

2023



JUSTIÇA FEDERAL
Tribunal Regional Federal da 3ª Região

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA-GERAL



Ouvidor-Geral
Fausto Martin De Sanctis
Desembargador Federal

Assessora da Ouvidoria-Geral
Silvia Senciales Sobreira Machado

Supervisora
Rosimery Velozo Pimentel

Equipe técnica da Ouvidoria-Geral:
Cristiane Soares de Faria
Julia Aneiros Gene
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	3
1. SOBRE A OUVIDORIA-GERAL	4
1.1 Estrutura	4
1.2 Atribuições e Funcionamento	4
1.3 Procedimentos	5
1.4 Canais de acesso ao cidadão.....	7
2. INOVAÇÕES	8
2.1 Aperfeiçoamento dos Servidores	9
2.2 Ferramenta de Inteligência Artificial – IA ATENA.....	10
2.3 Tradução da página da Ouvidoria-Geral da Justiça Federal da 3ª Região	11
2.4 Disponibilização do link "Judiciário pelo Mundo"	12
2.5 Certificação	13
2.6 Visitas	13
2.6.1 Visitas Presenciais para fins culturais	14
2.6.2 Visitas Presenciais para fins acadêmicos, históricos e jornalísticos	14
QUADRO 1 – VISITAS MONITORADAS	15
2.6.3 Implementação da Visita Virtual.....	16
2.7 Estudo Função Comissionada	17
2.8 Mapeamento do Fluxo de Trabalho.....	17
2.9 IX Encontro do Colégio de Ouvidores Judiciais – COJUD	18
2.10 Participação em evento internacional.....	18
2.11 II Encontro do Colégio de Ouvidorias Judiciais das Mulheres – COJUM.....	18

2.12	Interação entre Ouvidorias	19
2.13	Prestação de Contas	19
2.14	POP RUA JUD SAMPA 3.....	20
	QUADRO 2 - Dados <i>POP RUA JUD SAMPA 3</i>	22
	GRÁFICO 1 – Gênero	23
	GRÁFICO 2 – Faixa etária.....	24
	GRÁFICO 3 – Trabalho.....	25
	GRÁFICO 4 – Em que área já trabalhou.....	25
	GRÁFICO 5 – Serviços oferecidos	26
	GRÁFICO 6 – Avaliação do atendimento	27
3.	DADOS ESTATÍSTICOS.....	29
	GRÁFICO 7 – Comparativo progressão anual 2008 – 2023	30
3.1	Comparativo de expedientes por tipo de solicitação (2022/2023)	31
	QUADRO 3 – Total de expedientes por tipo 2022-2023	32
	GRÁFICO 8 – Distribuição de expedientes por tipo 2023.....	33
	GRÁFICO 9 – Expedientes respondidos por canal 2023	34
3.2	Atendimento às demandas	35
	QUADRO 4 – Demandas deferidas por tipo	35
	QUADRO 5 – Índice de manifestações concluídas	36
3.2.1	Respostas Diretas da Ouvidoria-Geral.....	36
	QUADRO 6 – Respostas Diretas pela Ouvidoria-Geral por Tipo - 2023	37
	GRÁFICO 10 – Respostas Diretas por Tipo de Manifestação - 2023	38
	QUADRO 7 – Respostas diretas da Ouvidoria-Geral por Canal	39
	GRÁFICO 11 – Respostas diretas da Ouvidoria-Geral por Canal 2023	40
3.2.2	Reclamações.....	40
	GRÁFICO 12 – Reclamação por tipo	41
3.2.3	Informações.....	42
	GRÁFICO 13 – Informações por tipo	43
3.2.4	Consultas	43
3.2.5	Elogios.....	44
3.2.6	Sugestões.....	45
3.2.7	Denúncias	45
4.	PESQUISA DE SATISFAÇÃO	46
	GRÁFICO 14 – Perfil do usuário	46

QUADRO 8 – Motivo do contato	47
GRÁFICO 15 – Distribuição dos motivos do contato	47
QUADRO 9 - Canal utilizado	48
QUADRO 10 – Resultados da pesquisa de satisfação do Poder Judiciário Federal da 3ª Região	48
5. TEMPO DE RESPOSTA	49
6. CONCLUSÃO	50

APRESENTAÇÃO

A Justiça Federal da 3ª Região de 1º e 2º graus tem jurisdição sobre os Estados de São Paulo e de Mato Grosso do Sul, dividida em 51 Subseções Judiciárias e tem por missão garantir a prestação jurisdicional acessível, rápida e eficiente, para consolidar-se perante a sociedade como uma justiça efetiva e transparente.

A Seção Judiciária de São Paulo está dividida em 44 Subseções Judiciárias, 135 varas federais, 18 varas federais com JEF Adjunto (JEVA), 48 varas-gabinete dos Juizados Especiais Federais Autônomos e 15 Turmas Recursais. Já a Seção Judiciária de Mato Grosso do Sul é composta por 7 Subseções Judiciárias, com 9 varas federais, 5 varas federais com JEF Adjunto, 2 varas-gabinete dos Juizados Especiais Federais Autônomos e 2 Turmas Recursais (<https://www.trf3.jus.br/mapas-das-secoes-e-subsecoes-judiciarias-dos-estados-de-sp-e-ms>).

A sede do Tribunal Regional Federal da 3ª Região está localizada na avenida Paulista, nº 1.842, na cidade de São Paulo.

Em novembro 2023, a Justiça Federal da 3ª Região contava com acervo de 4.055.501 processos pendentes, dado extraído em 01.12.2023, da Base Nacional de Dados do Poder Judiciário - Painel DATAJUD [Estatísticas do Poder Judiciário \(cnj.jus.br\)](https://www.cnj.jus.br/estatisticas).

Nesse contexto, 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, além de apresentar informações relacionadas à estrutura, atribuições e ao funcionamento da Ouvidoria-Geral da Justiça Federal da 3ª Região, identificar as atividades desenvolvidas no ano de 2023 e expor os resultados obtidos, por meio de dados estatísticos.

1. SOBRE A OUVIDORIA-GERAL

1.1 Estrutura

[A Resolução nº 154, de 13.07.2022](#), alterada pela [Resolução nº 160, de 22.11.2022](#), ambas do Conselho de Administração do TRF3, e a [Portaria nº 2, de 29.11.2022](#), da Ouvidoria-Geral da Justiça Federal da 3ª Região, disciplinam e delimitam suas atribuições.

Em março de 2022, o Excelentíssimo Desembargador Federal Fausto Martin De Sanctis assumiu o cargo de Ouvidor-Geral para o biênio 2022-2024.

A Ouvidoria-Geral da Justiça Federal da 3ª Região está situada em São Paulo, Capital, na Avenida Paulista, nº 1842, Torre Sul, 6º andar, e o horário de funcionamento é de segunda à sexta-feira, das 9h às 19h, e de atendimento ao público externo, das 13h às 19h, excetuando-se do disposto sobre o horário voltado ao público externo a advocacia pública, a advocacia privada, os membros do Ministério Público e da Defensoria Pública.

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

1.2 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 manifestações apresentadas pelos cidadãos;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

A Portaria OUVI nº 02/2022, 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, que dispõe que as mensagens recebidas deverão ser assim classificadas (art. 6º):

I – Consultas;

II – Informações;

III – Sugestões;

IV – Reclamações;

V – Denúncias;

VI – Elogios.

Após a triagem das mensagens, dois procedimentos podem ser adotados, o encaminhamento por meio do Sistema Eletrônico de Informação – SEI aos setores competentes com solicitação de esclarecimento e/ou adoção de providências ou a elaboração de resposta pela Ouvidoria-Geral, após levantamento de informações. Note-se que a Ouvidoria-Geral adota, preferencialmente, a segunda possibilidade – resposta direta ao usuário, a fim de desobrigar os setores/Juízos a 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, ainda que sobre eventual necessidade de dilação do prazo, prorrogável uma única vez (art. 9º, Portaria OUVI nº 02/2022). A partir de 15 (quinze) dias do encaminhamento do expediente SEI, não havendo resposta do setor demandado ou sendo incompleta, é dever da Ouvidoria-Geral reiterar a solicitação de informação. Após a reiteração, caso persista a ausência de informações, deverá ser encaminhado ofício assinado pelo Ouvidor-Geral ou eventual substituto ao titular do órgão/Juízo.

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

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://www.trf3.jus.br/ouvidoria-geral>);

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

Cumprido 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.

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

A fim de dar efetividade à prerrogativa das pessoas com deficiência visual ou com mobilidade reduzida receberem atendimento no piso térreo, o Ouvidor-Geral, por meio do expediente SEI nº 0030965-26.2022.4.03.8000, solicitou à Presidência do Tribunal a criação de espaço simples e individualizado, com mesa, cadeira e sinalização. A Administração do Tribunal está ultimando os trabalhos para a implementação da referida demanda, o que deverá ocorrer no início de 2024.

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

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

(...):

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

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

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

2. INOVAÇÕES

Dentre outras iniciativas, a Portaria OUVI nº 02/2022, previu ações que foram implementadas no ano de 2023:

1. Revogou todos os atos anteriores, com reafirmação da autonomia da Ouvidoria-Geral, sua feição essencial à administração da Justiça, o pertencimento desta à “alta” administração do Tribunal, o dever de bem esclarecer o usuário do serviço público, evitando-se a disseminação de notícias falsas ou *fake news*, e a necessidade de estrutura, corpo de funcionários, capacitação correspondentes, bem como gratificações necessárias ao pleno exercício de suas atribuições;

2. Pontuou o dever de o setor responsável do Tribunal promover a segurança cibernética necessária para tutela e proteção de dados da Ouvidoria-Geral.

3. Teceu considerações quanto à forma de atuação das unidades administrativas do Serviço Público Federal da 3ª Região em face da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD;

4. A critério do órgão correccional competente, considerou a possibilidade de mediação e/ou de conciliação entre o ofendido e o autor do fato em se tratando de assédio moral;

5. Tratou do recebimento de denúncias anônimas de infrações penais ou administrativas, notadamente os assédios moral e sexual, com possibilidade de recebimento de informações sobre corrupção privada e a criação de um canal de comunicação aos Informantes do Bem (*Whistle-blower*);

6. Inovou com o atendimento presencial no térreo da sede do TRF3 (na Avenida Paulista nº 1842, São Paulo - SP), a pedido, para além de andar determinado, visando ao atendimento de pessoas com deficiência visual ou com mobilidade reduzida;

7. Criou a *Ouvidoria Especial*, cuidando de vítimas de discriminação racial, mulheres, diversidade (LGBTQIAPN+) e vulneráveis (pessoas em situação de rua, imigrantes, migrantes, refugiados, pessoas com deficiência, povos indígenas ou outras populações tradicionais), havendo possibilidade de o manifestante solicitar atendimento por pessoa de igual gênero;

8. Estabeleceu a *Política de Dados Abertos* que permite o acesso a dados produzidos e acumulados sobre os quais não houver vedação expressa e a necessidade da *Escuta Ativa*, que pode ser definida como uma maneira de tornar os diálogos mais eficientes. Com base na plena dedicação para ouvir e compreender o que o outro tem a dizer, permitindo que o ouvinte absorva, de fato, o conteúdo da fala do interlocutor;

9. Aperfeiçoou o *TRF3 de Portas Abertas: Para uma Visão Cidadã*, com a criação de visitas virtuais e de visitas presenciais nas modalidades culturais, de um lado, e acadêmicas, históricas e jornalísticas, de outro.

10. Determinou a aferição da satisfação dos usuários do serviço disponibilizado pelo Poder Judiciário Federal da 3ª Região por meio dos dados apurados no formulário *Avalie o Judiciário Federal da 3ª Região* (ou similar), hospedado na página inicial do sítio do Tribunal Regional Federal da 3ª Região, a fim de auxiliar no aprimoramento do órgão avaliado.

2.1 Aperfeiçoamento dos Servidores

No mês de julho os servidores da Ouvidoria-Geral participaram do curso *Atendimento ao Cliente + LGPD + Discriminação*, oferecido pela Seção de Programação da Educação Corporativa – REDU e realizado pela CR Basso Consultoria e Treinamento.

