

OUVIDORIA | TRF4

Apresentação

Em 2001, a Ouvidoria foi instalada no TRF4. Desde sua origem, o acesso à Ouvidoria é amplo e democrático, viabilizando o contato do cidadão pelo Portal ou por meio físico (carta, atendimento presencial). A partir de 2010, todas as demandas são transformadas em processos eletrônicos, todas são registradas no Sistema Eletrônico de Informações – SEI, sistema desenvolvido por este Tribunal, que eliminou o papel e passou todos os pro-

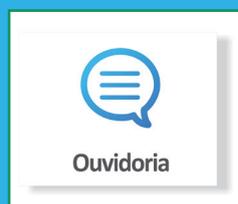
cessos administrativos para o meio virtual.

A referida funcionalidade do SEI foi concebida para atender às peculiaridades próprias das atividades de Ouvidoria e integrar eletronicamente as ouvidorias da Justiça Federal da 4ª Região, cuja organização geográfica é formada pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região, com sede em Porto Alegre, e pelas Seções Judiciárias dos três Estados do Sul – Rio Grande do Sul, Paraná e Santa Catarina.

Com uma lógica diferenciada, dotada de características inovadoras, próprias da administração pública, que nem sempre são encontradas nas caras soluções disponíveis no mercado de tecnologia da informação, o resultado foi uma Ouvidoria de simples operação, bastante intuitiva e, por isso mesmo, de fácil implantação. Inclusive, já foi cedida gratuitamente para diversos órgãos dos Poderes Judiciário, Executivo e Legislativo.

Acesso à ouvidoria

No Portal, o usuário preenche formulário simplificado, momento em que deverá indicar o CPF (ou documento de identidade). Ato contínuo, ao enviar a demanda, é encaminhado para o e-mail cadastrado número de protocolo, com o qual o requerente poderá acompanhar o andamento da sua manifestação dentro da instituição e, inclusive, obter acesso externo ao processo eletrônico.



Palavra do Ouvidor

O desafio das Ouvidorias Públicas é transformar esse canal em maior participação direta da sociedade, para que melhor conheçam o Judiciário e desvendem os enigmas que ainda pairam sobre a Justiça e possam, conjuntamente com o Poder Judiciário, construir novas políticas públicas de aperfeiçoamento e democratização da gestão da Justiça, com agiliza-

ção da prestação jurisdicional. Assim, o desafio do momento é que a Lei de Acesso à Informação confira não apenas maior transparência, mas incorpore a cidadania direta, numa cogestão entre a sociedade e o Poder Público, buscando uma Justiça mais célere, rápida e humana, e, com isso, mais próxima dos anseios da própria comunidade.



Desembargador Federal Rogerio Favreto, Ouvidor do TRF4

Sylvio Sirangelo

Principais Funcionalidades da Ouvidoria Sei!

O sistema, ao exigir indicação de CPF, viabiliza a criação de uma memória de acessos de um mesmo requerente (Processos Relacionados), possibilitando que o Tribunal, ao verificar o número de contatos e o seu conteúdo, analise a eficiência do serviço prestado (Figura 1).

Com a possibilidade de armazenar respostas padronizadas, o sistema permite armazenar orientações já consolidadas na instituição para fácil atendimento de demandas idênticas.

A correção de encaminhamento permite o envio de um processo de uma das Ouvidorias para outra da 4ª Região, proporcionando um controle único, com a uniformização e a integração do trabalho desenvolvido nas Ouvidorias do TRF e das Seções Judiciárias do Rio Grande do Sul, de Santa Catarina e do Paraná (Figura 2).

O sistema ainda permite a formação de estatísticas pelo número de demandas totais e individualizadas por tipos (sugestão, reclamação/denúncia, pedido de preferência, pedido de informação, elogio) e por tempo de tramitação (Figura 3).

A forma de controle que merece maior destaque é o controle da efetividade das respostas encaminhadas pelas unidades técnicas ao usuário (Figura 4).

A partir do controle da efetividade das respostas encaminhadas pelas unidades técnicas ao usuário, é possível medirmos o sucesso dos pedidos de agilização de julgamento. Com essa funcionalidade, foi possível verificar que, em matéria previdenciária, no período de 2012/2 a 2013/1, o grau de efetividade dos pedidos de agilização de julgamento veiculados por meio da Ouvidoria foi de mais de 80%.



