

Tribunal Regional Eleitoral do Paraná

**Relatório de Atividades – Gestão
Desembargador Luiz Fernando Wowk
Penteado**

**Ouvidoria
2019**

Introdução

A Ouvidoria é um canal de comunicação direta entre o usuário e este Tribunal, com vistas a orientar, transmitir informações e colaborar com o aprimoramento das atividades desenvolvidas, bem como promover a articulação com as Ouvidorias dos demais Tribunais Regionais Eleitorais para o eficaz atendimento das demandas acerca dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral.

A Ouvidoria, juntamente com o Núcleo de Informação ao Cidadão, é responsável pelo monitoramento da implementação da Lei de Acesso à Informação, de acordo com os termos da Portaria nº 289/2019.

Atualmente a função de Juiz Ouvidor Eleitoral é exercida pelo desembargador federal Luiz Fernando Wowk Penteado, nos termos da Portaria nº 564 de 04 de junho de 2018, publicada no DJE/TRE – PR nº 123 de 11 de julho de 2018.

Este relatório é formulado em cumprimento ao disposto no artigo 20, XI, da Resolução n.º 829/2019, publicada no DJE/TRE – PR nº 72 de 23 de abril de 2019, e contém dados quantitativos e qualitativos relativos às atividades desenvolvidas no ano de 2019.

Principais canais de comunicação com a sociedade

O relacionamento com a sociedade por meio da Ouvidoria é realizado por meio de dos canais:



Internet, acesso pelo sítio na internet ou correio eletrônico, na página do Tribunal, em “O TRE” – Ouvidoria, diretamente pelo endereço eletrônico ou pelo formulário: <http://www.tre-pr.jus.br/o-tre/ouvidoria/fale-com-a-ouvidoria>



Telefone: pelos telefones 3330-8474 e 3330-8844, de segunda a sexta-feira, das 12h às 19 horas.



Atendimento pessoal: de segunda a sexta-feira, das 12 às 19 horas, comparecendo na Rua João Parolin, 224 - Prado Velho - CEP: 80220-902 Curitiba – PR.



Carta: O retorno é realizado por carta quando solicitado pelo eleitor. No entanto, o meio preferencial para o fornecimento das informações é o eletrônico (e-mail).



Fale Conosco: As solicitações do Fale Conosco são direcionadas para o canal da Ouvidoria. O acesso está disponível no endereço:

<http://www.tre-pr.jus.br/eleitor/fale-conosco>

Canal do Mesário: Ferramenta direcionadas aos mesários na qual são disponibilizadas informações sobre procedimentos para inscrição como mesário voluntário, vantagens e atribuições, treinamento e dúvidas frequentes. Informações disponíveis em: <http://www.tre-pr.jus.br/eleitor/mesario-voluntario/canal-do-mesario>



**Acesso à
Informação**

Serviço de Informações ao Cidadão (LAI)

Em cumprimento à Lei de Acesso à Informação, regulamentada no Poder Judiciário pela Resolução CNJ nº 215/2015, a página possibilita o acesso às informações públicas disponibilizadas pelo TRE-PR.

O objetivo do Tribunal é manter a sociedade informada, além de fomentar o desenvolvimento da cultura da transparência e do controle social na Administração Pública.

O Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, vinculado à Ouvidoria Regional Eleitoral, destinado a assegurar o direito fundamental de acesso às informações de natureza pública, conforme estabelece a Lei nº 12.527/11, o qual pode ser acessado pelo endereço eletrônico: <http://www.tre-pr.jus.br/eleitor/sistema-de-informacoes-ao-cidadao/sistema-de-informacoes-ao-cidadao>

SIC	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total
RECLAMAÇÃO	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
SUGESTÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
INFORMAÇÃO	52	38	11	12	10	17	21	10	8	7	4	1	194