O curso tratou dos temas “Excelência no Atendimento ao Cliente”, “Lei Geral de Proteção de Dados” e “Cultura de Respeito à Identidade e Discriminação” e buscou o aprimoramento da comunicação dos servidores com o usuário da Ouvidoria-Geral, com ênfase nas exigências impostas pela LGPD e atendimento à diversidade.

2.2 Ferramenta de Inteligência Artificial – IA ATENA

No mês de agosto de 2023, foi iniciado pelo Ouvidor-Geral o projeto de implementação da ferramenta de Inteligência Artificial aplicada ao Sistema Eletrônico de Informações – SEI ou outro similar, enquanto não exista o Sistema Nacional de Ouvidorias do Poder Judiciário, ainda em estudo preliminar pelo Conselho Nacional de Justiça – CNJ (SEI 0027809-93.2023.4.03.8000).

A ferramenta de IA, nominada *Atena*, que significa “sabedoria” em grego, está vinculada a imagem abaixo (adquirida pelo Ouvidor-Geral)¹ como símbolo de identidade visual, que deverá constar nos documentos de sua implementação e divulgação.



A Inteligência Artificial aplicada ao Sistema Eletrônico de Informações – SEI permitirá o processamento e o tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral, atuando nas três etapas de trabalho: triagem automatizada; proposta de arquivamento e análise preditiva de satisfação preliminar do usuário com a resposta do uso da IA para análise posterior. Vale dizer, a IA classificará as manifestações em consultas, informações,

¹ Invoice nº 25660832.

sugestões, reclamações, denúncias e elogios, com identificação do manifestante, da unidade administrativa ou do servidor ou terceirizado apontados, a partir do nome ou sua verossimilhança, comparando com o banco de dados do Tribunal e da Justiça Federal para a captação da identificação ou do registro funcional correspondente. A ferramenta deverá possibilitar também a identificação das manifestações destinadas à Ouvidoria Especial, que tratem de discriminação racial, mulher, diversidade (LGBTQIAPN+) e vulneráveis. Após a classificação, a IA apontará o procedimento a ser adotado, que poderá ser o arquivamento ou encaminhamento às unidades demandadas, com exceção dos casos em que é exigida prévia apreciação da Ouvidoria-Geral, em razão da natureza do conteúdo da manifestação, de acordo o previsto no artigo 22 e parágrafo único da Portaria OUVI nº 2/2022. Importante destacar que a utilização da IA não prescinde da atuação humana no processamento das demandas.

Ressalte-se que a utilização da ferramenta de IA não representa custo para o Tribunal, considerando que a Universidade Federal do Rio Grande do Norte faz gratuitamente parcerias para o compartilhamento do conhecimento agregado da IA.

Após contato da Secretaria de Tecnologia da Informação - SETI deste Tribunal Regional Federal com os órgãos indicados na decisão do Ouvidor-Geral (Controladoria Geral da União e Universidade Federal do Rio Grande do Norte), a SETI manifestou-se pela possibilidade de adequação da ferramenta às necessidades da Ouvidoria-Geral.

Foram apresentados dois possíveis sistemas para implementação de ferramenta de IA aplicada ao SEI ou outro similar, o *FARO* adotado pela Controladoria-Geral da União e o *Kairós*, utilizado pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

A Ouvidoria-Geral manifestou-se pela adoção da ferramenta *Kairós*, com a utilização do sistema *kanban* para ambientação de suas funcionalidades, indicando o uso do *Meistertask* em sua versão gratuita, com adaptação para o SEI.

O projeto encontra-se em fase de implementação, com prazo final para conclusão estipulado para 60 (sessenta) dias.

2.3 Tradução da página da Ouvidoria-Geral da Justiça Federal da 3ª Região

Considerando que os órgãos e entidades públicas deverão utilizar todos os meios e instrumentos legítimos de que dispuserem para a divulgação de informações de interesse coletivo ou geral, produzidas ou custodiadas, sendo obrigatório que se realize em sítios oficiais da rede mundial de computadores (artigo 8º, parágrafo 2º, da Lei nº 12.527, de 18.11.2011 – Lei de Acesso à Informação - LAI);

Ponderando, ainda, a respeito da missão da Ouvidoria-Geral de 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, viabilizando o exercício dos direitos da cidadania e atuando na defesa da ética, da transparência e da eficiência da prestação do serviço público (Resolução CATRF3R nº 154/2022);

Por fim, atendendo à necessidade de facilitar o acesso do usuário ao serviço público e às suas ações, conforme previsto na Portaria OUVI nº 2/2022, o Ouvidor-Geral, no dia 05.12.2023, em decisão proferida no expediente SEI nº 0044257-44.2023.4.03.8000, determinou a inserção das bandeiras dos Estados Unidos da América e da Espanha, na página inicial da Ouvidoria-Geral, com o intuito de facilitar o acesso à página traduzida para os inglês e espanhol, respectivamente.

Ressalte-se que os navegadores *Google Chrome* e *Microsoft Edge* possibilitam a tradução automática das páginas da *internet* e que a opção pelos idiomas inglês e espanhol deu-se em razão de serem amplamente utilizados na comunicação global.

Finalmente, à Presidência desta Corte foi recomendado que se proceda da mesma forma na página inicial do sítio eletrônico da Justiça Federal da 3ª Região, porquanto a possibilidade de acesso em língua estrangeira não é clara ou intuitiva.

2.4 Disponibilização do link "Judiciário pelo Mundo"

Na mesma decisão proferida em 06.12.2023, no expediente SEI nº 0044257-44.2023.4.03.8000, foi prescrita a inclusão do *link* de acesso intitulado "Judiciário pelo Mundo", com a observação "Experiência e inovação dos Sistema Judiciais" (<https://judiciariesworldwide.fjc.gov/country-profiles>), cuja fonte é o *Federal Judicial Center - FJC*, localizado em Washington/DC, EUA, órgão que permitiu ao Ouvidor-Geral a sua utilização na referida página.

Destaque-se que a Ouvidoria-Geral procedeu à inserção do *link* "Judiciário pelo Mundo" (<https://judiciariesworldwide.fjc.gov/country-profiles>), na aba "Judiciário pelo Mundo", na mesma data.

2.5 Certificação

No mês de fevereiro, a servidora Rosimery Velozo Pimentel recebeu a Certificação em Ouvidoria, concedida pela Ouvidoria-Geral da União em parceria com a Escola Nacional de Administração Pública. Para receber a certificação é necessária a participação em 8 (oito) cursos dentro do mesmo ano, com carga horária de 160 (cento e sessenta horas) horas.

2.6 Visitas

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.

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.

Em meados de 2022, o Ouvidor-Geral, por meio do expediente SEI nº 0033833-74.2022.4.03.8000, solicitou à Presidência deste Tribunal a aquisição de brindes-cortesia aos participantes das visitas monitoradas. Acatada a solicitação, inicialmente, foram adquiridas canetas, blocos de nota e descanso de *mouse* contendo, os dois últimos, o logo do Judiciário Federal e QR *Code* direcionando para a página do tribunal.

Os brindes-cortesia foram disponibilizados no final do ano de 2022 e distribuídos já na primeira visita monitorada. Vale salientar que a iniciativa foi elogiada pelos participantes.

Para o próximo ano, os descansos de *mouse* foram substituídos por chaveiros de metal com a inscrição *TRF 3ª Região* que foram recebidos em 01 de dezembro e serão ofertados a partir da primeira visita do ano de 2024.

Outra novidade introduzida nas visitas monitoradas foi o oferecimento de *coffee break*, demanda antiga da Ouvidoria-Geral e acolhida no início deste ano. Ao final da visita são servidos salgados, doces, sucos e café aos visitantes.

2.6.1 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. Ao final da visita são oferecidos brindes-cortesia aos participantes como forma de agradecimento.

No ano de 2023 não foram realizadas visitas com tal finalidade.

2.6.2 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 pela Décima Primeira Turma desta Corte por meio da exibição de vídeo com o objetivo de fazer a intersecção do trabalho nos diferentes graus de jurisdição e avaliar o encadeamento de um processo do início até a finalização do recurso nesta Corte. Em continuação, 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.

No primeiro semestre foram realizadas três visitas e uma aconteceu no mês de setembro, totalizando 144 participantes. A Ouvidoria-Geral recebeu alunos e professores da Fundação Getúlio Vargas – FGV, Faculdade Autônoma de Direito – FADISP, Centro Universitário Carlos Drummond de Andrade – UNCD e Pontifícia Universidade Católica de São Paulo – PUC/SP.

As Subseções Judiciárias também realizaram visitas. Em Ribeirão Preto foram recebidos 59 alunos e em Bauru, 28 participantes, ambos da Universidade Paulista – UNIP.

QUADRO 1 – VISITAS MONITORADAS

CONTROLE DE VISITAS PRESENCIAIS ANO 2023- CAPITAL		
DATA	INSTITUIÇÃO	N. DE PARTICIPANTES
21.03	FGV	36
18.05	FADISP / UNCD	25
30.05	PUC-SP	38
15.09	PUC-SP	45
CONTROLE DE VISITAS PRESENCIAIS ANO 2023- INTERIOR		
15.03	UNIP- Ribeirão Preto	59
03.10	UNIP - Bauru	28

Da pesquisa de satisfação respondida pelos participantes, observou-se que a maioria é estudante (74%), do sexo masculino (58%), com predominância do curso de Direito (58%). Quanto à faixa etária, 50% dos visitantes tinham entre 16 e 36 anos, enquanto a outra metade estava na faixa entre 37 e mais de 50 anos.

Foram avaliados a estrutura, o atendimento e o conteúdo apresentado, todos os quesitos foram avaliados positivamente com nota “muito bom” ou “bom”.

2.6.3 Implementação da Visita Virtual

Em 12.05.2023, foi implementada a visita virtual, prevista no artigo 39 da Portaria-OUVI nº 02/2022, com a disponibilização dos vídeos na página da Ouvidoria-Geral, por meio do *link* <https://www.trf3.jus.br/visitas-virtuais>. O projeto foi 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.

A visita virtual 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 criminal de 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. A nota mínima exigida para obtenção do certificado é igual ou superior a 70% de um total de 100 pontos. Até o mês de dezembro de 2023 foram expedidos 58 certificados.

Quanto ao perfil dos usuários foram extraídos os seguintes dados: equilíbrio de gênero, predominância da faixa etária entre 16 e 36 (85%), 95% são estudantes, sendo 85% do curso de Direito.

Na pesquisa de satisfação, 95% dos visitantes, que avaliou a visita, deu nota máxima para o conteúdo apresentado.

2.7 Estudo Função Comissionada

Também em agosto, o Ouvidor-Geral apresentou à Presidência estudo a fim de demonstrar a necessidade de incorporação de uma função comissionada FC3, emprestada pela Presidência, para o quadro de funções da Ouvidoria-Geral, visando minimizar as dificuldades hoje enfrentadas, sem prejuízo de futura análise para ampliação do quadro de funções.

A iniciativa considerou o previsto na Resolução nº 432, de 27.10.2021, do Conselho Nacional de Justiça, que dispõe sobre as atribuições, a organização e o funcionamento das Ouvidorias dos tribunais, em especial o artigo 4º que preceitua que *os tribunais e o CNJ deverão dispor de ouvidorias judiciais, com estrutura permanente e adequada ao atendimento das demandas dos usuários*. Levou em conta, também, as Resoluções CATRF3R nº 154, de 13.07.2022 e 160, de 22.11.2022, que dispõem sobre a Ouvidoria-Geral da Justiça Federal da 3ª Região como *órgão autônomo, integrante da ‘alta’ administração e essencial à administração da Justiça* (artigo 1º).

O estudo cotejou a força de trabalho com o aumento da demanda e a produtividade do órgão, destacando que além das atribuições inerentes à Ouvidoria-Geral, esta realiza e participa de outras atividades, tais como a coordenação do projeto *TRF3 De Portas Abertas – Para Uma Visão Cidadã* e o *POP RUA JUD SAMPA*.

