setor demandado, com o número de encaminhamentos, manifestações deferidas, bem como concluídas.

4.1 Expedientes por tipo de solicitação

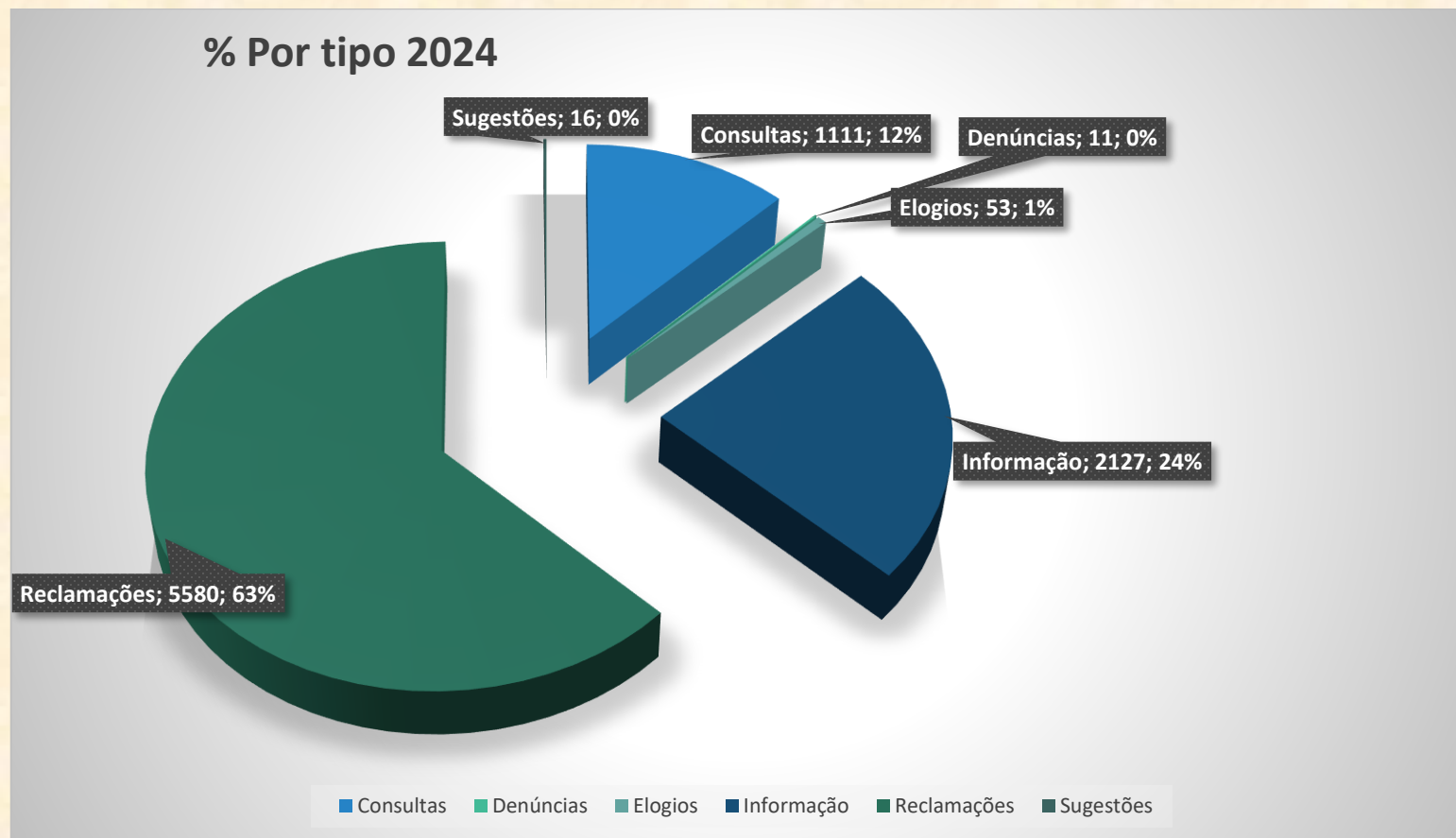
Em 2024, houve 8.898 atendimentos, as solicitações foram subdivididas em Reclamações (5.580), Consultas (1.111), Informações (2.127), Elogios (53), Sugestões (16) e Denúncias (11).

Quadro 3 – Total de Expedientes por Tipo 2024

TIPO	2024
Reclamações	5.580
Informações	2.127
Consultas	1.111
Elogios	53
Sugestões	16
Denúncias	11
	8.898

Constata-se que as reclamações permanecem em posição de destaque dentre as demandas recebidas pela Ouvidoria-Geral no ano de 2024, representando 63% do total, seguidas pelas informações 24% e consultas 12%, conforme os números apresentados no gráfico a seguir.

