

**Justiça em**

ano VI - dezembro 2012 - número 32



# REVISTA

publicação bimestral da Justiça Federal de Primeiro Grau em São Paulo

# P D G

**Como o Programa de Desenvolvimento Gerencial  
aprimora as relações de trabalho**

**NESTA EDIÇÃO**

**COACHING**

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

**PERFIL REGIONAL DE ASSIS**

**ECONOMIA PESSOAL**

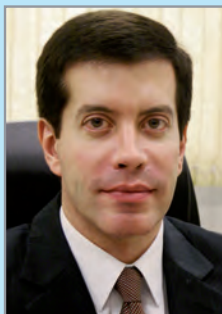


# Fim de ano

O ano de 2012 está chegando ao fim e junto com ele encerramos mais uma etapa de nossas vidas. No trabalho, corremos para concluir os projetos que propusemos realizar, sem esquecer da qualidade, dos prazos e inúmeros contratempos comuns dessa época.

Em cada área profissional os desafios são enormes. Nas varas e gabinetes, metas, publicações, casos urgentes e remessa de autos para o plantão na última hora mobilizam juízes e servidores; nos setores administrativos, entrega de relatórios, inaugurações e controle financeiro agitam as mais diversas áreas, desde as Organizações e Métodos, Engenharia e Infraestrutura até o Planejamento Orçamentário, Recursos Humanos e Licitações; Controle Interno, Apoio Judiciário e Folha de Pagamento; só para citar algumas.

Na vida pessoal, pensamos na família, amigos, viagens, presentes e celebrações que estão por vir, das quais destaco o **Natal Solidário**, tradicional ação promovida pela Ajufesp (Associação dos Juizes Federais de São Paulo e Mato Grosso do Sul). Esta é uma confraternização marcada pela alegria e espírito natalino destinada aos funcionários terceirizados da Justiça Federal da 3ª Região e seus familiares, com distribuição de brinquedos e cestas básicas.



Na capital, essa festa é precedida pelo evento “Juizes que cantam pelo Natal Solidário”, um jantar no qual a renda é revertida para a confraternização dos terceirizados e alguns juizes aproveitam também para mostrar seus talentos musicais no palco. Este encontro já se tornou uma tradição e o entusiasmo dos participantes é contagiante, servindo de exemplo e inspiração para outros fóruns do interior que também fazem suas comemorações locais.

Projetos concluídos e festas encerradas, em janeiro é hora de acalmar um pouco, baixar o ritmo e pensar no futuro, no ano que está começando.

Mês de renovação e reflexão, é um bom momento para organizar as metas pessoais e profissionais. Para aqueles que estarão em férias, aproveitem ao máximo para relaxar, curtir a família e os amigos, seja em casa ou viajando. Aos que estiverem trabalhando, menos trânsito nas ruas, aliado ao fim da pressão pelos prazos de final de ano, possibilitam um período de trabalho mais tranquilo e produtivo. É com esse pensamento positivo que desejo a todos um ótimo Natal e faço votos que em 2013 tenhamos um ano de muita prosperidade e realizações!

Ciro Brandani Fonseca  
Juiz Federal Diretor do Foro

## EXPEDIENTE

Juiz Federal Diretor do Foro  
Ciro Brandani Fonseca

Juizes federais vices-diretores do Foro  
Alessandra de Medeiros Nogueira Reis (capital)  
Marisa Vasconcelos (interior)

Diretoria da Secretaria Administrativa

Diretor do Núcleo de Comunicação Social  
Ricardo Acedo Nabarro

Seção de Multimídia e Audiovisual  
Gerrinson Rodrigues de Andrade (supervisor)  
Elizabeth Branco Pedro  
Javã de Carvalho

Seção de Produção de Texto  
e Atendimento à Imprensa  
Fernando Coleti (supervisor)  
Jefferson Messias  
Kátia Serafim

Estagiários  
Rafaella Rodrigues  
Paula Spínola

Contato: imprensa-jfsp@jfsp.jus.br  
Telefones: (11) 2172-6175

Visite também a versão virtual da revista em  
<http://www.jfsp.jus.br/imprensa/>



|  |    |
|--|----|
| Trabalho de Desenvolvimento de Equipe..... | 03 |
| Aconteceu .....                            | 04 |
| PDG.....                                   | 06 |
| Economia no Natal.....                     | 08 |
| Pesquisa de Satisfação.....                | 09 |
| Perfil Regional: Assis .....               | 10 |
| Livros e Memória .....                     | 11 |
| Imagem da Vez .....                        | 11 |

# Trabalho de Desenvolvimento de Equipe - Coaching

Elizabeth Branco Pedro

Com a finalidade de trabalhar as relações interpessoais no ambiente trabalho, a Justiça Federal de São Paulo, por meio de suas psicólogas, promove um trabalho de desenvolvimento voltado para equipes a fim de minimizar possíveis situações de conflitos.

