

2022/2024



JUSTIÇA FEDERAL

Tribunal Regional Federal da 3ª Região

SP

RELATÓRIO FINAL DE GESTÃO OUVIDORIA-GERAL

MS

JF3R



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. PORTARIA OUVI Nº 2, DE 29.11.2022	4
1.1 Dos Canais de Acesso ao Cidadão.....	5
1.2 Manifestações em face da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (arts. 14 a 17)	6
1.3 Da Ouvidoria Especial.....	7
1.4 Da Comunicação de Infrações Penais e/ou Administrativas e da Denúncia Anônima (arts. 22 a 24).....	7
1.5 Das denúncias de Assédios Moral ou Sexual (arts. 25 a 30)	8
1.6 Das Manifestações quanto à Corrupção Privada (art. 31)	9
1.7 Da Política de Dados Abertos (art. 32 e 33)	9
1.8 Da Criação das Visitas Cultural e Virtual (arts. 34 a 41).....	10
1.9 Da Avaliação de serviço do Poder Judiciário Federal da 3ª Região (arts. 42 a 45)	12
2. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO BIÊNIO 2022/2024	12
2.1 Pop Rua Jud Sampa	12
2.2 Aperfeiçoamento dos Servidores	13
2.3 Ferramenta de Inteligência Artificial – IA ATENA.....	13
2.4 Tradução da página da Ouvidoria-Geral da Justiça Federal da 3ª Região.....	14
2.5 Estudo de Reestruturação do Quadro de Servidores	15
2.6 Atualização do Mapeamento do Fluxo de Trabalho	16
2.7 Participação em Eventos	17
3. CONCLUSÃO	18

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria-Geral da Justiça Federal da Terceira Região foi instituída pela Presidência do E. Tribunal Regional Federal da Terceira Região por meio da Resolução nº 181, de 1º.09.2008, posteriormente alterada pelas Resoluções nº 226, de 05.04.2010, e Resoluções nº 503, de 31.03.2015, nº 42, de 26.07.2017, nº 106, de 24.06.2020 e, por último, pela Resolução nº 154, de 13.07.2022, alterada pela Resolução nº 160, de 22.11.2022, todas do Conselho de Administração do TRF3, que disciplinam e delimitam as atribuições da Ouvidoria-Geral.

A Resolução nº 154/2022 foi editada em atendimento à Resolução nº 432, de 27.10.2021, do Conselho Nacional de Justiça, que dispõe sobre as atribuições, a organização e o funcionamento das Ouvidorias dos tribunais.

De acordo com a Resolução nº 154/2022, a Ouvidoria-Geral da Justiça Federal da Terceira Região é órgão autônomo, integrante da Alta Administração e essencial à administração da Justiça e tem por missão servir de canal de comunicação direta entre o cidadão e a Justiça Federal da Terceira Região, com vistas a orientar, transmitir informações e colaborar no aprimoramento das atividades desenvolvidas, viabilizar o exercício dos direitos da cidadania, atuar na defesa da ética, da transparência e eficiência da prestação do serviço público, bem como atender a outras demandas internas.

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

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

O presente relatório tem como objetivo apresentar as principais ações desta Ouvidoria-Geral no biênio iniciado mês de março de 2022 e que ora se encerra.

1. PORTARIA OUVI Nº 2, DE 29.11.2022

A Portaria OUVI nº 2, de 29.11.2022, que substituiu a Instrução Normativa – OUVI nº 1, de 20.07.2022, dispôs sobre as atribuições da Ouvidoria-Geral e o tratamento das manifestações dos agentes públicos ou dos usuários do serviço público federal e teve o objetivo de consolidar em um único ato normativo as atividades internas sob responsabilidade da Ouvidoria-Geral e de todo o espectro de atribuições que lhe são inerentes, as quais se encontravam reguladas em atos normativos esparsos, expedidos nos anos de 2018 e 2019, período no qual o atual Ouvidor-Geral esteve à frente deste órgão.

