



JUSTIÇA FEDERAL

Tribunal Regional Federal da 4ª Região

**OUVIDORIA JUDICIAL:
UMA DÉCADA DE ATUAÇÃO
NO TRF DA 4ª REGIÃO**

OUVIDORIA JUDICIAL:
UMA DÉCADA DE ATUAÇÃO
NO TRF DA 4ª REGIÃO



JUSTIÇA FEDERAL
Tribunal Regional Federal da 4ª Região

Gestão 2011-2013

PRESIDENTE

Desembargadora Federal Marga Inge Barth Tessler

VICE-PRESIDENTE

Desembargador Federal Luiz Carlos de Castro Lugon

CORREGEDOR REGIONAL

Desembargador Federal Tadaaqui Hirose

OUVIDOR

Desembargador Federal Ricardo Teixeira do Valle Pereira

Publicação

**“OUVIDORIA JUDICIAL: UMA DÉCADA DE ATUAÇÃO
NO TRF DA 4ª REGIÃO”**

COORDENAÇÃO

Desembargador Federal Ricardo Teixeira do Valle Pereira

GRUPO DE TRABALHO

Alberto Pietro Bigatti
Analice Bolzan
Carla Pinheiro Machado Barros
Gláucia Colombo
Vanessa Dias Corrêa

REDAÇÃO

Desembargador Federal Ricardo Teixeira do Valle Pereira
Carla Pinheiro Machado Barros
Vanessa Dias Corrêa

REVISÃO

Patrícia Picon

PROJETO GRÁFICO E DIAGRAMAÇÃO

Alberto Pietro Bigatti

FOTOS

Divulgação/Disponível em revistaideias.com.br - pág. 16
Stock Photos – Billy Alexander – pág. 26 e 27
Valter Campanato – Agência Brasil – pág. 34 e 35
Stock Photos – M. Nota – pág. 36

DEMAIS FOTOS – Diego Beck

Sumário

Agradecimentos	5 e 7
Apresentação	8
Depoimento – Desembargador Federal Otávio Roberto Pamplona	10
O surgimento das Ouvidorias Públicas	12
Os princípios constitucionais e a Ouvidoria	14
Depoimento – Desembargadora Federal Marga Inge Barth Tessler	16
Ouvidoria no TRF da 4ª Região	18
Diferença entre os Institutos	24
Depoimento – Desembargador Federal Vilson Darós	26
Acesso à Ouvidoria – Sei	28
Depoimento – José Eduardo Romão, Ouvidor-Geral da União	32
Casos de Sucesso	34
Guia de Serviços	38
Legislação	40
Referências	54

Agradecimentos

A Ouvidoria agradece à Desembargadora Federal Marga Inge Barth Tessler, Presidente do TRF4, pelo valoroso apoio sem o qual o presente projeto não lograria êxito, e ao Ministro Teori Albino Zavascki pela iniciativa de implementar a Ouvidoria neste Tribunal.

Agradecimentos

A Ouvidoria agradece aos Ilustríssimos Senhores José Oli Ferraz Oliveira, Diretor Geral, e Rogério Welter, Assessor Chefe de Gabinete da Presidência, os quais representam todos os Diretores de Diretoria e Assessores desta Corte, pela confiança depositada no trabalho da equipe.

A Ouvidoria agradece, também, às servidoras Rosi Capelari, Assessora, pelo incentivo e parceria na realização deste projeto (e de tantos outros), e Magda de Conto, Núcleo de Biblioteca, pelo empenho na busca bibliográfica para embasar este trabalho.

Apresentação

DEZ ANOS DE OUVIDORIA

A Ouvidoria do Tribunal está completando 10 anos. É com muita honra que apresento essa publicação, que tem como objetivos: efetuar resgate histórico, contribuir para produção de doutrina acerca da matéria dentro do Poder Judiciário e, sobretudo, prestar contas à sociedade do quanto já se caminhou até aqui.

Apresentaremos a evolução das atividades prestadas pela Ouvidoria, por meio da contextualização do surgimento das ouvidorias públicas no Brasil, do estudo dos princípios constitucionais, da demonstração da trajetória perseguida dentro deste Tribunal, da apresentação do Sistema Eletrônico de Informações – SEI e, por fim, da exposição de alguns casos de sucesso.

Por certo, mais do que ouvir, o ouvidor tem que estar disponível para falar. Isso porque a tarefa de auscultar a sociedade não se esgota nesse ato. Não. É preciso - e isso se busca fazer todos os dias nesta Ouvidoria - levar a efeito junto aos setores técnicos da instituição a manifestação do cidadão. Servir como ponte entre o Poder Judiciário e a sociedade, com a certeza de que o cidadão busca, por meio da Ouvidoria, exercer um direito, não um privilégio.

Ricardo Teixeira do Valle Pereira
Desembargador Federal-Ouvidor do
Tribunal Regional Federal da 4ª Região

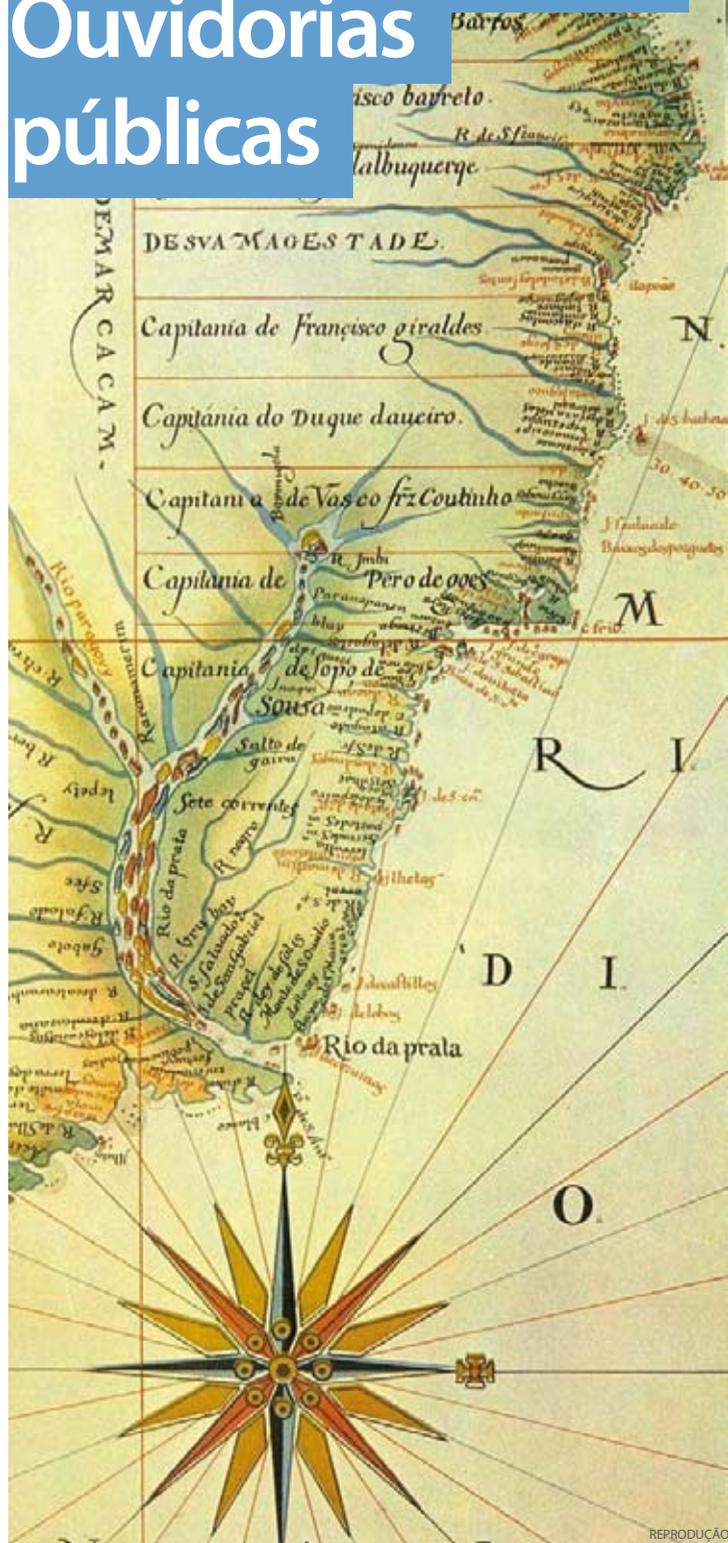




“A Ouvidoria Judiciária exerce papel fundamental no processo de democratização de acesso ao Poder Judiciário e, sobretudo, na atuação transparente que se espera de todos os órgãos públicos. Nesse passo, a minha experiência frente à coordenação da Ouvidoria da 4ª Região (06/2010 a 06/2011) foi muito gratificante. Poder participar do processo de amadurecimento das atividades, definindo maneiras de atuação, de sensibilização e de estratégia para melhor desempenhar a função de mediador entre a sociedade civil e o TRF4 foi realmente engrandecedor, não só como Ouvidor, refletindo-se, também, na minha condição de juiz e cidadão. Tenho que, por meio dessa atividade, a voz do cidadão ganha tom e direção dentro da instituição, contribuindo para melhorias do serviço público, ao tempo em que promove, de forma efetiva, a democracia participativa.”

Otávio Roberto Pamplona
Primeiro Desembargador Federal-Ouvidor
do TRF4

O surgimento das Ouvidorias públicas



Em meados do século XVIII, na Suécia, surgiu o instituto do Ombudsman, que era o representante indicado pelo Rei, cuja função era efetuar o controle de legalidade dos atos praticados pelos funcionários do governo. O supremo procurador, como designado, era responsável por apurar as queixas apresentadas pelos cidadãos contra os órgãos da administração pública, exercendo a defesa dos indivíduos contra os abusos do poder público.

Naquele momento histórico, o capitalismo emergente, a criação dos parlamentos e, por consequência, a separação dos poderes deram ensejo para que tal figura ficasse vinculada ao Poder Legislativo, passando a exercer, assim, uma atividade direcionada ao controle dos demais Poderes.