Gráfico 6 – Distribuição de Expedientes por Tipo 2024



4.1.1 Reclamações

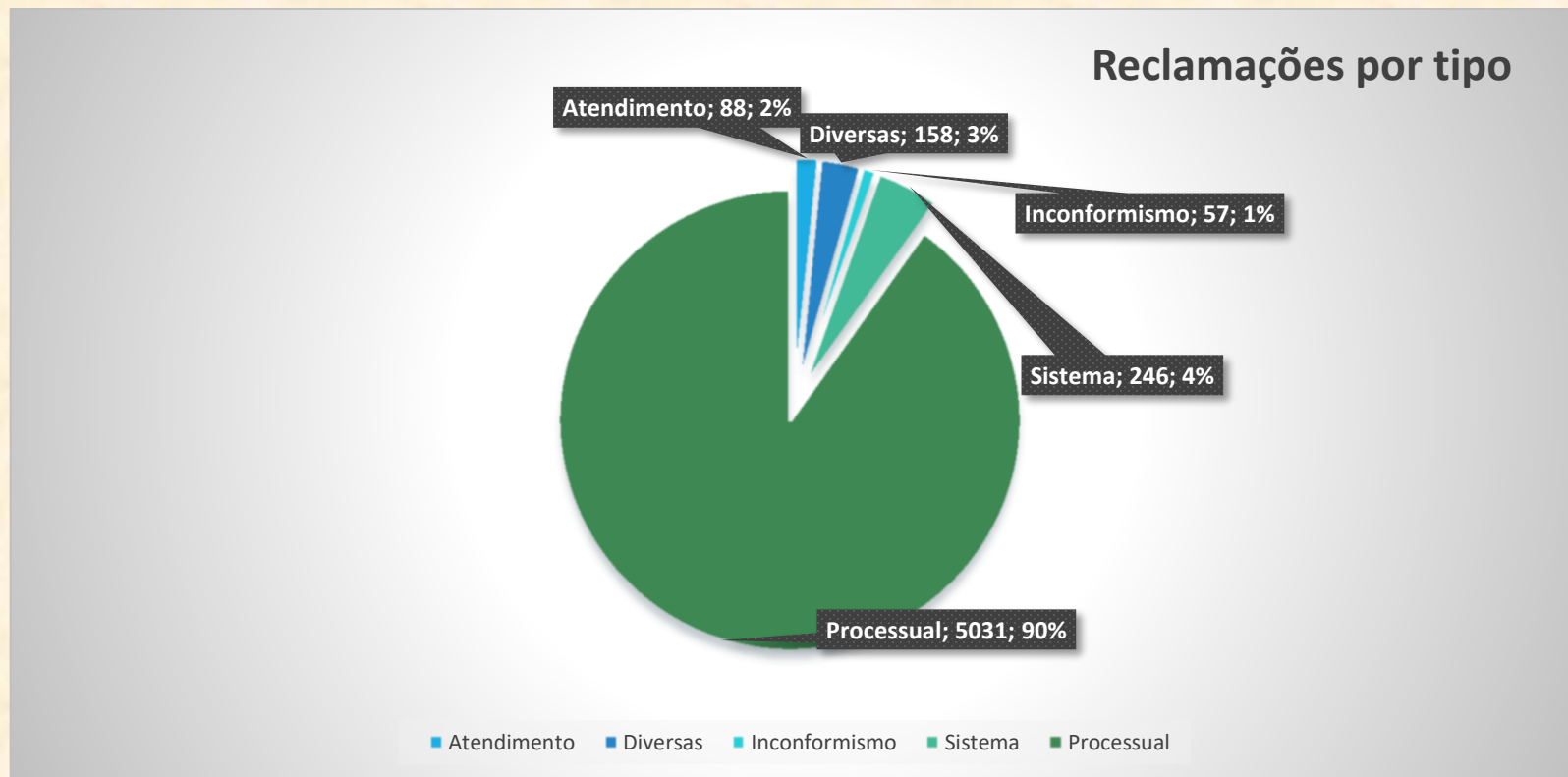
Em 2024, como já citado acima, as reclamações protagonizaram as demandas registradas pela Ouvidoria-Geral, superando em muito os demais tipos de manifestações, totalizando 5.580 expedientes, o que representa 63% do total.

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 5.031, 90% do total. As demais reclamações 549, 10% do total, referem-se a: sistema PJE, inconformismo com decisões judiciais, atendimento, entre outras sobre assuntos diversos, conforme detalhado no gráfico abaixo.

No ano de 2024 os dez setores mais demandados foram: Juizado Especial Federal de São José do Rio Preto (294); Juizado Especial Federal de São Paulo (199); Juizado Especial Federal de Mogi das Cruzes (151); Juizado Especial Federal de Sorocaba (145); Turmas Recursais de São Paulo (140); Juizado Especial Federal de São Vicente (126); Central SEGE (92); Juizado Especial Federal de Campinas (71); Juizado Especial Federal de Guarulhos (71) e 1ª Vara Federal/Jef Adjunto de Jales (71).

Esclarecemos que as reclamações processuais destinadas aos gabinetes do Tribunal apesar de representarem 17% das reclamações processuais, não foram incluídas na lista dos setores mais demandados em razão do disposto no item 2 do Despacho GABPRES 5863471, contido no expediente SEI n. 0004244-08.2020.4.03.8000 que determina o encaminhamento ao Gabinete da Presidência para processamento. Em 2024 foram 866 – Representações por excesso de prazo com a conclusão do expediente nesta Ouvidoria-Geral.

Gráfico 7 – Reclamação por Tipo



4.1.2 Informações

Dentre as 2.127 solicitações classificadas como informações estão, além das informações processuais, aquelas pertinentes aos serviços colocados à disposição do cidadão pelo Judiciário Federal da 3ª Região e, ainda, as solicitações com base na Lei de Informação recebidas pelo Serviço de

Informação ao Cidadão - SIC, que são fundamentadas 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.

No ano de 2024 das 45 solicitações recebidas com base na Lei de Acesso à Informação, 44 foram atendidas e concluídas e 1 encontra-se em fase de elaboração de resposta, pois foi recebida durante o recesso e necessitava de encaminhamento para complementação dos dados solicitados.

Quadro 4 – Atendimento das Informações

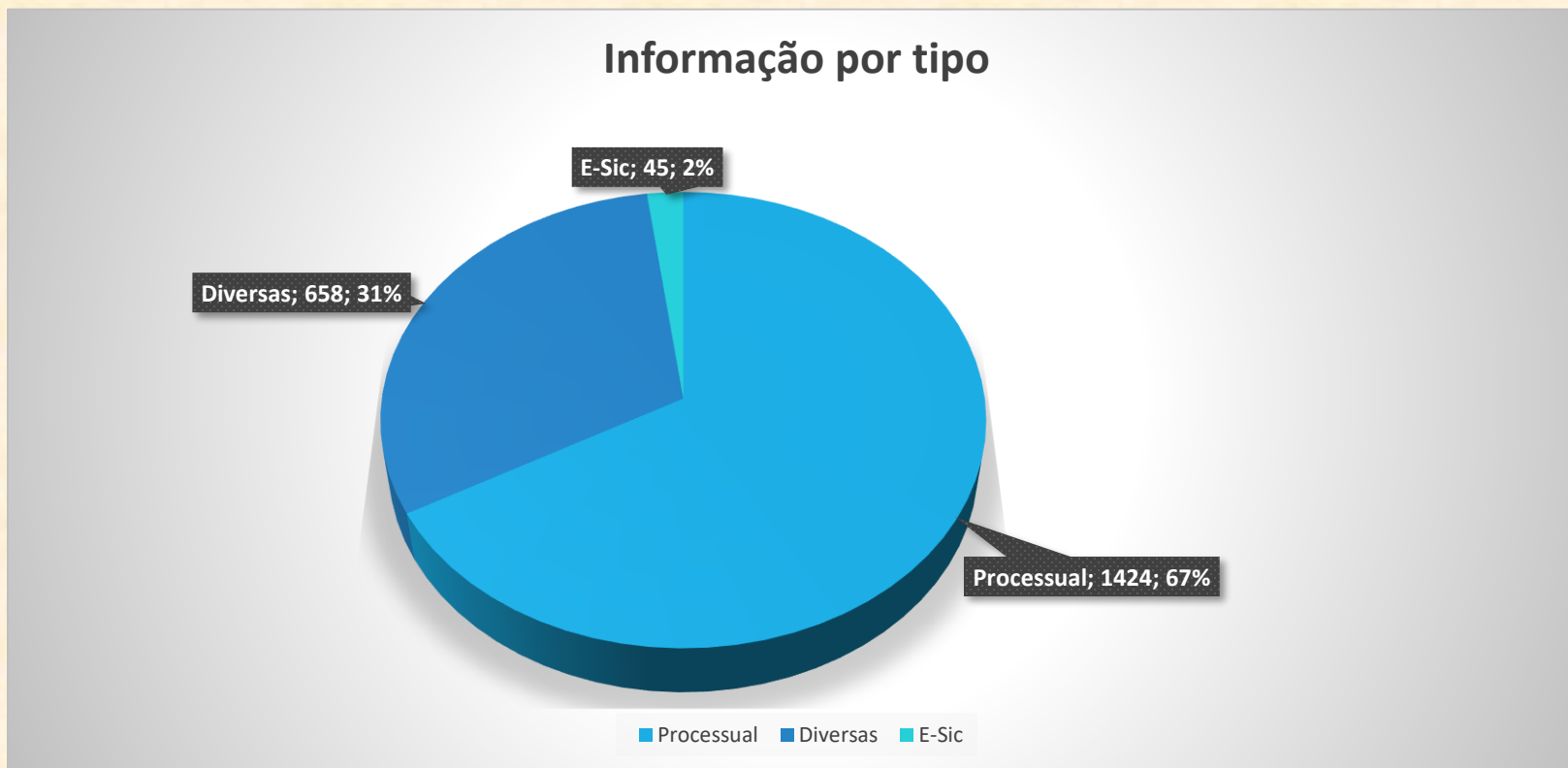
TIPO	2024	Atendidas	Não atendidas/ Em análise	Concluídas
Informações processual	1.424	1.420	4 (Em análise)	1.420
Pedido de informação (diversos)	658	648	8 (Não atendidas) 2 (Em análise)	656
E-SIC	45	44	1 (Em análise)	44