Para algumas pessoas, atuar em equipe é uma tarefa complexa, que exige esforço físico e psicológico, podendo gerar em alguns casos irritação, desânimo, frustração, ansiedade e improdutividade. Muitas vezes descartar antigos hábitos e rotinas não é uma decisão fácil, mas é necessário para o benefício do grupo. Até mesmo em lugares com profissionais de perfis semelhantes podem surgir as dificuldades.

É muito comum as pessoas acharem que uma simples mudança de setor ou vara pode solucionar problemas de adaptação com o serviço, colegas ou gestores. Porém, na maioria das vezes elas também encontram dificuldades no novo local de trabalho. E nem sempre o líder consegue encontrar sozinho soluções satisfatórias para determinados problemas enfrentados pelo grupo.

Por isso, a Administração da Justiça Federal disponibiliza para juízes, diretores e líderes de todas as áreas da instituição o programa de Coaching de Equipe, tratado com sigilo e discrição, com o objetivo de oferecer ferramentas, conhecimento e oportunidades para os servidores a fim de viabilizar um ambiente mais harmônico e otimizar o andamento diário dos trabalhos.

## Como acontece

O primeiro passo é o juiz ou o diretor identificar os problemas enfrentados por sua equipe e enviar um e-mail ao Setor de Psicologia Organizacional/SEPL (jfsp-adm-sepl@jfsp.jus.br), solicitando um coaching de equipe.

Através de uma conversa inicial, é possível levantar subsídios acerca da realidade da equipe, detectar os problemas mais visíveis, auxiliando as psicólogas na preparação de um material direcionado às necessidades da vara/setor. De acordo com os problemas detectados, é definido o formato e o programa a ser aplicado.

Tecnologias como Messenger ou GroupWise eliminam o problema de distância entre o fórum requisitante e o Administrativo Central, onde se localiza o Setor de Psicologia, agilizando a aplicação das ferramentas do coaching.

Se for necessário, outro encaminhamento poderá ser dado, de acordo com a situação.

## Forma de realização

De acordo com a disponibilidade dos integrantes da equipe são estabelecidos o horário e o dia da semana que ocorrerão as sessões. Sempre de forma a não interferir no andamento dos trabalhos.

A duração de cada sessão é, normalmente, de uma hora, e a periodicidade pode ser semanal ou quinzenal.

## Benefícios

São oferecidas ferramentas de desenvolvimento pessoal que refletem no clima organizacional da equipe. A potencialidade de cada profissional é direcionada e trabalhada em benefício do grupo.

Um dos principais objetivos do programa é a melhoria das relações interpessoais nos setores.

## Resultados

“Os resultados obtidos pelo programa não são de ordem quantitativa, mas sim qualitativa. E, por motivos óbvios, não é possível observá-los de um dia para o outro, mas sim a médio prazo, quando podemos ver se realmente houve uma melhora nas relações interpessoais e, conseqüentemente, no ambiente de trabalho”, afirma Cibele Martinez Quilici, psicóloga e supervisora da Seção de Seleção e Acompanhamento Funcional.

“Muitas vezes recebemos relatos de servidores que lidavam com situações de conflitos no trabalho em equipe e que, após participarem do programa de coaching, alcançaram melhores resultados com menos desgastes”, completa a psicóloga Joceli Guerra Castelfranchi, diretora do Núcleo de Ingresso, Acompanhamento e Avaliação de Pessoas.

## Definição

**O Coaching de Equipe tem como principal objetivo identificar e desenvolver as competências necessárias para o aumento da produtividade e performance de uma determinada equipe de trabalho. Também auxilia a equipe a identificar e remover os bloqueios internos que estão impedindo a maximização dos resultados buscados.**



Fotos: NUCS



**ENCONTRO DE GESTÃO ORÇAMENTÁRIA** – Entre os dias 8 e 11 de outubro foi realizado na Sede Administrativa da JF/SP o “III Encontro de Gestão Orçamentária, Financeira, de Licitações e Contratos”. Os participantes receberam informações sobre procedimentos de contratação, restos a pagar, fiscalização de contratos e serviços continuados entre outros tópicos.