No Brasil, a experiência do Ombudsman sueco foi um pouco diferente. O ouvidor surgiu no período colonial, cujas funções se limitavam a reportar ao rei as queixas, as reclamações e demais acontecimentos ocorridos na Colônia. Somente a partir de 1984, com o processo de redemocratização, foi possível a criação das Ouvidorias públicas, sendo a primeira implantada na cidade de Curitiba, pelo Decreto-Lei n. 215/86.

Nesse contexto, “a nova sociabilidade política gerada pelos embates contra a ditadura produziu, como não podia deixar de ser, importantes repercussões na esfera jurídico-institucional, materializadas na Constituição de 1988. Algumas manifestações desta nova sociabilidade concorreram diretamente para a mobilização social pró-participação popular na Constituinte: a ampla difusão da democracia direta no sindicalismo, o “basismo” particularmente forte nos movimentos sociais hegemônicos pela Igreja Católica, o papel das Organizações Não-Governamentais (ONGs) ligadas à promoção da cidadania e o engajamento crescente de importantes setores da classe média nas práticas participativas.” (LYRA, Rubens Pinto, A Ouvidoria na Esfera Pública Brasileira, pg. 27).

Assim, a Carta Cidadã consagrou princípios fundamentais para o surgimento de instrumentos de provocação do governo, de comunicação entre a sociedade civil e o poder público e de exercício da democracia de forma direta. Nesse sentido, as Ouvidorias públicas ganharam destaque e importância fundamental como meio de exercício pleno da democracia participativa.

Os princípios constitucionais e a Ouvidoria

O art. 3º da Emenda Constitucional nº 19/98 acrescentou o Princípio da Eficiência ao art. 37 da Constituição Federal, elencando-o entre os princípios constitucionais da Administração Pública. A Lei nº 9.784/99, que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal, também fez referência a ele em seu artigo 2º.

Na definição de Alexandre de Moraes, o princípio da eficiência “é o que impõe à administração pública direta e indireta e a seus agentes a persecução do bem comum, por

meio do exercício de suas competências de forma imparcial, neutra, transparente, participativa, eficaz, sem burocracia e sempre em busca da qualidade, rimando pela adoção dos critérios legais e morais necessários para melhor utilização possível dos recursos públicos, de maneira a evitarem-se desperdícios e garantir-se maior rentabilidade social”.

O referido princípio é um dos principais pilares da gestão pública, porquanto impõe aos agentes públicos a presteza e a eficiência na prestação do serviço, o que vem ao encontro da meta da Ouvidoria,

que é a de contribuir para o aperfeiçoamento da prestação jurisdicional eficiente, qualificada e transparente, princípios basilares da Justiça Federal.

Com o advento da Emenda Constitucional nº 45/04, foi acrescentado o art. 103-B à Constituição Federal que, em seu parágrafo 7º, contemplou a atividade das Ouvidorias de justiça. Assim, a Ouvidoria do Tribunal, ao receber as manifestações acerca dos serviços públicos prestados pelo Poder Judiciário, atua como facilitadora, encaminhando-as a quem incumbe responder.

A mesma Emenda introduziu, ainda, o inciso LXXVIII ao art. 5º da Constituição Federal, prevendo a razoável duração do processo, o que veio ao encontro, também, do princípio da dignidade humana, guardando com este íntima relação.

O referido dispositivo assim prevê:

*“Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:
(...)
LXXVIII a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados*

“A Ouvidoria do Tribunal, ao receber as denúncias e reclamações contra membros ou órgãos do Poder Judiciário, atua como facilitadora, encaminhando a irresignação a quem incumbe responder.”

a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação”.

Analisando conjuntamente os dispositivos legais que regem a matéria - e aplicando-os por analogia às demandas que a Ouvidoria recebe, tanto judiciais quanto administrativas - conclui-se que, cada vez mais, há que se pensar no papel desse setor como um canal de efetivação desse direito, com o objetivo de aproximar o cidadão do poder público, no caso, o Judiciário.

Desse modo, o bom desempenho dessas funções pela Ouvidoria pública é uma forma de prestar contas à sociedade, que espera do Judiciário uma atuação célere e qualificada, de modo a permitir o acesso à justiça.





“Há muito este Tribunal preocupa-se com a qualidade na prestação jurisdicional. Ao longo dessa caminhada, agregamos à função essencial do Poder Judiciário – julgar – outras dimensões como a qualidade de vida, o planejamento estratégico, a responsabilidade social e as suas diversas manifestações. Em 2001, a implementação da Ouvidoria nesta Corte, quando à frente desta Presidência estava o Desembargador Federal Teori Albino Zavascki, hoje Ministro do STJ, demonstrou, mais uma vez, a preocupação pela qualidade no judiciário e, acima de tudo, pela valorização da opinião pública como o melhor indicativo da eficiência do serviço público prestado à sociedade civil. Em reforço a este contexto, a Emenda Constitucional n. 45/2004, incorporou muitas dessas ideias divulgadas pelos movimentos por qualidade no judiciário. A mão de exemplificar cito a razoável duração do processo, que é a celeridade; a ênfase na Administração da Justiça, a publicidade das decisões administrativas, as regras referentes aos juízes e suas promoções e, como ponto alto, a criação das ouvidorias de justiça, alçando tal instituto à ordem constitucional e, por consequência, de observância cogente para todos os órgãos do Poder Judiciário. Os dez anos de percurso da Ouvidoria deste Tribunal colaboraram, sem dúvida, para o amadurecimento deste Colegiado e para destacar a importância de uma Administração de Qualidade, voltada para o destinatário do serviço público que é toda a sociedade, isto é, o povo em nome de quem a jurisdição é exercida.”

Desembargadora Federal Marga
Inge Barth Tessler
Presidente do TRF4

A Ouvidoria no TRF4

Em 16 de novembro de 2001, foi instituída a Ouvidoria no âmbito do TRF4 pela IN-42-O-01 (Assento Regimental nº 31, que inseriu a Ouvidoria Judiciária no Regimento Interno do TRF4, art. 3º, parágrafo único - disponível no site www.trf4.jus.br), na gestão do Desembargador Federal Teori Albino Zavascki, hoje Ministro do STJ.

O setor tinha o objetivo de destacar-se do espaço na internet denominado “fale conosco” e sedimentar-se como um órgão destinado a intermediar a comunicação entre o Tribunal e os cidadãos por meio do recebimento e análise de manifestações, acompanhando o processamento destas junto às unidades específicas.

A estrutura organizacional foi instituída pela Resolução nº 12, de 28/01/2002, vinculando a Ouvidoria ao Gabinete da Presidência, o que até hoje se mantém (Resolução n. 65/2010).

Desde sua origem, o acesso à Ouvidoria é amplo

e democrático. Atualmente, todas as demandas recebidas são eletrônicas, mesmo aquelas realizadas por carta, por atendimento presencial ou via telefone, todas são registradas no Sistema Eletrônico de Informações – SEI (Sistema Eletrônico de Informações do TRF4, que eliminou o papel e passou todos os processos administrativos para o meio virtual).

A Ouvidoria sempre funcionou de forma descentralizada. Isso porque cada Seção Judiciária possui quadro próprio de servidor e um Juiz Federal ouvidor responsável por orientar a solução das demandas.

A Ouvidoria da Seção Judiciária do Paraná foi criada pela Norma de Serviço nº 18, de 16/09/2002, assinada pelo Desembargador Federal Fernando Quadros da Silva, à época Juiz Federal Diretor do Foro da Seção Judiciária do Paraná.

Já a Ouvidoria da Justiça Federal do Rio Grande do Sul foi instituída pela Portaria nº 116, em 15 de

agosto de 2007, assinada pelo então Diretor do Foro, Juiz Federal Hermes Siedler da Conceição Júnior. Inicialmente, foi composta por um Juiz Federal Coordenador – Juiz Federal Altair Gregório - e um servidor-ouvidor.

Em 07/04/2006, a Ouvidoria da Seção Judiciária de Santa Catarina, por seu turno, teve sua proposta de criação aprovada por decisão da Juíza Federal Eliana Paggiarin Marinho, na época, Diretora do Foro. Porém, somente entrou em atividade em 2008, data em que foi assinada e publicada a Orientação Normativa DF.OU de 12/03/2008 (PA nº 06.80.00028-3).

A partir do ano de 2009, durante a gestão do Desembargador Federal Vilson Darós, ocorreu a revitalização da Ouvidoria do TRF4.

Naquele momento, em cumprimento à Resolução n.º 103, de 24 de fevereiro de 2010, do Conselho Nacional de Justiça, foi eleito o Desembargador Federal Otávio Roberto Pamplona como Ouvidor da 4ª Região, o qual passou a coordenar as atividades da Ouvidoria, de forma autônoma, já que antes, eram os Presidentes do TRF4 quem cumulavam tal função.

No mesmo período, com o objetivo de aprimorar a atividade de Ouvidoria, realizou-se reunião com o Desembargador Federal Ouvidor, com os Juizes Federais Ouvidores e com os servidores que atuavam junto às Ouvidorias das Seções Judiciárias e do Tribunal, no intuito de apresentar o novo módulo de Ouvidoria no Sistema Eletrônico de Informações (SEI).



Reunião discutiu rumos da Ouvidoria na 4ª Região

Durante o encontro, foi aprovada a minuta da Resolução nº 65, de 8 de setembro de 2010, que uniformizou os procedimentos relativos ao trabalho desenvolvido no âmbito da 4ª Região.

Em decorrência disso, em 18 de outubro de 2010, foi implementado o módulo de Ouvidoria do SEI, passando a Ouvidoria a ter um tratamento institucional único e interligado na 4ª Região. O referido módulo ampliou a possibilidade de acompanhamento das demandas pelas Ouvidorias, vinculando a demanda no SEI ao CPF do usuário. Com isso, possibilitou-se que a instituição tenha uma espécie de memória eletrônica do usuário, com o registro do número de acessos e o conteúdo de tais contatos. No novo sistema, ainda, foi desenvolvido um

controle estatístico das demandas formuladas junto à Ouvidoria, com disponibilização dos dados, em tempo real, informações interativas e geração de gráficos.