Vale esclarecer que os pedidos de informação não atendidos, tratavam de assuntos alheios à Justiça Federal da 3ª Região, que não foram reclassificados, ou ainda, casos que se enquadram no art. 12 da [Resolução CNJ n. 215/2015](#).

Existem casos em que a Ouvidoria-Geral classifica o pedido como atendido, mesmo sem fornecer diretamente a informação, pois direciona o solicitante, orientando onde encontrar as informações ou, ainda, para agilizar a obtenção de determinados dados (quando há indicação de urgência na solicitação), sugere-se o contato direto com o setor detentor dos dados, a fim de não causar prejuízo ao solicitante dado o prazo previsto para resposta.

Segue abaixo o gráfico demonstrativo das informações.

Gráfico 8 – Informações por Tipo



4.1.3 Consultas

O tipo de manifestação classificado como consulta (1.111) 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 3ª 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 foram apenas 3 pedidos, ou seja, um índice inferior a 1% do total deste tipo de manifestação.

Cumprе ressaltar que as questões relacionadas ao pagamento de precatórios e concurso público cresceram em relação ao ano anterior, em razão da impossibilidade de pagamento da totalidade dos precatórios inscritos nas propostas orçamentárias de 2022 e 2023 no ano previsto e da realização do concurso público para servidores da Justiça Federal da 3ª Região.

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.

Outras dúvidas recorrentes referem-se ao recolhimento de guias, sistema PJ-e e orientação de como entrar em contato com as unidades.

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.

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. Nesses casos os demandantes são orientados a requererem o benefício nos autos do processo, em razão da necessidade de avaliação do Juízo competente.

4.1.4 Elogios

Esses expedientes podem ser dirigidos a qualquer órgão, setor ou unidade do Judiciário Federal da 3ª 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.

O número de elogios (53) apesar de acanhado comparado ao total de manifestações, estimula o empenho no contínuo aprimoramento do atendimento ao público e na realização de nosso dever.

No quadro abaixo relacionamos os nomes ou as siglas dos setores elogiados e quantidade de elogios recebidos.

Quadro 5 – Setores Elogiados

Ouvidoria-Geral - 7	JALE-01V - 1	MGCR-JEF-SEJF - 1	SP-PR-03V - 1
SP-JEF-SEJF - 3	OSA-02V - 1	BAUR-JEF-SEJF - 1	RIBP-JEF-SEJF - 1
UN3A - 2	GUAR-02V - 1	SP-CI-17V - 1	TAUB-02V - 1
SJBV-01V - 2	SBCP-03V - 1	CPGR-04V - 1	GABMO - 1
CARA-01V - 2	SJRP-JEF-SEJF - 1	SP-CI-12V - 1	SANT-03V - 1
SVCT-JEF-SEJF - 2	UVIP - 1	SANT-02V - 1	SP-CI-14V - 1
GUAR-06V - 2	SP-EF-02V - 1	DAF1 - 1	GABV - 1
SP-EF-05V - 2	GABJEL - 1	CAMP-05V - 1	SP-CR-08V - 1
SP-CI-07V - 1	SAND-JEF-SEJF - 1	BARU-JEF-SEJF - 1	GACO - 1
SP-CI-04V - 1	RIBP-09V - 1	SP-EF-07V - 1	

4.1.5 Sugestões

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

Em 2024 registramos 16 sugestões, sendo a mais frequente a proposta de melhoria dos sistemas eletrônicos disponibilizados, seguida pelo remanejamento de servidores ou a realização de uma “força-tarefa” a fim de desafogar os Juízos com maior demanda de processos.

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. Acolhida a sugestão, o solicitante receberá uma resposta da Ouvidoria-Geral com a informação prestada pelo setor/órgão.