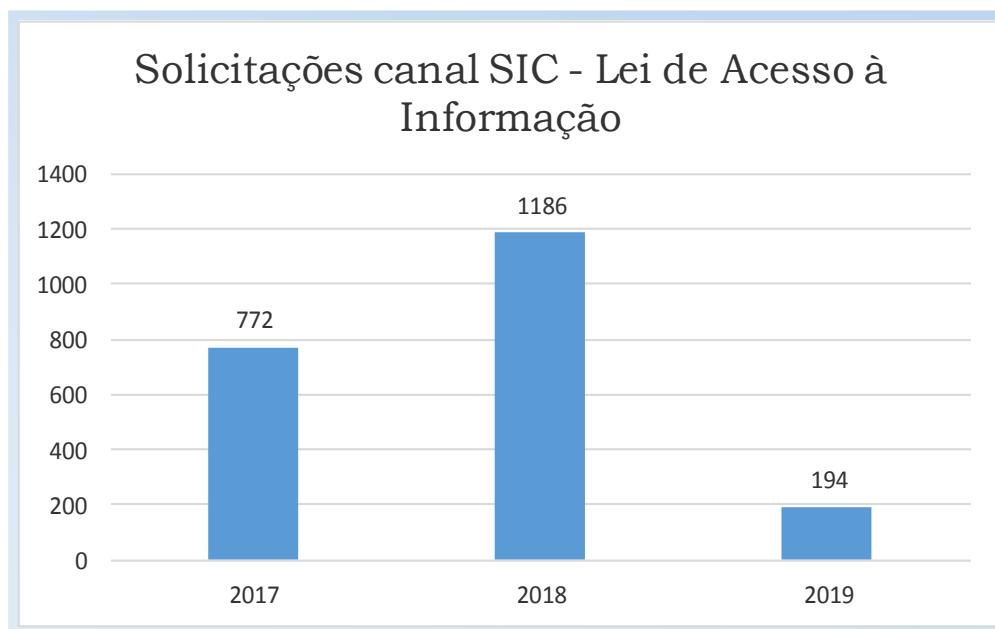
Os pedidos de informações versaram sobre os mais diversos assuntos, porém, solicitações sobre certidões, consultas do número do título, regularização e dados sobre concursos foram as mais solicitadas.

SOLICITAÇÕES REGISTRADAS NO SIC	
ASSUNTO	TOTAL
ACERVOS FOTOGRÁFICOS	1
ALISTAMENTO	8
APOSENTADORIAS SERVIDORES	1
BIOMETRIA	2
CANDIDATURAS SUB JUDICE	1
CERTIDÃO	18
CERTIDÃO DE ENDEREÇO	1
CERTIDÃO DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL	4
CONCURSO PÚBLICO TRIBUNAL ELEITORAL PR	2
DADOS DE ELEIÇÃO	2
DADOS DE ELEIÇÕES ANTERIORES	1
DADOS DO CADASTRO DO ELEITOR	1
DADOS PROVIMENTO JUIZ ELEITORAL	1
DECLARAÇÃO DE TRABALHO ELEIÇÕES	2
DEFILIAÇÃO PARTIDÁRIA	1
DIRETÓRIOS	1
ELEIÇÕES VOTAÇÃO	1
FILIAÇÃO PARTIDÁRIA	1
INFORMAÇÃO FAMILIARES	2
INFORMAÇÃO OUTROS ÓRGÃOS	41
INFORMAÇÃO TÍTULO SUSPENSO	1
INFORMAÇÕES DENÚNCIA DE PROPAGADA	1
INFORMAÇÕES PROCESSOS PROTOCOLIZADOS	1
INFORMAÇÕES PROCESSUAIS	1
LICITAÇÃO	2
NÚMERO DO TÍTULO	14
ÓBITO	1
OUTROS PEDIDOS	9
PEDIDOS INCOMPLETOS	19
QUANTIDADE ELEITORES SÃO JOSÉ DOS PINHAIS	2
REGULAMENTAÇÃO WHATSAPP TRE-SC	1
REGULARIZAÇÃO	27
RELAÇÃO DE FILIADOS	1
REVISÃO	11
SEGUNDA VIA	5
TRANSFERÊNCIA	6
TOTAL	194

Do total de pedidos de acesso à informação, 163 foram atendidos, 19 não puderam ser atendidos em razão de informações incompletas, 9 não tratavam de assuntos relacionados à Justiça Eleitoral, um pedido negado justificadamente, um pedido foi parcialmente atendido.

Apenas um pedido recebido em 21 de outubro de 2019 encontra-se pendente. Trata-se dos resultados de referendos para criação de novos municípios, realizados entre 1960 e 2019, do quantitativo de eleitores que votaram contra, do número que votaram a favor e o total de eleitores aptos a votar.

Quadro comparativo: 2017 / 2018 / 2019



Resultados dos Serviços da Ouvidoria

As 3.187 solicitações (incluindo reclamações, sugestões e elogios), recebidas no ano de 2019 relativas ao atendimento ao eleitor, foram analisadas e tratadas pelo servidor responsável pela Ouvidoria.

Algumas resultaram em medidas corretivas aplicadas pelo próprio setor responsável pelo gerenciamento do atendimento ao eleitor, outras pelas respectivas áreas competentes deste Tribunal.

