

Tribunal Regional Eleitoral do Paraná



OUVIDORIA TRE/PR

Relatório de Atividades

Ouvidoria

2020



OUVIDORIA TRE/PR

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 é responsável pelo monitoramento da implementação da Lei de Acesso à Informação.

Atualmente a função de Juiz Ouvidor Eleitoral é exercida pelo Juiz Thiago Paiva dos Santos, nos termos da Portaria nº 145 de 18 de fevereiro de 2020, publicada no DJE/TRE – PR nº 036 de 26 de fevereiro de 2020.

Este relatório é formulado em cumprimento ao disposto no artigo 21, XV, da Resolução n.º 860/2020, publicada no DJE/TRE – PR nº 140 de 03 de agosto de 2020, e contém dados quantitativos e qualitativos relativos às atividades desenvolvidas no ano de 2020.



OUVIDORIA TRE/PR

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>



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>



E-mail (correio eletrônico): pelo endereço eletrônico: ouvidoria@tre-pr.jus.br



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



WhatsApp: pelo telefone (41) 9631-9920, 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, Sala A436 - Prado Velho - CEP: 80220-902 Curitiba – PR.



OUVIDORIA TRE/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).

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



OUVIDORIA TRE/PR

pelo endereço eletrônico: <https://www.tre-pr.jus.br/transparencia-e-prestacao-de-contas/acesso-a-informacao/servico-de-informacoes-ao-cidadao>

SIC	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total
RECLAMAÇÃO	01	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Abertura de PADs	0	04	08	02	01	02	03	03	01	02	03	02	31
INFORMAÇÃO	09	03	15	47	31	16	18	24	21	31	22	26	263

Os pedidos de informações versaram sobre os mais diversos assuntos, porém, solicitações sobre alistamento, certidões, consultas do número do título, regularização e dados sobre concursos foram as mais solicitadas, em que pese ao fato de tratar-se de canal para responder as demandas da Lei nº. 12.527/11.

Do total de 263 solicitações, foi necessária a abertura de 31 Procedimentos Administrativos Digitais – PAD, para que houvesse a devida resposta pelas seções e coordenadorias responsáveis à demanda.

Resultados dos Serviços da Ouvidoria

As 14.709 solicitações (incluindo reclamações, sugestões e elogios), não relacionadas a LAI (SIC), recebidas no ano de 2020 relativas ao atendimento ao eleitor, foram todas analisadas e tratadas pelos servidores e colaboradores da Ouvidoria.

