

## Correspondência Interna

**AO: EXMO. DR. CORREGEDOR DO TRF DA 2ª REGIÃO**

**DE: EXMOS. JUÍZES AUXILIARES DA CORREGEDORIA**

Exmo. Corregedor:

Pela presente, encaminhamos a V.Exa. o presente expediente para apreciação, em conformidade com as metas estabelecidas pela Corregedoria-Geral, cujo resumo está abaixo especificado. **REFERÊNCIA: NOVO PARECER SOBRE A NECESSIDADE DE INSTALAÇÃO DE SERVIÇO 0300 PARA A CORREGEDORIA.**

Cuida-se de Memorando do Supervisor da SECTEL, desta Corte, ao Diretor da DIAMP, acerca da deliberação de linha de reserva técnica deste Tribunal para a instalação de serviço de 0300 para a Corregedoria, mais especificamente para a Ouvidoria. Anexo ao referido expediente encontra-se email da prestadora do serviço confirmando a gratuidade, tanto dos serviços estruturais como de eventuais tarifas, que ficariam a cargo de quem efetuasse a ligação. A Diretoria da SAD opinou favoravelmente, como também a Direção Geral, na pessoa do Dr. Luiz Carlos Carneiro da Paixão, em conformidade com documentos anexos.

A iniciativa partiu dessa Corregedoria, pelo ofício nº 31/2003, de 14 de maio de 2003, endereçado ao Gerente de Negócios da Telemar para o Governo Federal, a teor do documento incluso. A prestadora do serviço disponibilizou, de imediato, o serviço e viabilizou tecnicamente o mesmo, restando, apenas, a liberação de linha da reserva técnica para a efetiva instalação e funcionamento do serviço 0300, visando otimizar o atendimento do público em geral, inclusive magistrados, pela Ouvidoria do TRF da 2ª Região.

Destacamos que, juntamente com o serviço 0300, será disponibilizado para o jurisdicionado, além da via telefônica convencional, um link na página da Corregedoria intitulado “FALE CONOSCO”, perfazendo o ciclo de acesso máximo dos jurisdicionados, advogados, magistrados e todos aqueles que lidam com a Justiça Federal de primeira instância para o aperfeiçoamento, transparência e eficácia da administração da Justiça.

Por fim, esclarecemos que o serviço de 0300 e do “Fale Conosco” serão objeto de posterior regulamentação no âmbito dessa Corregedoria, onde serão disciplinados fatores tais como: funcionamento, sistema de atendimento, atribuições etc.

Por esses motivos, sugerimos em parecer anterior a recomendação à Colenda Presidência para a autorização de disponibilizar uma das linhas da reserva técnica para a instalação, sem qualquer ônus para este Tribunal, do serviço 0300 para a Corregedoria.

Todavia, a Egrégia Presidência, com bases em comparativo de tarifas praticadas pelo serviço 0300 e as tarifas convencionais, remeteu o expediente à Corregedoria para nova manifestação, uma vez que o serviço 0300, mais caro que a ligação convencional, não atenderia os anseios dos jurisdicionados. Em que pese a elevada preocupação da Colenda Presidência desta Corte, o serviço 0300 é meta de destaque dessa Corregedoria, disponibilizado o compromisso de cumpri-lo, inclusive, no site do TRF da 2ª Região, na janela desse órgão institucional.

Ademais, podemos pontuar a excelência do serviço por meio de vários argumentos, como A IMPORTÂNCIA DO SERVIÇO 0300. O serviço tem caráter eminentemente de utilidade pública para o melhor aprimoramento da prestação jurisdicional, primando pela agilidade e facilidade do usuário em face da justiça, ainda que e principalmente residir fora da comarca da Capital.

Nesse diapasão, o serviço 0300, pago pelo jurisdicionado, ficaria mais caro no município do Rio de Janeiro e nas cidades vizinhas(Nova Iguaçu, São João de Meriti, Itaguaí, dentre outras), porém mais barato do que a tarifa convencional nos municípios mais afastados do Rio de Janeiro por mais de 100km(Nova Friburgo, Petrópolis, Resende, dentre outras), inclusive abrangendo municipalidades do outro estado, o Espírito Santo(Vitória, Cachoeiro de Itapemirim, dentre outros).

Considerando que a jurisdição do TRF da 2ª Região engloba os Estados do Rio de Janeiro e do Espírito Santo, em números quantitativos, muito mais municipalidades seriam beneficiadas com a tarifa menor do 0300, bastando para estabelecer esse paradigma a consideração de TODOS os municípios do

Espírito Santo, sem prejuízo das centenas de municípios do Estado do Rio de Janeiro afastados por mais de 100km do Município do Rio de Janeiro.

Em decorrência, o que aliás é o espírito pretendido pelo serviço, as municipalidades mais distantes da sede do Tribunal(município do Rio de Janeiro), bem como as populações mais carentes de recursos seriam agraciadas com o acesso direto à Corregedoria, com tarifas mais baratas do que a linha convencional.

O art. 37 da Constituição exige o cumprimento do princípio da eficiência e não impõe, por sua vez, a tipologia de menor preço para as funções estatais.

**Ainda em referência ao princípio da eficiência**, é de relevância dizer que a manutenção de acesso à Corregedoria(especificamente Ouvidoria), pelos jurisdicionados somente com a linha convencional torna o atendimento lento, pois as parcas informações que a população tem para entrar em contato com esta Corte induzem à afirmativa de que o usuário liga para o tronco convencional e até que sua ligação chegue ao órgão fiscalizador, a Ouvidoria, obrigando o jurisdicionado a utilizar um ou mais ramais do tronco 2211 do TRF da 2ª Região, congestionando o serviço de telefonia interno e onera a ligação convencional.