Ouvidoria	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total
ATENDIMENTOS	320	258	189	223	294	214	287	294	307	249	339	213	3187
DENÚNCIA	0	0	2	2	4	1	4	0	6	2	1	1	23
ELOGIO	1	3	2	2	4	2	6	6	1	1	0	0	28
RECLAMAÇÃO	3	6	2	6	5	7	7	8	5	1	7	1	58
SUGESTÃO	1	0	1	0	1	0	3	3	0	0	2	0	11
Notícia MPE	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
INFORMAÇÃO	315	249	179	213	280	204	267	277	295	245	329	211	3064
TEMPO MÉDIO/DIA	1,69	0,65	0,57	2,24	0,84	0,66	0,48	1	0,81	0,89	0,5	3,24*	1,13

Planejamento Estratégico 2019-2021 - Tempo médio de atendimento:

Alinhada ao macrodesafio – Garantia dos Direitos de Cidadania e do indicador estratégico – “tempo médio de resposta a contatos dirigidos à Ouvidoria”, a Ouvidoria realizou o acompanhamento do tempo de atendimento durante o ano de 2019, respeitando o que segue:

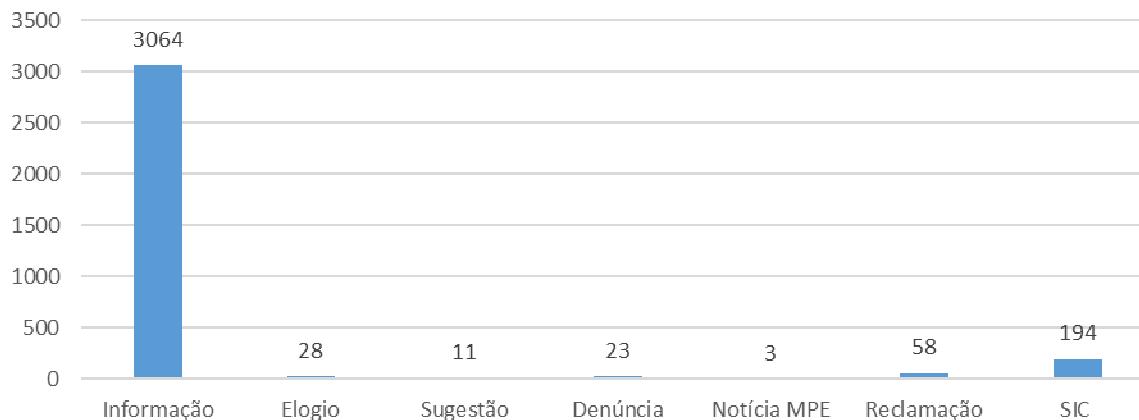
Indicador nº 7		Tempo médio de resposta a contatos dirigidos à Ouvidoria											
O que mede		O tempo médio, em dias úteis, entre o recebimento de cada solicitação dirigida à Ouvidoria e o envio de sua resposta											
Para que medir		Avaliar o grau de eficiência da Ouvidoria											
Quem mede		OVDA											
Como medir		<p>Fórmula: SDIAS/NCRP.</p> <p>SDIAS: somatório da quantidade de dias úteis decorridos entre o recebimento da demanda e o envio da resposta a cada contato</p> <p>NCRP: número de contatos respondidos no período analisado</p> <p>Obs.: Para o cálculo do indicador devem ser consideradas apenas as respostas finais ou definitivas a cada contato, excluindo-se do cômputo, por exemplo, as confirmações de recebimento e respostas intermediárias. Contatos telefônicos devem ser considerados no quantitativo e o tempo deve ser considerado zero para fins de somatória.</p>											
Situação atual		Responder aos contatos recebidos pela Ouvidoria em tempo médio inferior a 2 dias úteis											
Meta		2019			2020			2021					
		2d úteis			3d úteis			2d úteis					
Observação		Em 2020 o prazo de resposta é 3 dias úteis por se tratar de ano eleitoral											

Controle do tempo médio de atendimento:

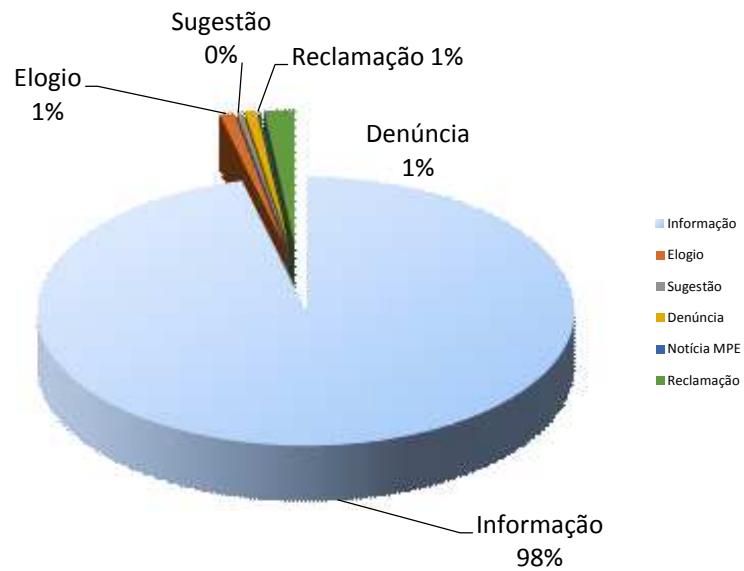
Ouvidoria	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total
Atendimentos	320	258	189	223	294	214	287	294	307	249	339	213	3187
TEMPO MÉDIO/DIA	1,69	0,65	0,57	2,24	0,84	0,66	0,48	1	0,81	0,89	0,5	3,24*	1,13