Fotos: ACOM/TRF-3



**SÃO CARLOS** – Foi inaugurada no dia 4/10, a Central de Conciliação da 15ª Subseção da JF/SP, que atende os municípios de Descalvado, Dourado, Ibaté, Pirassununga, Porto Ferreira, Ribeirão Bonito, Santa Cruz da Conceição, Santa Cruz das Palmeiras, Santa Rita do Passa Quatro, São Carlos e Tambaú. A Central de Conciliação fica no Fórum da Justiça Federal em São Carlos, localizado na avenida Dr. Teixeira de Barros, 741 - Vila Prado.



**PRIMEIROS SOCORROS** – Foi realizado, no mês de outubro, o “Workshop Primeiros Socorros” ministrado pela equipe do Núcleo de Saúde. Foram cinco encontros com o objetivo de oferecer uma base teórica e prática em primeiros socorros, orientar sobre como agir diante de situações de risco e falar sobre as ferramentas disponíveis que devem ser utilizadas para a ajuda inicial das vítimas.

Foto: NUAR local



**CÁLCULOS PREVIDENCIÁRIOS** – Terminou em setembro o curso “Noções Básicas de Cálculos Previdenciários”, ministrado pela servidora Silvia Maria da Cunda, da Seção de Cálculos Judiciais. Foram cinco encontros que aconteceram na Subseção Judiciária de Araraquara com transmissão para São Carlos por videoconferência.

Fotos: ACOM/TRF-3



**OSASCO** – Foi inaugurada no dia 11/9, a Central de Conciliação da Subseção Judiciária de Osasco que atende também as cidades de Barueri, Carapicuíba, Itapevi, Jandira, Pirapora do Bom Jesus e Santana de Parnaíba. Ela está localizada no Fórum Desembargador Federal Pêrsio de Oliveira Lima, na rua Albino dos Santos, n.º 224 - Centro.

**BRIGADA DE INCÊNDIO** - Nos dias 29/8 e 4/9, sete servidores do JEF em Avaré/SP participaram do curso de brigada de incêndio ministrado pelo sargento Jairo Pedroso, do Corpo de Bombeiros local (foto à esquerda). Em Jales, o treinamento destinado à capacitação da equipe de brigadistas foi ministrado pelo soldado José Paulo Pacheco do Corpo de Bombeiros do município, e contou com a participação de oito servidores e seis prestadores de serviços terceirizados (foto à direita).

Foto: NUAR local



Foto: NUAR local



**AGENTES DE SEGURANÇA** – Aconteceu em setembro a “Reciclagem Anual de Agentes de Segurança – 2012” com o objetivo de unificar a atuação e a postura dos agentes. O treinamento foi ministrado pelos agentes de segurança Hipólito Alves Cardozo, da Justiça Federal no Distrito Federal e Luciano Santana Lopes, do Superior Tribunal Militar. Durante o curso, o Núcleo de Saúde promoveu uma palestra ministrada pela médica Maramélia Araújo de Miranda Alves que apresentou os resultados dos trabalhos que estão sendo desenvolvidos desde 2011, para acompanhar a saúde desses servidores e orientá-los sobre melhores práticas.



Fotos: NUCS

**DIA DO SERVIDOR** – A JF/SP promoveu nos dias 24 e 25/10 a “VI Convenção em Comemoração ao Dia do Servidor Público”. Este ano o evento teve como objetivo enfatizar o valor pessoal e profissional dos servidores. Foram promovidas oficinas, apresentações musicais de servidores da JF, palestras sobre saúde, bem-estar, relacionamento e trabalho em equipe. Destaque para a participação especial do velejador brasileiro e bicampeão olímpico Robert Scheidt.



**SIGILO BANCÁRIO E INTERCEPTAÇÃO TELEFÔNICA** – Nos dias 4 e 5/10, o auditório do JEF/SP recebeu o curso “Sigilo Bancário e Interceptação Telefônica”, coordenado pelo juiz federal Márcio Ferro Catapani (foto) e ministrado por delegados federais da Delegacia de Repressão a Crimes Financeiros e Desvio de Recursos Públicos - DELEFIN/SP. O evento integra uma série de encontros que têm sido realizados com órgãos que atuam, direta ou indiretamente, na repressão a crimes que sejam de competência da Justiça Federal.