Restou demonstrado que a fim de cumprir a missão da Ouvidoria-Geral é importante que seu quadro de colaboradores seja qualificado e estável, situação difícil de se alcançar frente à proporção do número de servidores versus o número de funções disponíveis, o que causa, ainda, por vezes, a desmotivação e insatisfação da equipe. Apontou, ainda, que o reduzido número de funções comissionadas também gera a rotatividade de servidores, o que representa dispêndio de tempo para capacitação de um novo funcionário, além da dificuldade de preenchimento de vagas e o recrutamento de colaboradores com perfil adequado para o trabalho.

2.8 Mapeamento do Fluxo de Trabalho

Em setembro, a Ouvidoria-Geral procedeu à atualização do mapeamento do fluxo de trabalho, a fim de adequar o processamento das demandas às novas diretrizes da Portaria OUVI nº 2/2022.

2.9 IX Encontro do Colégio de Ouvidores Judiciais – COJUD

Nos dias 04 e 05 de outubro, o Ouvidor-Geral participou do IX Encontro do Colégio de Ouvidores Judiciais – COJUD realizado no Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul. O evento, que reuniu representantes dos tribunais estaduais, federais e militares de todo país, teve o objetivo de debater o dia a dia do atendimento do cidadão jurisdicionado e apresentar iniciativas envolvendo atendimento de pessoas em situação de rua. No encontro Sua Excelência proferiu palestra a respeito do tema *Atuação das ouvidorias judiciais no mundo em mutação*.

2.10 Participação em evento internacional

No dia 26 de outubro, o Ouvidor-Geral participou de conferência na *International Association For Court Administration – IACA*, na cidade de Buenos Aires, Argentina, onde proferiu palestra intitulada *COURTS ACCOUNTABILITY IN ADMINISTRATION DELIVERY. Access to Justice by Vulnerable People, Transparency, and Forms of Denunciations against Magistrates, Judges and Civil Servants*.

2.11 II Encontro do Colégio de Ouvidorias Judiciais das Mulheres – COJUM

Por fim, nos dias 22, 23 e 24 de novembro, por ordem do Ouvidor-Geral, a assessora da Ouvidoria-Geral participou do II Encontro do Colégio de Ouvidorias Judiciais das Mulheres – COJUM, realizado na sede do Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina, na cidade de Florianópolis.

O evento colocou à reflexão a atuação das mulheres em atividades tradicionalmente masculinas, debateu o tema da violência contra as mulheres e também discutiu aspectos da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

2.12 Interação entre Ouvidorias

Apesar de não ser caracterizada como uma atividade propriamente dita, vale lembrar que a Ouvidoria-Geral, atendendo solicitação das Ouvidorias do recém-criado Tribunal Regional Federal da 6ª Região e do Tribunal de Justiça do Acre teve a oportunidade de compartilhar informações a respeito da exitosa implantação do *Chatbot*, o mais recente canal de atendimento disponibilizado por esta Ouvidoria-Geral.

2.13 Prestação de Contas

No dia 06 de dezembro, o Ouvidor-Geral publicou a 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 – SEI nº 0044660-13.2023.4.03.8000.

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.

No mesmo expediente o Ouvidor-Geral asseverou que os brindes-cortesia ou *kits* deverão ser destinados ao fim a que foram concebidos e que exceções serão apreciadas após solicitação por escrito. Determinou, também, a elaboração de planilha de controle de Entradas e Saídas do referido material e a realização de Prestação de Contas a cada 6 meses. Por fim, com o propósito de serem oferecidos aos convidados deste Tribunal, foi determinada a entrega de 20 brindes-cortesia à Presidência desta Corte, bem como 01 brinde-cortesia para cada Desembargador Federal para conhecimento.

2.14 POP RUA JUD SAMPA 3

Nos dias 24, 25 e 26 de outubro do corrente ano, a Ouvidoria-Geral participou do *Mutirão de Atendimento à População em Situação de Rua da Cidade de São Paulo – Pop Rua Jud Sampa*, realizado no Parque Jardim da Luz, no bairro do Bom Retiro, realizando a Pesquisa de Satisfação dos usuários dos serviços disponibilizados nesta 3ª edição. O evento foi organizado pelo Tribunal Regional Federal da 3ª Região para oferecer serviços à população vulnerável da região central e adjacências e contou com a participação de mais de 40 entidades que ofereceram dezenas de serviços, fazendo do local um ponto de encontro da população de rua com o Governo do Estado de São Paulo, Prefeitura de São Paulo, Justiça Federal, Justiça do Trabalho, Justiça Estadual, Justiça Eleitoral, Ministérios Públicos Federal e Estadual, Defensoria Pública da União e do Estado, Advocacia Geral da União, Ordem dos Advogados do Brasil, Centros Acadêmicos, Caixa Econômica Federal, Polícia Federal, Cruz Vermelha, Arquidiocese de São Paulo, Cáritas Arquidiocesana e Serviço Franciscano de Solidariedade, Alto Comissariado das Nações Unidas para Refugiados, Organização Internacional para as Migrações das Nações Unidas e Comitê Nacional para os Refugiados, entre outros.

O *POP RUA JUD SAMPA 3* envolveu três eixos: atendimento assistencial e de saúde; cidadania, com a expedição de documentos e a regularização de cadastros; e judicial, com atendimento jurídico pelas instituições parceiras, para a garantia de acesso à Justiça, com propositura de ações e atenção a questões assistenciais, previdenciárias, trabalhistas e criminais.

Dentre os serviços prestados estava a orientação jurídica para possíveis demandas judiciais, com participação de advogados (voluntários e públicos), estagiários, magistrados, peritos judiciais, promotores e procuradores da república e servidores públicos. No local, foram esclarecidas dúvidas sobre benefícios previdenciários, Bolsa Família, consulta e liberação de Fundo de Garantia do Tempo do Serviço (FGTS), PIS/PASEP, seguro-desemprego, livramento condicional, defesa em processos criminais, regularização de processos penais, agendamento de comparecimento ao Poder Judiciário, assinatura de carteirinha de regime aberto, direito de família, além de consulta e propositura de processos trabalhistas. Houve, ainda, emissão de primeira e segunda vias de documentos, cadastro e atualização em programas sociais (CadÚnico), requerimentos de benefícios do INSS, regularização do título de eleitor, certificado de reservista, oportunidades de emprego, orientações sobre os direitos humanos, das mulheres, LGBTQIAPN+, imigrantes e egressos do sistema penitenciário. Na área da saúde e assistência social, foram oferecidos testes rápidos de HIV, sífilis e

hepatite, vacinação para adultos e crianças, aferição de pressão arterial, orientação para diabetes, tuberculose, álcool e drogas, saúde bucal, cortes de cabelo, maquiagem, brinquedoteca, entre outros.

Nesta edição esteve presente o Ouvidor-Geral da Justiça Federal da 3ª Região, Desembargador Federal Fausto De Sanctis, que teve a oportunidade de presenciar a realização da pesquisa de satisfação e conversar com usuária dos serviços disponibilizados.

A Pesquisa de Satisfação, realizada pela Ouvidoria-Geral, teve como objetivo conhecer a percepção e traçar o perfil das pessoas que utilizaram os serviços disponibilizados no evento.

O formulário elaborado continha 10 questões com perguntas qualitativas e quantitativas e foi respondido por 253 pessoas que participaram do evento.

Formulário POP RUA JUD SAMPA 3

JUSTIÇA FEDERAL
OUVIDORIA-GERAL DA TERCEIRA REGIÃO
Pesquisa de Satisfação
Pop Rua JUD Sampa - 24 a 26 de Outubro de 2023

Nome: _____

Gênero: M F Diversidade Não informado

Faixa Etária: Até 25 26 a 35 36 a 45 46 a 55 56 a 65 + 65

1) Local onde vive?
 Rua Albergue Casa de parentes/conhecidos Outros

2) Gostaria de retornar para o convívio com sua família ou com outra pessoa?
 Sim Não

3) Por que não saiu da rua?
 Drogas Conflitos familiares Desemprego Falta de Documentos

4) Nível de instrução?
 Sem instrução Até 1ª Até 2ª Técnico/Tecnológico
 Superior incompleto Superior completo ou +

5) Já trabalhou?
 Sim Não

6) Em que área?
 Autônomo Serviços Indústria Comércio

7) Existe algum motivo que o impeça de estudar ou trabalhar?
 Sim Não

8) Qual serviço utilizado?
 Auxílio jurídico Auxílio médico Auxílio assistencial

9) Que nota você daria para o atendimento recebido?
 1 2 3 4 5

10) Gostaria de deixar alguma sugestão?

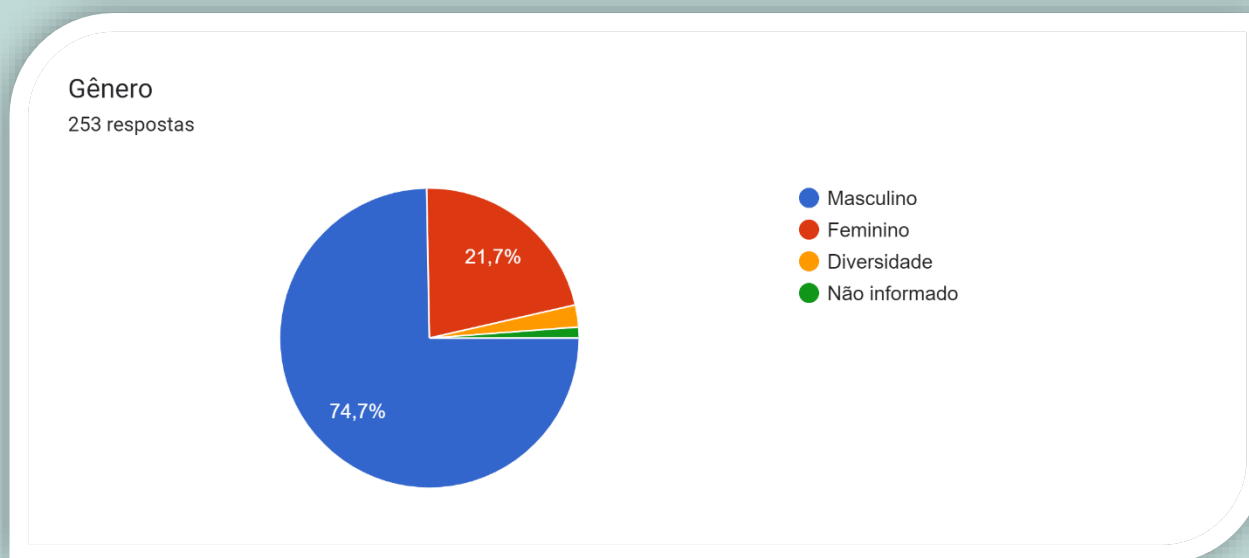
Segue abaixo a compilação dos dados obtidos:

QUADRO 2 - Dados POP RUA JUD SAMPA 3

GÊNERO	M		F		DIVERSIDADE	S/RESPOSTA
	189		55		6	3
FAIXA ETÁRIA	ATÉ 25	26 - 35	36- 45	46 - 55	56 - 65	65+
	14	45	74	63	43	14
LOCAL ONDE VIVE	RUA	ALBERGUE		COM PARENTES		OUTROS
	86	96		6		66
GRAU INSTRUÇÃO	SEM INSTRUÇÃO	ATÉ 1º GRAU	ATÉ 2º GRAU	TÉCNICO	SUPERIOR +	
	16	98	107	12	20	
	SIM		NÃO		S/RESPOSTA	
TRABALHO ANTERIOR	227		23		3	
DESEJO DE RETORNO P/ FAMÍLIA	132		92		29	
IMPEDIMENTO PARA TRABALHO/ESTUDO	60		157		36	
SERVIÇO UTILIZADO	AUX. JURÍDICO		AUX. MÉDICO	AUX. ASSISTENCIAL		
	111		53	162		
AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO - NOTAS	1 (PÉSSIMO)	2 (RUIM)	3 (REGULAR)	4 (BOM)	5 (ÓTIMO)	S/RESPOSTA
	3	2	3	14	231	0

Colacionando os dados desta edição, verifica-se que os participantes da pesquisa são majoritariamente do sexo masculino, representando 74,7% do total. As mulheres totalizam 21,7% e os entrevistados que se declararam pertencentes à diversidade (LGBTQIAPN+) quantificariam 2,4%. O restante não informou.