Figura 1



Figura 2 - Correção de encaminhamento



Figura 4 - Controle Ouvidoria

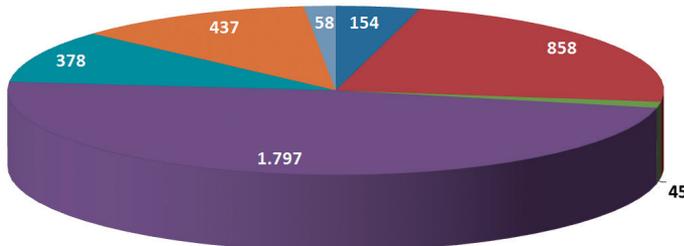


Figura 3

Período: março /2013 a março/2014

- Acesso à Informação
- Contato Equivocado
- Elogio
- Pedido de Informação
- Pedido de Preferência
- Reclamação/Denúncia
- Sugestão

Acesso à Informação



Acesso à Informação

Em 21 de maio de 2012, a Presidência deste Tribunal publicou a Resolução nº 49/2012, disciplinando o atendimento às solicitações de acesso à informação, com base na Lei nº 12.527/2011. Na linha de orientação do CNJ, ficou estabelecido que as demandas atinentes a esse assunto ficariam a cargo das Ouvidorias do Tribunal e das Seções Judiciárias, cabendo aos respectivos Ouvidores a análise dos pedidos.

Essa ferramenta permitiu, outrossim, o controle dos prazos estabelecidos pela LAI – Lei de Acesso à Informação (L. 12.527/2011), demandas também gerenciadas nesta Ouvidoria.

Apenas para ilustrar, no período de maio de 2012 (mês de início de vigência da LAI) a março de 2014, foram recebidos 167 pedidos com base na Lei de Acesso à Informação, versando sobre questões como: criação de Unidade Avançada de Atendimento (UAA), acesso a contratos de licitação e a relação de processos incluídos em metas estabelecidas pelo CNJ, dentre outros. Desses, 166 tiveram o acesso deferido. Para muitos, inclusive, concedeu-se acesso externo para consulta virtual ao processo, propiciando ampla transparência. Apenas um pedido foi indeferido, tendo em conta que o teor da informação solicitada ofenderia o direito à privacidade, princípio constitucional salvaguardado pela LAI.

Inovação

As funcionalidades da Ouvidoria Sei inovaram e aperfeiçoaram o sistema único, utilizado por todas as unidades (judiciais e administrativas) da 4ª Região. O custo é zero, porquanto o sistema institucional foi totalmente desenvolvido pelo TRF4, sem despesa alguma de contratação. A transparência para a sociedade é outro ponto a ser destacado, uma vez que possibilita o acesso externo dos usuários para acompanhar o andamento da demanda dentro da instituição.

Outrossim, o monitoramento integral dos pedidos é uma ferramenta capaz de medir a efetividade nos pedidos de agilização de julgamentos veiculados pelo cidadão via Ouvidoria. Ainda, o sistema é seguro, pois as demandas já são geradas de forma reservada, onde os dados do cidadão não circulam nem internamente.

Outro aspecto é a sustentabilidade da ferramenta, uma vez que, do registro à resposta final, todo o processo tramita sem a utilização do papel. Também, a questão da usabilidade do sistema se destaca porque o módulo da Ouvidoria no SEI contempla todas as funcionalidades necessárias para o desenvolvimento das atividades próprias das ouvidorias públicas.

Benefícios

Os benefícios para a sociedade são inúmeros, porquanto a Ouvidoria na 4ª Região constitui-se em canal efetivo de comunicação: as ferramentas foram pensadas de forma conjunta entre a área de Informática e a equipe da Ouvidoria, garantindo, assim, o desenvolvimento de medidas efetivas e práticas para o bom desenvolvimento do trabalho. O cidadão é copartícipe das atividades da Justiça Federal, porquanto a utilização do canal pela sociedade auxilia a reavaliação

do método de trabalho dentro da instituição, servindo ao cidadão como meio de conhecimento acerca dos serviços prestados pelo poder público e meio de controle das atividades, além da possibilidade de colaboração no seu aperfeiçoamento. A eficácia do serviço, com o monitoramento das demandas pela Ouvidoria, permite extrair estatísticas acerca da efetividade do serviço.

Também para a instituição os benefícios são enormes, uma vez que proporciona

diálogo com a sociedade, estabelecendo um canal direto entre usuário-cidadão e a Justiça Federal. Ainda, viabiliza meio de medir e aprimorar a qualidade do serviço prestado, facilitando o resgate da memória de acessos e, assim, proporcionando a qualificação do trabalho, na medida em que a informação não se perde dentro da instituição.

Portanto, auxilia no planejamento estratégico do Tribunal e na melhor gestão do sistema de Justiça.

Com a palavra, o cidadão

A Ouvidoria do TRF4 busca, cada vez mais, receber as solicitações e dar o seu efetivo encaminhamento às unidades técnicas desta Corte, aproximando cidadão e Poder Judiciário.

O trabalho contínuo da Ouvidoria de sensibilização das unidades técnicas

pode ser medido com a satisfação do atendimento prestado.