**CURSO DE PROCESSO PENAL** – Teve início em setembro o curso de “Processo Penal – Módulo II” ministrado e coordenado pelo juiz federal Silvio César Arouk Gemaque, titular da 5ª Vara Gabinete do Juizado Especial Federal em São Paulo. Foram nove encontros, todos transmitidos por videoconferência para outros prédios da capital e demais subseções judiciárias.



**PAD** - Foi realizada, no dia 19/9, a palestra “Dinâmica do Processo Administrativo Disciplinar”, ministrada pela juíza federal Sylvania Marlene de Castro Figueiredo da 3ª Vara Federal em Sorocaba/SP (em destaque na foto à direita). No dia 24/10 aconteceu a palestra “Produção de Provas no Processo Administrativo Disciplinar” proferida por Omar Chamon, juiz federal da 7ª Vara-Gabinete do JEF/SP (em destaque na foto à esquerda). Os eventos integram a Oficina do PAD, que é composta de vários encontros para debater temas relacionados ao Processo Administrativo Disciplinar.



Veja também as reportagens em vídeo, no endereço:  
[www.jfsp.jus.br/podcasting/](http://www.jfsp.jus.br/podcasting/)



# TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO PARA GESTORES

Jefferson Messias

Desempenhar o papel de líder, seja na iniciativa privada ou no serviço público, não é uma tarefa das mais fáceis. Entre as responsabilidades que precisam ser cumpridas estão: gerenciar recursos materiais e humanos, estabelecer metas para alcançar resultados, trabalhar a motivação da equipe e atender às necessidades dos clientes.

Por conta disso, torna-se indispensável o treinamento e a capacitação do gestor em relação a suas atribuições. Na Justiça Federal da 3ª Região isso acontece, desde 2002, por meio do Programa de Desenvolvimento Gerencial – o PDG.

O PDG tem como base os preceitos da educação continuada, que busca o desenvolvimento permanente dos servidores para atingir a excelência na prestação jurisdicional, e atende ainda a recomendações do Conselho da Justiça Federal (CJF) e do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

## Aprimoramento do Programa

Gisele Molinari Fessore, supervisora da Seção de Treinamento e Desenvolvimento, explica que, inicialmente, o PDG consistia na realização de encontros presenciais ao longo do ano que atendiam apenas diretores de secretaria. A partir de 2005, foi iniciado um trabalho mais abrangente envolvendo supervisores, oficiais de gabinete, diretores e magistrados.

Neste ano, a novidade foi a implementação do modelo semipresencial, constituído por 22 horas de curso à distância, 2 chats e um curso presencial com 8 horas de duração.

“O formato atual do curso é muito prático, pois permite ao aluno fazer os módulos de acordo com sua possibilidade e ainda trocar idéias com os demais participantes pelos chats e fóruns coordenados”, afirma



Fabiana Cristina Sossae, que atua como supervisora de inquéritos da 1ª Vara Federal em Campinas/SP.

O uso da tecnologia é, sem dúvida, um ponto importante na melhoria do PDG. “O aproveitamento dos recursos da educação à distância permitem um maior alcance das atividades educacionais, sem prejuízo do encontro presencial, essencial para a troca de experiências, boas práticas e formação de networking”, diz Gisele Fessore.

Cerca de 95% dos supervisores, oficiais de gabinete e diretores participam do programa. Neste ano, aproximadamente 720 pessoas realizaram os treinamentos e um número igual será treinado no próximo exercício. O objetivo é que, a cada biênio, essa capacitação atinja 100% dos servidores que possuem funções gerenciais.

## Lidar com os Desafios

Apesar de atuarem em diferentes áreas na Justiça Federal, os gestores enfrentam dificuldades semelhantes. Com isso, o PDG, que neste ano teve como tema central “Os Desafios da Liderança”, vem para ajudá-los a desenvolverem uma gestão eficaz e encontrar soluções adequadas para cada situação.

Para a diretora do Núcleo de Apoio Judiciário,

Dinalva Conceição Machado Costa, uma das dificuldades enfrentadas pelo gestor é a de “manter produtividade com qualidade”, devido à multiplicidade de assuntos e demandas que chegam com muita rapidez.

Na opinião de Fabiana Sossae, a motivação das equipes está entre os problemas mais recorrentes, bem como o distanciamento que às vezes há entre gestores e servidores. Por outro lado, o gestor que “veste a camisa” consegue motivar os demais a segui-lo, sendo também de fundamental importância o incentivo e a criação de métodos que facilitem a execução do serviço.