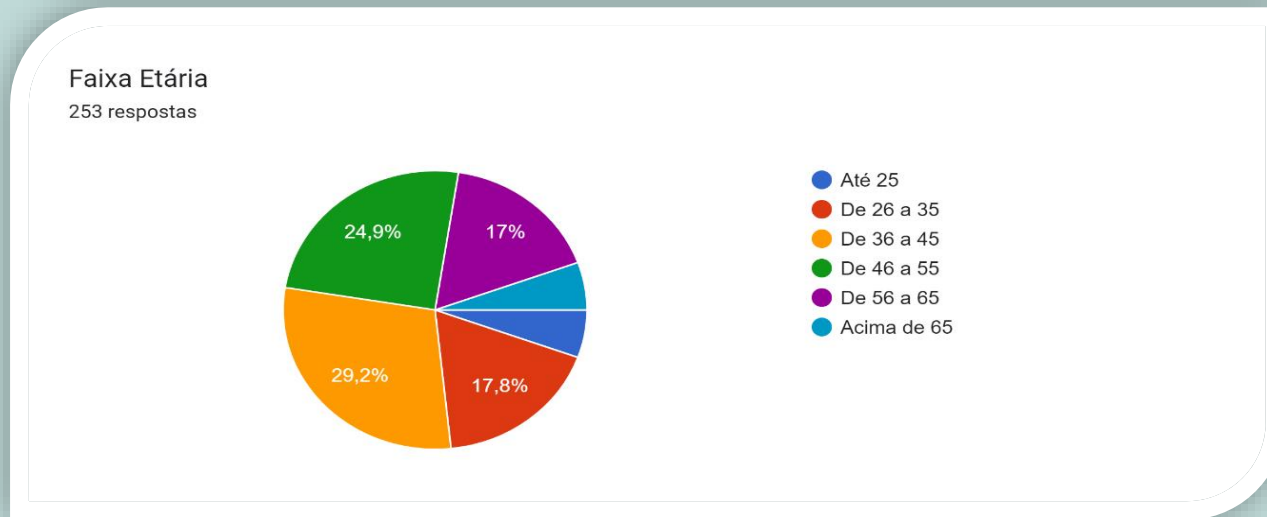
GRÁFICO 1 – Gênero



Quanto à faixa etária, a maioria dos usuários dos serviços disponibilizados encontra-se entre 26 e 45 anos (47%).

Pelos dados catalogados, percebe-se que a maioria possui algum grau de instrução, com destaque para aqueles que frequentaram até o ensino médio (42,3%), seguido por aqueles que possuem o ensino fundamental (38,7%). Os entrevistados que ingressaram no ensino superior, porém não o concluíram, representaram 4,4%, e os que possuem diploma de nível superior ou de pós-graduação perfazem 3,5%.

GRÁFICO 2 – Faixa etária



Pela análise dos gráficos abaixo, constata-se que o maior número de pessoas hoje em estado de vulnerabilidade já trabalhou formalmente ao menos uma vez (89,7%). Ao passo que 9,1% afirmaram que nunca tiveram um trabalho formal e, apenas 1%, negaram-se a informar. Já os trabalhadores autônomos constituem 17,4% do grupo.

Dentre os ramos de atividade exercidos anteriormente pelos entrevistados, observa-se que o de serviços foi o segmento que mais empregou, 63,6%, o do comércio absorveu 13,4% da mão-de-obra e, o da indústria, 12,6%.

A falta de oportunidade foi apontada como a principal causa para o desemprego ou para o abandono do estudo (62,1%).

As razões indicadas por aqueles que estão impedidos de trabalhar ou frequentar escolas são vício em drogas, alcoolismo, idade avançada e doenças.

GRÁFICO 3 – Trabalho

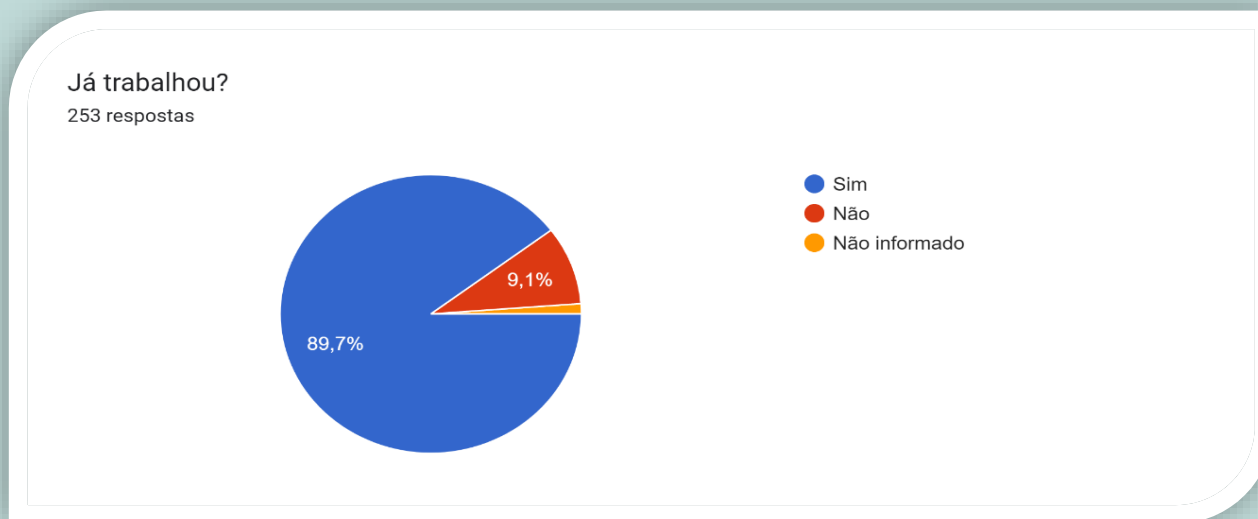
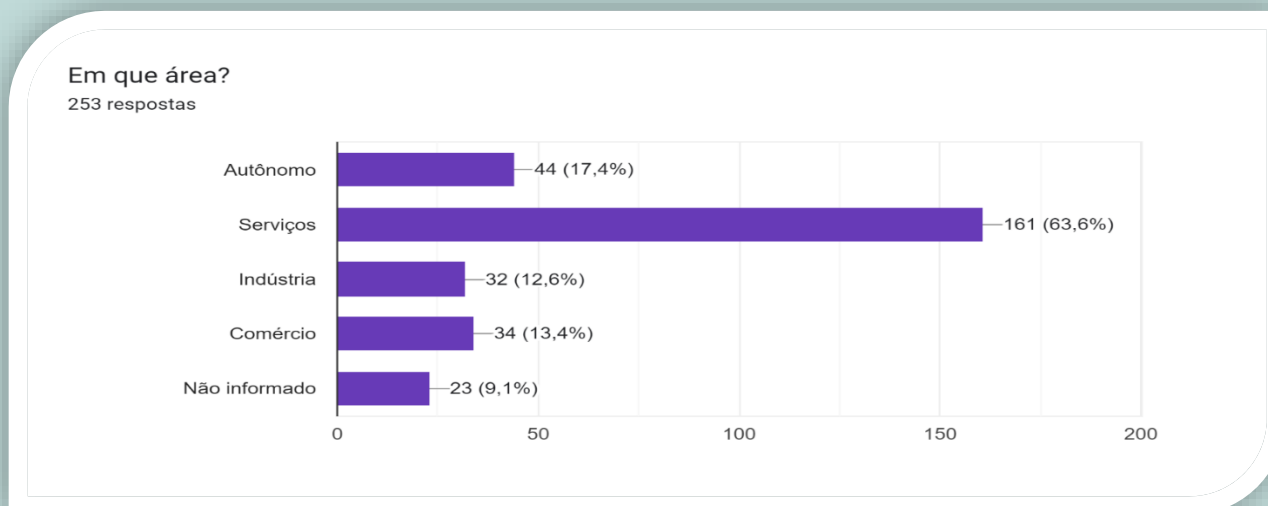


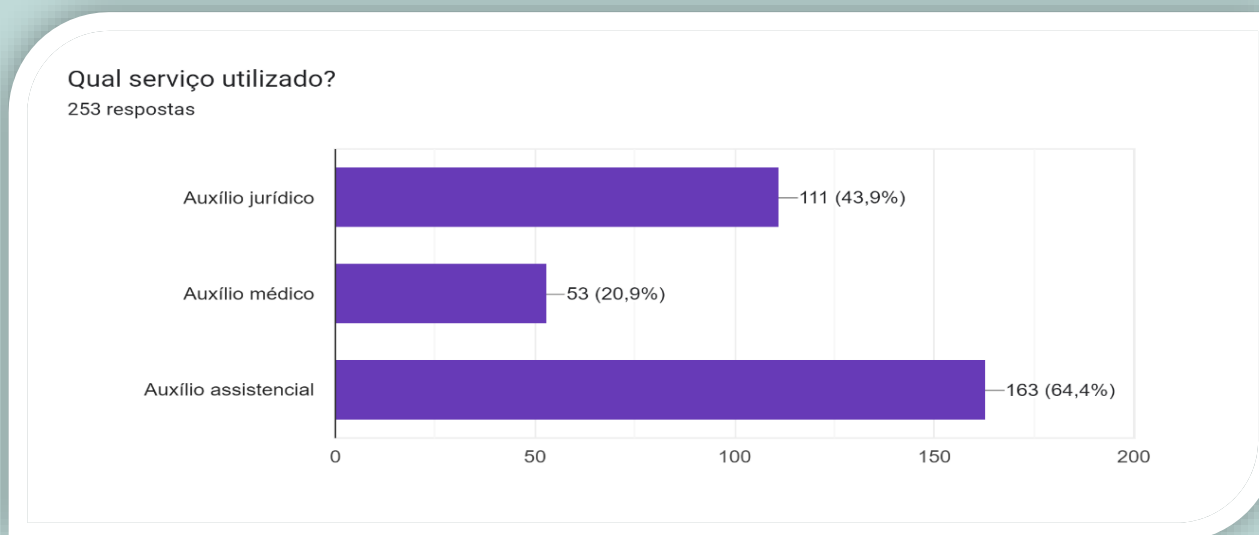
GRÁFICO 4 – Em que área já trabalhou



Os serviços oferecidos nesta edição (3ª edição) foram distribuídos em três categorias: auxílio jurídico, auxílio médico e auxílio assistencial, tais como pedido de Benefício de Prestação Continuada da Assistência Social (BPC), aposentadoria, acompanhamento processual, regularização de documentos, vacinas, saúde bucal, teste de HIV, fornecimento de marmitas, cortes de cabelo, cadastro em programas sociais. Foram fornecidos *kits* de higiene e cerca de 2.500 refeições/dia.

Os dados coletados demonstram que 64,4% dos assistidos foram em busca de auxílio assistencial, 43,9% procuraram pelo auxílio jurídico e 20,9% utilizaram o serviço médico.

GRÁFICO 5 – Serviços oferecidos



A avaliação dos serviços prestados nesta edição (3ª) foi altamente positiva, 231 de 253 pessoas (91,3%) atribuíram nota máxima ao atendimento, enquanto apenas 3 pessoas (1,2%) avaliaram com nota mínima. O restante não avaliou.

Já, com relação à avaliação dos assistidos na edição de novembro/2022 sobre o *Pop Rua Jud Sampa* do TRF3, 72,7% avaliaram como excelente (nota 5) e a pior nota (nota 3) por uma pessoa (3%). Houve sensível melhora na avaliação máxima dos serviços prestados pelo *Pop Rua Jud Sampa 2023*.