Em dezembro de 2010, por meio de videoconferência, foi realizada reunião com o Desembargador Federal Ouvidor e os servidores que atuam junto às Ouvidorias das Seções Judiciárias e ao Tribunal, a fim de trocar experiências, esclarecer eventuais dúvidas acerca do novo sistema e apontar sugestões para aperfeiçoar o módulo de Ouvidoria.

No âmbito deste Tribunal, foi realizado, ainda, processo de sensibilização, por meio telefônico e presencial, junto aos gabinetes e demais setores administrativos, no sentido de destacar a importância da brevidade da resposta ao interessado.

“O processo de sensibilização é constante. O bom relacionamento com os gabinetes e com as áreas técnicas constitui linha mestre desse trabalho, objetivando, sempre, proporcionar a mediação entre o interessado e este Tribunal.”

Em agosto de 2011, o Tribunal investiu na capacitação da equipe da Ouvidoria, que participou do 7º Seminário Nacional de Ouvidores e Ouvidorias, realizado na cidade de Curitiba pelo Instituto Brasileiro Pró-Cidadania.

O evento, que teve o apoio da Associação Brasileira de Ouvidores e da Associação Nacional de Ouvidores Públicos, contou com a presença de nomes de expressão ligados à área, tanto do setor público como privado.

A troca de experiências, a definição das áreas de atuação e o planejamento de ações, estabelecidos durante o evento, contribuíram, ainda mais, para o processo

de aperfeiçoamento e revitalização desse canal permanente de comunicação entre o cidadão e o TRF4.

Falar de Ouvidoria pública no Poder Judiciário é falar de questões ligadas, essencialmente, à demora no julgamento dos processos. Assim, a marca fundamental das ações realizadas é o que chamamos de “trabalho de formiguinha”.

A Ouvidoria do Tribunal dispensa ao usuário tratamento equânime e ágil no recebimento da manifestação, buscando mostrar aos gabinetes a necessidade do retorno para a parte interessada.

Quando o questionamento é sobre a data de julgamento de um processo, a pergunta é repassada aos gabinetes, que são orientados a fornecerem a data, se esta já existe, ou informarem que ainda não houve inclusão na pauta. A sugestão é que a resposta venha elaborada de forma simples, lógica, apontando, quando possível, os critérios utilizados para pautar os processos, tais como, preferências legais, ordem de antiguidade, matéria, dentre outros.

A transparência e a eticidade no procedimento de julgamento das ações



Encontro por videoconferência reuniu magistrados e servidores das Ouvidorias da 4ª Região

com a participação/ provocação dos diversos segmentos da sociedade demonstram respeito ao cidadão e proporciona uma mudança da imagem institucional.

Ademais, a Ouvidoria realiza um trabalho que podemos chamar de um processo pedagógico, informativo, não apenas viabilizando o conhecimento do andamento processual, como também o esclarecimento acerca da competência e atribuições da justiça federal, as quais, ainda nos dias de hoje, são objeto de dúvida e confusão para a sociedade.

O trabalho da Ouvidoria Judicial, nesse contexto, revela-se ainda mais importante, pois esclarece a população dos limites, dos critérios e dos serviços públicos federais.

Por vezes, a Ouvidoria Judiciária transforma-se em palco do inusitado, atendendo a pessoas que a procuram com os mais variados interesses, ou como balcão de desabafo, por exemplo, determinado cidadão, num ato de desespero, requer que a Ouvidoria o ajude a procurar seu verdadeiro pai; ou o caso da briga entre vizinhos para resolver a questão de cães que ladram muito à noite; ou, ainda, um consumidor indignado

com dada propaganda comercial, que atribuiu aos homens vários adjetivos pejorativos, vem postular providências por parte do poder público.

Mesmo nesses casos, o papel da Ouvidoria é, na medida do possível, direcionar a demanda, orientar o cidadão, informá-lo acerca do melhor caminho, sem emitir nenhum juízo de valor.

É importante repisar que a Ouvidoria não aponta, não implementa modificações no processo de trabalho dos gabinetes ou dos setores administrativos. Ela encaminha a manifestação do usuário no intuito de auxiliar na reavaliação do método de trabalho, servindo ao cidadão como meio de conhecimento acerca dos serviços prestados pelo poder público. Por certo, tal função gera uma complementaridade entre as ações: cidadão e Poder Judiciário.

Assim, pode-se dizer que a Ouvidoria Judicial do TRF4 não apenas foca no aspecto de canal receptor de reclamação, de denúncias e de críticas, é mais do que isso, é um meio de diálogo entre usuário-cidadão e justiça federal. Tal conduta afeta a qualidade de vida das pessoas, na medida em que elas ganham destaque,



Inauguração da Sala da Ouvidoria na Seção Judiciária do Rio Grande do Sul

voz dentro do Poder Judiciário. O tratamento direcionado ao usuário é de respeito, cordialidade, tendo a certeza de que o cidadão busca por meio da Ouvidoria um direito, não um privilégio.

O processo de sensibilização é constante. O bom relacionamento com os gabinetes e com as áreas técnicas constitui linha mestre desse trabalho, objetivando, sempre, proporcionar a mediação entre o interessado e este Tribunal.

A Ouvidoria é judicial, mas também recebe demandas de ordem administrativa, tais como, pedidos de informações relativos a contratos firmados pelo Tribunal, a concursos públicos para provimentos de cargos de magistrados e servidores, bem assim esclarecimentos acerca de outros serviços prestados por esta Corte.

Ademais, recebe demandas atinentes a questões internas, democratizando, dessa forma, as relações de trabalho dentro da instituição. Por meio desse canal, o Tribunal estimula a participação dos membros das carreiras, os quais podem sugerir alterações na rotina de trabalho, corrigindo ou aperfeiçoando os procedimentos.

“Pode-se dizer que a Ouvidoria Judicial do TRF4 não apenas foca no aspecto de canal receptor de reclamação, de denúncias e de críticas, é mais do que isso, é um meio de diálogo entre usuário-cidadão e justiça federal.”

Diferenças entre institutos

Qual a diferença entre Ombudsman e Ouvidoria?

Apesar de serem semelhantes, os dois institutos têm importantes distinções. No *Ombudsman*, a atuação é essencialmente independente, de controle, paralela ao governo e superior em relação aos demais órgãos governamentais; na Ouvidoria, no entanto, a atividade é interna, de intermediação de direitos entre o cidadão e o poder público.

Qual a diferença entre Ouvidoria e Corregedoria?

As atribuições de Ouvidoria diferenciam-se das de corregedoria, porquanto o trabalho por ela desenvolvido não possui natureza corretiva, muito antes pelo contrário, a função primeira de uma Ouvidoria pública é auscultar a sociedade, identificar o setor/

gabinete competente para esclarecer a demanda e intermediar tal atividade. Não é órgão acusador ou investigativo, ou seja, não tem função correicional. A Ouvidoria, como dito, exerce função essencialmente mediadora.

Qual a diferença entre Ouvidoria e call center?

A Ouvidoria assegura o mais amplo acesso, e-mail, cartas, atendimentos via telefone e presencial. Entretanto, não pode ser confundida com *call center*. Este último se organiza por meio de estrutura física e de pessoal, objetivando centralizar o recebimento de ligações telefônicas, distribuindo-as automaticamente aos atendentes e possibilitando o atendimento aos usuários finais. Funciona apenas como captador e transmissor de mensagens, não propondo soluções, nem intermediando direitos.





"A natureza deu-nos duas orelhas e uma só boca para nos advertir de que se impõe mais ouvir do que falar."

Zenão de Cítio

"Gosto de ouvir. Aprendi muita coisa por ouvir cuidadosamente. A maioria das pessoas jamais ouve."

Ernest Hemingway

"Como Presidente do Tribunal Regional Federal da 4ª Região, na gestão 2009-2011, inclui em minhas metas a revitalização da atividade da Ouvidoria e, para a efetivação dessa aspiração, decidi pela modernização da sistemática de trabalho, com o desenvolvimento de um módulo próprio de Ouvidoria no novo sistema administrativo, o SEI. O novo sistema de Ouvidoria, pioneiro entre as Ouvidorias do País, permite o absoluto controle das demandas, interligando as consultas feitas pela mesma pessoa e gerando estatísticas em tempo real, tendo impulsionado o atendimento, agilizado as respostas e permitido um contato mais próximo com o jurisdicionado.

No biênio, tive, também, o grato encargo de presidir a sessão do Plenário que elegeu o primeiro Desembargador Ouvidor, Otávio Roberto Pamplona, em 26 de junho de 2010. Antes disso, todavia, a experiência à testa da Ouvidoria ensinou-me que ouvir é essencial e que saber ouvir com humildade é uma necessidade cada vez maior neste mundo onde todos anseiam ser ouvidos.

A humildade de captar o que a outra pessoa está dizendo para nós, baseado na experiência única de vida que ela - e cada um de nós - temos é essencial nesse contato. E há que se ter humildade para poder entrar no universo do interlocutor, sem preconceitos, e sorver as suas palavras, a fim de melhor prestar o atendimento. Em uma Ouvidoria que trata precipuamente de demandas relativas a processos judiciais, há que se ter sempre em mente também a importância de atender prontamente a demanda do cidadão. Todos merecem receber uma resposta imediata, formulada com palavras claras, sem o uso de expressões próprias do jargão jurídico, pois isso expressa a eficiência do Judiciário como prestador de serviço.

Ao comemorar os 10 anos de Ouvidoria deste TRF4, desejo aos próximos Ouvidores e às suas equipes, muito sucesso em sua atuação, lembrando que saber ouvir é o primeiro passo para melhor saber agir".

Vilson Darós
Desembargador Federal do TRF4

Acesso à Ouvidoria

sei!

A Ouvidoria, almejando sempre alcançar os melhores resultados, aproxima o cidadão do Judiciário, tornando-se um elo dessa relação. A manifestação do usuário é, sem dúvida, o melhor indicativo da qualidade do serviço público prestado pela instituição. Dessa forma, a Ouvidoria tem como meta valorizar a opinião do cidadão que, exercendo sua cidadania, contribui de forma efetiva para uma justiça mais célere e de qualidade.