*No mês de dezembro o tempo de atendimento ultrapassou a média estabelecida em razão do período de recesso.

Número de Registros da Ouvidoria e SIC
Ano 2019 - Total 3381



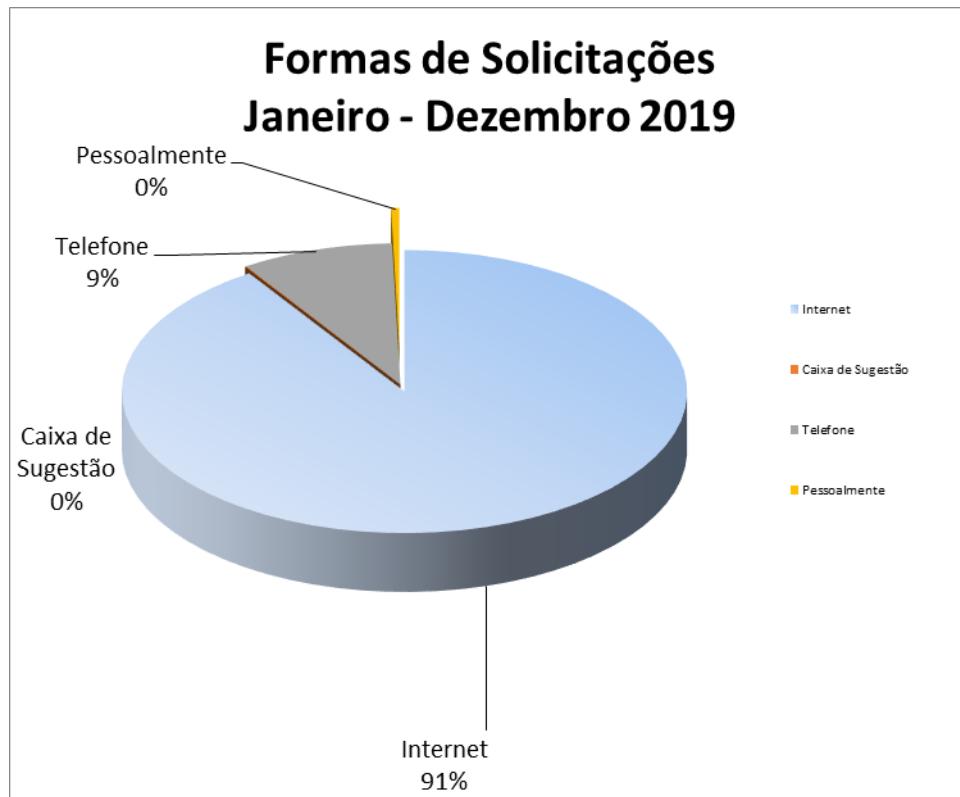
Tipos de Solicitações
Janeiro - Dezembro 2019