GRÁFICO 6 – Avaliação do atendimento



Por fim, o Ouvidor-Geral determinou a ciência ao Eminentíssimo Ministro Alexandre de Moraes, Relator da ADPF 976/DF, à Presidência do Tribunal Regional Federal da 3ª Região, aos Desembargadores Federais, aos Tribunais que colaboraram com o presente projeto, ao Ministério Público Federal, ao Ministério Público Estadual, ao Governador do Estado de São Paulo, ao Prefeito da Cidade de São Paulo, às Secretarias de Assistência Social do

Estado de São Paulo e do Município de São Paulo e ao Conselho Nacional de Justiça, bem como às magistradas que colaboraram com a Ouvidoria-Geral da 3ª Região na realização da avaliação do *Pop Rua Jud Sampa 2023* (3ª edição) acerca das conclusões obtidas a partir dos dados por ela compilados e consolidados constantes da decisão proferida no expediente SEI nº 0041286-86.2023.4.03.8000, como seguem:

“1. A atuação do TRF3 tem sido **valorosa** ao buscar o oferecimento de auxílio àqueles que efetivamente desejam uma vida melhor com serviços de auxílios jurídico, médico e assistencial.

2. Contudo, **o atendimento reiterado assistencial** para os que relutam a sair das ruas por mera vontade (nesta edição de 2023, 36,4%, e, na 2ª de 2022, 38%) apenas satisfaz interesse individual momentâneo (do dia), e não o coletivo, com reduzido resultado efetivo e duradouro. O problema social é complexo, mas, a recusa aos serviços públicos oferecidos de abrigo pode expressar a intensidade do seu apego à ociosidade ou às eventuais comunidades de rua a que pertencem (fato não confirmado por eles), ficando expostos a uma constante precariedade extrema. Tal situação reflete enraizamento ao espaço público e estado de absoluta dessocialização, uma ruptura não somente em relação às instituições assistenciais, mas também em relação à sociedade em geral, além de seus familiares. Verdadeira fuga a qualquer outro compromisso perante a coletividade por repúdio ao cumprimento das necessárias regras compartilhadas: fenômeno conhecido como *superindividualização*.

3. A política pública deve valer-se de **medidas que afastem esse estímulo e não perpetuem o problema**, mas o solucione. O serviço oferecido pelo Judiciário atende, tão-somente, uma **fase isolada inicial de reabilitação**, com oferecimento de serviços judiciais assistenciais (documentação, higiene e acesso a benefícios públicos sociais). Este serviço se não conjugado com a oferta de cursos profissionalizantes, e ou assistência e, principalmente, de seu acompanhamento até a etapa final de reabilitação (retorno duradouro ao convívio familiar ou com pessoas a eles vinculadas, amigos e com assunção de trabalho e responsabilidade) **não será suficientemente eficaz** para a saída da situação de vulnerabilidade, sob pena da estagnação ou da estabilização da precária situação e repetição de outras edições, num **ciclo sem fim**.

4. Por isso que a coordenação das atividades do *Pop Rua Jud Sampa* **deve abranger, para além da etapa ora ofertada, o acompanhamento do assistido até as etapas finais** para que o trabalho tenha resultado efetivo, com resgate social do vulnerável. Tal política pública, de certo, é tarefa do Poder Executivo, mas o Judiciário, se pretender investir em função pública de assistência por delegação, **deve assumir o trabalho de verificar e contribuir para a sequência necessária** com relação àquele que procurou o projeto *Pop Rua Jud Sampa*.

5. A política ora abraçada pelo Tribunal Regional Federal da 3ª Região, juntamente com outros tribunais e órgãos municipais e estaduais de assistência social, é **elogiável** ao satisfazer os que, de fato, desejam vida melhor, con-

tudo **necessita do acompanhamento para a obtenção definitiva de porta de saída**. Para os que realmente estejam dispostos a se integrar socialmente, **a ida a abrigos, a realização de cursos profissionalizantes e a inserção ao mercado de trabalho devem ser instados, com acompanhamento permanente**, ainda não existente. O atendimento às suas necessidades básicas e primárias, como alimentação e higiene, que é o principal objetivo dos usuários, não se mostra suficiente porquanto deve ser iniciado processo de reconhecimento em si de suas qualidades, habilidades, fraquezas e limitações de molde que os participantes reflitam sobre sua vida e persigam a saída das ruas e não sua permanência. A política pública deve ser direcionada apenas nesse sentido.

6. Tal política **não parece atender, porém**, até o presente momento, **parte dos assistidos (36,4%)**, a que optou por viver em total desconformidade social, quer porque não aceita regras de convivência, como colaboração e horário (absolutamente necessárias), quer porque prefere a desocupação. Portanto, a alternativa para essa parte da população de rua que não deseja a vivência social (que se encontra na *superindividualização*) não pode passar pelo simples abrigamento consentido e reiterado do espaço público em detrimento do todo, devendo haver **necessário encaminhamento para tratamentos psicológicos e/ou psiquiátricos que a situação impõe dada a ruptura social**, afastando-os do ambiente que lhes permite a ociosidade. Questão de saúde pública. Assim, a **metodologia a ser utilizada deve gerar a restauração do ser humano e propiciar uma saída qualificada das ruas**.

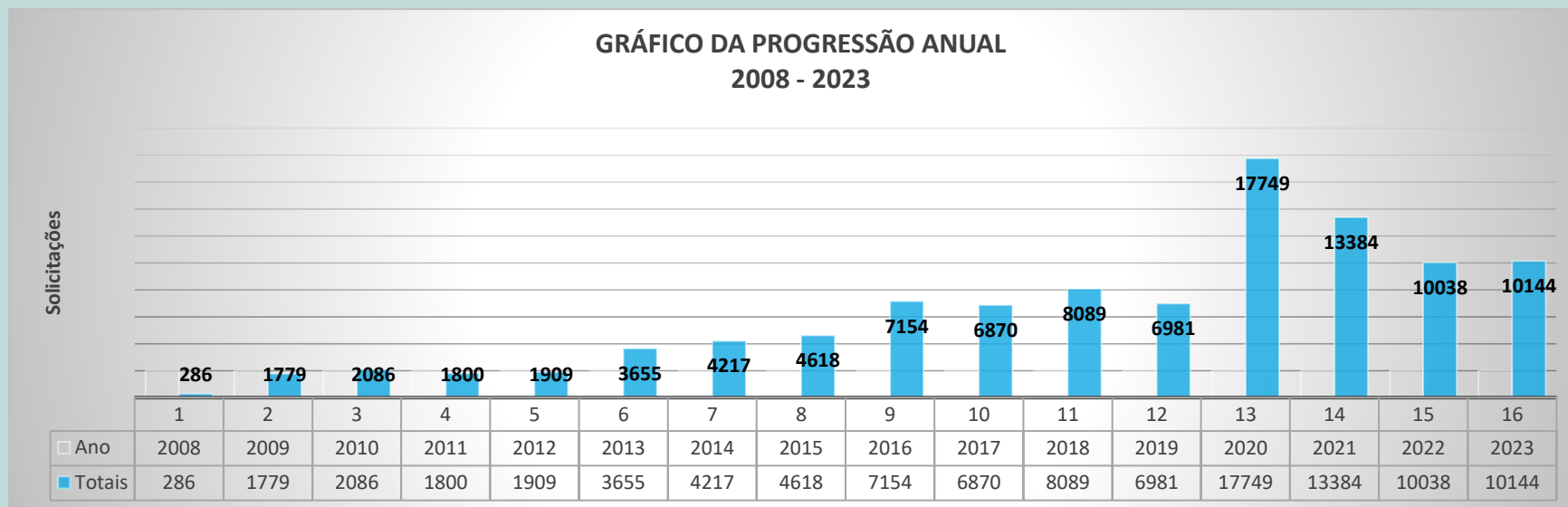
7. O atendimento deveria priorizar a **criação de vínculo com os usuários, com planos individuais permanentes de atendimento até o efetivo convívio social**, daí a importância do fortalecimento da confiança, do estabelecimento de respeito mútuo e do acompanhamento até a esperada reconexão do indivíduo como cidadão de direitos e possibilidade do convívio social e comunitário de forma sadia, evitando-se edições permanentes do *Pop Rua Jud Sampa* sem que se alcance o objetivo maior.

8. O que se faz necessário é a adoção de **apuro técnico** e de critério eficaz para caracterizar de forma individualizada a situação dos moradores de rua, realizando a afeição entre todos, ensinando-os, estimulando-os e instando-os a “pescar”. Mesmo aos não religiosos, cabe aqui citar a seguinte passagem bíblica, devido a seu ensinamento: “Não temas; de agora em diante, serás pescador de homens”, disse Jesus a Pedro (Lucas 5:10), **encorajando-o e determinando-o** a segui-lo na consagração da fraternidade **com efetividade**”.

3. DADOS ESTATÍSTICOS

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

GRÁFICO 7 – Comparativo progressão anual 2008 – 2023



Desde sua implantação, a Ouvidoria-Geral realizou 100.759 atendimentos. Até o ano de 2016 observa-se um crescimento constante. A partir de 2017 nota-se oscilação no número de manifestações recebidas a cada ano, merecendo destaque o ápice de atendimentos no ano de 2020, em razão do evento pandêmico.

O ano de 2023 apresenta estabilidade no número total de manifestações em relação ao ano de 2022. Merece destaque o crescimento das demandas do tipo “reclamação”, que passaram de 48% do total de 2022 para 57% no ano corrente. Os demais tipos de demanda apresentaram uma leve queda se comparados ao período anterior.

Quanto ao canal de atendimento, apesar de pequena redução em comparação ao ano de 2022, o formulário eletrônico manteve-se como o canal mais utilizado para recebimento das demandas, com aproximadamente 83% do total.

A exemplo do ano anterior, 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, os projetos *TRF3 100% PJe* e *Juízo 100% digital*, o programa *Justiça 4.0*, que visa à inovação e efetividade na realização da justiça para todos, foram fatores que contribuíram para a estabilidade das demandas diversas do tipo “reclamação”.

A planilha de dados detalhada por órgão demandado, tipo de manifestação e canal de acesso está disponível para consulta na página da Ouvidoria-Geral, clicando em estatísticas ou por meio do link <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjojNDMwMWZiZDEtMzZhNi00N2NiLWE1NDktZDZmODkwMmZiN2JiliwidCI6IjExMjBlOWFjLTRmMGUtNDkxOS1hZDY4LTU4ZTU5YzlwNDZjZiJ9>.

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

3.1 Comparativo de expedientes por tipo de solicitação (2022/2023)

Em 2022, a Ouvidoria-Geral realizou um total de 10.038 atendimentos, dos quais 8.796 foram prestados por meio de formulário eletrônico/*e-mail*. Os atendimentos efetuados pela central telefônica totalizaram 696, 101 demandas pelo *WhatsApp/Chatbot* e 19 foram pessoalmente.

Em 2023, houve 10.144 número total de atendimentos, sendo que 8.386 foram realizados por meio de formulário eletrônico/*e-mail*, 863 pela central telefônica, 550 por meio do balcão virtual, 18 presenciais e 327 atendimentos via *Chatbot*.

As solicitações eletrônicas (formulário/*e-mail*) foram subdivididas em Reclamações (5.195), Consultas (1.387), Informações (1.713), Elogios (49), Sugestões (27) e Denúncias (15).

QUADRO 3 – Total de expedientes por tipo 2022-2023

TIPO	2022	2023
Reclamações	5.259	5.795
Informações	2.567	2.571
Consultas	2.119	1.660
Elogios	55	53
Sugestões	20	28
Denúncias	18	37
	10.038	10.144

Constata-se que as reclamações permanecem em posição de destaque dentre as demandas recebidas pela Ouvidoria-Geral no ano de 2023, representando 57% do total, seguidas pelas informações 25% e consultas 16%, conforme os números apresentados no gráfico a seguir.