Com o objetivo de aprimorar a qualidade desse serviço prestado à sociedade, a partir de 18 de outubro de 2010, as demandas recebidas passaram a ser geridas pelo módulo de Ouvidoria do Sistema Eletrônico de Informações – SEI.

Para utilizar esse canal de comunicação – em que o usuário pode elogiar, reclamar, denunciar,

sugerir e obter informações processuais – basta acessar o link “Ouvidoria” no Portal do TRF4 e preencher o formulário com alguns dados obrigatórios, entre eles o CPF. De imediato, o requerente recebe em seu e-mail uma resposta automática do Portal, informando o número do processo gerado na Ouvidoria.

A adoção desse novo sistema eletrônico possibilitou, entre outras vantagens, a vinculação das demandas formuladas pelo mesmo usuário, por meio do registro do seu **CPF** ou do documento de identidade.

Tribunal Regional Federal da 4ª Região
sei!
11 1.000131848-8
Ouvidoria TRF4-OUIDORIA 0625592
Consultar Andamento
Processos Relacionados:
11.1.000116269-0
11.1.000127209-7
11.2.000044255-7
11.2.000047475-0

Para saber+ Menu Pesquisa

TRF4-OUIDORIA



Correção de Encaminhamento

Cada vez que o cidadão acessa a Ouvidoria pelo Portal, o SEI permite a quem responde as demandas um controle efetivo sobre todas as mensagens emitidas pelo mesmo usuário, uma vez que ficam todas relacionadas.

Dessa forma, o sistema viabiliza a criação de uma memória de acessos, possibilitando que o Tribunal, ao verificar o número de contatos e o conteúdo dos mesmos, analise a eficiência do serviço prestado.

A vinculação das consultas permite, também, a personalização das respostas, que são formuladas sempre tendo em conta as consultas anteriores que, muitas vezes, são feitas em um intervalo de alguns meses. Sem o novo sistema, o caráter personalíssimo das respostas não seria possível.

Outra facilidade do sistema refere-se à funcionalidade denominada **correção de encaminhamento**, que permite o envio de um processo de uma das Ouvidorias da 4ª região para a outra, proporcionando um controle único na 4ª região, com a uniformização e integração do trabalho desenvolvido nas Ouvidorias do TRF e das Seções Judiciárias do Rio Grande do Sul, Santa Catarina e Paraná.

Assim, por meio de ícone próprio, quando uma demanda é recebida no Tribunal e é relativa a processo que tramita em uma das Seções Judiciárias, faz-se de imediato uma correção de encaminhamento à Seção correspondente, sem que o cidadão necessite preencher o formulário novamente.

O sistema também controla o acesso à mensagem do usuário, que é totalmente **reservado** – ainda que se trate de elogio -, ou seja, as demandas que

são recebidas só podem ser visualizadas na Ouvidoria e no setor ao qual cabe elaborar a resposta, resguardando os dados do cidadão que recorre à Ouvidoria.

O SEI possui outras ferramentas também de muita utilidade no módulo Ouvidoria, tais como:

- **Armazenamento de texto padrão:** nesse espaço, são gravadas as respostas repetitivas, previamente aprovadas pelo Desembargador-Ouvidor, tais como: horário de funcionamento da

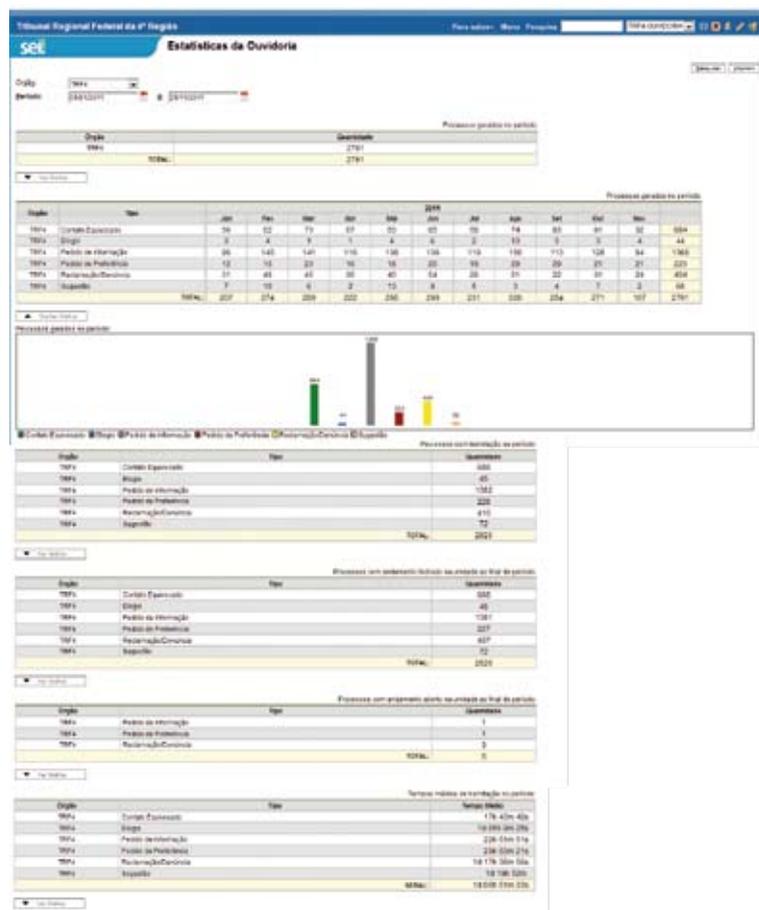
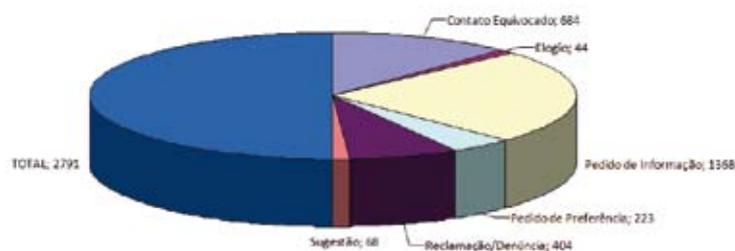
Justiça Federal, atribuições de setores, esclarecimento de atividades do Tribunal, entre outros);

- **Base de conhecimento:** consiste em uma espécie de tutorial, em que são informados o tipo de atividade realizada, quem faz?, como se faz?, condições e documentos necessários, bem como a base legal, permitindo, assim, que qualquer servidor possa dar continuidade ao trabalho.

- **Acompanhamento Especial:** é utilizado como uma lista de controle das

demandas recebidas e já encaminhadas, porém aguardando manifestação da área técnica para o cidadão.

- **Funcionalidade de geração automática de estatística:** o sistema permite controles como disponibilização dos dados em tempo real, geração de gráficos, estatística por tipo de demanda e por unidade de Ouvidoria da



4ª Região (TRF4 e Seções Judiciárias do RS, SC e PR). A título de exemplificação, no período de janeiro a novembro de 2011, foram protocoladas, somente no âmbito deste Tribunal, 2791 demandas na Ouvidoria.

Além do Portal, a Ouvidoria do TRF4 recebe cartas, telefonemas, FAX e atendimento presencial, sendo todos os contatos registrados no SEI.



“Seja no âmbito do Poder Judiciário ou do Poder Executivo, a atuação das ouvidorias públicas no Brasil tem sido de grande importância para o fortalecimento da democracia participativa, sobretudo, porque, por um lado, oferecem ao cidadão um “novo canal” para resolução de problemas vivenciados rotineiramente na prestação de serviços públicos e, por outro, oferecem ao Estado uma oportunidade de qualificar a prestação desses mesmos serviços públicos a partir das manifestações recebidas. Noutros termos, as Ouvidorias públicas se constituem, em regra, como elo entre legitimidade e legalidade. Parece correto afirmar, portanto, que as ouvidorias públicas surgem, como expressões institucionais do Estado Democrático de Direito, com a finalidade precípua de realizar a mediação indispensável entre expectativas e direitos, legitimidade e legalidade, enfim, entre Democracia e Direito. Contudo, faz-se necessário salientar que apenas a atuação coordenada das ouvidorias públicas (sempre no plural) com outros órgãos ou instâncias de garantia de direitos — como os Tribunais e os Conselhos, por exemplo — pode produzir condições adequadas ao efetivo exercício da cidadania. Desta forma, devemos celebrar os 10 anos da Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 4ª Região como uma conquista de todos nós.”

José Eduardo Romão
Ouvidor-Geral da União



Casos de sucesso

O Tribunal Regional Federal da 4ª Região, objetivando agilizar a prestação jurisdicional, implementou o processo eletrônico, o que veio ao encontro de exigência dos Tribunais Superiores que passaram a admitir somente processos por meio eletrônico (Resoluções nºs. 344/2007 do STF, 01/2009 do STJ e 45/2009 TRF4).

A equipe da Ouvidoria participou de mutirão de digitalização (2010) para entender, na prática, como funcionava a nova realidade e levar, de forma simples e direta, os esclarecimentos necessários ao cidadão.

O retorno da sociedade pode ser verificado nas seguintes manifestações:

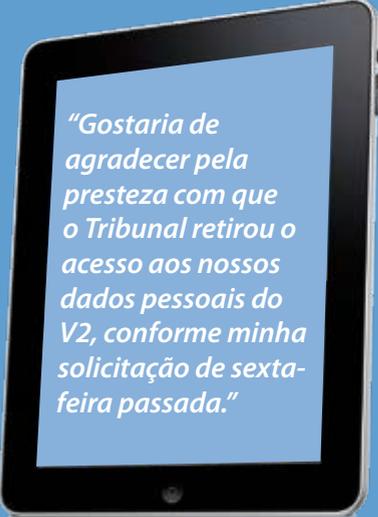
Como em qualquer fase de transição, a nova sistemática demandou trabalho árduo por parte deste Tribunal e, por certo, compreensão da sociedade para enfrentar questões naturais advindas desse processo.