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

A ampla e inovadora Portaria, dentre outras iniciativas:

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

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

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

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

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

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

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

8. Estabeleceu a Política de Dados Abertos e a necessidade da Escuta Ativa, que pode ser definida como uma maneira de tornar os diálogos mais eficientes. Com base na plena dedicação para ouvir e compreender o que o outro tem a dizer, permitindo que o ouvinte absorva, de fato, o conteúdo da fala do interlocutor;

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

1.1 Dos Canais de Acesso ao Cidadão

No que diz respeito aos canais de acesso à Ouvidoria-Geral da Justiça Federal da 3ª Região e, em conformidade com o disposto no artigo 7º, parágrafo 4º, da Resolução nº 432/2021, do Conselho Nacional de Justiça: *A Ouvidoria poderá utilizar quaisquer aplicativos ou ferramentas tecnológicas que se mostrem adequadas ao serviço, devendo priorizar o Balcão Virtual, previsto na Resolução CNJ nº 372/2021*, merece destaque a criação do *Chatbot* e do Balcão Virtual.

O *Chatbot*, integrado ao aplicativo de mensagem *WhatsApp*, foi disponibilizado ao público em agosto de 2022 e seu grande benefício é a ampliação da capacidade de atendimento aos usuários e a liberação de servidor, antes dedicado ao atendimento por meio do *WhatsApp* tradicional, muitas vezes utilizado de forma recorrente e inapropriada, gerando expedientes duplos e em série, dificultando o controle de acesso por parte dos operadores.

O Balcão Virtual foi disponibilizado em março de 2022, com ampla divulgação nos portais da Justiça Federal da Terceira Região.

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

Quanto ao atendimento presencial, o ato normativo acima referido permitiu 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 propiciar acolhimento ao usuário que se encontra em situação de fragilidade.

A fim de dar efetividade a esta prerrogativa, o Ouvidor-Geral solicitou à Presidência do Tribunal, por meio do expediente SEI nº 0030965-26.2022.4.03.8000, a criação de espaço simples e individualizado, com mesa, cadeira e sinalização. Até o encerramento desta gestão, a demanda não foi implementada, embora os trabalhos para atendimento à demanda estejam sendo ultimados pela Administração desta Corte.

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

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

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

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

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

1.3 Da Ouvidoria Especial

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

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

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

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

Quanto aos vulneráveis, é assegurado atendimento presencial e prioritário, sendo vedado condicionar qualquer agendamento, a fim de proporcionar amplo acesso à Justiça de forma célere e simplificada. O objetivo do tratamento é contribuir para a superação das barreiras decorrentes das múltiplas vulnerabilidades econômica e social, bem como da situação de precariedade e/ou ausência habitacional ou documental.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

O uso da tecnologia propiciou a inovação trazida na Portaria OUVI nº 02/2022: a visita virtual. Esta modalidade de visita é oferecida por meio de *link* disponibilizado na página da Ouvidoria-Geral (<https://www.trf3.jus.br/visitetrf3>), permitindo que pessoas que não residem na capital de São Paulo ou que não possuem disponibilidade de tempo possam conhecer o Judiciário Federal da Terceira Região.

Em dezembro de 2023, considerando a necessidade de constante aprimoramento com o propósito de facilitar e ampliar o acesso ao projeto *TRF3 De Portas Abertas - Para Uma Visão Cidadã*, o Ouvidor-Geral acolheu a proposta apresentada pela Assessoria de Comunicação Social desta Corte no sentido da organização de uma *playlist* chamada "Visitas Virtuais" e a disponibilização de forma pública no canal do TRF3. Essa forma de acesso permite que as visitas virtuais apareçam em buscadores e que sejam sugeridas aos seguidores do canal do TRF3. De acordo com informação do Assessoria de Comunicação o conteúdo está hospedado, desde janeiro de 2024, de forma pública, no endereço eletrônico: https://www.youtube.com/playlist?list=PLG0j9STL13Kle7YQpw5C65Yrv_GN41CGO.