“De maneira geral, o PDG pretende capacitar os servidores para o exercício da liderança em níveis de excelência. Além disso, visa à melhoria do clima organizacional e a performance das equipes, alavancando resultados e consolidando a cultura da cooperação e do comprometimento”, conclui Gisele.

### **Desenvolvendo Habilidades**

As principais competências a serem desenvolvidas pelos servidores são: gestão administrativa, negociação e gestão de pessoas, previstas no Programa Nacional de Capacitação\* e que são abordadas de forma reflexiva durante o PDG.

Além disso há outros tópicos que foram trabalhados neste ano, como o desenvolvimento da capacidade de automotivação; elaboração de estratégias; autopercepção e autoconhecimento; inteligência emocional, gerenciamento de conflitos

e crises; percepção dos pontos fracos e fortes; entendimento do papel como gestor, limites e âmbitos da atuação.

### **Benefícios**

Sob vários aspectos, o PDG tem contribuído para o aperfeiçoamento dos gestores no exercício de suas atribuições. “O simples fato de sairmos do nosso ambiente de trabalho e pararmos para discutir assuntos de gestão, nos leva a uma autoavaliação e consequentemente a busca pela melhoria dos pontos falhos”, afirma Dinalva Costa.

Todos os materiais do programa, vídeos e a condução dos encontros são elaborados pela própria JF/SP, por meio do Núcleo da Escola de Formação e Aperfeiçoamento de Servidores, buscando atender as necessidades identificadas.

“Hoje temos um PDG voltado à nossa realidade e isso nos incentiva a sempre participar, colaborando para o constante aprimoramento dos estudos. A nós, servidores, têm sido oferecidas várias ferramentas para resolução de conflitos e desenvolvimento do trabalho em equipe”, garante Fabiana, participante do programa.

Mais do que um curso, o Programa de Desenvolvimento Gerencial prepara os gestores para, juntamente com os demais servidores, atingirem a excelência na prestação jurisdicional e atenderem aos anseios dos “clientes” da Justiça Federal: os cidadãos brasileiros que precisam do Judiciário.

## **Em que consiste o Programa Nacional de Capacitação**

O Programa Nacional de Capacitação (PNC) tem por objetivo desenvolver os servidores para cumprimento da missão institucional dos órgãos da Justiça Federal, por meio de ações educacionais e outras medidas na área de gestão de pessoas que buscam elevar as competências profissionais nas diversas atividades e níveis de atuação.

O PNC estabelece a capacitação dos servidores nas seguintes vertentes: cidadania, com foco na missão e visão institucional; estratégia, com foco nos objetivos, metas e projetos estratégicos da Justiça Federal; técnica, voltada para o desenvolvimento dos servidores que exercem cargos e funções de natureza gerencial.

Para tanto, foram previstos programas como o de ambientação e integração de novos servidores, formação técnica básica, intermediária e especializada, formação dos profissionais de treinamento e desenvolvimento, reciclagem para atividade de segurança, desenvolvimento gerencial e formação de multiplicadores de conhecimento, com ênfase no ensino a distância.

Fonte: Conselho da Justiça Federal

# Economize no Natal e não comprometa o bolso em 2013

Kátia Serafim



Para a grande maioria das pessoas o mês de dezembro é sinônimo de festas, compras, correria, presentes e gastos excessivos; enquanto janeiro significa novos gastos com férias, material escolar, IPVA e IPTU.

Já é algo cultural para a maioria da população brasileira ser envolvida pela magia da confraternização no mês de dezembro, esquecendo que logo depois da troca de presentes vem a dor de cabeça para quem estourou o orçamento, gerando um problema capaz de se arrastar durante meses.

Para não passar por mais um início de ano enforcado, a Justiça em Revista conversou com a consultora em finanças pessoais Ivone Santana, que dá dicas para planejar os gastos para as festas de final de ano, sem gerar dívidas para 2013.