*Caros.
Expresso aqui meus sinceros agradecimentos a esta ouvidoria e demais servidores, pela atenção dispensada ao meu processo quanto a sua rápida digitação e envio ao STJ.
Muito Obrigado!*

*"Prezados Srs.,
Venho por meio desta apresentar meus sinceros agradecimentos pela rapidez e eficácia com que obtive a resposta a cerca do andamento de meu processo, e quero deixar registrado que entendo as inúmeras dificuldades que a justiça enfrenta, pois como trabalho em empresa pública, sei que uma delas e quanto a morosidade de se lidar com processos licitatórios, diante ao exposto quero realmente parabenizar a todos pelo eficiente trabalho prestado.
Atenciosamente".*

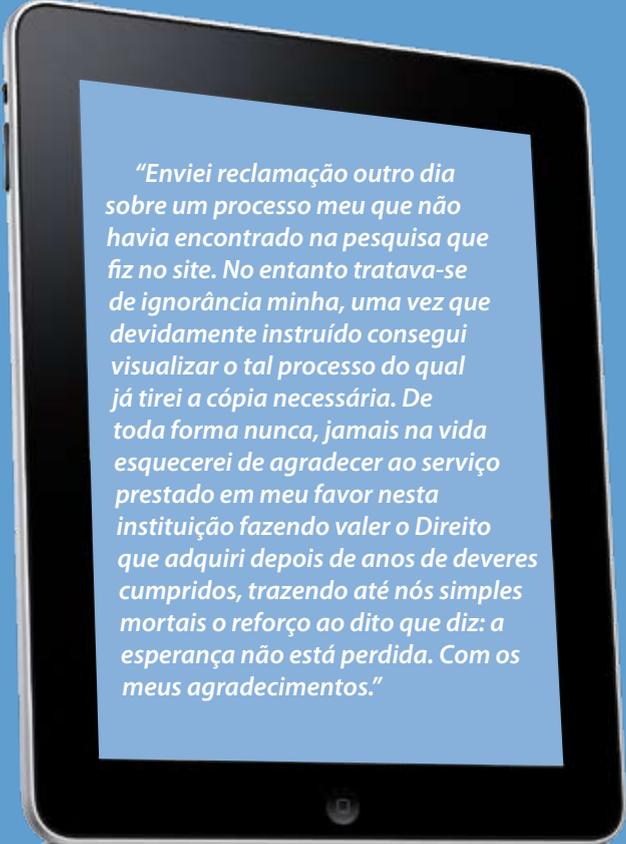
Um caso a ser destacado foi o pronto atendimento realizado pela Ouvidoria à manifestação de usuária relativa a uma funcionalidade do processo eletrônico.

Novamente, a sugestão foi acatada e alterada no sistema, vejamos:



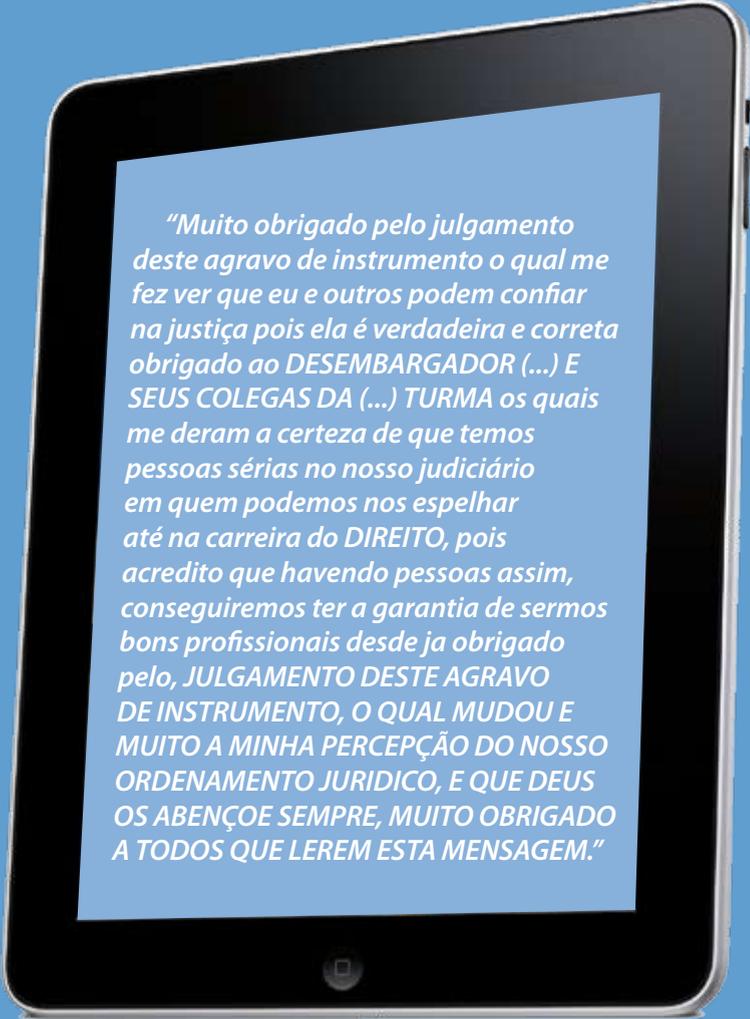
"Gostaria de agradecer pela prestação com que o Tribunal retirou o acesso aos nossos dados pessoais do V2, conforme minha solicitação de sexta-feira passada."

Outro ponto de destaque são os atendimentos efetuados por meio telefônico, dando orientação àqueles que procuram auxílio junto à Ouvidoria.



"Enviei reclamação outro dia sobre um processo meu que não havia encontrado na pesquisa que fiz no site. No entanto tratava-se de ignorância minha, uma vez que devidamente instruído consegui visualizar o tal processo do qual já tirei a cópia necessária. De toda forma nunca, jamais na vida esquecerei de agradecer ao serviço prestado em meu favor nesta instituição fazendo valer o Direito que adquiri depois de anos de deveres cumpridos, trazendo até nós simples mortais o reforço ao dito que diz: a esperança não está perdida. Com os meus agradecimentos."

O processo de sensibilização das áreas técnicas, em especial os gabinetes, é um trabalho contínuo e importante. Evidência disso são os retornos positivos obtidos em relação à compreensão por parte desses setores do retorno ao jurisdicionado:



"Muito obrigado pelo julgamento deste agravo de instrumento o qual me fez ver que eu e outros podem confiar na justiça pois ela é verdadeira e correta obrigado ao DESEMBARGADOR (...) E SEUS COLEGAS DA (...) TURMA os quais me deram a certeza de que temos pessoas sérias no nosso judiciário em quem podemos nos espelhar até na carreira do DIREITO, pois acredito que havendo pessoas assim, conseguiremos ter a garantia de sermos bons profissionais desde ja obrigado pelo, JULGAMENTO DESTE AGRAVO DE INSTRUMENTO, O QUAL MUDOU E MUITO A MINHA PERCEPÇÃO DO NOSSO ORDENAMENTO JURIDICO, E QUE DEUS OS ABENÇOE SEMPRE, MUITO OBRIGADO A TODOS QUE LEREM ESTA MENSAGEM."

OUVIDORIA DO TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 4ª REGIÃO

Desembargador Federal-Ouvidor Ricardo Teixeira
do Valle Pereira



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



Rua Otávio Francisco Caruso da Rocha,
nº 300, 9º andar – Porto Alegre/RS



(51) 3213-3015

OUVIDORIA DA JUSTIÇA FEDERAL DE SANTA CATARINA

Juiz Federal-Ouvidor Alcides Vettorazzi



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



Rua Paschoal Apóstolo Pitsica,
nº 4810, 1º andar
Florianópolis/SC



(48) 3251-2606

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 Rocha,
nº 600, térreo – Porto Alegre/RS



(51) 3214-9293

OUVIDORIA DA JUSTIÇA FEDERAL DO PARANÁ

Juiz Federal-Ouvidor Marcos Josegrei da Silva



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



Rua Voluntários da Pátria, nº 532, 1º
andar – Curitiba/PR



(41) 3219-7511 e 0800 643 2004

RESOLUÇÃO Nº 103, DE 24 DE FEVEREIRO DE 2010

Dispõe sobre as atribuições da Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça, determina a criação de ouvidorias no âmbito dos Tribunais e dá outras providências.

(Publicada no DOU seção 01, em 19/03/2010, p. 165, e no DJ-e nº 52/2010, em 19/03/2010, p. 2-3).

RESOLUÇÃO Nº 103, DE 24 DE FEVEREIRO DE 2010

O PRESIDENTE DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, no uso de suas atribuições conferidas pela Constituição Federal e pelo Regimento Interno;

CONSIDERANDO a necessidade de regulamentar as atribuições da Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça, instituída pelo artigo 41 do Regimento Interno;

CONSIDERANDO as informações levantadas sobre a inexistência de Ouvidorias no âmbito de diversos Tribunais e a necessidade de criação desse mecanismo de comunicação entre os cidadãos e os órgãos do Poder Judiciário;

CONSIDERANDO a

necessidade de integração das Ouvidorias Judiciais para permuta de informações necessárias ao atendimento das demandas dos usuários e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo Poder Judiciário;

CONSIDERANDO o deliberado pelo Plenário do Conselho Nacional de Justiça na 99ª Sessão, realizada em 24 de fevereiro de 2010, nos autos ATO 0001122-29.2010.2.00.0000

RESOLVE:

Art. 1º Esta Resolução regulamenta as atribuições da Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça e a sua articulação com as demais ouvidorias do Poder Judiciário.

Art. 2º A Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça tem por missão servir de canal de comunicação direta entre o cidadão e o Conselho Nacional de Justiça, com vistas a orientar, transmitir informações e colaborar no aprimoramento das atividades desenvolvidas pelo Conselho, bem como promover a articulação com as demais Ouvidorias judiciais para o eficaz atendimento das demandas acerca dos serviços

prestados pelos órgãos do Poder Judiciário.

Art. 3º A função de Ouvidor do Conselho Nacional de Justiça será exercida pelo Conselheiro eleito pela maioria do Plenário, juntamente com o seu substituto, para período de um ano, admitida a recondução.