Na forma virtual também é possível a obtenção de certificado de participação, emitido após a exibição de todos os módulos.

Quanto à visita presencial, a Portaria OUVI nº 02/2022 também trouxe inovação. Nesta modalidade a visita poderá ser realizada para fins culturais ou acadêmicos, históricos e jornalísticos.

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

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

Ainda no que diz respeito à visita presencial, o Ouvidor-Geral solicitou à Presidência deste Tribunal, por meio do expediente SEI nº 0033833-74.2022.4.03.8000 a aquisição de material promocional a ser oferecido aos participantes como forma de disseminação de uma imagem positiva do Judiciário Federal da Terceira Região e de agradecimento pela participação. Acolhida a demanda, foram adquiridos blocos de notas, canetas e *mou-sepad*, este último, posteriormente, substituído por chaveiros, em razão de problemas na especificação do material, que passaram a ser ofertados aos visitantes no ano de 2023.

No dia 06.12.2023, 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.

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. Ressalto que já houve o cumprimento da referida determinação, com a devida certidão e conclusão do expediente nesta Ouvidoria-Geral.

Por fim, considerando que a visita ao Centro de Memória do Tribunal Regional Federal da 3ª Região faz parte do projeto *TRF3 De Portas Abertas – Para Uma Visão Cidadã*, esta Ouvidoria-Geral solicitou à Presidência do TRF3 (expediente SEI nº 0033853-65.2022.4.03.8000) providências no sentido de realizar manutenção e atualização do espaço, com a aposição de legendas em inglês em todas as placas indicativas e descritivas, bem como a apresentação das legendas em linguagem *braille* e a proposta de transferência do referido espaço para o andar térreo a fim de tornar mais acessível ao público interno e externo a visitação ao local.

A Presidência revitalizou o Memorial e promoveu sua mudança para o mezanino do edifício-sede deste Tribunal com a finalidade de fomentar um ambiente ainda mais acessível e inclusivo. A inauguração das novas instalações dar-se-á no final do mês de fevereiro de 2024.

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

No biênio, esta Ouvidoria-Geral respondeu aos questionários eletrônicos de acompanhamento quanto ao cumprimento da Resolução CNJ 432/2021 enviado pelo Conselho Nacional de Justiça, com o objetivo de informar a respeito da implementação do referido ato normativo no âmbito do Poder Judiciário Federal da Terceira Região.

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

2. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO BIÊNIO 2022/2024

2.1 Pop Rua Jud Sampa

Dentre as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral no biênio 2022/2024, vale ressaltar a participação na 2ª e 3ª edições do *POP RUA JUD* realizados na cidade de São Paulo.

A Ouvidoria-Geral, em uma iniciativa pioneira, participou dos eventos realizando a Pesquisa de Satisfação que permitiu traçar o perfil dos participantes do mutirão, como gênero, idade, grau de instrução e as razões que os impedem de abandonar as ruas ou de se recolocarem no mercado de trabalho, entre outras informações. A 3ª edição contou com a presença do Ouvidor-Geral.

Em ambas as edições o Ouvidor-Geral determinou a ciência à Presidência do Tribunal Regional Federal da 3ª Região, a seus desembargadores, às juízas federais organizadoras do evento, às Diretorias do Foro das Seções Judiciárias de São Paulo e Mato Grosso do Sul, aos Tribunais que

colaboraram com o presente projeto, ao Ministério Público Federal, ao Ministério Público Estadual, ao Governador do Estado de São Paulo, ao Prefeito da Cidade de São Paulo, às Secretarias de Assistência Social do Estado de São Paulo e do Município de São Paulo e ao Conselho Nacional de Justiça, bem como às magistradas federais que colaboraram com a Ouvidoria-Geral da 3ª Região, para que as presentes conclusões, a partir dos dados levantados pela Ouvidoria-Geral da 3ª Região, possam eventualmente servir de orientação para a adoção de políticas voltadas para os que abraçaram vida melhor, bem como aos que preferem se manter em estado de dessocialização.

