



DIÁRIO ELETRÔNICO DA JUSTIÇA FEDERAL DA 3ª REGIÃO

Edição nº 12/2019 – São Paulo, quinta-feira, 17 de janeiro de 2019

TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO

PUBLICAÇÕES ADMINISTRATIVAS

PRESIDÊNCIA

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 4416086, DE 15 DE JANEIRO DE 2019.

Dispõe sobre a participação dos usuários na avaliação dos serviços prestados pelo Poder Judiciário Federal no âmbito da Terceira Região.

O OUVIDOR-GERAL DA JUSTIÇA FEDERAL DA TERCEIRA REGIÃO, no uso de suas atribuições legais,

CONSIDERANDO a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que passou a vigorar 360 dias após a sua publicação e que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, notadamente em seu artigo 6º que estabelece os direitos básicos do usuário, dentre outros, *I – participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços*;

CONSIDERANDO o previsto na Resolução CATRF3R 42, de 26 de julho de 2017, que dispõe em seu artigo 3º acerca da competência da Ouvidoria-Geral, dentre as quais, *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 Presidência e da Corregedoria Regional, IV – sugerir aos demais órgãos do Tribunal a adoção de medidas administrativas tendentes à melhoria e ao aprimoramento das atividades, com base nas informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios*;

CONSIDERANDO a necessidade de facilitar a avaliação dos serviços prestados aos usuários para o aprimoramento dos setores envolvidos;

CONSIDERANDO que a avaliação dos serviços prestados pelo Poder Judiciário Federal da Terceira Região encontra-se momentaneamente inoperante e alocada em ambiente virtual de difícil localização o que resulta em sua pouca utilização pelos usuários e pelos setores competentes;

CONSIDERANDO que o aprimoramento das atividades realizadas pelo Poder Judiciário Federal da Terceira Região é de interesse de todos, notadamente da Ouvidoria-Geral por ser a receptora imediata de constantes manifestações de desaprovação em relação aos serviços prestados,

R E S O L V E:

Art. 1º Determinar a implementação de formulário simplificado de *Avaliação de Serviço do Poder Judiciário Federal da Terceira Região*, conforme sugestão constante no Anexo 1.

Art. 2º O formulário de *Avaliação de Serviço do Poder Judiciário Federal da Terceira Região* deverá ser hospedado na página inicial do sítio do Tribunal Regional Federal da Terceira Região, a fim de que facilmente seja visualizado e consequentemente acessado, fazendo constar: “Avalie o Judiciário Federal”.

Art. 3º Os dados apurados no formulário de Avaliação referido no artigo 1º deverão, automaticamente e de forma compilada, gerar *Relatório de Avaliação de Serviço do Poder Judiciário Federal da Terceira Região*, a fim de facilitar a sua análise pelo órgão avaliado e otimizar o tempo de trabalho dos servidores, conforme sugestão constante no Anexo 2;

Art. 4º O Relatório de Avaliação de Serviço do Poder Judiciário Federal da Terceira Região a ser gerado deverá ser encaminhado ao órgão competente, a cada seis meses (07/01 e 30/06), para propiciar eventual aprimoramento do serviço prestado.

Art. 5º Todos os setores da Justiça Federal da Terceira Região deverão afixar, em local visível, cartaz de divulgação e orientação para o preenchimento do formulário *online*, conforme sugestão constante no Anexo 5.

Art. 6º A Secretaria de Tecnologia da Informação - SETI deverá apresentar a esta Ouvidoria-Geral, no prazo de 10 (dez) dias, modelos de formulário de Avaliação de Serviço do Poder Judiciário Federal da Terceira Região e de Relatório de Avaliação de Serviço do Poder Judiciário Federal da Terceira Região, com as sugestões ora propostas, que serão objeto de análise para futura implementação desta Instrução Normativa, na hipótese de não haver óbice por parte da Presidência desta E. Corte.

Art. 7º Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

Publique-se. Registre-se. Cumpra-se.

Documento assinado eletronicamente por **Fausto Martin De Sanctis, Desembargador Federal Ouvidor-Geral da Justiça Federal da 3ª Região**, em 15/01/2019, às 15:50, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Relatório de Avaliação do Judiciário Federal

QUESITO		Parte		Advogado		Estagiário	Outros
Qual sua relação com a Justiça Federal da Terceira Região							
	TRF3	JFSP	JFMS	JEFS	JEFS	TRSP	TRMS
Órgão/Setor a ser avaliado	Gabinete() Subsec () Adm ()	Gabinete () Vara () Adm ()	Gabinete() Vara () Adm ()	Gabinete() Secretaria() Adm ()	Gabinete() Secretaria() Adm ()	Gabinete() Secretaria() Adm ()	Gabinete() Secretaria() Adm ()
		PRESENCIAL		TELEFONICO		E-MAIL	
Qual canal de atendimento foi utilizado							
QUESITO		MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO BOM	TOTAIS
Tempo de espera							

Presteza dos atendentes em tirar dúvidas ou ouvir reclamações apresentadas							
Conhecimento por parte dos atendentes dos assuntos tratados							
Tempo para solução de problemas ou esclarecimentos de dúvidas							
Cordialidade do atendente							
Clareza das informações							

Relatório de Avaliação do Judiciário Federal

E assim para cada quesito.

Digite aqui o anexo, caso exista...

SECRETARIA DOS CONSELHOS DE ADMINISTRAÇÃO E JUSTIÇA

PORTARIA CORE Nº 1380, DE 15 DE JANEIRO DE 2019

O DESEMBARGADOR FEDERAL **CARLOS MUTA**, CORREGEDOR REGIONAL DA JUSTIÇA FEDERAL DA 3ª REGIÃO, no uso de suas atribuições legais e regulamentares, considerando o disposto na Resolução nº 130/2010-CJF,

RESOLVE:

Interromper, a partir de 22 de janeiro de 2019, por necessidade de serviço, o período de férias de 07 janeiro a 05 de fevereiro de 2019 (Ano Civil 2018 - 1º), aprovado pela Portaria CORE nº 1323/2018, em relação ao Juiz Federal RAUL MARIANO JÚNIOR, condicionado ao gozo do saldo respectivo em período a ser indicado com a observância da regra da ordem cronológica dos períodos de férias.

Publique-se. Registre-se. Cumpra-se.

Documento assinado eletronicamente por **Luis Carlos Hiroki Muta**, Desembargador Federal Corregedor Regional, em 15/01/2019, às 19:59, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

PORTARIA CORE Nº 1379, DE 14 DE JANEIRO DE 2019

O DESEMBARGADOR FEDERAL **CARLOS MUTA**, CORREGEDOR REGIONAL DA JUSTIÇA FEDERAL DA 3ª REGIÃO, no uso de suas atribuições legais e regulamentares, considerando o disposto na Resolução nº 130/2010-CJF,