Parágrafo único. O Ouvidor do Conselho Nacional de Justiça exercerá a direção das atividades da Ouvidoria, podendo baixar regras complementares acerca de procedimentos internos, observados os parâmetros fixados nesta Resolução e na Resolução n. 79, de 9 de junho de 2009, deste Conselho.

Art. 4º Compete à Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça:

I - receber consultas, diligenciar junto aos setores administrativos competentes e prestar informações e esclarecimentos sobre atos, programas e projetos do Conselho Nacional de Justiça;

II - receber informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios sobre as atividades do Conselho e encaminhar tais manifestações aos setores administrativos competentes, mantendo o interessado sempre informado sobre as

providências adotadas;

III - promover a interação com os órgãos que integram o Conselho e com os demais órgãos do Poder Judiciário visando o atendimento das demandas recebidas e aperfeiçoamento dos serviços prestados;

IV - sugerir aos demais órgãos do Conselho a adoção de medidas administrativas tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base nas informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios recebidos;

V - promover a integração entre as Ouvidorias judiciais visando à implementação de um sistema nacional que viabilize a troca das informações necessárias ao atendimento das demandas sobre os serviços prestados pelos órgãos do Poder Judiciário.

VI - apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas;

VII - encaminhar ao Plenário do Conselho Nacional de Justiça relatório trimestral das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.

Art. 5º A Ouvidoria terá estrutura permanente e adequada ao cumprimento de suas finalidades e a coordenação das atividades

será exercida por servidor indicado pelo Conselheiro Ouvidor.

Parágrafo único. À Coordenação da Ouvidoria compete organizar o atendimento aos usuários, acompanhar e orientar o atendimento das demandas recebidas, elaborar estatísticas e relatórios, sugerir providências e prestar auxílio ao Conselheiro Ouvidor no exercício de suas atribuições.

Art. 6º O acesso à Ouvidoria poderá ser realizado pessoalmente, na sede do Conselho, por carta, por ligação telefônica ou por meio de formulário eletrônico disponível na página do Conselho na internet.

Art. 7º Não serão admitidas pela Ouvidoria:

I - consultas, reclamações, denúncias e postulações que exijam providência ou manifestação da competência do Plenário ou da Corregedoria Nacional de Justiça;

II - notícias de fatos que constituam crimes, tendo em vista as competências institucionais do Ministério Público e das polícias, nos termos dos arts. 129, inciso I, e 144 da Constituição Federal;

III - reclamações, críticas ou denúncias anônimas;
§ 1º Nas hipóteses

previstas nos incisos I e II, a manifestação será devolvida ao remetente com a devida justificação e orientação sobre o seu adequado direcionamento; na hipótese do inciso III a manifestação será arquivada.

§ 2º As reclamações, sugestões e críticas relativas a órgãos não integrantes do Poder Judiciário serão remetidas aos respectivos órgãos, comunicando-se essa providência ao interessado.

Art. 8º As unidades componentes da estrutura orgânica do Conselho Nacional de Justiça prestarão as informações e esclarecimentos solicitados pela Ouvidoria para atendimento às demandas recebidas.

Art. 9º Os Tribunais mencionados no artigo 92, incisos II a VII, da Constituição Federal, deverão criar suas Ouvidorias judiciais, no prazo de sessenta dias, com estrutura permanente e adequada ao atendimento das demandas dos usuários, atribuindo-lhes as seguintes competências dentre outras que entenderem compatíveis com a sua finalidade:

I - receber consultas, diligenciar junto aos setores administrativos competentes e prestar informações e

esclarecimentos sobre os atos praticados no âmbito do respectivo tribunal;

II - receber informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios sobre as atividades do tribunal e encaminhar tais manifestações aos setores administrativos competentes, mantendo o interessado sempre informado sobre as providências adotadas;

III - promover a apuração das reclamações acerca de deficiências na prestação dos serviços, abusos e erros cometidos por servidores e magistrados, observada a competência da respectiva Corregedoria;

IV - sugerir aos demais órgãos do Tribunal a adoção de medidas administrativas tendentes à melhoria e ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base nas informações, sugestões, reclamações, denúncias críticas e elogios recebidos;

V - apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas;

VI - encaminhar ao Presidente do Tribunal relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, com a periodicidade fixada pelo respectivo tribunal.

§ 1º As Ouvidorias judiciais deverão ser dirigidas por magistrados escolhidos pelo Órgão

Especial ou Tribunal Pleno, para período mínimo de um ano, permitida a recondução.

§ 2º Os Tribunais que já tenham instituído suas Ouvidorias deverão providenciar a adequação de seus atos aos parâmetros fixados nesta Resolução, no prazo de sessenta dias.

Art. 10. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Ministro GILMAR
MENDES

REGIMENTO INTERNO DO TRF4

www.trf4.jus.br - link
legislação
(...)

Art. 55. Ao Ouvidor Judicial incumbe:

I - exercer a direção administrativa da Ouvidoria Judicial, propondo ao Tribunal medidas necessárias ao adequado cumprimento de sua finalidade institucional;

II - diligenciar pelo cumprimento dos regulamentos da Ouvidoria Judicial, editando normas complementares;

III - prover o recebimento de consultas, informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios que respeitam às atividades do Tribunal; o encaminhamento destas manifestações aos órgãos e unidades competentes para análise e providências, conforme o caso; bem

como a informação do interessado acerca das medidas adotadas;

IV – encaminhar aos órgãos disciplinares competentes, quando for o caso, denúncias para que promovam a apuração de questões que envolvam insuficiências, abusos e incorreções na prestação de serviços;

V - propor aos demais órgãos a adoção de medidas administrativas para a melhoria e aperfeiçoamento das atividades em face das informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios recebidos;

VI - apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e das providências adotadas;

VII - no âmbito das finalidades da Ouvidoria, promover a interação com os órgãos que compõem a Justiça Federal de 1º e 2º Grau da 4ª Região, assim como representar o Tribunal ante os demais órgãos do Poder Judiciário;

VIII - encaminhar à Presidência do Tribunal, até o último dia do mês de fevereiro o relatório de atividades da Ouvidoria referentes ao ano precedente.

(...)

RESOLUÇÃO Nº 65, DE 08 DE SETEMBRO DE 2010.

Dispõe sobre as Ouvidorias do Tribunal Regional Federal e das Seções Judiciárias da 4ª Região.

O PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 4ª REGIÃO, no uso de suas atribuições legais e regimentais, e CONSIDERANDO o disposto na Resolução nº 103, de 24/02/2010, do Conselho Nacional de Justiça, que dispõe sobre as atribuições da Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça, determina a criação de ouvidorias no âmbito dos Tribunais e dá outras providências;

CONSIDERANDO o disposto na Resolução TRF4 nº 6, de 08/02/2010, que dispõe sobre o funcionamento do Sistema Eletrônico de Informações - SEI - no âmbito da Justiça Federal de 1º grau da 4ª Região;

CONSIDERANDO o disposto na Resolução TRF4 nº 24, de 27/04/2010, que instituiu o Sistema Eletrônico de Informações - SEI - como sistema oficial único de processo eletrônico administrativo e gestão do conhecimento no âmbito da Justiça Federal da 4ª Região;

CONSIDERANDO o Sistema Eletrônico de Informações - SEI encontrar-se disponível à utilização das unidades e órgãos da Justiça Federal da 4ª Região;

CONSIDERANDO a necessidade de melhorar o atendimento prestado aos cidadãos, possibilitando maior acesso às informações e dando maior

transparência à imagem da Justiça Federal perante a sociedade;

CONSIDERANDO a necessidade de otimizar e alinhar a atuação da Ouvidoria do Tribunal e das Seções Judiciárias da Justiça Federal da 4ª Região, padronizando-se os procedimentos,

RESOLVE:

Art. 1º Adotar o módulo de Ouvidoria do Sistema Eletrônico de Informações - SEI como sistema oficial único no âmbito das Ouvidorias da Justiça Federal de 1º e 2º grau da 4ª Região.

§ 1º O registro dos atos das Ouvidorias da Justiça Federal de 1º e 2º grau da 4ª Região dar-se-á exclusivamente por meio do Sistema Eletrônico de Informações - SEI, a partir de 18 de outubro de 2010.

§ 2º. A numeração dos documentos gerados pelas Ouvidorias ocorrerá de forma independente em cada Seção Judiciária, contudo, em seu âmbito, será unificada, seguindo o padrão adotado pelo Tribunal no Sistema Eletrônico de Informações - SEI.

Art. 3º Incumbe às Ouvidorias do Tribunal e das Seções Judiciárias a implantação da nova sistemática de trabalho e a divulgação nas respectivas unidades.

Art. 4º Compete ao Desembargador Federal

Ouvidor do Tribunal a coordenação e supervisão das atividades das Ouvidorias no âmbito da 4ª Região.

Parágrafo único. No âmbito do Tribunal, a estrutura operacional da Ouvidoria, sob a coordenação e supervisão do Desembargador Ouvidor, funcionará junto ao Gabinete da Presidência.

Art. 5º Compete ao Juiz Federal Ouvidor das Seções Judiciárias a supervisão de todos os serviços prestados pela respectiva Ouvidoria.

Art. 6º A publicidade dos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas pelas Ouvidorias da 4ª Região será gerada mensalmente pelo SEI e disponibilizada no Portal da Justiça Federal da 4ª Região, facultando-se a disponibilização dos mesmos dados em página da internet de cada Seção Judiciária.

Art. 7º As Ouvidorias deverão encaminhar ao Presidente do Tribunal, ou ao Diretor do Foro, no caso das Seções Judiciárias, na primeira quinzena de janeiro, relatório circunstanciado dos trabalhos efetuados no ano decorrido no que tange aos atendimentos efetuados antes da implantação do novo sistema.

Art. 8º A IN-42-O-01 deverá sofrer as necessárias atualizações, adaptando-se a esta Resolução.

Art. 9º Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

PUBLIQUE-SE. REGISTRE-SE. CUMPRA-SE.