Janeiro - Dezembro - 2019

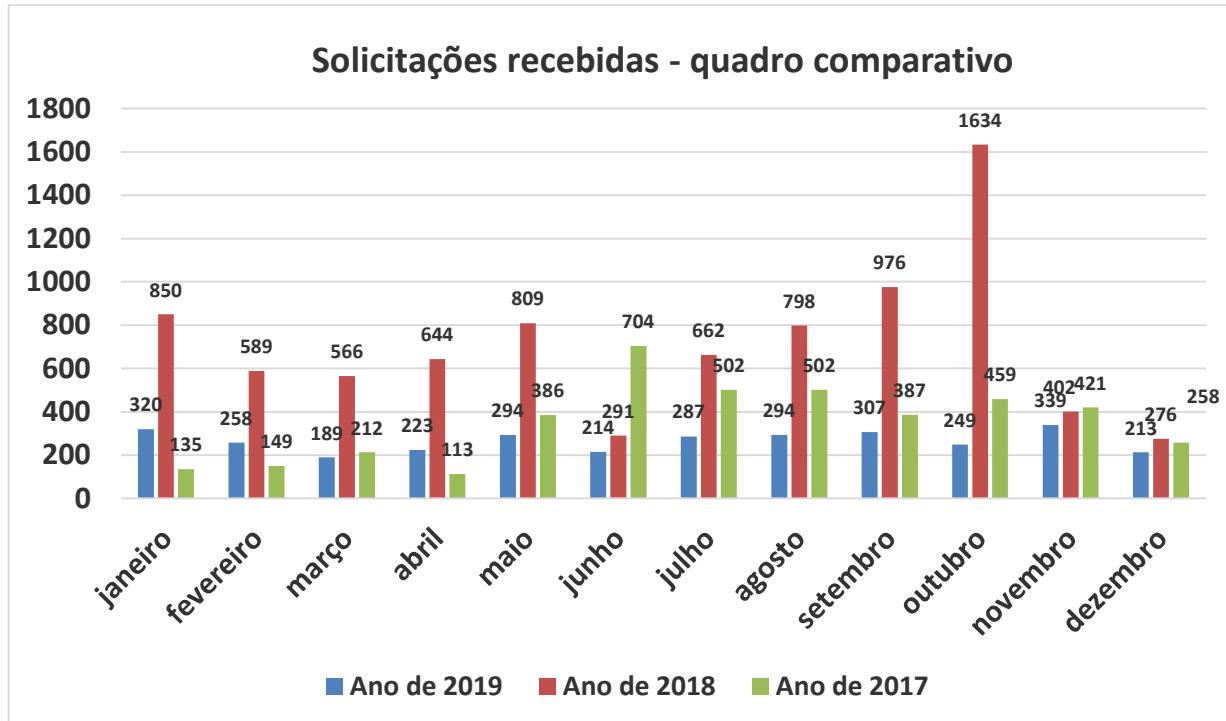
TIPO	PORCENTAGEM	QUANTIDADE
Informação	96,14%	3064
Elogio	0,88%	28
Sugestão	0,35%	11
Denúncia	0,72%	23
Notícia MPE	0,09%	3
Reclamação	1,82%	58
Total	100,00%	3187

A forma de comunicação mais comum com a Ouvidoria é a recebida pela internet, com 2.889 (90,65%) manifestações recebidas. As demais manifestações foram recebidas por atendimento telefônico (276 – 8,72%), pessoalmente (15 – 0,47%), por caixa de sugestão (2 – 0,66%) e por ofício (3 – 0,09%).



Janeiro - Dezembro - 2019		
FORMA DE SOLICITAÇÃO	PORCENTAGEM	QUANTIDADE
Internet	90,65%	2889
Caixa de Sugestão	0,06%	2
Telefone	8,72%	278
Pessoalmente	0,47%	15
Notícia MPE	0,09%	3
Total	100,00%	3187

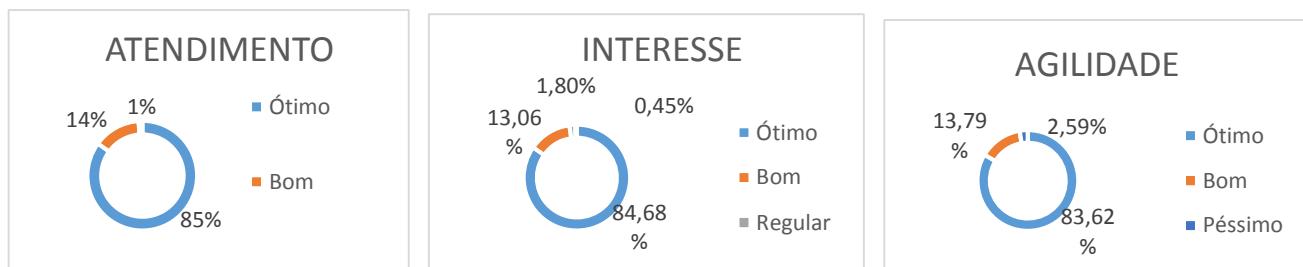
Quadro comparativo – 2017 – 2018 – 2019



Resultado da Pesquisa de Satisfação do Eleitor

A Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Paraná realiza a Pesquisa de Satisfação do Eleitor, a qual permite mensurar a qualidade dos serviços prestados àqueles que mantêm conosco um relacionamento direto. Os resultados são apresentados graficamente com os dados coletados durante o ano.