4.1.6 Denúncias

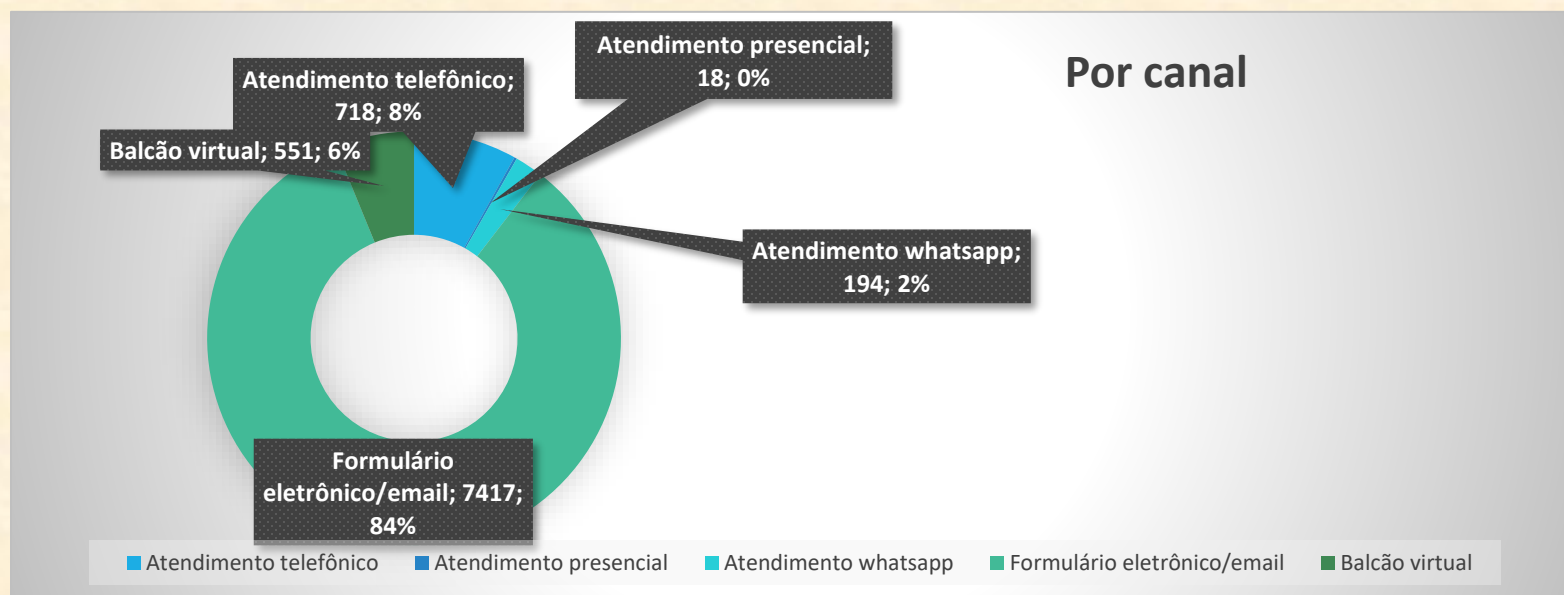
Foram encaminhadas 11 denúncias, dentre elas, 4 referentes a golpe aplicado por falsos escritórios, 2 referentes a assédio moral, 1 relacionado à atuação de perito judicial, 2 quanto à atuação de advogado e 2 recebidas pelo *Chatbot* sem detalhamento do conteúdo e orientadas ao encaminhamento por outro canal.

Importa esclarecer que são recebidos diversos expedientes classificados incorretamente como denúncia, os quais são reclassificados e tratados adequadamente.

4.2 Distribuição de expedientes por Canal

Quanto ao canal de atendimento, o formulário eletrônico manteve-se como o mais utilizado para recebimento das demandas com 7.417, seguido pela central telefônica com 718, balcão virtual com 551, *chatbot* 194 e balcão presencial 18, conforme demonstrado no gráfico que segue.

Gráfico 9 – Distribuição de expedientes por Canal 2024



Cumpra esclarecer que o número de demandas registradas no formulário eletrônico, engloba manifestações recebidas por *e-mail* que após triagem são convertidas em um expediente SEI. Dentre elas encontram-se as demandas recebidas do Conselho Nacional de Justiça-CNJ, as quais alcançaram um total de 1.384 no ano de 2024.

4.3 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 4 – Demandas Deferidas por Tipo

TIPO	2024	Deferidas	Indeferidas
Reclamações	5.580	5.469	96
Informações	2.127	2.112	8
Consultas	1.111	694	405
Elogios	53	53	0
Sugestões	16	16	0
Denúncias	11	8	3

Vale destacar 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 3ª Região, mensagens incompreensíveis ou com dados insuficientes e são em sua maioria respondidas diretamente pela Ouvidoria-Geral.

Quadro 5 – Total de Manifestações Concluídas

TIPO	2024	Concluídas	Em andamento
Reclamações	5.580	5.565	15
Informações	2.127	2.120	7
Consultas	1.111	1.099	12
Elogios	53	53	0
Sugestões	16	16	0
Denúncias	11	11	0
	8.898	8.864	34

Em que pese o fato de a Ouvidoria-Geral ser representada por Desembargador Federal, de possuir autonomia e pertencer à 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 3ª Região, ou à orientação dos requerentes a que procurem os órgãos competentes para atendimento às suas demandas.

Tal limitação, entretanto, não impediu que esta Ouvidoria-Geral atingisse o índice de 99,6% de demandas concluídas.

Com um saldo de apenas 34 solicitações pendentes de conclusão, recebidas em dezembro de 2024, ou seja, ainda dentro do prazo para resposta quando da compilação dos dados.

4.4 Respostas Diretas da Ouvidoria-Geral

Assim como em 2023, a própria Ouvidoria-Geral respondeu, sem necessidade de envio aos setores envolvidos, uma boa parte das solicitações recebidas, somando 4.482, ou seja, 50% do total.

A Ouvidoria-Geral, empenha-se em 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.