Vilson Darós
Presidente

IN - 42-0-01

ASSUNTO
GENERALIDADES
COMPETÊNCIA
ATENDIMENTO
RESPONSABILIDADES E
PRAZOS
DISPOSIÇÕES FINAIS
ANEXOS

MÓDULO FOLHAS

1 1/1 2 1/2 3 1/2 4 1/1 5 1/1
6 1/5

I REFERÊNCIA

1 Regimento Interno do TRF da 4ª Região.
2 Resolução CNJ nº 103, de 24/02/2010.
3 Resolução TRF4 nº 65, de 08/10/2010

II FINALIDADE

Estabelecer normas acerca do funcionamento da Ouvidoria Judiciária do Tribunal.

III CONCEITO

Ouvidoria: órgão destinado a intermediar a comunicação entre o Tribunal e os cidadãos por meio do recebimento e análise de manifestações, acompanhando o processamento destas junto às unidades específicas para as quais forem direcionadas,

propondo medidas de aprimoramento.

IV OBJETIVOS DA
OUVIDORIA

a) Aprimorar o atendimento aos jurisdicionados e demais cidadãos e promover maior acesso às informações e transparência.

b) Fomentar o cumprimento efetivo das finalidades da Justiça, o que incide ainda sobre a imagem do Judiciário Federal perante a sociedade.

c) Canalizar o contato direto dos jurisdicionados com o Tribunal a fim de, a par de suas manifestações, gerar e fornecer subsídios à administração para direcionamento de ações administrativas de aperfeiçoamento.

d) Contribuir para o fortalecimento do sentido e do exercício da cidadania.

1 Compete à Ouvidoria:

a) Receber reclamações e denúncias e acompanhar as apurações e providências. b) Ouvir informações, críticas e sugestões e proceder aos encaminhamentos de análise

quanto à pertinência, oportunidade e relevância.

c) Esclarecer dúvidas e responder a consultas. d) Receber elogios e divulgá-los. e) Sugerir medidas de aprimoramento dos serviços aos jurisdicionados. f) Solicitar às unidades providências em relação às manifestações recebidas e acompanhar o

desenvolvimentos destas ações. g) Dar retorno a todas as manifestações esclarecendo o suscitado ou informando as providências encaminhadas ou adotadas. h) Organizar e manter atualizados os registros das manifestações recebidas, dos encaminhamentos dados e das respectivas respostas a fim de propor a adoção de medidas administrativas de aprimoramento. i) Divulgar permanentemente os dados acerca de sua atividade e promover sua utilização como canal direto com o jurisdicionado. j) Apresentar à Presidência o relatório anual de suas atividades até o último dia de março, referente ao ano precedente.

2 A Ouvidoria Judicial obedecerá a esses princípios:

a) Discricção e fidedignidade no encaminhamento das questões. b) Promoção da comunicação fácil, acessível, ágil, objetiva e imparcial. c) Transparência dos procedimentos. d) Articulação com a administração, os órgãos e as unidades do Tribunal. e) Preservação da dignidade e respeito às pessoas envolvidas nas questões tratadas. f) Correção dos procedimentos ineficientes, incorretos ou abusivos na prestação dos serviços. g) Efetividade nas respostas às manifestações. h) Resguardo das informações de caráter sigiloso. i)

Desempenho de papel educativo para esclarecer as formas de acesso a serviços e informações.

3 Compete aos órgãos e unidades do Tribunal:

a) Responder as mensagens encaminhadas pela Ouvidoria Judicial, prestando as informações acerca dos serviços e procedimentos da respectiva área de atuação.

b) Participar na elaboração de materiais para divulgação de dados e procedimentos de suas atividades.

c) Promover melhorias e resolver as ineficiências e incorreções suscitadas a partir das manifestações encaminhadas pela Ouvidoria Judicial.

4 Não serão admitidos pela Ouvidoria:

a) Consultas, reclamações, denúncias e postulações que exijam providência ou manifestação da competência do Plenário ou da Corregedoria deste Tribunal.

b) Notícias de fatos que constituam crimes, tendo em vista as competências institucionais do Ministério Público e das polícias, nos termos dos arts. 129, inciso I, e 144 da Constituição Federal.

c) Reclamações, críticas ou denúncias anônimas.

4.1 Nas hipóteses das alíneas a e b, a manifestação será devolvida ao remetente com a devida justificação e orientação sobre o seu adequado direcionamento.

Na hipótese da alínea c, a manifestação será arquivada.

1 Os meios de recebimento das manifestações objeto da Ouvidoria são:

a) Formulário eletrônico disponível no Portal da Justiça Federal da 4ª Região, com link próprio a este fim.

b) Correspondências e demais expedientes.

c) Caixas de sugestões dispostas em locais de acesso público.

d) Telefone e fax exclusivos para o fim da Ouvidoria.

e) Notícias e reportagens.

f) Atendimento presencial.

2 Assim que recebida a manifestação, seu teor será analisado para fins de classificação e identificação do melhor encaminhamento tendo em vista a efetividade na solução da questão suscitada.

3 Serão mantidos registros das manifestações recebidas, dos encaminhamentos e dos retornos ao interessado, assim como outros que se mostrem necessários ao controle e planejamento das atividades da Ouvidoria.

4 As respostas corriqueiras, informações e orientações gerais, como as de acesso a dados já disponíveis aos cidadãos, devem ser repassadas de imediato ao consulente pela Ouvidoria.

5 No caso de pedido de informação, será encaminhado à unidade competente para que

responda ao solicitante com cópia à Ouvidoria Judicial para registro e controle, conforme fluxograma anexo.

6 No caso de reclamação, será inicialmente encaminhadas à unidade envolvida para esclarecimento, sendo a Ouvidoria encarregada da resposta ao reclamante, observado o registro e controle (fluxograma anexo).

6.1 A Ouvidoria poderá, a critério do Desembargador-Ouvidor, encaminhar a reclamação a outras áreas para conhecimento, providências e/ou apuração.

7 A sugestão, após conhecimento do Desembargador-Ouvidor, será encaminhada à área competente para análise, conforme fluxograma anexo.

8 A denúncia será encaminhada inicialmente ao Desembargador-Ouvidor.

8.1 Tratando-se de denúncia relativa ao 1º grau de jurisdição, será encaminhada à Corregedoria da 4ª Região.

8.2 Se denúncia relativa ao Tribunal, o encaminhamento adequado da questão será definido pelo Desembargador-Ouvidor.

9 O elogio será encaminhado à unidade envolvida e à unidade hierarquicamente superior para conhecimento, ficando a Ouvidoria Judicial encarregada do retorno, quanto ao procedido, a

quem o tenha realizado.

10 O encaminhamento das manifestações, bem como o fluxo de informações entre a Ouvidoria e as unidades dar-se-ão por meio do Sistema Eletrônico de Informação – SEI –, nos termos dos artigos 1º e 2º da Resolução TRF4 nº 65, de 08/10/2010, observados os princípios do item 2 do Módulo Competência desta IN.

I RESPONSABILIDADES

1 Cada unidade é responsável pelas informações que prestar seja diretamente ao cidadão, seja à Ouvidoria Judicial.

2 A resposta a reclamações e sugestões será elaborada pela Ouvidoria após ouvir a unidade envolvida e/ou outra unidade que julgar necessário.

3 A Ouvidoria Judicial deverá garantir a todos os demandantes e envolvidos nas questões suscitadas discricção e fidedignidade ao que for transmitido.

4 A divulgação dos dados ao público deverá preservar a identidade e, se for o caso, a dignidade dos cidadãos que acessarem a Ouvidoria Judicial.

II PRAZOS

1 Visando ao tratamento célere e adequado às questões demandadas, ficam estabelecidos os seguintes prazos:

a) Pedido de informação: as unidades possuem até 5 (cinco) dias úteis a contar do recebimento para enviar

resposta ao interessado, com cópia à Ouvidoria. Em caso de reiteração do encaminhamento pela Ouvidoria, o prazo será de 2 (dois) dias úteis.

b) Reclamação: a unidade reclamada tem até 10 (dez) dias úteis para se manifestar à Ouvidoria. Caso reiterado o encaminhamento da Ouvidoria, a unidade reclamada terá 5 (cinco) dias úteis para manifestação em caráter urgente.

c) Sugestão: a unidade terá 20 (vinte) dias úteis para se manifestar à Ouvidoria. Em caso de reiteração do encaminhamento pela Ouvidoria, o prazo será de 5 (cinco) dias úteis.

d) Elogio: a unidade elogiada tomará conhecimento e a Ouvidoria providenciará o retorno imediato ao cidadão.

e) Denúncia: a Ouvidoria deve acusar o recebimento da manifestação no máximo em 2 (dois) dias úteis, solicitando ao denunciante que aguarde a apuração ou forneça mais subsídios. Novo contato deverá ser realizado ao término da apuração para informação dos resultados.

1 A manifestação que não for respondida no prazo e pelo meio estabelecido nesta IN será encaminhada ao Desembargador-Ouvidor para as medidas cabíveis.

2 Na versão original desta Instrução Normativa, aprovada pelo Conselho de Administração no

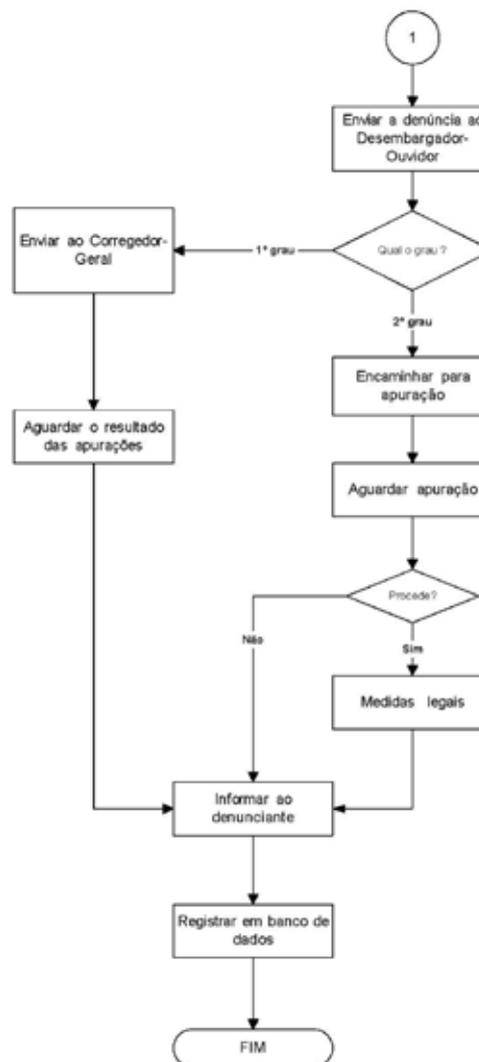
Processo Administrativo nº 00/11.00217-4, em 17/10/2001, foi processada a seguinte alteração:
 3 As alterações desta Instrução Normativa entram em vigor na data da publicação de seu extrato.
 Porto Alegre, 01 de abril de 2011.

