



TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO
Av. Paulista, 1842 - Torre Sul - 11º andar - Bairro Bela Vista - CEP 01310-936 - São Paulo - SP - www.trf3.jus.br

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 5031985, DE 19 DE AGOSTO DE 2019.

Dispõe sobre a adoção e o uso do QR Code nos cartazes de divulgação das ações da Ouvidoria-Geral.

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

CONSIDERANDO a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, notadamente o seu artigo 6º que estabelece os direitos básicos do usuário, dentre outros, *a participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços* (inciso I);

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, *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* (inciso III) e *sugerir aos demais órgãos do Tribunal a adoção de medidas administrativas tendentes à melhoria e ao aperfeiçoamento das atividades, com base nas informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios* (inciso IV);

CONSIDERANDO o disposto na Instrução Normativa nº 3837384, de 22 de junho de 2018, desta Ouvidoria-Geral, que reformulou o projeto *TRF3 de Portas Abertas – Para Uma Visão Cidadã*, especialmente o seu artigo 5º que prescreve que *deverá constar, na página inicial do sítio do Tribunal Regional Federal da Terceira Região, ícone do Projeto TRF3 de Portas Abertas – Para Uma Visão Cidadã, a fim de que seja facilitado o agendamento online, sujeito à confirmação, nas datas previamente disponibilizadas*;

CONSIDERANDO a Instrução Normativa nº 4416086, de 15 de janeiro de 2019, desta Ouvidoria-Geral, especialmente o seu artigo 2º, que dispõe que *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 conseqüentemente acessado, fazendo constar: ‘Avalie o Judiciário Federal’*;

CONSIDERANDO a conveniência de facilitar o acesso do usuário do serviço público às ações da Ouvidoria-Geral como, por exemplo, ao projeto *TRF3 de Portas Abertas – Para Uma Visão Cidadã* e à *Avaliação do Serviço Público do Judiciário Federal da 3ª Região*;

CONSIDERANDO a necessidade do constante aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo Poder Judiciário Federal da Terceira Região,

R E S O L V E:

Art. 1º Implantar no âmbito do Poder Judiciário Federal da Terceira Região o uso do *QR Code* para acesso às ações decorrentes dos projetos da Ouvidoria-Geral, dentre as quais o *TRF3 de Portas Abertas – Para Uma Visão Cidadã* (Agende Uma Visita) e a *Pesquisa de Satisfação do Usuário* (Avalie o Judiciário Federal da 3ª Região), disponíveis no endereço eletrônico www.trf3.jus.br.

Art. 2º O *QR Code*, abreviação de *Quick Response Code* (Código de Resposta Rápida), é um código bidimensional que pode ser convertido em texto, em endereço de *internet*, em número de telefone, em localização georreferenciada, em *e-mail* ou em *SMS*.

Art. 3º Para acessar o *QR Code* o interessado deverá capturar com seu dispositivo móvel conectado à *internet* o código existente nos documentos de divulgação das ações da Ouvidoria-Geral, por meio de aplicativo

específico disponível gratuitamente em lojas virtuais.

Art. 4º O *QR Code* possibilitará o imediato acesso ao conteúdo buscado, de maneira ágil, segura e direta.

Art. 5º A Ouvidoria-Geral deverá proceder à criação e à implantação do *QR Code*, dispensando-se, por ora, o serviço da Secretaria de Tecnologia da Informação – SETI. Após, a Ouvidoria-Geral procederá ao acréscimo dos símbolos gerados aos cartazes de divulgação das ações presentes e futuras.

Art. 6º 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 19/08/2019, às 16:42, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.trf3.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **5031985** e o código CRC **F52C45B5**.