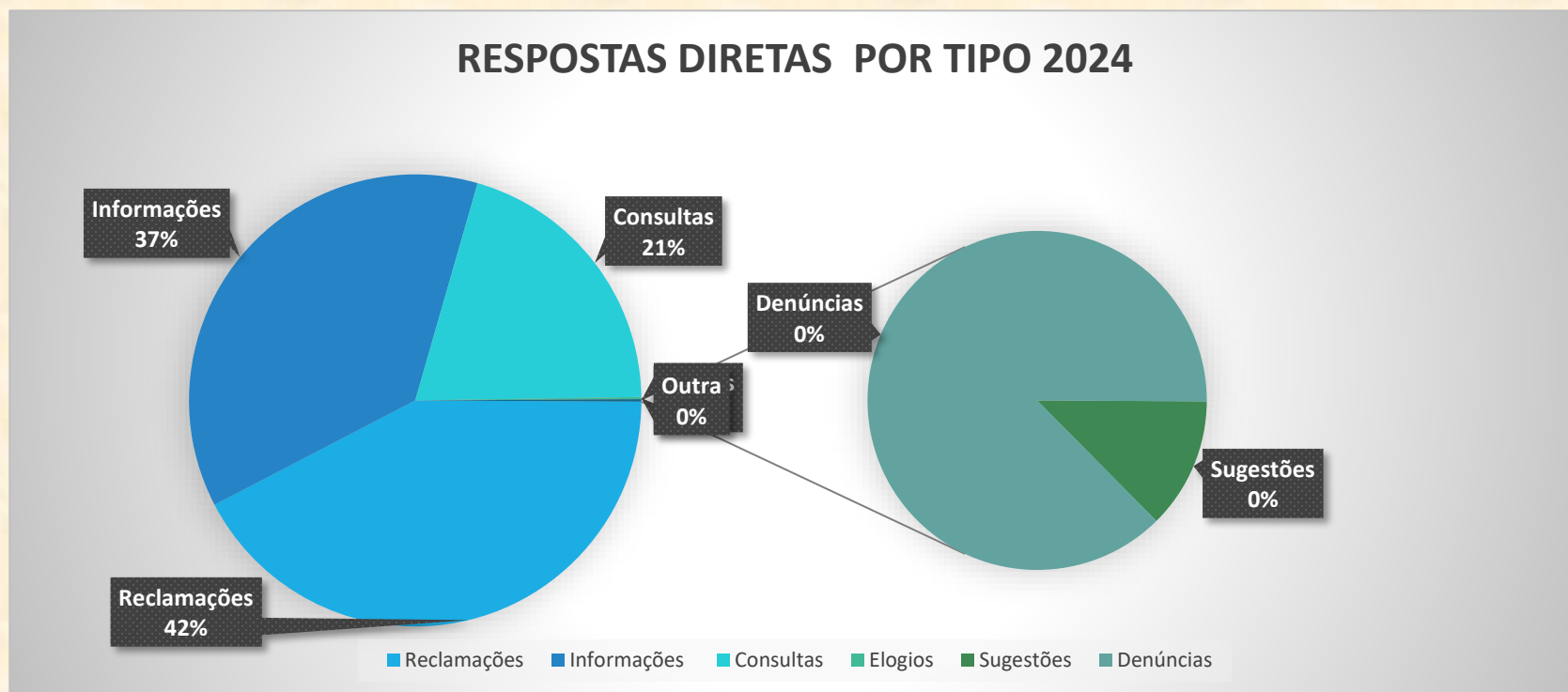
A distribuição das manifestações respondidas diretamente pela Ouvidoria-Geral, a exemplo do número de encaminhamentos, ocorreu da seguinte forma: as reclamações destacaram-se com 1.895 do total de respostas, seguidas pelas informações com 1.662, consultas 910, elogios 7, denúncias 7 e sugestões 1.

Dessa forma, com um índice de respostas diretas de 50% do total de demandas recebidas, é possível dizer que este órgão cumpre com efetividade sua missão de servir de canal de comunicação direta entre o cidadão e a Justiça Federal da 3ª Região, com vistas a orientar e transmitir informações de forma eficiente.

Quadro 6 – Respostas Diretas da Ouvidoria-Geral por Tipo - 2024

Tipo	Ouvidoria
Reclamações	1.895
Informações	1.662
Consultas	910
Elogios	7
Sugestões	1
Denúncias	7
	4.482

Gráfico 10 – Respostas Diretas por Tipo - 2024



Quadro 7 – Respostas Diretas por Canal

Respostas diretas da Ouvidoria-Geral / Canal	2024
Formulário Eletrônico/ <i>E-mail</i>	3.001
Central telefônica	718
Balcão virtual	551
<i>Whatsapp (Chatbot)</i>	194
Presencial	18

Pode-se afirmar que o balcão virtual absorveu parte dos atendimentos realizados pela central telefônica. Vale ressaltar que a utilização da câmera neste canal de acesso permite um atendimento mais humanizado e acolhedor, aquietando a angústia do manifestante em relação ao andamento processual, ainda que a informação prestada pela Ouvidoria-Geral não seja capaz de solucionar a sua demanda.

O formulário eletrônico, a exemplo dos anos anteriores, permanece sendo o canal de acesso mais utilizado pelos manifestantes, representando 67% do total de demandas atendidas diretamente pela Ouvidoria-Geral.

Dentre os canais de atendimento, o presencial, a exemplo dos anos anteriores, segue com um ínfimo número de atendimentos realizados, correspondendo no ano de 2024 a 0,2% do total, o que demonstra que os demais canais estão suprindo de forma eficiente o atendimento do setor.

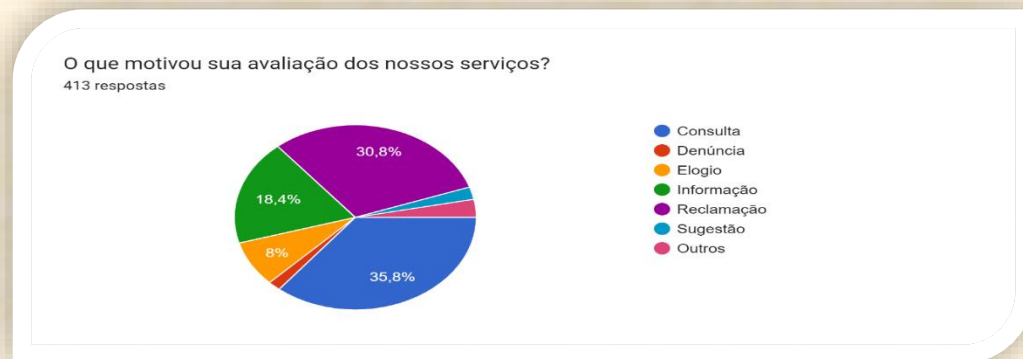
5. Pesquisa de Satisfação

Em 2024, foram respondidos 413 formulários da pesquisa de satisfação do Poder Judiciário Federal da 3ª Região, disponível no portal por meio do link [Pesquisa de Satisfação](#), o qual é inserido em todas as respostas enviadas pela Ouvidoria-Geral. Nesse momento os usuários têm a liberdade de relatar suas impressões quanto ao atendimento nos quesitos presteza, acessibilidade, cordialidade e precisão, sem necessidade de identificação.

Quadro 8 – Motivo do Contato

Motivo do contato com a JF3R	Total
Reclamação	127
Consulta	148
Informação	76
Elogio	33
Denúncia	7
Sugestão	9
Outros	13

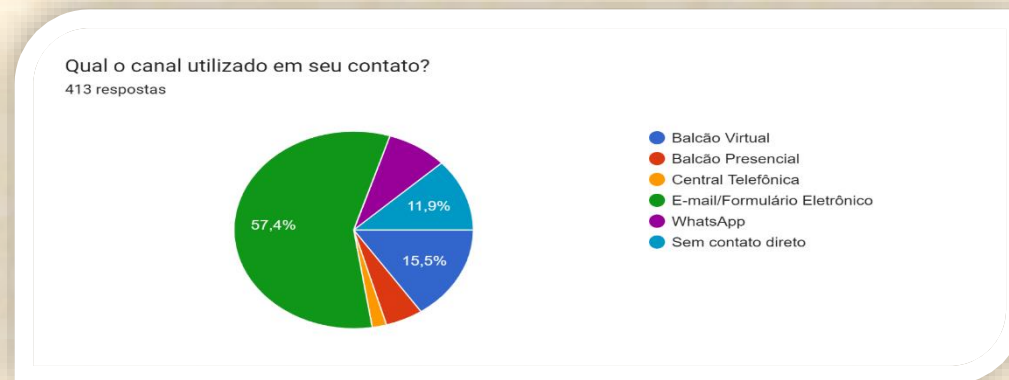
Gráfico 11 – Distribuição dos Motivos do Contato