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



OUVIDORIA TRE/PR

Solicitação													Totais
	Jan/20	Fev/20	Mar/20	Abr/20	Mai/20	Jun/20	Jul/20	Ago/20	Set/20	Out/20	Nov/20	Dez/20	
ALISTAMENTO	39	29	14	136	426	156	142	178	221	117	119	242	1819
ATENDIMENTO	17	9	10	37	108	10	9	6	23	13	18	42	302
AUX. EMERGENCIAL	0	0	0	53	32	14	3	1	0	1	1	0	105
BIOMETRIA	3	3	4	15	15	7	2	8	11	22	18	4	112
BOCA DE URNA	0	0	0	0	0	0	0	3	1	0	4	0	8
CAND / CANDEX	0	0	0	0	0	0	0	0	6	10	8	0	24
CERTIDÃO	56	57	54	101	108	158	116	112	123	132	195	73	1285
CONCURSO	3	0	0	2	3	3	6	0	2	0	2	1	22
CONSULTA JURÍDICA	3	4	3	5	5	13	10	16	37	19	16	3	134
DADOS DE TERCEIROS	0	0	0	0	0	0	2	2	0	3	1	0	8
DADOS ELEITORAIS	9	17	16	7	12	3	0	15	23	18	23	15	158
ELEITOR EXTERIOR	6	4	3	4	2	3	4	3	5	2	8	4	48
ESTAGIÁRIO	3	2	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	8
ESTATÍSTICA	2	0	1	0	2	1	2	0	4	8	4	0	24
E-TÍTULO	0	1	2	0	7	11	5	21	29	35	119	8	238
FAKE NEWS	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2
INFORMAÇÃO PARTIDÁRIA	10	5	15	17	13	10	7	6	20	5	1	3	112
JUSTIFICATIVA	0	0	0	1	0	0	0	0	1	12	188	54	256
LOCAL DE VOTAÇÃO	0	1	1	4	1	2	4	1	0	5	377	1	397
MESÁRIO	30	65	130	28	56	37	107	1099	975	439	632	80	3678
MULTA	14	8	21	103	140	38	24	30	35	48	67	45	573
OCORRÊNCIA DIA DA ELEIÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6	0	7
OUTROS ELEIÇÕES 2020	1	2	4	2	0	3	0	0	17	58	153	11	251
OUTROS	12	2	4	59	63	11	8	34	47	34	88	63	425
OUTRO ESTADO	0	0	1	10	4	4	3	3	2	4	2	0	33
OUTRO ÓRGÃO	20	17	15	12	46	16	9	14	27	4	23	26	229
PJE	0	1	1	2	1	2	7	1	13	10	10	2	50
PRESTAÇÃO DE CONTAS	0	0	0	3	1	2	7	0	3	7	5	5	33
PROPAGANDA	2	1	0	2	3	10	6	16	24	55	33	0	152
REGULARIZAÇÃO	39	38	19	320	379	108	120	125	112	121	102	181	1664
REVISÃO	26	12	9	87	140	30	11	31	25	17	35	16	439
SEGUNDA VIA	12	10	3	13	29	9	14	11	13	7	6	6	133
SEM CONTEÚDO	3	2	1	15	16	3	7	43	30	23	41	6	190
SERVIDOR / COLABORADOR	0	6	2	1	0	1	1	4	1	3	4	0	23
SISTEMA	6	3	7	4	69	0	0	3	0	7	2	1	102
SITUAÇÃO ELEITORAL	18	4	5	15	38	1	0	0	1	2	27	0	111
SUSPENSO	1	2	3	25	24	5	1	6	7	4	21	6	105
TÍTULO	15	16	19	81	93	63	41	33	46	28	24	13	472
TRANSFERÊNCIA	53	31	28	120	420	38	17	49	34	37	22	26	875
URNA	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	1	0	4
VOTO	0	2	2	1	3	2	2	12	9	14	48	3	98
	403	354	397	1285	2260	775	699	1889	1927	1325	2455	940	14709

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 2020, respeitando o que segue:



OUVIDORIA TRE/PR

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 cálculo, 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:

Tempo Médio de Atendimento													
	Jan/20	Fev/20	Mar/20	Abr/20	Mai/20	Jun/20	Jul/20	Ago/20	Set/20	Out/20	Nov/20	Dez/20	Total - ANO
Total de dias	407	116	70	805	327	33	243	195	209	92	397	22	2916
Total de Solicitações	403	354	397	1285	2260	775	699	1889	1927	1325	2455	940	14709
Tempo Médio	1,00993	0,32768	0,17632	0,62646	0,14469	0,04258	0,3476	0,103229	0,10846	0,06943	0,161711	0,0234043	0,19824597



OUVIDORIA TRE/PR

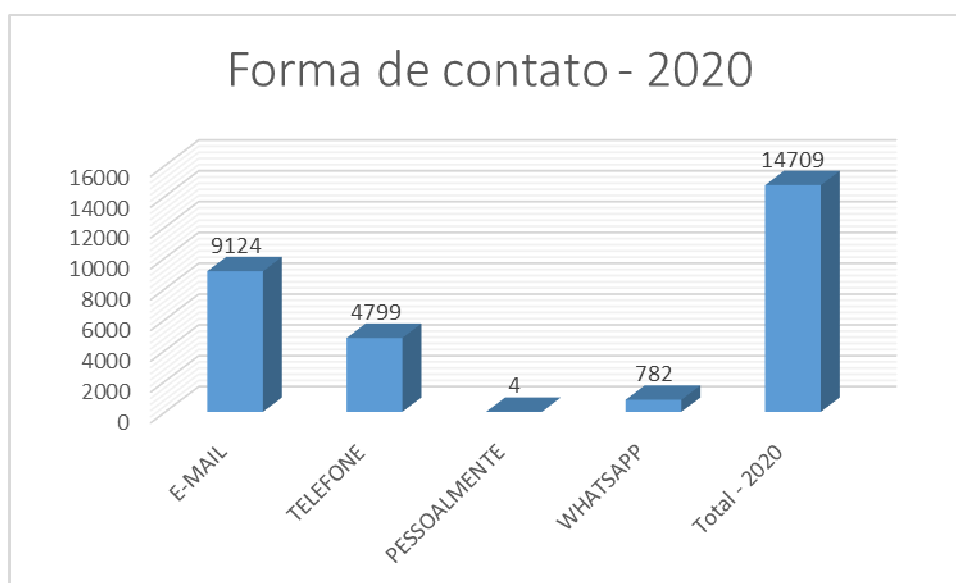
Destaque-se que o tempo médio de atendimento foi de 0,198 dia útil, sendo que um dia útil seria equivalente o valor de 1,0. Portanto, verifica-se, pois, a pronta resposta às demandas do público externo.