É também por meio deste canal que o usuário sugere alterações na rotina de trabalho, interage com os setores internos, aprimorando a prestação do serviço, vejamos alguns exemplos:

“Excelentíssimo Sr. Desembargador Federal XXXX: Muito obrigado, por colocar em pauta meu julgamento para adquirir minha carteira de identidade. Hoje 22/10 de 2013; estou fazendo 54 anos, 33 anos aqui no Brasil, cheguei por convenio cultural para estudar Economia, só me faltou a Monografia para me formar. Meus pais em El Salvador morrerão e fiquei sozinho por aqui, mas fiz 4 filhos os quais sustento com muita raça, trabalho honestamente e humildemente do que aparece! jardineiro, pedreiro, pintor, faxineiro, cuidando idosos, crianças; auxiliar de enfermeiro, em fim.... Só que agora gostaria de trabalhar em escritório pois o corpo vai cansando! tenho condições de exercer minha capacidade intelectual que ficou ociosa, devido a que me falta documento de identidade para preencher com a burocracia. tenho 3 filhos pequenos que me pedem melhores condições de vida... me ajude, meu Senhor Juiz para alcançar um objetivo mais digno, obrigado pela sua atenção, fico esperando o dia 29 para a minha solução, que para mim será o dia mais feliz da minha vida...”

(*) Os nomes dos usuários não são revelados, tendo em conta o sigilo das manifestações veiculadas por meio da ouvidoria.

“Prezados Senhores Cumprimentando V. Sas., desejo registrar meus humildes votos de respeito e gratidão a todos os servidores desta egrégia casa, em especial o (xxx), pela presteza e cordialidade na apresentação das informações solicitadas ref. ao Pedido de Informação n. (xxx).”

“Congratulações ao Tribunal Regional Federal da 4a. Região pela eliminação do papel; como sempre, mais uma vez, o Paraná e os estados do Sul da federação, mostrando que todos somos capazes de melhorar a vida do cotidiano, do meio ambiente e principalmente da vida profissional de seus servidores; dando-lhes mais saudabilidade de vida, eliminando aqueles rios infinitos de papel e de acúmulos de microrganismos que poderiam acalantar em diminuição de vida de alguns profissionais. O TRF4R mostra ao povo brasileiro que a tecnologia está para o homem e não o inverso. a tecnologia é para o bem-estar da população e transições inovadoras e motivacionais. PARABÉNS!!!!...”

“Ao Tribunal Regional Fedral da 4ª Região Se todos órgãos publicos fosse eficientes como voces, o nosso brasil seria muito melhor.

Agradeço pelo agilidade durante o julgamento do meu processo de aposentadoria especial, o que achava quase imposivel conseguir neste tempo recorde, desde ja agradeço a todos.”

“Exmo. Des. xxxx e sua Equipe e Ouvidoria do TRF4

Agradeço todo o esforço que V.Sa. Exa. e sua equipe realizaram para julgar o recurso de meu processo, tendo tido em conta os fatos que narrei para solicitação de prioridade devido à situação de meu marido. Respeitosamente.”

“Solicito em nome da segurança de todos os que convivem no espaço do TRF4R, uma campanha de conscientização de como conduzir dentro do pátio do referido prédio, uma bicicleta.(...)”

A partir da sugestão veiculada via Ouvidoria, aprimorou-se a sinalização para carros, bicicletas e pedestres nas dependências da Instituição, contribuindo para melhorar a segurança no trânsito interno.

“Sugiro seja retirada, nos finais de semana, a restrição de horário para “download completo do processo (e-proc).”

O usuário do eproc encontra na Ouvidoria um canal efetivo, em que área técnica se vale para, a partir das sugestões veiculadas, aprimorar o sistema.

Legislação

Utilize um leitor de QR Code em seu tablet ou smartphone para acessar as legislações aplicáveis à Ouvidoria.



Lei nº 12.257



Regimento Interno do TRF4



Resolução nº 49



Resolução nº 65



Resolução nº 103

Guia de Serviços

OUVIDORIA DO TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 4ª REGIÃO

Desembargador Federal Ouvidor Rogerio Favreto



www.trf4.jus.br - link "ouvidoria"



Rua Otávio Francisco Caruso da Rocha, nº 300, 9º andar
CEP 90010-395, Porto Alegre/RS



(51) 3213-3001

OUVIDORIA DA JUSTIÇA FEDERAL DE SANTA CATARINA

Juiz Federal Ouvidor Henrique Luiz Hartmann



www.jfsc.jus.br - link "ouvidoria"



Rua Paschoal Apóstolo Pitsica, nº 4810, 1º andar
CEP 88025-255, Florianópolis/SC



(48) 3251-2673

OUVIDORIA DA JUSTIÇA FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

Juiz Federal Ouvidor Fernando Zandoná



www.jfrs.jus.br - link "ouvidoria"



Rua Otávio Francisco Caruso da Roccha, nº 600, térreo
CEP 90010-395, Porto Alegre/RS



(51) 3214-9293

OUVIDORIA DA JUSTIÇA FEDERAL DO PARANÁ

Juiz Federal Ouvidor Marcos Josegredi da Silva



www.jfpr.jus.br - link "ouvidoria"



Rua Voluntários da Pátria, nº 532, 1º andar
CEP 80020-000, Curitiba/PR



0800 643 2004

Equipe da Ouvidoria

Desembargador Federal Rogerio Favreto
Ouvidor do TRF4

Vanessa Dias Corrêa
Assessora

Diagramação

APLANG/ Seção de Conteúdo Institucional
Daniela Rissi Friedrich