Resposta / Pergunta	O atendimento prestado pelo servidor do atendimento da Ouvidoria foi:	Como você qualifica a atenção e o interesse demonstrado pelo servidor que lhe atendeu?	Como você qualifica a agilidade no atendimento?	Total	%			
Ótimo	226	84,96%	188	84,68%	194	83,62%	608	84,44%
Bom	37	13,91%	29	13,06%	32	13,79%	98	13,61%
Regular	3	1,13%	4	1,80%	0	0,00%	7	0,97%
Ruim	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Péssimo	0	0,00%	1	0,45%	6	2,59%	7	0,97%



Comentários - registros de pesquisa de satisfação

Eu já tirei o título, hoje mesmo na parte da manhã. As dúvidas que eu tirei me ajudaram bastante, obrigada equipe!!

Nunca vi nos meus 67 anos, um atendimento tão rápido, competente e atencioso para com o cidadão. Parabéns pela atenção com os Brasileiros.

Listar, pelo número do meu título o número de vagas próximos daminha residência e permitir que isso seja realizado pelo próprio eleitor. Não vejo necessidade de ter que me deslocar para um local apenas para fazer isso.

Somente elogios... foram rápidos em me dar uma orientação!

Não consigo tirar pelo site o papel que me isenta de pagar as taxas para concurso público, apenas apareceu para emitir a declaração para pegar folga no serviço.

Resta apenas parabenizar visto que a solicitação foi respondida de forma muito rápida.
Nota 10!

O atendimento foi bom, pois eu estava com uma dúvida e em pouco tempo já obtive a resposta em meu e-mail. A agilidade e versatilidade em responder por e-mail é muito bom.

A solicitação feita por meio eletrônico foi atendida assim que se iniciou o expediente, com muita cordialidade e precisão nas informações.

Tempestividade absoluta no atendimento. Parabéns!!!

A profissional que me atendeu (Talita, acredito) não apenas respondeu minha dúvida, como ainda confirmou as informações e me fez as orientações necessárias para a resolução do meu problema. Sua demonstração de interesse na resolução do obstáculo me fez pensar neste como um dos atendimentos mais humanizados que já recebi por serviços públicos, ou mesmo privado (no mesmo nível do Netflix - o que é um grande elogio; acreditem!). Tanto a profissional quanto a capacitação por detrás dela estão de parabéns.

Pela segunda vez que precisei solicitar a certidão, tive o retorno do TRE no atendimento excelente e muito bem explicado pela atendente, parabéns mesmo!

Parabéns ao atendimento continuem assim, e não deixem cair o padrão... Obrigado pela atenção. Gostaria de agradecer a atenção dispensada... Fiquei muito satisfeita com a educação e clareza do atendimento.

Perfeito, nada a reclamar, foi mais que eu esperava.

Estou muito satisfeita com a rapidez da resposta que tive como também no atendimento pessoalmente.

Confesso que me surpreendi com a resposta rápida que tive. Muito obrigada, o serviço está de parabéns.

Muito obrigado a todos do TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ, agradeço de imensa responsabilidade, agradeço aqui também pelo e-mail ser respondido com agilidade e com a ética acima de tudo. Muito obrigado desde o atendente até ao porteiro deste prédio.

Cara Srs. da Ouvidoria,

Venho por meio desta agradecer o trabalho exemplar deste Departamento do TRE. Como estou em viagem e trabalho fora, não pude votar. E de qualquer maneira vocês foram muito Profissionais e atenciosas. Sou grato pela atenção e zelo para conosco.

Enviei o e-mail domingo, primeiro veio uma resposta que acho que era automática, mas logo na segunda feira, veio a resposta e hoje que é terça já tenho a resposta do meu questionamento e melhor, ainda é favorável. Obrigado pelo agilidade.

Atendimento rápido e com excelência, parabéns ao TRE e a Talita que é extremamente atenciosa !! Fiquei surpreso com a agilidade nas respostas de atendimento. Enviei e-mail pela manhã, logo após as 14 hrs já estava com retorno. Claro e objetivo. Agradeço a atenção!

Parabéns pela presteza axiomática em que fui atendido. Meu muitíssimo obrigado!!!! E se for possível estender o elogio a pessoa que me atendeu. Parabéns TRE/PR. Vocês Brilharam!

Ótimo atendimento. Pessoal qualificado e resolveu todos os problemas rapidamente. Obrigado.

O contato mesmo sendo indireto, através do site do TRE do Paraná, foi respondido rápido sem maiores esperas, não me deixando com dúvida alguma em relação ao que foi perguntado, ao contrário, passaram até informações a mais do que foi pedido.

A resposta a minha solicitação foi atendida com muita rapidez, algo difícil de se verificar em órgãos do setor público.

Tenho apenas elogios para fazer: foram ágeis ao atender a minha dúvida e me apresentaram as soluções cabíveis. Fiquei muito satisfeita.