2.2 Aperfeiçoamento dos Servidores

No biênio, 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 com vistas ao aprimoramento da comunicação dos servidores com o usuário da Ouvidoria-Geral, enfatizando as exigências impostas pela LGPD e atendimento à diversidade.

No mês de fevereiro, a servidora Rosimery Vellozo 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 necessário a participação em 8 (oito) cursos pré-determinados dentro do mesmo ano, totalizando uma carga horária de 160 (cento e sessenta) horas.

2.3 Ferramenta de Inteligência Artificial – IA ATENA

Em 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* 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.

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 aguardando providências da Presidência desta Corte para prosseguimento.

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

No mês de dezembro de 2023, por meio do expediente SEI nº 0044257-44.2023.4.03.8000, o Ouvidor-Geral 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 inglês e espanhol, respectivamente.

A ação foi fundamentada na necessidade da utilização por órgãos e entidades públicas dos 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). Para esta iniciativa foram levadas em consideração, também, a 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) e a necessidade de facilitar o acesso do usuário ao serviço público e às suas ações, conforme previsto na Portaria OUVI nº 2/2022.

O expediente SEI, encaminhado à Presidência desta Corte, no qual houve recomendação para que, da mesma forma, proceda no sítio eletrônico da Justiça Federal da 3ª Região, página inicial, porquanto a possibilidade de acesso em língua estrangeira não é clara ou intuitiva, aguarda análise.

A ação foi precariamente implementada no mês de fevereiro de 2024 pela Ouvidoria-Geral em sua página na *internet*, com a aposição das bandeiras dos EUA e da Espanha e a orientação na língua respectiva de como proceder para acessar a página traduzida com a utilização do navegador *Chrome*.

No mesmo expediente SEI foi determinada a inclusão na página da Ouvidoria-Geral 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.

2.5 Estudo de Reestruturação do Quadro de Servidores

Considerando 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* e, levando em conta, também, as Resoluções CATRF3R nº 154/2022 e 160/2022, 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 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.

No estudo 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.

O expediente SEI nº 0010249-41.2023.4.03.8000 foi encaminhado à Presidência em 24.03.2023. Em 09.05.2023 foi anexada informação da Divisão de Desenvolvimento de Competências.

Após a proposta de incorporação de 1 FC-4 em substituição à FC-3, concedida a título de empréstimo por essa Presidência, apresentada pelo Excelentíssimo Juiz Federal Ricardo Damasceno de Almeida, Juiz Auxiliar da Presidência em reunião realizada em 23.08.2023, o Ouvidor-Geral assim se manifestou:

Não obstante a proposta superar o valor da FC ora emprestada, considerando a estrutura atual de 1 cargo em comissão (CJ-1) e 2 funções comissionadas (1 FC-5 e 1 FC-3) para um quadro de 6 cargos e um prestador de serviço, de forma que, atualmente, atinge a proporção de 50% ou 42,8% se considerada a força de trabalho, bem como as necessidades apontadas no referido estudo e, com o intuito de estruturar o quadro de funções de forma efetiva e duradoura, restou acordado que novo pleito seria encaminhado para apreciação da E. Presidência deste Tribunal.

Vale destacar que a Ouvidoria-Geral da 3ª Região nos últimos três anos respondeu 70% das demandas diretamente ao usuário, ou seja, desonerando os setores demandados, sabidamente, sobrecarregados. Além das atribuições afetas às Ouvidorias Judiciais, a 3ª Região diferencia-se por agregar outras funções: coordenar e executar o programa TRF3 De Portas Abertas - Para Uma Visão Cidadã; realizar a compilação dos dados da Pesquisa de Satisfação do Usuário da Justiça Federal da 3ª Região; disponibilizar na página da página do Tribunal na internet os dados estatísticos mensalmente e realizar o atendimento por meio do Balcão Virtual.

O estudo apresentado propõe atingir a proporção equiparável aos demais órgãos do Tribunal.

Esperando contar com a costumeira atenção e colaboração de Vossa Excelência, colocamo-nos à disposição para quaisquer informações adicionais que se façam necessárias.