## Dicas para não exagerar nas compras de Natal

- Defina o valor máximo que você tem disponível para os presentes e em seguida faça uma lista das pessoas que serão presenteadas. Com isso é possível estabelecer o valor máximo para cada um.
- Faça as compras com tranquilidade, deixando as crianças em casa para evitar aborrecimentos desnecessários. Elas querem comprar tudo e não avaliam os custos.
- É possível comprar alguns presentes mais caros e outros mais baratos, de forma a manter o orçamento. Se o valor estabelecido para cada um é de R\$ 50,00, mas você comprou um no valor de R\$ 60,00 vá em busca de outro que custe R\$ 40,00. Não se sinta culpado.
- Antes de comprar qualquer produto, pesquise. Itens como livros e DVDs podem ser adquiridos pela internet em sites seguros e certificados, com descontos atrativos em relação aos praticados nas lojas físicas.
- Outra opção, para quem é criativo, dispõe de tempo livre e está com o caixa apertado é a confecção de presentes personalizados, como chocolates, caixas decoradas, canecas pintadas etc., que geralmente são bem recebidos pelos presenteados.
- Evite as compras parceladas. Parcelamento também é dívida. Avalie não apenas se a parcela cabe no seu bolso,

avaliar também o montante final a ser pago.

- Sempre peça desconto. Comprando à vista, você possui um poder de barganha maior, economizando no mínimo 5% com o desconto de praxe do mercado.

## Os grandes vilões do endividamento

Na maioria das vezes o cartão de crédito é o grande vilão do endividamento, acompanhado pelo cheque especial. No primeiro caso, inicia-se o ciclo vicioso com o pagamento mínimo da fatura, gerando juros em cima de juros, que oscilam entre 10,9% a 14,9% ao mês.

Caso realize saques com o cartão de crédito, a dívida então explode e os juros podem chegar até a 20,45% ao mês. Quanto ao limite do cheque especial, o grande erro é que algumas pessoas incorporam o valor ao salário e esquecem que todos os meses pagam por utilizar esse crédito e quando ultrapassam o limite estabelecido a cobrança dobra ou até mesmo triplica. É preciso ficar atento.

## Gastei demais, e agora?

Adote uma estratégia financeira. Reconhecer que gastou demais já é um grande passo. Elabore o seu planejamento financeiro: faça um levantamento de todas as receitas (salários, recebimento de aluguel etc) e despesas (empréstimos, cartão de crédito, cheque especial, prestação do carro, tarifas bancárias, cafezinhos etc).

É importante anotar inclusive os gastos inferiores a R\$ 5,00. Inicie o acompanhamento mensal, utilize o apoio de uma planilha e identifique quais despesas estão elevadas, comparada a sua renda. Assim fica mais fácil descobrir onde é possível cortar gastos.

Negocie. Eleja as prioridades e procure negociar primeiro as dívidas que possuem juros mais altos, como cartão de crédito e cheque especial. Nunca apresente ou aceite uma proposta sem ter a certeza de que é possível cumpri-la.

Não faça empréstimo para pagar outro empréstimo. É hora de analisar as dívidas e saná-las e não adquirir outro problema.

Quando as dívidas se acumulam e a renda é incompatível, temos que fazer escolhas. Infelizmente em alguns casos o nome será negativado, pois não será possível renegociar todas as dívidas ao mesmo tempo. Tenha paciência! Não devemos comprometer a renda com parcelamentos acima de 30% do valor da soma de todas as receitas.



# Pesquisa de satisfação aproxima público da Justiça

Fernando Coleti

Um dos principais objetivos da Justiça Federal é a busca constante de aprimoramento na prestação de serviço, dando maior celeridade aos processos. Para isso, magistrados e servidores têm criado práticas cartorárias que estão inovando o trabalho nas varas.

O Provimento COGE 64/2005, que estabelece as normas a serem praticadas no âmbito da Justiça Federal da 3ª Região, prescreve em seu artigo 253 que “a vara poderá manter pasta para o registro das reclamações e elogios, bem como das ocorrências verificadas, se não houver livro ou pasta específico para essa finalidade”.

Visando colocar em prática o disposto no provimento, a 2ª Vara Federal em Osasco/SP oferece ao público, desde novembro de 2011, uma “Pesquisa de Satisfação”. De acordo com Cláudio Bassani, diretor da Vara, o objetivo é saber o que pensam seus usuários, identificar com rapidez eventuais deficiências e corrigi-las.

Quando trabalhava em outras varas, Cláudio já havia colocado em prática essa ideia. “Na época em que o computador não estava tão presente em nosso dia a dia, a pesquisa de satisfação era feita no papel mesmo. Mas já tínhamos essa preocupação em saber qual era a opinião do público sobre nosso trabalho”, garante. Algum tempo depois, o papel foi substituído pelo e-mail, método que ainda pode ser utilizado como canal de comunicação do usuário com a Vara.