GRÁFICO 8 – Distribuição de expedientes por tipo 2023

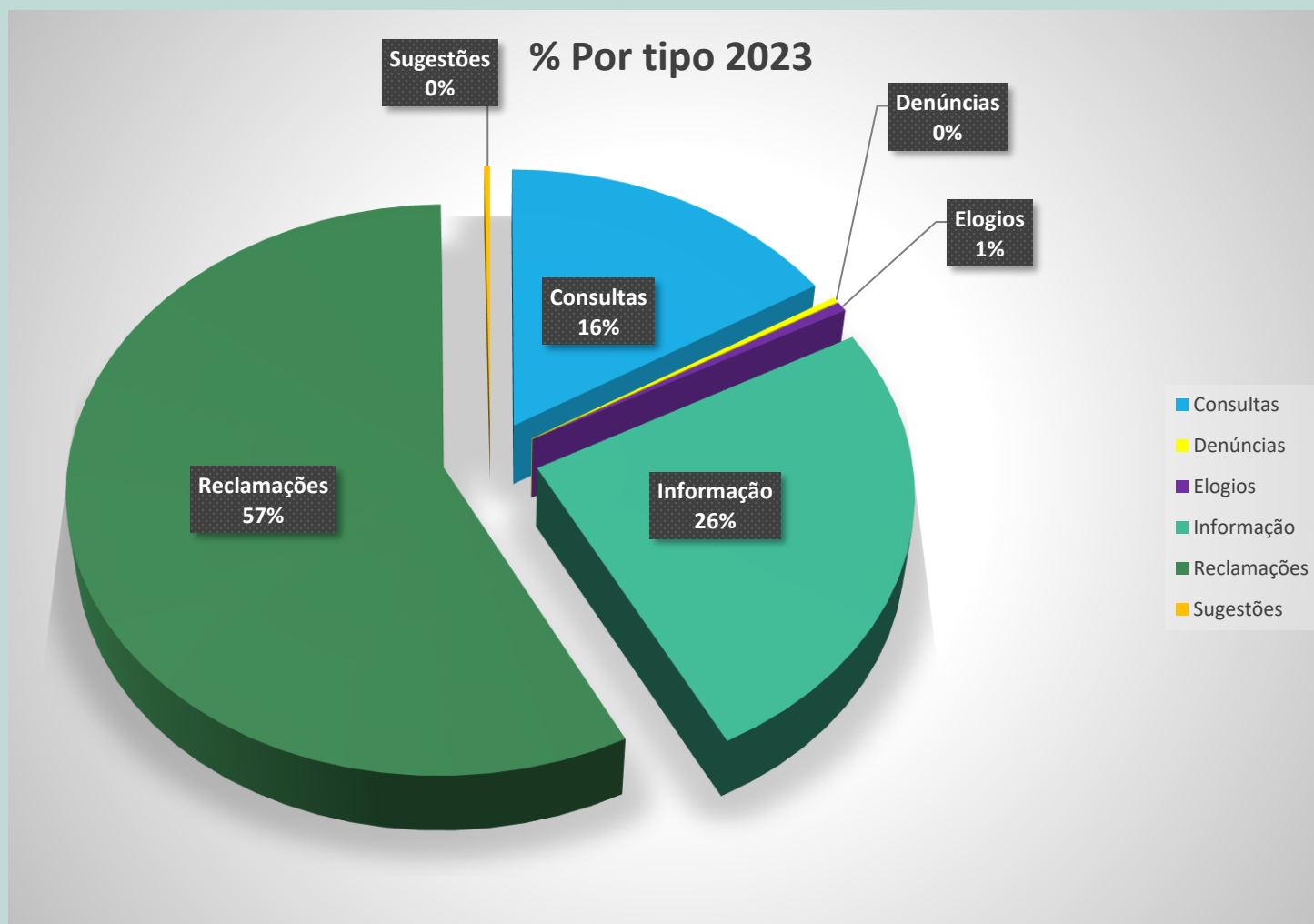
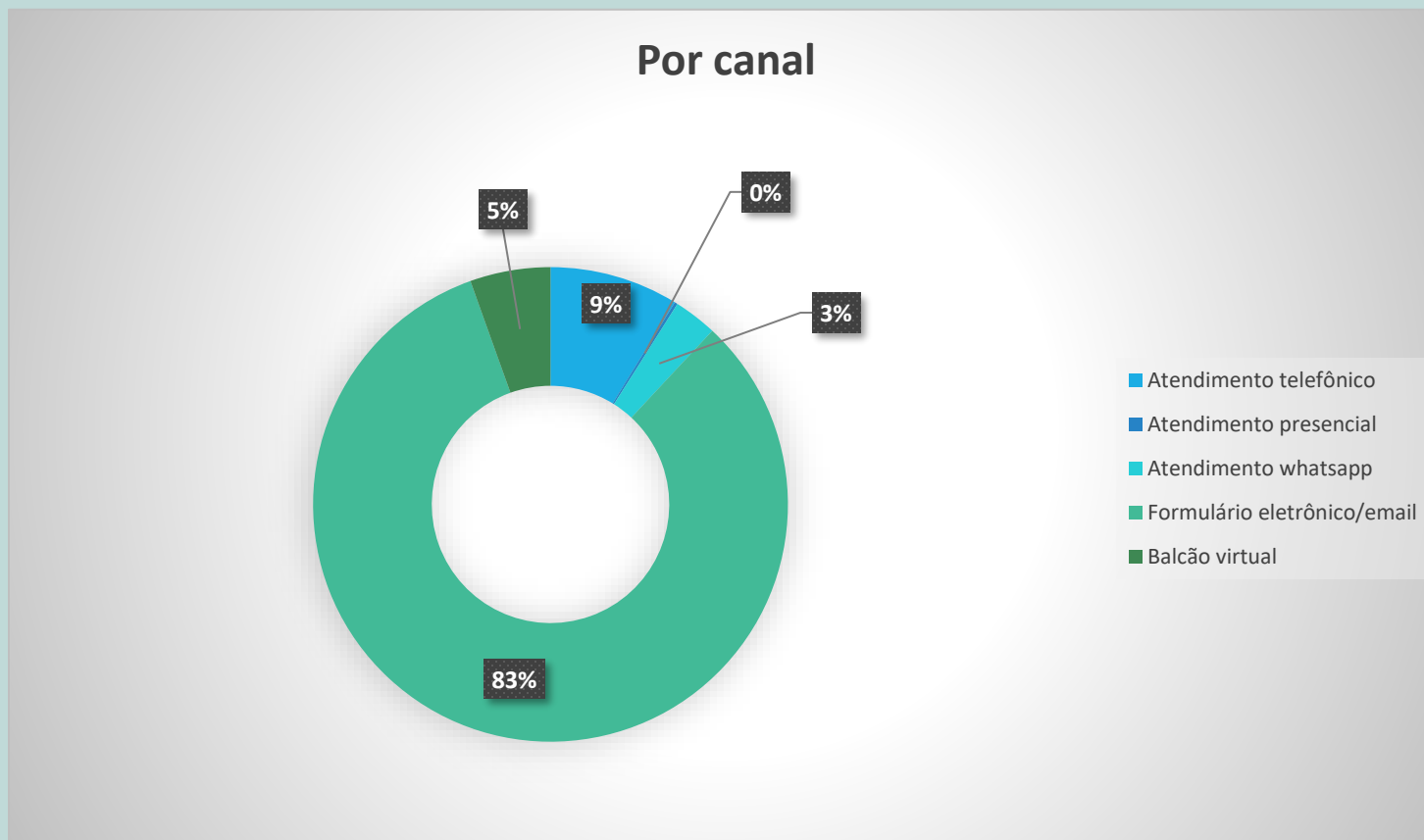


GRÁFICO 9 – Expedientes respondidos por canal 2023



Cumprе 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 991 no ano de 2023.

3.2 Atendimento às demandas

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

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

QUADRO 4 – Demandas deferidas por tipo

TIPO	2023	Deferidas	Indeferidas	Em andamento
Reclamações	5.795	5.547	234	14
Informações	2.571	2.558	10	3
Consultas	1.660	1.093	565	2
Elogios	53	53	0	0
Sugestões	28	28	0	0
Denúncias	37	11	26	0
	10.144	9.290	835	19

Cabe esclarecer que as manifestações classificadas como consultas possuem menor índice de atendimento em razão de englobar as demandas referentes à assessoria jurídica, pedido de preferência, demandas fora da competência da Justiça Federal da 3ª Região, mensagens incompreensíveis ou com dados insuficientes e são em sua maioria respondidas diretamente pela Ouvidoria-Geral.

QUADRO 5 – Índice de manifestações concluídas

TIPO	2023	Concluídas	Em andamento
Reclamações	5.795	5.781	14
Informações	2.571	2.568	3
Consultas	1.660	1.658	2
Elogios	53	53	0
Sugestões	28	28	0
Denúncias	37	37	0
	10.144	10.125	19

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 99,8% de demandas concluídas.

Com um saldo de apenas 19 solicitações pendentes de conclusão, todas recebidas em dezembro de 2023, ou seja, ainda se encontravam dentro do prazo para resposta quando da compilação dos dados.

Deve ser ressaltado que a atualização do sistema SEI permitiu o agendamento da reabertura dos expedientes em prazo pré-determinado pela Ouvidoria-Geral. Dessa forma, os expedientes com prazo expirado são reiterados com maior agilidade.

3.2.1 Respostas Diretas da Ouvidoria-Geral

A Ouvidoria-Geral, cada vez mais, busca 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.

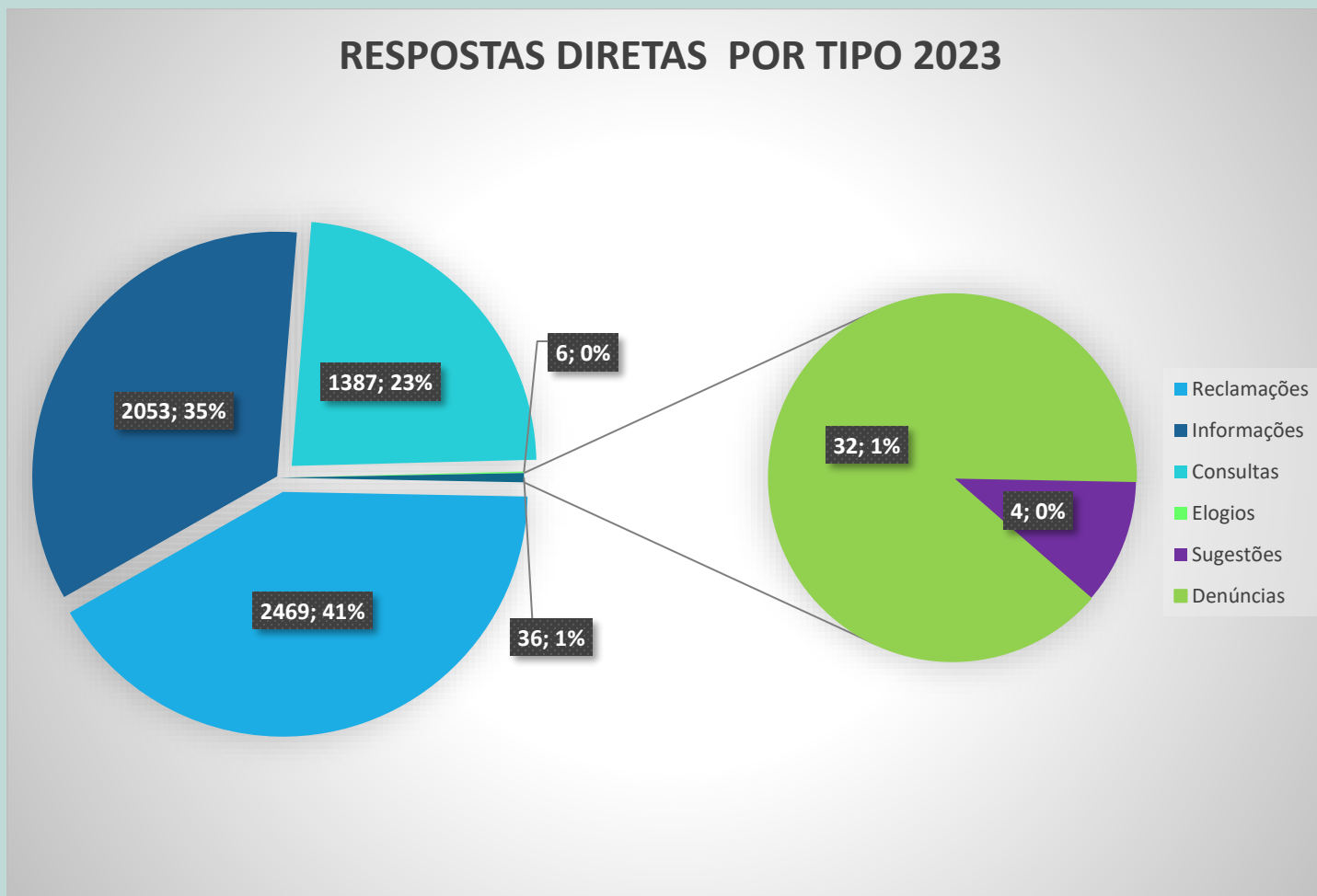
A distribuição das manifestações respondidas diretamente pela Ouvidoria-Geral, a exemplo do número de encaminhamentos, ocorreu da seguinte forma: as reclamações destacaram-se com (42%) do total de respostas, seguidas pelas informações com (35%) e consultas (23%), totalizando 99,3%, restando menos de 1% entre elogios, denúncias e sugestões.