Desta forma, muito além das metas estabelecidas no Indicador 7 do CNJ.

Formas de Contato com a Ouvidoria

A forma de comunicação mais comum com a Ouvidoria é a recebida por e-mail/formulário eletrônico, com 9.124 (62,03%) manifestações recebidas. As demais manifestações foram recebidas por atendimento telefônico (4.799 – 32,626%), whatsapp (782 – 5,316%) e pessoalmente (4 – 0,027%). Frise-se, que em razão da suspensão do atendimento presencial a partir de março de 2020, houve um considerável incremento do atendimento remoto (via meios eletrônicos)

Forma de contato													
	Jan/20	Fev/20	Mar/20	Abr/20	Mai/20	Jun/20	Jul/20	Ago/20	Set/20	Out/20	Nov/20	Dez/20	Totais
E-MAIL	349	260	267	1065	1218	323	310	1426	1278	728	1295	605	9124
TELEFONE	52	92	130	220	1042	320	344	407	535	498	873	286	4799
PESSOALMENTE	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
WHATSAPP	0	0	0	0	0	132	45	56	114	99	287	49	782
	403	354	397	1285	2260	775	699	1889	1927	1325	2455	940	14709

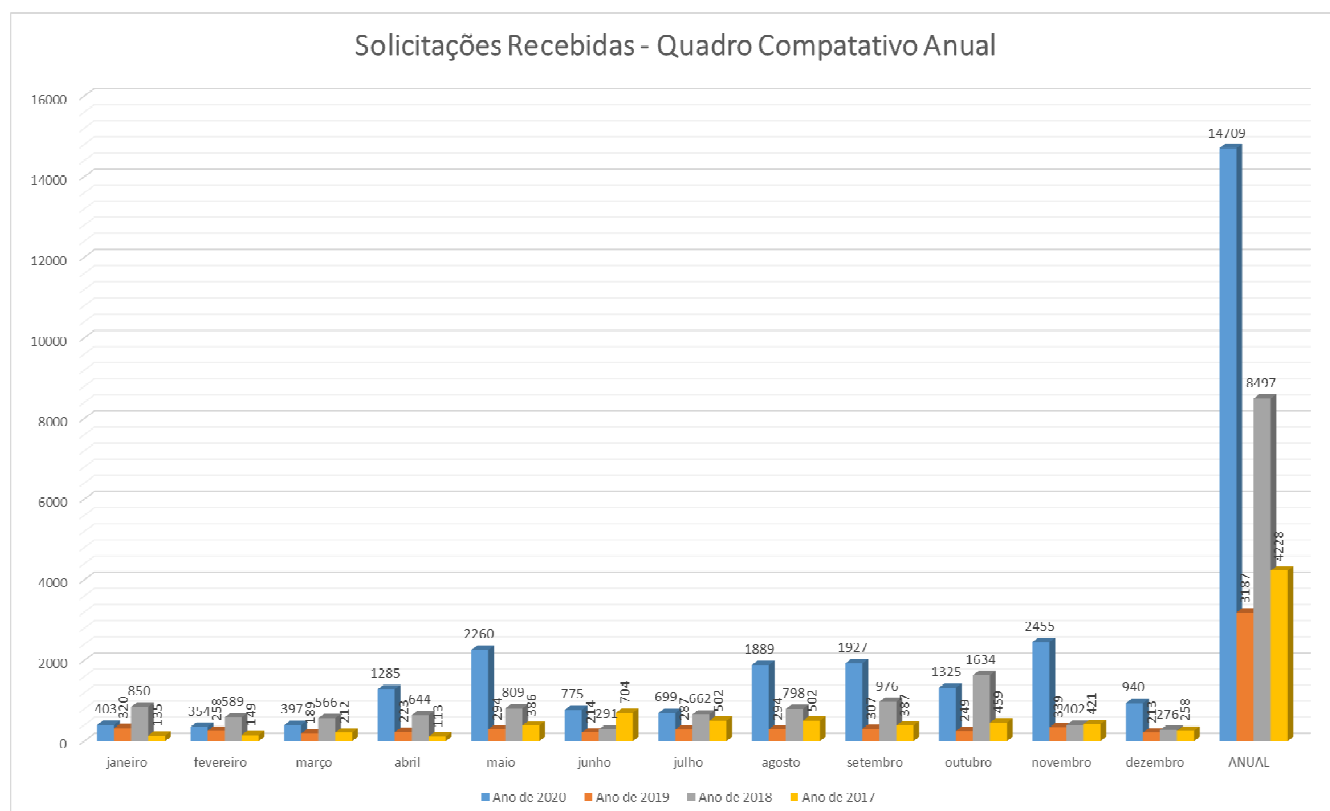




OUVIDORIA TRE/PR

Quadro comparativo – 2017 – 2018 – 2019 - 2020

Comparativo - Ouvidoria	janeiro	fevereiro	março	abril	maio	junho	julho	agosto	setembro	outubro	novembro	dezembro	ANUAL
Ano de 2020	403	354	397	1285	2260	775	699	1889	1927	1325	2455	940	14709
Ano de 2019	320	258	189	223	294	214	287	294	307	249	339	213	3187
Ano de 2018	850	589	566	644	809	291	662	798	976	1634	402	276	8497
Ano de 2017	135	149	212	113	386	704	502	502	387	459	421	258	4228





OUVIDORIA TRE/PR

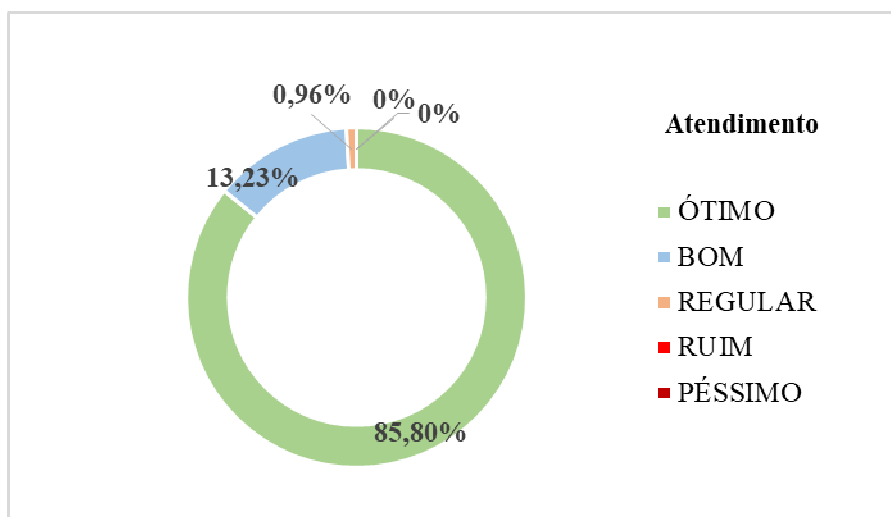
Resultado da Pesquisa de Satisfação do Eleitor

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.

Pesquisas de satisfação respondidas em 2020: 310 atendimentos avaliados

Presteza do servidor/Qualidade no Atendimento:

- Ótimo: 266 atendimentos (85,80%);
- Bom: 041 atendimentos (13,23%);
- Regular: 003 atendimentos (0,96%);
- Ruim: 000 atendimentos (0%);
- Péssimo: 000 atendimentos (0%).