Além da identificação de possíveis falhas, o público também pode elogiar o trabalho dos servidores, trazendo outros tipos de benefícios. “Elogios vindos do público externo são a melhor forma de reconhecimento pelo esforço e dedicação de uma equipe comprometida com a Justiça e com a sociedade”, afirma Cláudio.

O diretor da Vara acrescenta que “todas as manifestações são importantes para o nosso aperfeiçoamento. As críticas, quando pertinentes, nos levam à reflexão e a adoção das providências necessárias e os elogios estimulam os servidores a enfrentar os desafios que lhes são impostos diariamente no serviço”.

## Como é feita a pesquisa

Exceto pessoas que trabalham na Vara, qualquer um pode participar da pesquisa. Visando a redução de custos, preservação do meio ambiente e a simplicidade na utilização, decidiu-se que ela não seria realizada em papel. O próprio Cláudio desenvolveu e implantou um aplicativo instalado no

computador que fica sobre o balcão de atendimento, de fácil acesso, visualização e manuseio ao público externo.

Com um clique, o usuário avalia o atendimento em excelente, bom, regular, ruim ou péssimo. Caso queira, há uma caixa de texto para escrever comentários, críticas ou elogios. A identificação é opcional. A contabilização é feita automaticamente pelo sistema e pode ser acessada em tempo real pelo juiz e o diretor da Vara.

No início de cada mês, são feitas reuniões onde tudo o que foi apurado na pesquisa é analisado e transmitido aos servidores. Os resultados também são repassados para o juiz Herbert Cornélio Pieter de Bruyn Junior para conhecimento. Havendo críticas ou reclamações, o usuário é informado acerca das providências adotadas pela Vara.

Um ano após a implantação da pesquisa, já é possível verificar, por meio de seus resultados, uma melhora do serviço prestado pela secretaria da Vara. No último levantamento, 84% das pessoas avaliaram o trabalho dos servidores como ótimo, 15% como bom e 1% como ruim.

Cláudio Bassani ressalta o esforço dos funcionários da Vara para o sucesso da pesquisa. “Os servidores são o êxito. Eles compõem uma equipe consciente de sua importância perante o jurisdicionado, razão pela qual, esta e outras iniciativas voltadas à melhoria da prestação jurisdicional têm sido bem sucedidas”, afirma o diretor.

A pesquisa de satisfação é uma ideia que já provou, na prática, que melhora a qualidade do serviço prestado. Outras varas podem seguir este exemplo, ou mesmo criarem novas formas de aprimorar a prestação jurisdicional.

**84% das pessoas avaliaram o trabalho dos servidores da 2ª Vara de Osasco como ótimo**



# Assis

Fernando Coleti

Fundada em 1º de julho de 1905 pelo capitão Francisco de Acis Nogueira e com uma população de aproximadamente 95 mil habitantes, Assis se localiza no sudoeste do estado de São Paulo, próxima à fronteira com o Paraná, a 434 km da capital paulista. Por conta de seu fundador, no início, o município se chamava Acis, mas com o passar do tempo, o nome foi adaptado para o atual, pois os próprios moradores da cidade escreviam com "ss".

Situada em uma região geograficamente favorecida, Assis desenvolve uma economia diversificada, nas áreas de pecuária de corte, agricultura (cultivo de soja, trigo, milho e cana-de-açúcar), turismo e comércio.

Em face desse crescimento e da importância que o município foi ganhando, verificou-se a necessidade de instalação de um fórum federal para a região. Em 12 de março de 1999, foi inaugurada em Assis a 16ª Subseção Judiciária da Justiça Federal de São Paulo. Localizado na avenida Rui Barbosa, n.º 1945, no Jardim Paulista, o Fórum Federal possui uma área de 543 m<sup>2</sup>, mais um terreno de 300 m<sup>2</sup> destinado ao estacionamento. Em breve, a Justiça Federal em Assis deverá se mudar para uma nova sede, a qual já se encontra em obras, em um espaço maior e com localização de fácil acesso.

A 16ª Subseção Judiciária de São Paulo possui apenas uma vara federal, cujo juiz é também o diretor do Fórum, Luciano Tertuliano da Silva. Além dele, no momento há 23 servidores, 14 estagiários e 24 funcionários terceirizados trabalhando no Fórum. De acordo com relatório estatístico referente ao mês de agosto/2012, atualmente tramitam

9.277 processos na Subseção Judiciária, número três vezes maior comparado ao ano de sua instalação.