Gostaria de elogiar a atenção voltada a meu questionamento e parabenizar pela agilidade. Quem dera todo sistema de serviços públicos fosse um percentual como o de vocês.

A gentileza e a qualidade do serviço prestado com essa atendente foi muito satisfatório. Que saibamos reconhecer bons profissionais e não apenas exigir bons serviços.

Só tenho elogios. A minha demanda foi satisfeita com muita atenção, por parte desta ouvidoria. As Instituições estão demasiadamente desacreditadas. Me surpreendeu a forma eficiente com que fui atendido. Me dá um alento e esperança que um dia possa confiar em todos os seguimentos e instituições prestadores de serviços públicos em nosso país. Obrigado e parabéns!

Resposta rápida via e-mail e via telefone. A moça que me atendeu via telefone foi muito simpática e me explicou com muita facilidade as minhas dúvidas.

Gostaria de agradecer aos funcionários do TRE, pelo atendimento que recebi, desde o contato via e-mail, que esclareceu minhas dúvidas, ao Senhor que me entregou a senha no prédio da instituição e finalizando com a atendimento no guichê 13, na data de hoje no horário de 12h08. Todos os canais foram rápidos, objetivos, claros e de muita gentileza. Parabéns e muito obrigada.

A resposta à minha dúvida foi enviada menos de 15 minutos depois da consulta. Isto comprova a excelência do serviço de ouvidoria.

Servidor atencioso, eficiente e gentil. Espaço físico amplo e agilidade no atendimento.

Bom dia! Só tenho elogios, visto que meu contato foi por e-mail, mas tive resposta esclarecedora no mesmo dia. Essa eficiência e agilidade é de suma importância para quem está em dúvida. Continuem assim!

Todas as minhas dúvidas e problemas foram sanados com muito empenho e educação pelos atendentes virtuais e presenciais.

Positivamente impressionada pela agilidade e clareza no retorno do meu questionamento à ouvidoria.

O atendimento foi eficiente e eficaz. Solucionou minha dúvida, permitindo que eu vá para o atendimento certa do horário e de que documentos devo levar.

Bom dia, foi a primeira que procurei a ouvidoria para poder sanar umas dúvidas, mas agradeço a total atenção que recebi só tenho a agradecer obrigada. Eu sou mesária e trabalho nas eleições e procuro atender sempre os eleitores da melhor forma possível, pois devo tratar as pessoas do jeito que gosto de ser tratada. E foi isso que vocês fizeram comigo, me atenderam muito bem.

Fui muito bem atendida, fui atendida na hora e meu problema foi resolvido por telefone sem precisar sair de casa. Tenho 60 anos, e estava muito calor naquele dia, e a atendente não me fez sair de casa. Obrigada, (desejo a ela, que nunca lhe falte comida amor e paz).

Achei que a resposta foi muito rápida e clara. Embora o site ainda não esteja funcionando. Vou tentar novamente em alguns dias. Parabéns pelo trabalho!

Excelente atendimento com resposta clara, completa e rápida. Problema resolvido! Obrigado pela ajuda.

Gostaria que todos os serviços públicos tivessem o mesmo atendimento e prontidão.

O atendimento foi excelente desde o início quando solicitei algumas informações que necessitei e fui prontamente solucionado e respondido sanando minhas dúvidas... o atendimento foi muito rápido na sede do TRE; cheguei e já foi atendido sem tempo de espera, estava tudo tranquilo e eu e minha esposa ficamos muito satisfeitos.

Sentimo-nos muito à vontade com o atendimento cordial que recebemos.

Muito rápido e prático este meio de interação.

Surpreendido positivamente com a qualidade, agilidade e atenção do atendimento.

Parabéns!

Pelo atendimento feito via internet, eu só tenho que elogiar, pois fui muito bem esclarecido e devidamente encaminhado para onde sanar o problema. Gostaria de fazer os mesmos elogios quando após o atendimento direto no Fórum Eleitoral. Por este atendimento agradeço.

Principais atividades

Cursos CGU “Defesa do Usuário e Simplificação” e “Lei de Acesso à Informação” e outros

Participação de servidor da Ouvidoria em curso externo – EAD, promovido pela CGU sobre a Lei de Acesso à Informação, total de 20 horas, em fevereiro de 2019.

Participação de servidor da Ouvidoria em curso externo – EAD, promovido pela CGU sobre a Defesa do Usuário e Simplificação, total de 20 horas, em março de 2019.

Participação de servidor da Ouvidoria em curso interno sobre Métodos Adequados nas Soluções de Conflitos – MASC, total de 16 horas, em agosto de 2019.