O expediente foi encaminhado à Assessoria de Desenvolvimento Integrado e Gestão Estratégica – ADEG em 03.10.2023 e aguarda análise.

2.6 Atualização do Mapeamento do Fluxo de Trabalho

Em setembro de 2023, 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.

2.7 Participação em Eventos

Vale destacar que em sua gestão, o Ouvidor-Geral participou de eventos relacionados às de Ouvidorias Judiciais, a saber:

Reunião coordenada pelo Comitê Nacional PopRuaJud, instituído pela Portaria nº 180, do Conselho Nacional de Justiça, de 31.05.2022, para a promoção de políticas públicas judiciais de atenção às pessoas em situação de rua, instituída pela Resolução nº 425, de 08.10.2021, também do Conselho Nacional de Justiça.

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

Após a reunião, o Ouvidor-Geral determinou o envio ao Conselheiro Mario Henrique Aguiar Goulart Maia e ao Juiz Federal de São Paulo, Dr. Renato Câmara Nigro, membro da Comissão do CNJ do PopRuaJud, do formulário de pesquisa de satisfação de atendimento elaborado pela Ouvidoria-Geral e utilizado nos eventos POP RUA JUD SAMPA.

Em 04 e 05 de outubro de 2023, Sua Excelência participou do IX Encontro do Colégio de Ouvidores Judiciais – COJUD realizado no Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, no qual proferiu palestra a respeito do tema *Atuação das ouvidorias judiciais no mundo em mutação*.

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.

Em 26.10.2023, 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*.

Nos dias 22, 23 e 24 de novembro de 2023, 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.

2.8. Interação entre Ouvidorias

Além da participação nas discussões realizadas nos eventos elencados, vale destacar a interação desta Ouvidoria-Geral com as demais do país como, por exemplo, o compartilhamento de informações a respeito da exitosa implantação do *Chatbot* com as Ouvidorias do recém-criado Tribunal Regional Federal da 6ª Região e do Tribunal de Justiça do Acre.

3. CONCLUSÃO

A Ouvidoria-Geral da Justiça Federal da 3ª Região encontra-se alinhada aos debates mais recentes sobre sua missão, com permanente atualização e aprimoramento de sua estrutura normativa e funcional, a fim de estar à altura da sua importância e da necessária transparência de suas ações em respeito ao cidadão brasileiro.

Este órgão 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. A propósito, durante o último biênio a Ouvidoria-Geral recebeu e processou 20.182 demandas. Todavia, aproximadamente, 53% do total de manifestações (10.528) foram respondidas diretamente por este órgão, sem a necessidade de envio aos setores envolvidos. Vale ressaltar, ainda, que foi o órgão que recebeu o maior número de elogios no período, 13 de um total de 108.

A Ouvidoria-Geral com o propósito de cumprir o compromisso de 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, desenvolveu inúmeras ações e projetos.

Sem embargo da dedicação e empenho da Ouvidoria-Geral não foi possível a concretização de todas as propostas apresentadas no biênio 2022/2024, restando, assim, algumas delas em acompanhamento, dentre as quais podemos destacar o uso da ferramenta de Inteligência Artificial *ATENA* e a reestruturação do quadro de funções da Ouvidoria-Geral.

Por outro lado, pudemos comemorar o sucesso em projetos como a implantação do *Chatbot* e a disponibilização da visita virtual, que hoje pode ser acessada pelo sítio do Tribunal e também pelo *youtube*.

Além disso a atualização do mapeamento do fluxo de trabalho e o aperfeiçoamento dos servidores traz a certeza de que a Ouvidoria-Geral busca acima de tudo prestar um atendimento de excelência ao cidadão.

Nesta oportunidade aproveito para apresentar meu agradecimento ao tribunal pela confiança, mais uma vez, a mim depositada e pela colaboração dos magistrados e dos servidores que contribuíram, ainda que indiretamente, para o êxito dos trabalhos realizados no biênio 2022/2024.