"A importância da Justiça Federal na região é revelada em números, pois a Subseção Judiciária de Assis, com apenas uma vara e cujo município sede conta com aproximadamente 96 mil habitantes, tem número de processos em trâmite semelhante à Subseção Judiciária de Marília, por exemplo, onde há três varas federais e a população ultrapassa 200 mil habitantes", afirma Luciano Tertuliano.

Uma das principais características da região de Assis é ter a agricultura como um dos pilares da economia local. Em face disso, há um grande número de ações judiciais que versam sobre matéria previdenciária rural, principalmente obtensões de benefícios de auxílio-doença e aposentadoria por invalidez, sendo processadas e distribuídas diariamente no Fórum.

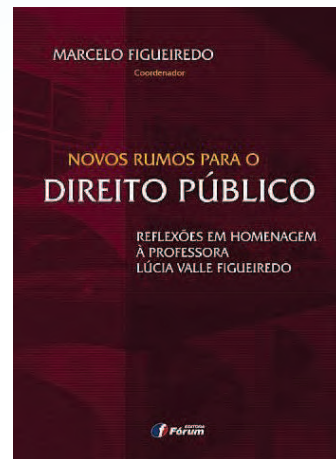
Porém, um problema que a região vem enfrentando e se agravou na última década é a prática de descaminho e contrabando. "O município de Florínea, que é abrangido pela Subseção, faz divisa com o estado do Paraná justamente em um ponto geográfico utilizado para canalizar a outros estados os produtos contrabandeados advindos de Ciudad Del Leste e Salto Del Guayrá, cidades paraguaias ladeadas, respectivamente, pelos municípios paranaenses de Foz do Iguaçu e Guaíra", explica Luciano. Pelo mesmo motivo, o tráfico internacional de drogas é outra questão que a Justiça Federal em Assis vem combatendo pois a cidade faz parte de uma das principais rotas de tráfico do país.


**Data de Fundação:**
**1 de julho de 1905**
**População: 95.156 (Censo 2010)**
**Área: 461 km<sup>2</sup>**
**Densidade Demográfica:**
**206,1 hab/km<sup>2</sup>**
**Distância da capital:**
**434 km**
**A 16ª Subseção Judiciária de São Paulo compreende 14 municípios:**
**Assis, Bora, Cândido Mota, Cruzália, Florínea, Lutécia, Maracá, Oscar Bressane, Palmital, Paraguaçu Paulista, Pedrinhas Paulista, Platina, Quatá e Tarumã, com uma população aproximada de 243 mil pessoas.**

### “NOVOS RUMOS PARA O DIREITO PÚBLICO”

**Organizador: Marcelo Figueiredo**

O livro é uma coletânea de textos sobre direito administrativo, constitucional, urbanístico e direitos humanos, escrita por grandes nomes do direito público brasileiro, discípulos e colaboradores da jurista Lúcia Valle Figueiredo, desembargadora federal do TRF3, falecida em novembro de 2009. A organização da obra é do advogado, consultor jurídico e professor universitário Marcelo Figueiredo.



### “RESPONSABILIDADE CIVIL BANCÁRIA”

**Organizadores: Alexandre Guerra e Marcelo Benacchio**

O livro trata da responsabilidade dos bancos com os clientes, a exemplo dos problemas com a abertura de contas com documentos furtados de terceiros, portas giratórias e até roubos que acontecem próximo às agências. A coordenação da obra é dos advogados Alexandre Guerra e Marcelo Benacchio e conta com textos de importantes nomes do direito. O desembargador federal e presidente do TRF3 Newton De Lucca é um dos autores da obra.

IMAGEM DA VEZ

“Fotografei essa maritaca no jardim do Paço Municipal de Santo André/SP. É a magia da natureza: belos pássaros que insistem em habitar a selva de pedra.”

AMERICO RODRIGUES, técnico judiciário,  
Fórum Federal em Mauá/SP.

Magistrados e servidores podem enviar suas fotos para publicação na Revista pelo endereço: [imprensa-jfsp@jfsp.jus.br](mailto:imprensa-jfsp@jfsp.jus.br). As imagens deverão conter ou transmitir uma história, mensagem ou uma dica de viagem, e deverão ser de autoria do remetente e possuir boa resolução e qualidade fotográfica, com uma pequena frase explicativa.





*A Diretoria do Foro  
deseja a todos  
um ano inesquecível*

*Feliz 2013!*



JUSTIÇA FEDERAL