Participação de servidor da Ouvidoria na auditoria do Sistema de Gestão da Qualidade do TRE - TO, no período de 23 a 25 de setembro de 2019.

Participação de servidor no evento “Encontro de Ouvidorias: Conciliação e Grandes Litigantes do Estado do Paraná”, realizado no plenário do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, em 24 de outubro de 2019.

Evento CGU - 4ª Semana de Ouvidoria e Lei de Acesso à Informação

Participação de servidor na 4ª Semana de Ouvidoria e Lei de Acesso à Informação, evento promovido pela Controladoria Geral da União- CGU, realizado entre os dias 13 e 14 de maio de 2019.

Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral

Participação de servidor no XII Encontro do Colégio de Ouvidorias da Justiça Eleitoral, entre os dias 13 e 14 de junho de 2019, em Palmas – TO, para compartilhar boas práticas e aprimorar conhecimentos.

Carta de Serviços ao Cidadão

A Carta de Serviços ao Cidadão objetiva informar os serviços prestados pela Justiça Eleitoral do Paraná, estimulando a participação do cidadão, de forma a promover a melhoria da qualidade do atendimento.

Encontra-se disponível no sítio do Tribunal, no link “Eleitor e Eleições”, acesso pelo endereço eletrônico: <http://www.tre-pr.jus.br/eleitor/carta-de-servicos/carta-de-servicos-ao-cidadao>

Cooperação técnica

Andamento da formalização do novo termo de cooperação técnica, em parceria com o Tribunal de Justiça do Estado, “REDE ESCUTA-CIDADÃ – MÃOS QUE SE UNEM, com vistas a estabelecer a cooperação técnica em atividades de Ouvidoria, incentivando o exercício de direitos pelo cidadão.

Melhorias

Ações desenvolvidas para a concretização do direito ao acesso à informação:

- Atualização da Carta de Serviços ao Cidadão, disponível no endereço eletrônico:

<http://www.tre-pr.jus.br/eleitor/carta-de-servicos/carta-de-servicos-ao-cidadao>

- Manutenção do tópico “Acesso à Informação” no banner na página inicial do Tribunal, no endereço eletrônico:

<http://www.tre-pr.jus.br/transparencia/acesso-a-informacao/servico-de-informacoes-ao-cidadao-sic>

- Inclusão do tópico “Acesso à Informação” na aba “TRANSPARÊNCIA”, disponível no endereço eletrônico:

<http://www.tre-pr.jus.br/transparencia/acesso-a-informacao>

- Disponibilização dos telefones, endereços eletrônicos e horários das unidades do Tribunal.

<http://www.tre-pr.jus.br/transparencia/acesso-a-informacao/enderecos-e-unidades-tre-pr>

- Atualização das atribuições da Ouvidoria através da publicação da Resolução 829/2019. A referida Resolução também regulamentou, no âmbito da Ouvidoria, a Lei nº 13.460/2017, que assegura a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos. Disponível no endereço eletrônico:

<http://www.tre-pr.jus.br/o-tre/ouvidoria/apresentacao>

Ações institucionais desenvolvidas e providências adotadas para solução dos problemas apresentados:

- Implementação de abas de consulta ao canal “Serviço de Informações ao Cidadão – SIC”, na página principal do Tribunal na internet.
- Apresentação de melhorias para aprimoramento dos mecanismos de transparência, constantes do portal “Transparência”.
- Adequação e melhorias no “Canal do Mesário” visando às Eleições de 2020.
- Deferimento do pedido de acesso para utilização do Posto de Atendimento Bancário (PAB) do Banco do Brasil, aos servidores efetivos da Corregedoria-Geral da PM/PR.
- Deferimento do pedido de contratação de serviço telefônico na modalidade 0800, para facilitar o contato entre o eleitor e a Justiça Eleitoral, sem ônus para o eleitor.
- Resolução das reclamações de atendimento de eleitores por parte dos responsáveis pela Central de Atendimento.
- Encaminhamento de quatro reclamações sobre deficiências na prestação dos serviços por conduta de servidores à Corregedoria Regional Eleitoral.
- Aprovação pela administração de demarcação de vaga interna para usuários dos serviços da Ouvidoria.
- Melhorias a serem implementadas na central telefônica, para evitar demora no atendimento telefônico, com a implantação da nova central de telefonia IP, SmartCore – Projeto URA -Seção de Apoio Administrativo.
- Apresentação de sugestões para auxiliar o processo de desburocratização – Lei nº 13.726/18.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O relatório do ano de 2019 objetiva conferir transparência às atividades da Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Paraná e apresentar os dados estatísticos do período das diversas manifestações dos eleitores referentes aos diversos setores deste Tribunal.