Além do mais, quando o jurisdicionado liga para o tronco e é atendido por um funcionário de algum gabinete ou dos serviços denominados meios, pretendendo fazer alguma denúncia dentro da competência de atuação da Corregedoria/Ouvidoria, antes mesmo de o servidor poder encaminhar o jurisdicionado àquele órgão fiscalizador, terá que fazer a triagem, com a oitiva das queixas, tendo conhecimento prévio e sem atribuição para tal, em cristalina **ameaça de violação à reserva determinada pela LOMAN, quando se tratar de eventual denúncia contra magistrados.**

E, como eficiência, retiramos do site de uma antiga operadora, a TELEFÔNICA, que o serviço 0800(no caso 0300) fortalece a imagem da instituição; é número único que identifica a instituição em todo o país; maior rapidez e qualidade de atendimento aos consumidores; melhor relacionamento entre a população e a instituição(anexo).

Ainda nesse tópico, por fim, **o serviço 0300 só poderia ser fornecido pela prestadora TELEMAR**, operadora de telefonia eleita pelo TRF da 2ª Região,

inclusive, como consta no site da Corte, com remissão à Circular nº 016/2002/Gab/SG(anexo).

De qualquer sorte, na verdade, sem prejuízo da preocupação com o custo da ligação, a perfeição do sistema de atendimento deste Tribunal estaria plenamente realizada se fosse disponibilizado um serviço 0800, em que a instituição arca com os custos da ligação, onde o jurisdicionado pode ter acesso direto sem qualquer ônus.

Todavia, a Corregedoria quis reduzir o custo para esta Corte e solicitou o serviço 0300, cuja tarifa corre às expensas do jurisdicionado. Ademais, essa característica do 0300 apresenta vantagem em relação ao 0800 pois a existência de custo, ainda que módico para o usuário, evita a utilização desnecessária(ou compulsiva) do serviço, bem como a prolixia por ocasião do atendimento, ensejando eventuais contratações em número maior de atendentes.

Aliás, em rápida pesquisa em diversos sítios de instituições públicas, a modernidade e o afã de criar mecanismos de integração com o usuário de serviços públicos, levaram a que essas **instituições adotassem serviços 0800**(o custo é por conta da instituição e não do usuário), a exemplo do Banco Central do Brasil; Metrô Rio; Agência Reguladora dos Serviços Públicos Concedidos do Estado do Rio de Janeiro; Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Mato Grosso do Sul/Ouvidoria; Câmara dos Deputados; órgãos vinculados à Presidência da República; Poder Legislativo; Secretaria de Segurança Pública de São Paulo; Ministério Público do Estado do Amazonas(anexos).

Todas as instituições acima, no fluxo da modernidade e da subsunção aos ditames da eficiência, arcam com os custos para que a população reclame, sugira, denuncie etc. Nada obsta, entretanto, como se pretende pela instalação do serviço 0300 no TRF da 2ª Região, que o custo seja arcado pelo jurisdicionado, pois o que é relevante é o acesso direto do povo ao órgão de justiça. Por isso, por exemplo, a Receita Federal possui um serviço 0300(RECEITAFONE), informando ao usuário o valor do custo da ligação(0,29/min).

**O serviço 0300** solicitado para a Ouvidoria da Corregedoria do TRF2 atenderá aos anseios do jurisdicionado já que **não exclui os outros serviços disponíveis**

**para que ele entre em contato com a instituição.** Assim é que existem outros meios, como o telefone convencional (21 22114196); a internet ([www.trf2.gov.br/corregedoria](http://www.trf2.gov.br/corregedoria)); email ([ouvidoria@trf2.gov.br](mailto:ouvidoria@trf2.gov.br)), além das petições diretamente entregues ou a presença do jurisdicionado na sede do Tribunal.

**Deve ser realçado o efeito psicológico nos serviços judiciários,** quando ciente seus quadros do serviço 0300, que disponibiliza acesso direto do jurisdicionado ao órgão de fiscalização para recebimento e apuração de ocorrências sobre as atividades jurisdicionais e forenses imputadas de erros, omissões ou abusos por parte de magistrados e servidores.

São essas as novas razões para a reiteração à Egrégia Presidência do pleito inicial, acaso aprovadas por V.Exa., com a devolução do presente expediente. Por derradeiro, sugerimos a V.Exa. que determine a instauração de procedimento administrativo para formalizar o trâmite da iniciativa de implementação do serviço 0300 na Corregedoria, uma vez que até o momento não foi formalizado o procedimento, constando de expediente avulso.

Atenciosamente,

Rio de Janeiro, outubro de 2003.

**MARCO FALCÃO CRITSINELIS**

Juiz Auxiliar/Corregedoria

**JÚLIO EMÍLIO ABRANCHES MANSUR**

Juiz Auxiliar/Corregedoria

**NEY MOREIRA DA FONSECA**

CORREGEDOR TRF/2ª REGIÃO

**APROVO. DEVOLVA-SE O PRESENTE EXPEDIENTE AO EXMO. DR. PRESIDENTE DO TRF DA 2ª REGIÃO, SOLICITANDO A AUTORIZAÇÃO DA LINHA TELEFÔNICA DA RESERVA TÉCNICA PARA O SERVIÇO DE 0300,**