Dessa forma, com um índice de respostas diretas de 59% do total de demandas recebidas, é possível dizer que este órgão continua cumprindo 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 pela Ouvidoria-Geral por Tipo - 2023

Tipo	Ouvidoria
Reclamações	2.469
Informações	2.053
Consultas	1.387
Elogios	6
Sugestões	4
Denúncias	32
	5.951

GRÁFICO 10 – Respostas Diretas por Tipo de Manifestação - 2023



QUADRO 7 – Respostas diretas da Ouvidoria-Geral por Canal

Respostas diretas da Ouvidoria-Geral / Canal	2022	2023
Formulário Eletrônico/ <i>E-mail</i>	4.335	4.193
Central telefônica	696	863
Balcão virtual	426	550
<i>Whatsapp (Chatbot)</i>	101	327
Presencial	19	18
Total	5.577	5.951

Pode-se afirmar que o balcão virtual, disponibilizado no início de 2022, absorveu parte dos atendimentos realizados pela central telefônica. Nota-se que esta nova ferramenta foi bem recebida pelos usuários. A utilização da câmera 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 atendimento pelo *WhatsApp*, suspenso durante a pandemia devido a dificuldades técnicas enfrentadas, a partir de agosto de 2022 foi substituído pelo *Chatbot* conforme já comentado.

O formulário eletrônico, a exemplo dos anos anteriores, permanece sendo o canal de acesso mais utilizado pelos manifestantes, representando 70% do total de demandas atendidas diretamente pela Ouvidoria-Geral.

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

GRÁFICO 11 – Respostas diretas da Ouvidoria-Geral por Canal 2023



3.2.2 Reclamações

Em 2023, as reclamações apresentaram um crescimento sutil em comparação ao ano de 2022 permanecendo o maior volume de ocorrências registradas pela Ouvidoria-Geral, superando em muito os demais tipos de manifestações, totalizando 5.795 expedientes, o que representa 57% do total.

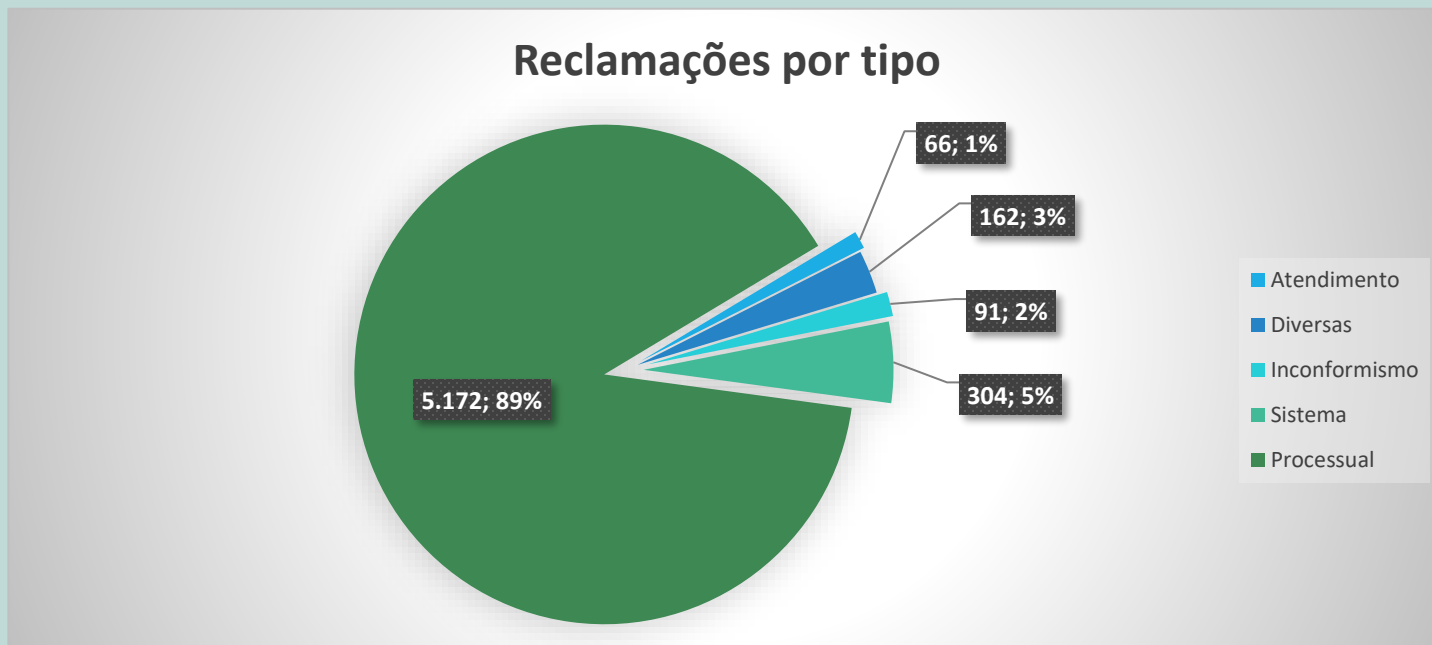
As reclamações dividem-se em processuais e diversas. As de cunho processual referem-se à morosidade no andamento ou no julgamento dos processos e permanecem constituindo a maioria desse tipo de demanda com 5.172, 89% do total. As demais reclamações 623, 11% do total, referem-

se ao sistema PJE aproximadamente, inconformismo com decisões judiciais, atendimento, entre outras sobre assuntos diversos, conforme detalhado no gráfico abaixo.

No ano de 2023 os setores mais demandados foram: Juizado Especial Federal de São Paulo (181); Turmas Recursais de São Paulo (145); Juizado Especial Federal de São José do Rio Preto (128); Juizado Especial Federal de Araçatuba (122); Juizado Especial Federal de Mogi das Cruzes (122); Juizado Especial Federal de Campinas (98), Juizado Especial Federal de Sorocaba (95); Juizado Especial Federal de São Vicente (77); 1ª Vara Federal/Jef Adjunto de Caraguatatuba (76) e 1ª Vara Federal/Jef Adjunto de Jales (64), os quais devem ser cientificados.

Esclarecemos que as reclamações referentes a processos em trâmite neste Tribunal não foram consideradas 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 (619 – Representações por excesso de prazo), com a conclusão do expediente nesta Ouvidoria-Geral.

GRÁFICO 12 – Reclamação por tipo



A exemplo de 2022, a própria Ouvidoria-Geral respondeu, sem necessidade de envio aos setores envolvidos, uma boa parte das reclamações em geral, totalizando 2.469 ou seja 43% do total. Os Juizados e Turmas Recursais ocupam a segunda posição em volume de respostas às reclamações. Vale ressaltar que dentre as reclamações processuais a “Representação por excesso de prazo”, ou seja, aquelas referentes a processos em trâmite neste tribunal, são encaminhadas ao Gabinete da Presidência para processamento, de acordo com o disposto no item 2 do Despacho GABPRES 5863471, contido no expediente SEI n. 0004244-08.2020.4.03.8000, com a conclusão do expediente nesta Ouvidoria-Geral, conforme salientado acima, o que justifica o número elevado de demandas (619) respondidas pela unidade GABPRES.

3.2.3 Informações

Dentre as solicitações classificadas como informações estão, além das informações processuais, aquelas pertinentes aos serviços colocados à disposição do cidadão pelo Judiciário Federal da 3ª Região e também as solicitações com base na Lei de Informação recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, que são as baseadas no que dispõe a Lei nº 12.527/2011, conhecida como *Lei de Acesso à Informação*. Neste tipo de manifestação o requerente pugna pela obtenção de dados ou documentos oficiais a serem fornecidos por órgãos, setores ou unidades do Poder Público.

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

GRÁFICO 13 – Informações por tipo



3.2.4 Consultas

O tipo de manifestação classificado como consulta abarca dúvidas, pedidos de preferência, solicitação de acesso a documentos públicos e outros, albergando assessoria jurídica, solicitações que fogem à competência da Justiça Federal da 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 representa menos de 1% do total deste tipo de manifestação.

A Ouvidoria-Geral também destacou-se nas repostas diretas às consultas atingindo 83% do total deste tipo de expediente, a exemplo do ocorrido nas reclamações e informações.

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 corrente ano 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.

3.2.5 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 presente exercício vale destacar que, mais uma vez, a Ouvidoria-Geral foi o órgão mais elogiado (06), seguida pela 2ª Vara/Jef Adjunto de Limeira (04), Central de Mandados de Guarulhos (03), JEF de Santo André (03), Gabinete da Presidência (02), JEF de Osasco (02), JEF de São Paulo (02), os quais deverão ser cientificados.

3.2.6 Sugestões

Assim como o elogio, a sugestão é pouco expressiva no montante de manifestações recebidas. No ano de 2022 foram recebidas 26 manifestações deste tipo. Em 2023 registramos (28) sugestões, sendo as mais frequentes aqueles que propõem a realização de remanejamento de servidores ou a realização de uma “força-tarefa”, a fim de desafogar os Juízos com maior demanda de processos.

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

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

3.2.7 Denúncias

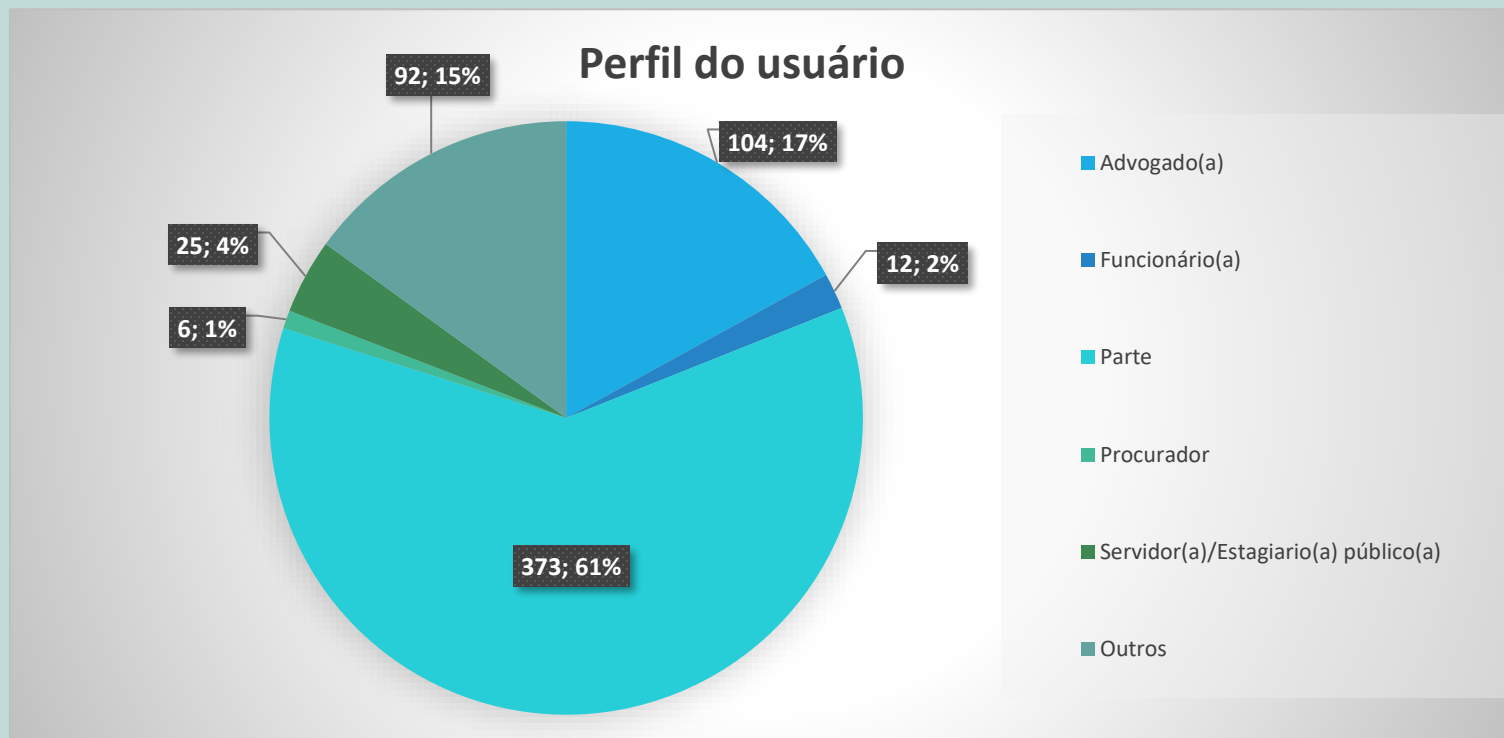
No ano de 2023, foram recebidas 37 manifestações do tipo denúncia, sendo que 32 foram analisadas e respondidas pela Ouvidoria-Geral, já que não tratavam de assunto relacionado à Justiça Federal da 3ª Região.