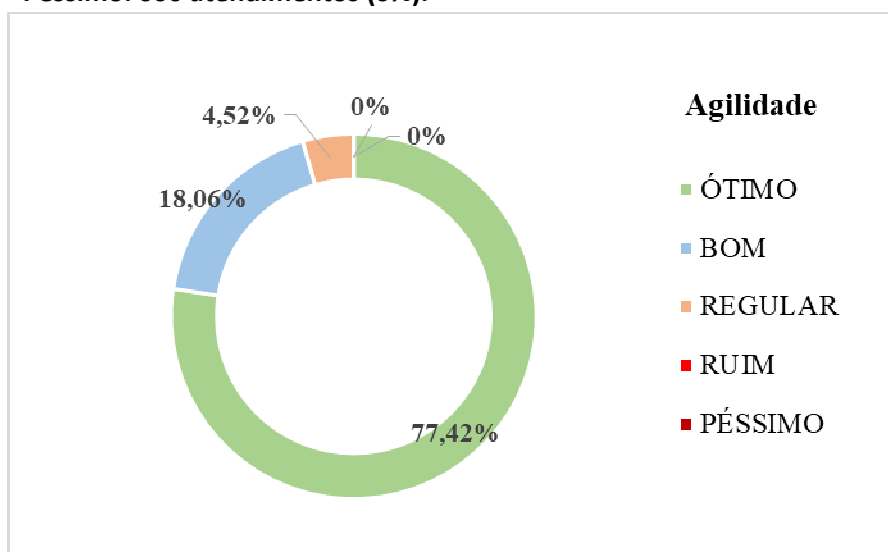




OUVIDORIA TRE/PR

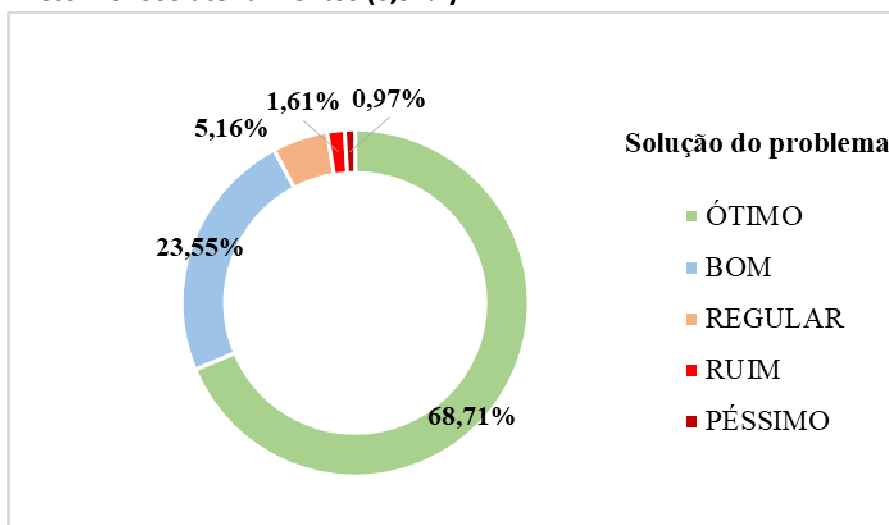
Tempo de Espera:

- Ótimo: 240 atendimentos (77,42%);
- Bom: 056 atendimentos (18,06%);
- Regular: 014 atendimentos (4,52%);
- Ruim: 000 atendimentos (0%);
- Péssimo: 000 atendimentos (0%).



Solução do Problema:

- Ótimo: 213 atendimentos (68,71%);
- Bom: 073 atendimentos (23,55%);
- Regular: 016 atendimentos (5,16%);
- Ruim: 005 atendimentos (1,61%);
- Péssimo: 003 atendimentos (0,97%).

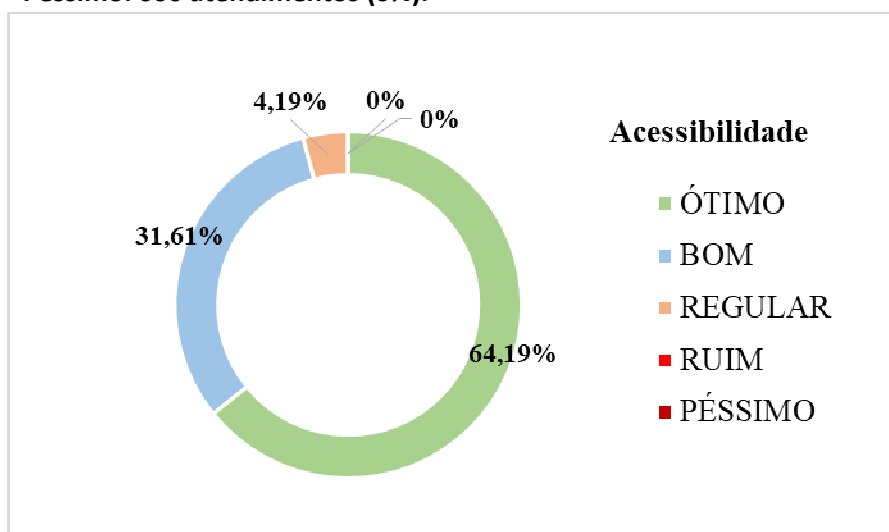




OUVIDORIA TRE/PR

Acessibilidade:

- Ótimo: 199 atendimentos (64,19%);
- Bom: 098 atendimentos (31,61%);
- Regular: 013 atendimentos (4,19%);
- Ruim: 000 atendimentos (0%);
- Péssimo: 000 atendimentos (0%).