Quadro 9 - Canal Utilizado

Canal	Total
Formulário/ <i>E-mail</i>	237
Balcão virtual	64
<i>WhatsApp (Chatbot)</i>	34
Atendimento presencial	21
Central telefônica	8
Avaliação sem contato direto	49

Gráfico 12 – Canal Utilizado



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 10 – Resultados Pesquisa de Satisfação do Poder Judiciário Federal Da 3ª Região

QUESITOS	POSITIVAS	REGULAR	NEGATIVAS	N/A
Clareza nas informações	65%	15%	17%	3%
Conhecimento técnico	65%	16%	12%	7%
Cordialidade	70%	12%	11%	7%
Presteza	65%	13%	16%	6%
Qualidade do atendimento	65%	13%	17%	5%
Tempo de espera	67%	14%	14%	5%
Acessibilidade	51%	13%	6%	30%

Apesar de poucos se dedicarem a responder ao questionário, se comparado ao volume total de atendimentos prestados na Ouvidoria-Geral, a pesquisa de satisfação é uma importante ferramenta para aferição da qualidade do atendimento e da necessidade da busca pelo contínuo aprimoramento nos quesitos não tão bem avaliados.

Na página da Ouvidoria-Geral estão disponibilizados aos dados completos dessa pesquisa, acessíveis por meio dos *links* abaixo:

https://www.trf3.jus.br/documentos/ouvi/estatisticas/GRAFICOS_PESQUISA_DE_SATISFACAO_USUARIO_JF3R_2024.pdf

[https://www.trf3.jus.br/documentos/ouvi/estatisticas/PESQUISA_DE_SATISFACAO_DO_USUARIOJUSTICA_FEDERAL_DA_3.a_REGIAO_2024_respostas .xlsx](https://www.trf3.jus.br/documentos/ouvi/estatisticas/PESQUISA_DE_SATISFACAO_DO_USUARIOJUSTICA_FEDERAL_DA_3.a_REGIAO_2024_respostas.xlsx)

6. Perfil do Usuário

A seguir são apresentados os gráficos quantitativos quanto ao perfil dos usuários que utilizaram os serviços desta Ouvidoria-Geral no ano de 2024