Des. Federal Vilson Darós
 Presidente

IN publicada no PE/TRF4 em 06/04/2011.
 Versão anterior: Boletim Interno Informativo nº 145, de 16/11/2001

ANEXOS

FLUXOGRAMA



Denúncia

FLUXOGRAMA



Atendimento da Área de Apoio à Ouvidoria

FLUXOGRAMA

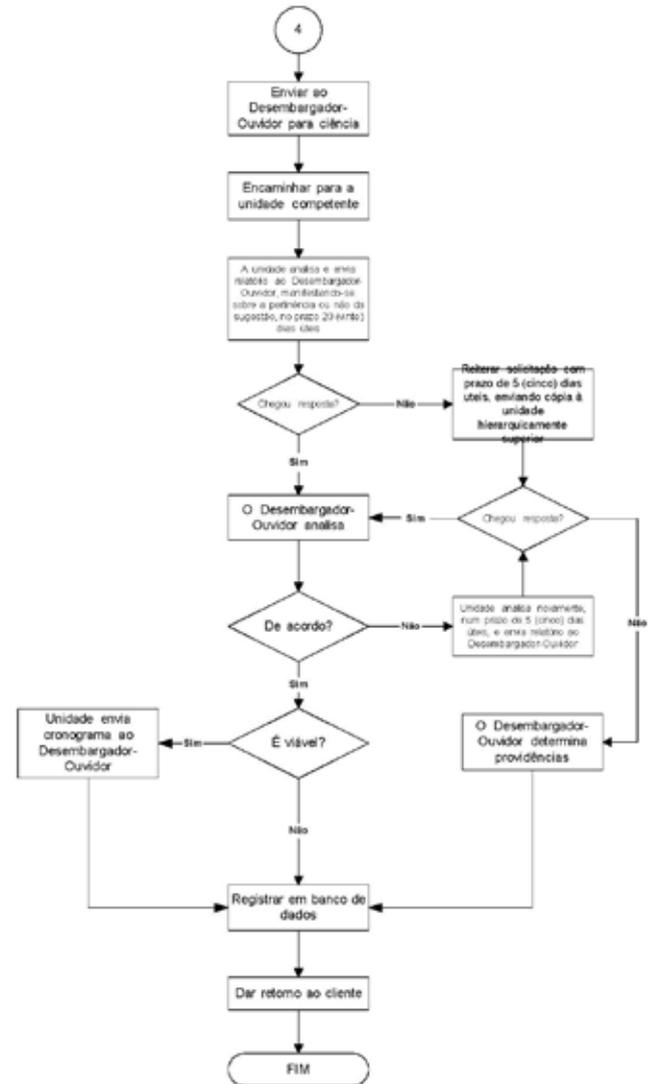


52 Pedido de Informação

Reclamação

Encaminhar à unidade envolvida para esclarecimento
 Reiterar a solicitação, com prazo de 5 (cinco) dias úteis, com cópia à unidade hierarquicamente superior ou ao Desembargador-Ouvidor
 Chegou resposta? Encaminhar ao Desembargador-Ouvidor
 FIM Registrar em banco de dados
 Chegou resposta? É efetiva? Desembargador-Ouvidor determina providências
 Não Sim Dar retorno ao usuário
 Não Não Unidade verifica os fatos e responde à Ouvidoria
 Sim Sim 3

FLUXOGRAMA



Sugestão

53

Referências

AMORIM, Manoel Carpena. Ouvidorias Judiciais: as origens, a importância e o papel das ouvidorias judiciais, a partir da experiência do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro. **Justilex**, Brasília, DF, ano 5, n. 53, p. 56-57, maio de 2006.

A EXPERIÊNCIA das ouvidorias públicas. **Revista TCMRJ**, Rio de Janeiro, n. 38, p. 15-19, maio 2008.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: < <http://www2.planalto.gov.br/presidencia/legislacao/>>. Acesso em: 20 out. 2011.

BRASIL. **Emenda Constitucional 19, de 4 de junho de 1998**. Modifica o regime e dispõe sobre princípios e normas da Administração Pública, servidores... Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Emendas/Emc/emc19.htm>. Acesso em: 20 out. 2011.

BRASIL. **Emenda Constitucional 45, de 30 de dezembro de 2004**.

Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Emendas/Emc/emc45.htm>. Acesso em: 20 out. 2011.

BRASIL. **Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999**. Regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L9784.htm>. Acesso em: 20 out. 2011.

CRUZ, Amanda Pereira de Carvalho; MORAES, Diana Coeli Paes de. **A Ouvidoria como um processo democrático: repensando estratégias de controle social no Pará**. Belém, 2009. Trabalho apresentado como avaliação da disciplina Tópicos especiais: temas em psicologia social, do Programa de pós-graduação em Psicologia, da Universidade Federal do Pará.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito administrativo**. 24. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

DONADELI, Paulo Henrique Miotto. **A Ouvidoria e o controle interno da**

administração. In **Consulex**: informativo jurídico, Brasília, DF, ano 17, n.40, p. 9-12, 2003.
FERNANDES, Flávio Sátiro. **A ouvidoria nos Tribunais de Contas: veículo do controle social**. In: _____. **Lições de Direito Administrativo**. Belo Horizonte: Fórum 2007. p. 163-170.

GONÇALVES, Hermenegildo Fernandes. **Ouvidorias judiciárias**. In: VISMONA, Edson (Org.). **A ouvidoria brasileira: dez anos da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman**. São Paulo: Associação Brasileira de Ouvidores, 2005. p. 79-84.

LYRA, Rubens Pinto. **A Ouvidoria Pública e a questão da autonomia**. Disponível em: < http://www.dhnet.org.br/direitos/militantes/rubenspinto/rubens_ouvidoria_publica_autonomia.pdf>. Acesso em: 20 out. 2011.

LYRA, Rubens Pinto. **As vicissitudes da democracia participativa no Brasil**. In: LYRA, Rubens Pinto (Org.). **A Ouvidoria na Esfera Pública Brasileira**. Curitiba: Ed. UFPR. 2000. p. 27-48.

LYRA, Rubens Pinto (Org.). **Do Tribuno da Plebe ao Ouidor Público: estudos sobre os defensores da**

cidadania. João Pessoa: Ed. UFPB, 2011.

MARIO, Camila Gonçalves de; MORETTI, Ricardo de Sousa. **Ouvidorias públicas municipais no Brasil: possibilidades e desafios. Fórum de Direito Urbano e Ambiental**, Belo Horizonte: Fórum, ano 6, n. 33, p. 32-41, maio/jun. 2007.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito administrativo brasileiro**. 37. ed. atual. São Paulo: Malheiros, 2011.

MENDONÇA, Zélia Maria Lucena de. **Ouvidoria Judiciária: mecanismo de aproximação do Judiciário com a sociedade**. **Revista da Esmape**, Recife, v. 5, n. 12. p. 613-630, jul./dez. 2000.

MORAES, Alexandre de. **Direito constitucional**. 27. ed. rev. e atual. São Paulo: Atlas, 2011

NASSIF, Gustavo Costa. **As ouvidorias públicas no contexto de um novo modelo de governança**. **Revista do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais**. Belo Horizonte, ano 27, v. 73, n. 4, p. 45-60, out./dez. 2009.

OLIVEIRA, Ana Carolina. **Ouvidoria rima com**

democracia. **Desafios do Desenvolvimento**, Brasília, DF, v. 6, n. 50, p. 68-69, maio 2009.

OLIVEIRA, João Elias de. A ouvidoria e a administração pública. In: VISMONA, Edson Luiz et al. **A Ouvidoria no Brasil**. São Paulo: Associação Brasileira dos Ouvidores, 2000. p. 23-28.

OLIVEIRA, João Elias de. **Ouvidoria Pública Brasileira**: a evolução de um modelo único. Disponível em: <<http://www.abonacional.org.br/artigo.php?codigo=28>>. Acesso em: 20 out. 2011.

OUIDORIA Parlamentar: o que é? Para que serve? Brasília, DF: Câmara dos Deputados, 2010. (Série ação parlamentar, n. 412). Disponível em: <<http://bd.camara.gov.br>> . Acesso em: 20 out. 2011.

SOTERO, Macira. A ouvidoria como instrumento de gestão. **Ideias em Destaque**, Rio de Janeiro, n. 29, p. 55-56, jan/abr. 2009.

SOUZA, Gabriel Felipe de. O papel de uma ouvidoria no âmbito da administração pública federal: a experiência da Ouvidoria-Geral da AGU. **Revista da AGU**, Brasília, DF, ano 7, n. 16, p.11-25, jun. de 2008.

SOUZA, Gabriel Felipe de. O papel de uma ouvidoria no âmbito da administração pública federal: a experiência da Ouvidoria-Geral da AGU. In: GUEDES, Jefferson Carús; SOUZA, Luciane Moessa de. (Coord.). **Advocacia de Estado**: questões institucionais para a construção de um Estado de Justiça. Belo Horizonte: Fórum, 2009. p. 599-610.

56 PETRAGLIA, Simone. A Ouvidoria pode combater injustiças? Limites e possibilidade do instituto na administração pública brasileira. In: **Publicações da Escola da AGU**: Pós-Graduação em Direito Público – UnB. Brasília, DF: Advocacia-Geral da União, 2009. p.363-386. (Série Publicações da Escola da AGU, 1).



JUSTIÇA FEDERAL

Tribunal Regional Federal da 4ª Região
OUVIDORIA