PRESTEZA DO SERVIDOR / QUALIDADE NO ATENDIMENTO																
	JANEIRO	FEEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO				
ÓTIMO			30	2		22	21	50	54	53	15	19	266		ÓTIMO	85,80%
BOM			3			2	1	12	16	7			41		BOM	13,23%
REGULAR							1		2				3		REGULAR	0,96%
RUIM													0		RUIM	0%
PÉSSIMO													0		PÉSSIMO	0%
													310			
TEMPO DE ESPERA																
	JANEIRO	FEEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO				
ÓTIMO			28	2		20	19	47	48	49	13	14	240		ÓTIMO	77,42%
BOM			5			3	1	12	18	10	2	5	56		BOM	18,06%
REGULAR						1	3	3	6	1			14		REGULAR	4,52%
RUIM													0		RUIM	0%
PÉSSIMO													0		PÉSSIMO	0%
													310			
SOLUÇÃO DO PROBLEMA																
	JANEIRO	FEEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO				
ÓTIMO			25	2		19	16	37	45	43	13	13	213		ÓTIMO	68,71%
BOM			8			5	1	20	19	13	2	5	73		BOM	23,55%
REGULAR							4	5	4	3			16		REGULAR	5,16%
RUIM							2		2	1			5		RUIM	1,61%
PÉSSIMO									2			1	3		PÉSSIMO	0,97%
													310			
ACESSIBILIDADE																
	JANEIRO	FEEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO				
ÓTIMO			26	2		19	13	40	38	41	7	13	199		ÓTIMO	64,19%
BOM			7			4	7	19	31	16	8	6	98		BOM	31,61%
REGULAR						1	3	3	3	3			13		REGULAR	4,19%
RUIM													0		RUIM	0%
PÉSSIMO													0		PÉSSIMO	0%
													310			



OUVIDORIA TRE/PR

Comentários - registros de pesquisa de satisfação (por amostragem - sic)

Fui muito bem atendida fiquei surpresa com o serviço prestado
O que tenho é agradecimento pela presteza em atender minhas duvidas que foram atendidas e com o esclarecimento consegui sucesso na transferencia que buscava.
Apenas elogio ao rápido e eficiente atendimento.
Agradeço vosso serviço pela comunidade!
Parabéns pelo trabalho! Eficiente e direto, me poupou o tempo de ir pessoalmente no TRE (e talvez enfrentar filas) para me informar. Obrigada!
Na verdade, fiquei ateh surpreso co a agilidade e presteza no atendimento, alem de a resposta conter todos os passos que preciso seguir para regularizar minha situacao eleitoral. Voces estao de parabens.
Atendimento rápido e meu problema com título resolvido
Respostas rápidas, problema solucionado !!
Fiquei surpresa com a rapidez e facilidade que obtive informações sobre regularização do meu título eleitoral. Sem falar no atendimento, funcionária eficaz e educada.Logo após o telefone já recebi im email com instruções para gerar GRU e o encaminhamento da mesma. Resolvi minha pendência no mesmo dia.
Nessas ocasiões acredito no sistema público e na possibilidade de melhorarmos outras áreas do serviço ao cidadão, tais como saúde e educação. Parabéns ao TRE!
Excelente atendimento! relatei por e-mail o problema que estava ao me inscrever como mesária voluntária no site. Informaram que iriam passar a situação para a área de tecnologia e pediram que eu tentasse novamente. Tentei e funcionou! Obrigada!
Continuem com excelência no atendimento
Bom dia Devido a situação que nos encontramos, pandemia, brigas políticas e incertezas, achei que não fosse nem atendido. Pelo contrário, fiquei espantado com a velocidade do atendimento e a clareza do que eu deveria fazer, já dei continuidade como vocês explicaram. Muito obrigado, saúde e paz para todos.
Atendimento rápido, atencioso e forneceu as informações corretas que necessitava. Nenhuma crítica.
Em menos de 24 horas obtive o retorno esperado com a informação necessária para dar cumprimento a ordem judicial.
Parabéns pela rapidez em responder ao meu pedido
Em nome do Escritório Renan Maldonado Advogados, agradecemos a gentileza de nos prestar as informações solicitadas em prazo hábil.
Ao atendimento via e-mail devo meus mais sinceros parabéns, agilidade e eficiência são as palavras que descrevem a minha experiência como cidadã/cliente.
Obrigada por efetuar o meu pedido de dispensa, achei o atendimento muito bom.
Me ajudaram com muita rapidez e vontade, só tenho a agradecer pela forma que