Gráfico 13 – Perfil do Usuário - Idade

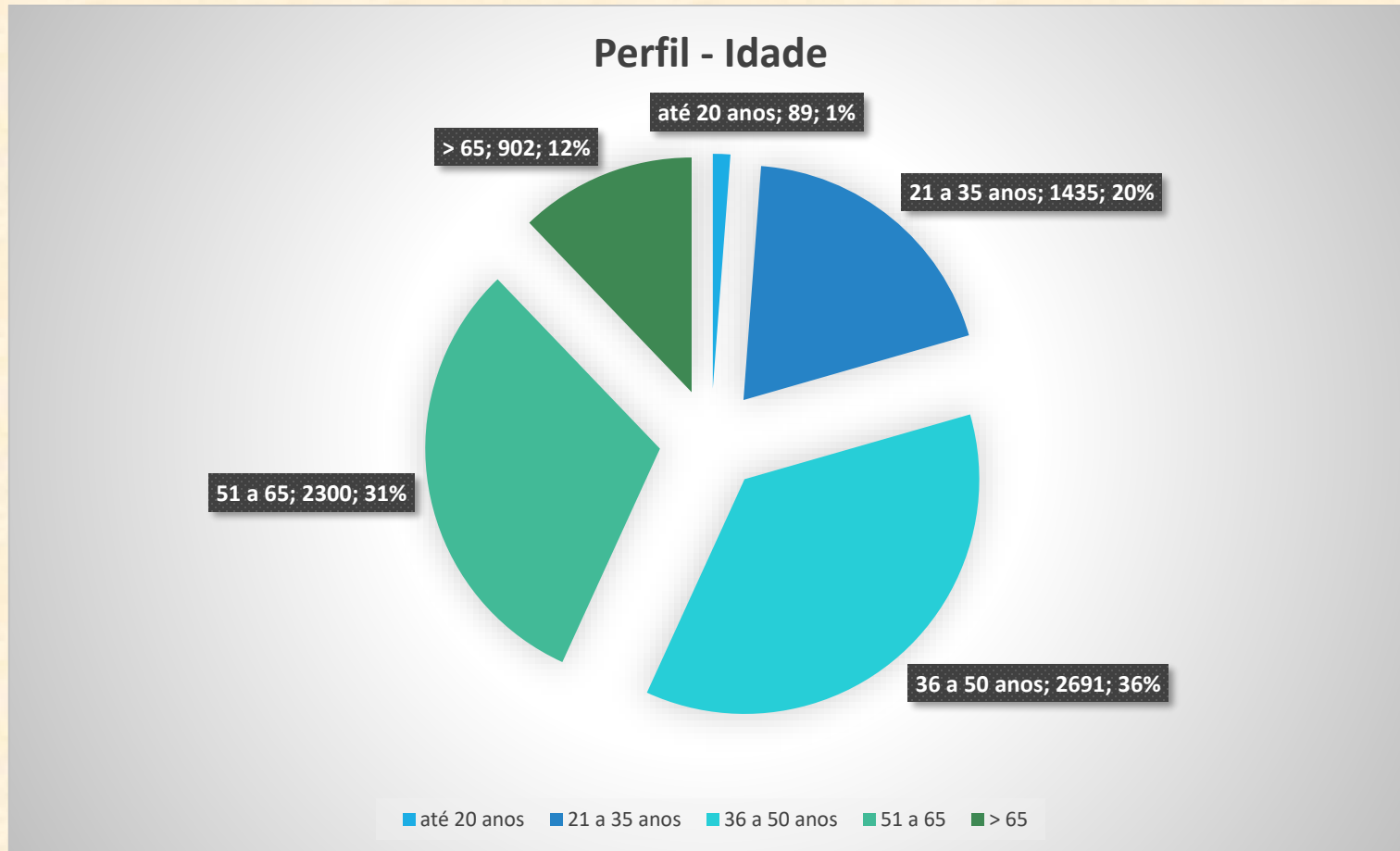


Gráfico 14 – Perfil do Usuário - Gênero

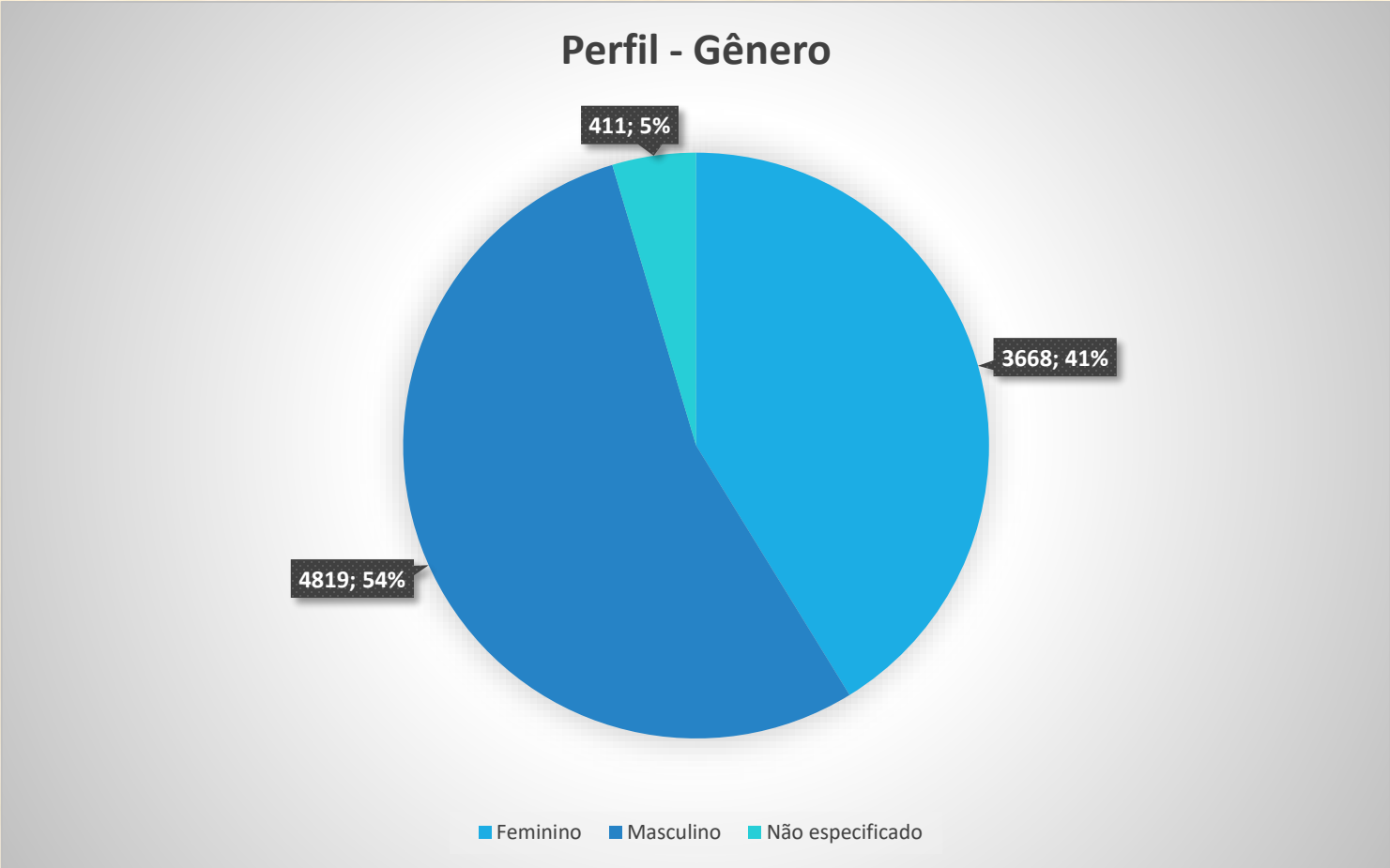


Gráfico 15 – Perfil do Usuário - Região

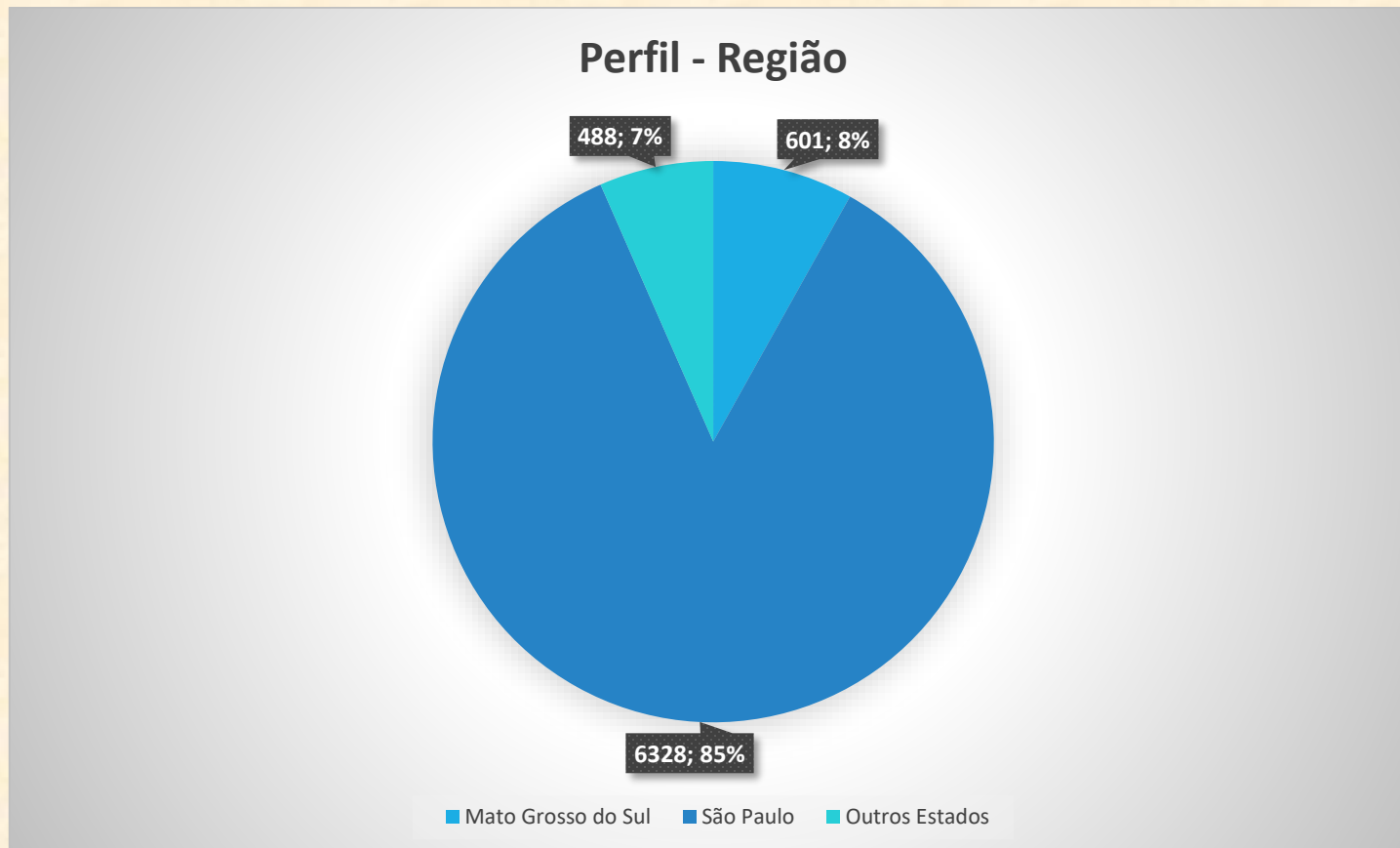
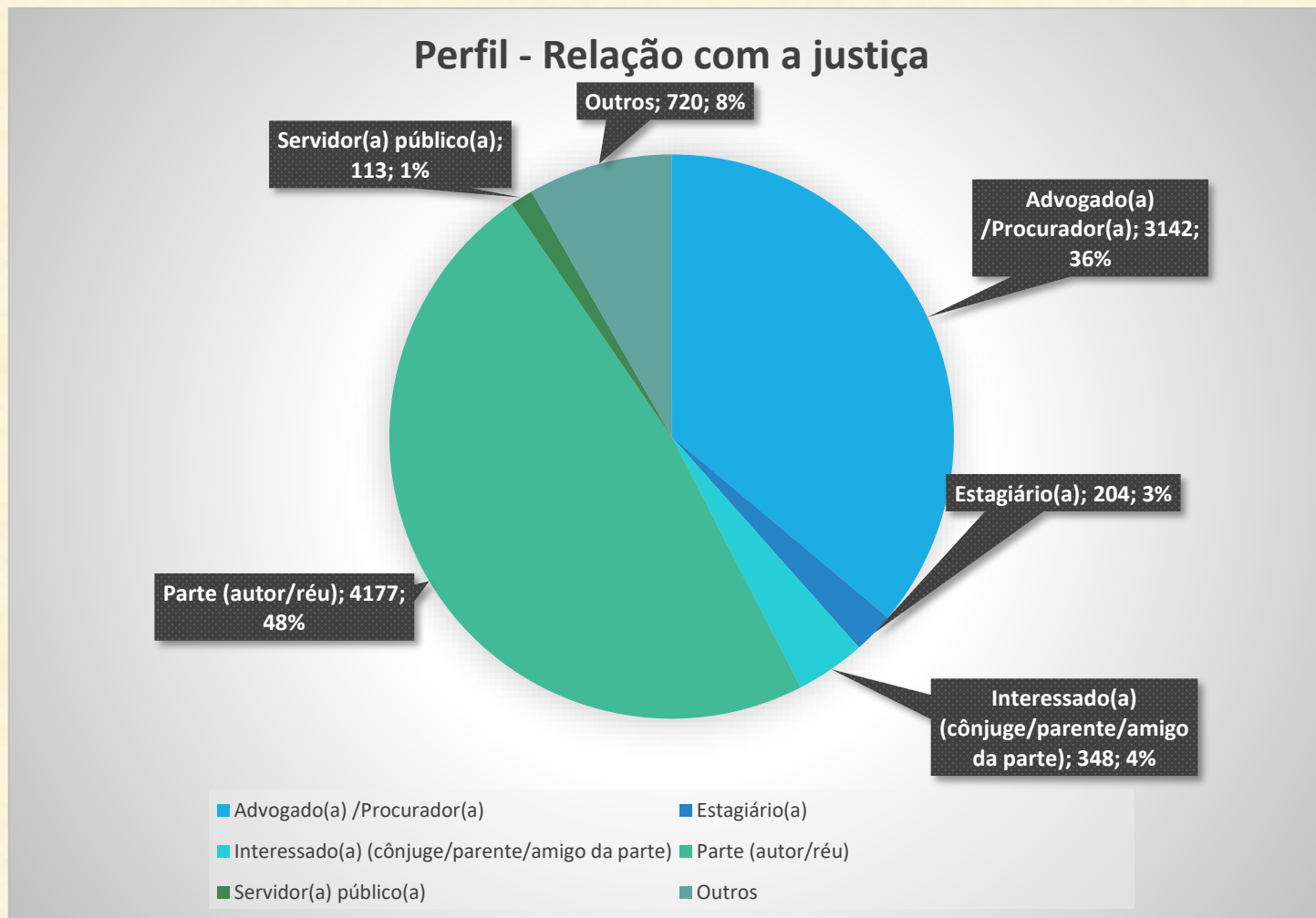


Gráfico 16 – Perfil do Usuário - Relação com a Justiça



7. 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 05 (cinco) dias, já para as respostas que sejam solicitadas a outros setores o prazo máximo poderá chegar a 30 (trinta) dias, com possibilidade de prorrogação se devidamente justificado pelo setor demandado.

Em 2024, o tempo médio de respostas foi menor que 02 (dois) dias.

As sugestões e denúncias demandam um maior tempo de conclusão, contudo, o número de manifestações deste tipo por ser irrisório 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 empenho 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 efetiva e ágil.

8. Conclusão

A Ouvidoria-Geral da Justiça Federal da 3ª Região tem por missão servir de canal de comunicação direta entre o cidadão e a Justiça Federal da 3ª 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 na prestação do serviço público.

Vale destacar que a Ouvidoria-Geral disponibiliza formas de comunicação alternativas, permitindo a acessibilidade ao público com deficiência. Para tanto, o endereço <https://www.trf3.jus.br/ouvidoria-geral> está disponível em *VLibras* e foi instalado um ponto de atendimento no andar térreo do prédio sede do TRF3 visando o acolhimento das pessoas com deficiência visual ou com mobilidade reduzida.

Os números apresentados neste relatório indicam que a Ouvidoria-Geral busca desempenhar seu papel com dedicação, a fim de fornecer de forma direta uma resposta as demandas recebidas, a fim de desonerar os demais setores para que possam desenvolver suas atividades fim de forma ágil e eficiente.

No intuito de aprimorar o serviço prestado e aliados ao uso da tecnologia cada vez mais inclusiva, os servidores são constantemente incentivados a realizar cursos de capacitação voltados para o atendimento ao público, em especial, às pessoas com deficiência.

Pode-se afirmar também que o ano de 2024 foi proveitoso no que diz respeito ao intercâmbio de boas práticas, com a participação dos servidores em eventos voltados ao tratamento e enfrentamento de situações de assédio e violência.