Foram encaminhadas 5 denúncias, dentre elas, 2 referentes a assédio moral e 3 foram recebidas pela Ouvidoria-Especial, por tratarem de matéria relacionada à discriminação de gênero, as quais deixamos de discriminar, em razão do caráter sigiloso das demandas.

4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Em 2023, foram respondidos 612 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 adicionado em todas as respostas enviadas pela Ouvidoria-Geral. Neste momento os usuários têm a liberdade de relatar suas impressões quanto ao atendimento nos quesitos: presteza, acessibilidade, cordialidade e precisão, sem necessidade de identificação.

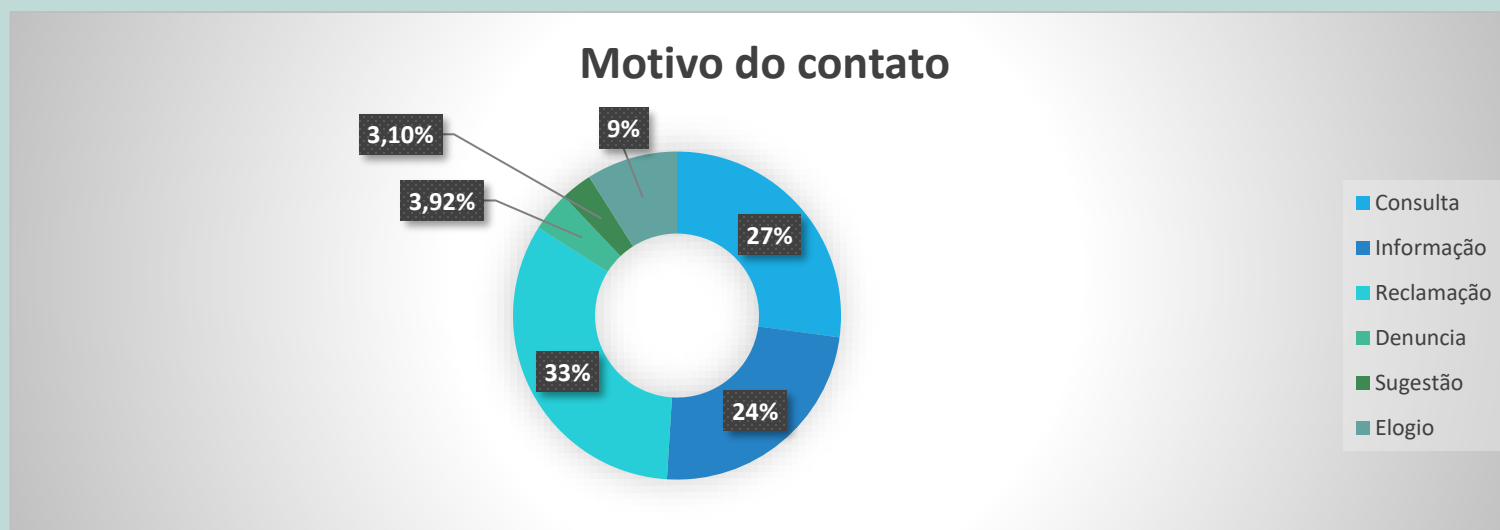
GRÁFICO 14 – Perfil do usuário



QUADRO 8 – Motivo do contato

Motivo do contato com a JF3R	Total
Reclamação	202
Consulta	166
Informação	146
Elogio	55
Denúncia	24
Sugestão	19

GRÁFICO 15 – Distribuição dos motivos do contato



QUADRO 9 - Canal utilizado

Canal	Total
Formulário/ <i>E-mail</i>	357
Balcão virtual	117
<i>WhatsApp (Chatbot)</i>	31
Atendimento pessoal	23
Central telefônica	8
Avaliação sem contato direto	76

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 da 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 ferramenta que serve como termômetro para aferir a qualidade do atendimento e a necessidade da busca pelo contínuo aprimoramento nos quesitos não tão bem avaliados.

5. TEMPO DE RESPOSTA

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

Segundo o artigo 8º da Resolução CATRF3R nº 154/2022, o prazo para resposta direta é de 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 2023, 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 ínfimo em relação ao total não se presta a interferir no tempo médio. Apesar de poucos, alguns desses casos envolvem grande complexidade e demandam mais de um setor.

Cabe ressaltar o grande esforço desta Ouvidoria-Geral e dos setores demandados para manutenção da presteza no tempo de resposta, com o intuito de não somente cumprir a mencionada Resolução, mas acima de tudo, atender ao jurisdicionado de forma efetiva e ágil.

6. CONCLUSÃO

A Ouvidoria-Geral da Justiça Federal da 3ª Região desempenha o papel de valorização da cidadania e oferece ao cidadão a oportunidade de aproximação com a administração pública de forma ágil, eficiente e ética. Por outro lado, possui a função de propiciar o controle sobre a atuação estatal e dar voz ao cidadão com a necessária observância da confidencialidade.

A Ouvidoria-Geral tem o desafio de prestar informações e esclarecimentos, preservando, o mais possível, os setores demandados, em especial os órgãos processantes, para que possam se dedicar à entrega da prestação jurisdicional de forma ágil e eficiente.

Vale destacar que, mais uma vez, a Ouvidoria-Geral respondeu, sem necessidade de envio aos setores envolvidos, ao maior número de reclamações em geral (57%). Os Juizados e Turmas Recursais ocupam a segunda posição em volume de respostas às reclamações.

Ao mesmo tempo, no Tribunal Regional Federal da 3ª Região, a exemplo do ano anterior, a Ouvidoria-Geral foi o setor que recebeu o maior número de elogios (06), seguida pelo Gabinete da Presidência (02), pela Divisão de Sistema de Processo Judicial Eletrônico (02) e pelo Gabinete do Desembargador Federal Nelton dos Santos (01).

Com o propósito de ampliar o acesso ao conhecimento do trabalho realizado pelo Poder Judiciário da 3ª Região, deve-se destacar a disponibilização da visita virtual que oferece a oportunidade a qualquer cidadão compreender a competência e o funcionamento da Justiça Federal de 1º e 2º graus. Frise-se que os vídeos são acessíveis em VLibras, podendo, também, ser traduzidos em diversos idiomas por meio dos navegadores *Google Chrome* e *Microsoft Edge*.

A despeito da Ouvidoria-Geral estar localizada no 6º andar da sede do TRF3, deve ser ressaltada a iniciativa do Ouvidor-Geral de possibilitar o atendimento de pessoas com deficiência visual ou com mobilidade reduzida no andar térreo. Para isso, em 2022, Sua Excelência solicitou a criação de espaço no térreo para atendimento da Ouvidoria-Geral, contudo, em 2023 a demanda ainda não foi implementada, embora os trabalhos para instalação do espaço estejam sendo ultimados pela Administração desta Corte.

Com o intuito de aprimorar o atendimento da Ouvidoria-Geral, com ênfase nas exigências impostas pela LGPD e atendimento à diversidade, os servidores participaram do curso *Atendimento ao Cliente + LGPD + Discriminação*. Vale ressaltar que a Portaria OUVI nº 02/2022 possibilita o

atendimento, quando solicitado, por pessoa de igual gênero, para fins de viabilizar ou facilitar denúncias de assédio moral ou sexual, salvo em caso de impossibilidade momentânea (art. 20).

A despeito do disposto na Resolução nº 432, de 27.10.2021, do Conselho Nacional de Justiça, que regulamenta as atribuições, a organização, o funcionamento das Ouvidorias do Poder Judiciário e da Ouvidoria Nacional de Justiça, bem como o prescrito na Portaria nº 33, de 08.02.2022, do Conselho Nacional de Justiça, que instituiu, no âmbito da Ouvidoria Nacional de Justiça, a Ouvidoria Nacional da Mulher, com base nos dados ora compilados, não se verificou durante o ano de 2023, a necessidade de instalação de uma Ouvidoria da Mulher no âmbito do Poder Judiciário da 3ª Região, dada a constatação de três reclamações encaminhadas a esta Ouvidoria-Geral com base na discriminação de gênero, e sem relação, de fato, com este tema. Todavia, é certo que a Portaria OUVI nº 02/2022 previu, em capítulo próprio, a Ouvidoria Especial abarcando discriminação racial, mulheres, diversidade (ou LGBTQIAPN+) e vulneráveis (arts. 18 a 21).

Merece realce o projeto de implementação da ferramenta de Inteligência Artificial *ATENA* aplicada ao Sistema Eletrônico de Informações – SEI ou outro similar, que permitirá a classificação das manifestações e, ainda, a identificação das manifestações destinadas à Ouvidoria Especial, que tratem de discriminação racial, mulher, diversidade (LGBTQIAPN+) e vulneráveis. Cumpre ressaltar que a utilização da ferramenta de IA *ATENA* não prescinde da atuação humana no processamento das demandas. Saliente-se que a utilização da ferramenta de IA não representa custo para o Tribunal, considerando que a Universidade Federal do Rio Grande do Norte faz gratuitamente parcerias para o compartilhamento do conhecimento agregado da IA.

Com vistas a ampliar o acesso do usuário ao serviço público e às suas ações, foi determinado pelo Ouvidor-Geral a inserção das bandeiras dos Estados Unidos da América e da Espanha, na página inicial da Ouvidoria-Geral, com o intuito de facilitar o acesso à página traduzida para os idiomas inglês e espanhol, respectivamente. Houve recomendação à Presidência desta Corte para que se proceda da mesma forma na página inicial do sítio eletrônico da Justiça Federal da 3ª Região, porquanto a possibilidade de acesso em língua estrangeira não é clara ou intuitiva.

A página da Ouvidoria-Geral na *internet* foi ampliada com a disponibilização do link <https://judiciariesworldwide.fjc.gov/country-profiles>, do Federal Judicial Center – FJC, Washington/DC/EUA, que permite conhecer as experiências e inovações dos Sistemas Judiciais de outras nações.

O ano de 2023 foi próspero no que diz respeito ao intercâmbio de boas práticas e experiências exitosas, com a participação do Excelentíssimo Ouvidor-Geral no IX Encontro do Colégio de Ouvidores Judiciais – COJUD realizado no mês de outubro e, ainda no mesmo mês, a Ouvidoria-Geral fez parte do *POP RUA JUD SAMPA 3*, que este ano contou com a presença do Ouvidor-Geral. No mês de novembro, a assessora participou do II Encontro do Colégio de Ouvidorias Judiciais das Mulheres – COJUM.

Com o uso da tecnologia aliado à capacitação de seus servidores, pode-se afirmar que Ouvidoria-Geral mantém a cada ano a busca por um atendimento de excelência ao cidadão a despeito da elevada demanda.