OUVIDORIA TRE/PR

Fui atendida, nota 1000 pra vocês!
Atendimento maravilhoso.
Vcs estão de parabéns no atendimento gostei muito, é muito rápido e platico
Atendimento muito bom
Atendimento exelente, sem demoras
O atendimento é rápido
O serviço eleitoral no Brasil é muito bom, nunca fui mal atendido em nenhum lugar do Brasil, Os TREs espalhados pelo Brasil tem excelente avaliação de seu pessoal, são todos bem formados, educados e esclarecedores.
O atendimento foi 10 o problema foi resolvido já no primeiro contato muito Obrigada
Fui muito bem atendido inclusive todas as vezes em que precisei.
Sugeri o horário especial para idosos, mas já havia sido pensado. Parabéns ao TRE pela iniciativa.
Gostei muito do atendimento, nada a mudar, somente a elogiar
Ouvidoria top de linha! Resolveram todos meus problemas com extrema cordialidade. Só elogios! Por favor, passa o elogio aos responsáveis. Parabéns!!!
Boa noite, excelente atendimento.
Ótimo atendimento! Sanou minhas dúvidas!!
Parabéns pelo atendimento
Parabenizo-lhes pelo bom atendimento e respostas objetivas ao questionamento, que atenderam plenamente. Sucesso !!
Parabéns pelo excelente serviço prestado
Confesso que fiquei surpresa e feliz pela rapidez que responderam o email. Isto se chama competência.
Atendimento perfeito!
Atendimento excelente!! no max 15 minutos o meu problema estava resolvido
Foi rápida e eficaz o atendimento da minha solicitação



OUVIDORIA TRE/PR

Principais atividades

Ouvidorias Judiciais

Participação do Juiz Ouvidor no III Encontro Nacional de Ouvidores Judiciais, realizado no dia 13 de março de 2020, na Assembleia Legislativa do Estado do Ceará, para compartilhar boas práticas e aprimorar conhecimentos.

Eventos

Participação do Juiz Ouvidor, como mediador, no evento promovido pela Ouvidoria do TSE e pelo Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (COJE), no evento “Ouvidores Eleitorais e Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais: Conformidade e Boas Práticas”, tendo como palestrante Prof. Dr. Tarcísio Teixeira, ocorrido em 05 de agosto de 2020, realizado por plataforma digital.

Promoção do evento “Assertividade na Comunicação ON-LINE”, tendo como palestrante Dra. Cida Stier, ocorrido em 27 de agosto de 2020, através da plataforma YouTube.

Parcerias/Convênios/Cooperação técnica

Formalização do acordo de cooperação técnica com adesão das Ouvidorias do Tribunal de Justiça do Paraná, do Ministério Público do Paraná, da Defensoria Pública do Paraná, da OAB-PR e do TRT9, para a criação da 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, o fortalecimento das instituições partícipes, a transparência, elevando-se os padrões de qualidade dos serviços prestados ao usuário.



OUVIDORIA TRE/PR

Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral

Participação do Ouvidor na Assembleia Geral Ordinária do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (COJE), realizada em 03 de julho de 2020, ocasião em que o Dr. Thiago Paiva dos Santos foi eleito segundo secretário de sua Comissão Executiva.

Participação do Ouvidor no XIII Encontro do Colégio de Ouvidorias da Justiça Eleitoral, entre os dias 30 e 31 de outubro de 2020, para compartilhar boas práticas e aprimorar conhecimentos.

Campanha

Promoção da campanha “A melhoria dos serviços da Justiça Eleitoral está cada vez mais em suas mãos”, através da afixação de cartazes em locais públicos com a disponibilização de QR Code para acesso aos serviços da Ouvidoria.

Melhorias

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

- 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>

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

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



OUVIDORIA TRE/PR

- Manutenção da disponibilização dos telefones, endereços eletrônicos e horários das unidades do Tribunal.

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

- Atualização das atribuições da Ouvidoria através da publicação da Resolução 860/2020. Disponível no endereço eletrônico:

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

- Implementação da plataforma “WhatsApp” como mais um canal de acesso ao eleitor, através do número (41) 99631-9920.

Reestruturação da equipe de atendimento, com sua ampliação e especialização

A Ouvidoria contava, em 2019, com duas servidoras e uma terceirizada. Em 2020, a estrutura foi ampliada para atender à crescente demanda de modo a manter a celeridade e a qualidade do atendimento. Desse modo, passaram a integrar a equipe quatro servidores e uma contratada, todos com formação em Direito e experiência em Cartórios Eleitorais e, por conseguinte, de atendimento ao público. Ainda, no período de maio a novembro de 2020, a Ouvidoria contou com uma segunda contratada, tendo em vista a necessidade de manter o padrão de atendimento diante da grande demanda recebida, consequência do atendimento remoto imposto pela pandemia, bem como pela realização das Eleições neste período.

Além disso, para o período de final de prazo para alistamentos eleitorais, transferências e regularização de títulos, foi montada uma equipe de apoio com 16 voluntários, além da equipe efetiva (4 à época) e do próprio Juiz Ouvidor. Cabe frisar que foi o momento no qual a pandemia se instalou e houve, com êxito, a implantação do atendimento remoto em sua totalidade.



OUVIDORIA TRE/PR

Por oportuno, cabe nominar a equipe que permitiu à Ouvidoria atingir níveis de excelência que colaboraram para esta E. Corte conquistar a Categoria Diamante do Prêmio CNJ de Qualidade:

Mariana Pirih Cordeiro	Assistente da Ouvidoria
Josiane Moreira Garcia	Servidora
Maria Dora de Camargo Corrêa Ferraz e Franchello	Servidora
Richard Hartmann	Servidor
Talita Ferreira Nogare	Contratada
Yanka Cristine Barbosa	Contratada (de maio e novembro de 2020)

Por fim, mostra-se de suma importância a preservação da estrutura da Ouvidoria nos presentes termos para a manutenção da qualidade e celeridade do atendimento, além do desempenho das demais atribuições elencadas no Regulamento da Secretaria do TRE-PR.

Escolha e implantação de sistema informatizado de atendimento: o SAC (Sistema de Atendimento ao Cidadão) da Ouvidoria do TSE (em andamento)

A fim de oferecer resultados mais ágeis e, também, maior transparência e facilidade na geração de relatórios para a administração, foram realizadas reuniões com outras Ouvidorias, tanto de outros Tribunais como de outros poderes da República, para conhecer os sistemas utilizados bem como as tecnologias já aplicadas nesse processo de gestão.

O sistema que mais se mostrou compatível com a nossa realidade, bem como que possibilitou o melhor tempo para implantação, foi o utilizado pela



OUVIDORIA TRE/PR

Ouvidoria do TSE (SAC - Sistema de Atendimento ao Cidadão, da Ouvidoria do Tribunal Superior Eleitoral), o qual, foi cedido sem ônus para este Tribunal Regional Eleitoral do Paraná.

A implantação do sistema está na fase de autenticação dos usuários, na SECTI do TRE-PR.

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

Avaliação da possibilidade de criar o Portal da Ouvidoria

Avaliação de todo o conteúdo da página, no que diz respeito ao encaminhamento das manifestações, dúvidas, pedidos de informações, pois a maioria dos tribunais mantém apenas 1 (um) único formulário e o TRE-PR possui 2 (dois)

Continuidade da análise das proposições de alteração, melhoria e criação de links na página do TRE para tornar mais intuitivo e rápido o atendimento do eleitor, conforme o PAD 14849/2019, bem como o PAD 665/2020, ambos de criação da Seção de Apoio à Governança e Gestão Institucional.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O relatório do ano de 2020 objetiva conferir transparência às atividades da Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Paraná e apresentar os dados estatísticos relativos às demandas dos eleitores neste período.