

Tribunal Regional Eleitoral do Paraná



Relatório de Atividades

**Ouvidoria
2021**



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.

A função de Juiz Ouvidor Eleitoral foi 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 15, XV, da Resolução n.º 878/2021, publicada no DJE/TRE – PR nº 216 de 05 de novembro de 2021, e contém dados quantitativos e qualitativos relativos às atividades desenvolvidas no ano de 2021.

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 18 horas.



WhatsApp: pelo telefone (41) 9631-9920, de segunda a sexta-feira, das 12h às 18 horas.



Atendimento pessoal: de segunda a sexta-feira, das 12 às 18 horas, comparecendo na Rua João Parolin, 224, Sala A436 - Prado Velho - CEP: 80220-902 Curitiba – PR. (obs.: suspenso em razão da pandemia e não houve nenhum atendimento urgente que necessitasse a abertura de exceção).



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

SIC/ PEDIDOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total
RECLAMAÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Abertura de PADs	04	01	02	05	02	03	00	02	04	02	04	00	29
INFORMAÇÃO	25	11	13	22	16	21	13	07	09	10	13	07	167
RECEBIDOS	25	11	13	22	16	21	13	07	09	10	13	07	167
ATENDIDOS	25	11	13	22	16	21	13	07	09	10	13	07	167
DEFERIDOS	25	11	13	22	16	21	13	07	09	10	13	07	167
INDEFERIDOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

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 167 solicitações, foi necessária a abertura de 29 Procedimentos Administrativos Digitais – PAD, para que houvesse a devida resposta pelas seções e coordenadorias responsáveis à demanda, sendo todos recebidos e deferidos.

Resultados dos Serviços da Ouvidoria

As 5.455 solicitações (incluindo reclamações, sugestões e elogios), não relacionadas a LAI (SIC), recebidas no ano de 2021 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.

Solicitação													
	Jan/21	Fev/21	Mar/21	Abr/21	Mai/21	Jun/21	Jul/21	Ago/21	Set/21	Out/21	Nov/21	Dez/21	Totais
ALISTAMENTO	280	207	100	110	86	84	75	58	52	58	49	15	1174
ATENDIMENTO	45	21	15	13	32	21	6	10	12	2	5	1	183
AUX. EMERGENCIAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
BIOMETRIA	4	13	9	13	21	20	29	40	22	31	24	17	243
BOCA DE URNA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CAND / CANDEX	1	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0	5
CERTIDÃO	58	85	65	45	43	26	39	33	27	25	17	13	476
CONCURSO	0	0	1	2	0	1	2	0	0	2	1	1	10
CONSULTA JURÍDICA	4	1	1	2	3	5	1	2	0	0	2	0	21
DADOS DE TERCEIROS	3	3	2	2	1	3	2	3	1	1	1	1	23
DADOS ELEITORAIS	6	3	1	1	2	0	1	3	3	0	1	0	21
ELEITOR EXTERIOR	2	14	1	1	2	2	2	1	3	2	2	3	35
ESTAGIÁRIO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
ESTATÍSTICA	0	1	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	4
E-TÍTULO	14	7	9	12	6	7	9	5	9	6	3	0	87
FAKE NEWS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
INFORMAÇÃO PARTIDÁRIA	3	4	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	10
JUSTIFICATIVA	115	8	5	2	1	4	3	2	1	0	0	0	141
LOCAL DE VOTAÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
MESÁRIO	25	17	22	10	12	20	5	8	30	25	34	10	218
MULTA	83	51	21	27	7	26	19	10	14	9	4	2	273
OCORRÊNCIA DIA DA ELEIÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OUTROS ELEIÇÕES 2020	2	7	1	0	0	2	0	1	0	0	1	0	14
OUTROS	41	24	26	17	17	17	16	6	6	6	3	0	179
OUTRO ESTADO	0	2	1	3	3	1	1	0	0	1	3	1	16
OUTRO ÓRGÃO	26	23	32	22	39	47	20	42	17	22	24	7	321
PJE	1	0	0	0	0	0	3	2	0	3	0	0	9
PRESTAÇÃO DE CONTAS	0	1	0	5	0	0	1	1	5	1	0	0	14
PROPAGANDA	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2	1	0	5
REGULARIZAÇÃO	199	78	66	83	73	84	59	47	46	40	28	11	814
REVISÃO	96	100	64	29	32	33	24	19	8	16	12	3	436
SEGUNDA VIA	10	11	4	7	7	6	4	2	1	4	4	3	63
SEM CONTEÚDO	11	9	8	12	3	2	1	0	0	3	5	0	54
SERVIDOR / COLABORADOR	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	4
SISTEMA	0	3	0	2	2	0	0	0	2	0	0	0	9
SITUAÇÃO ELEITORAL	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	3
SUSPENSO	9	7	8	8	4	10	14	4	5	3	1	2	75
TÍTULO	34	19	24	12	19	32	25	15	13	6	11	3	213
TRANSFERÊNCIA	24	40	21	33	39	40	22	20	22	11	13	4	289
URNA	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	3
VOTO	7	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	8
	1103	760	507	474	459	498	384	336	305	280	252	97	5455

Planejamento Estratégico 2021-2026 - Tempo médio de atendimento:

Alinhada ao macrodesafio da Estratégia Nacional do Poder Judiciário (Resolução CNJ nº 325/2020) e do indicador estratégico – “tempo médio de resposta

a contatos dirigidos à Ouvidoria” (Portaria nº 311/2021-PRES), a Ouvidoria realizou o acompanhamento do tempo de atendimento durante o ano de 2021, respeitando o que segue:

Indicador nº 5 - Tempo médio de resposta a contatos dirigidos à Ouvidoria

O que mede	Tempo médio, em dias úteis, entre o recebimento de cada solicitação dirigida à Ouvidoria e o envio da resposta ao solicitante
Para que medir	Avaliar o grau de eficiência da Ouvidoria
Quem mede	Ouvidoria - OVDA
Data para medição	28/02, 31/05, 31/08, 30/11 e 31/12
Onde medir	Registros de demandas recebidas e expedidas pela Ouvidoria (planilha de controle)
Como medir	Somatório da Quantidade de Dias Úteis Decorridos entre o Recebimento da Demanda e o Envio de Resposta a Cada Contato (SDIAS) dividido pelo Número de Contatos Respondidos no Período Analisado (NCRP), excluídos os registros recebidos do SIC – Serviço de Informações ao Cidadão Fórmula: SDIAS / NCR
Situação inicial	Tempo médio de resposta de 0,20 dias úteis (ano 2020)
Metas	Meta 2021 – 2 dias úteis Meta 2022 – 3 dias úteis Meta 2023 – 2 dias úteis Meta 2024 – 3 dias úteis Meta 2025 – 2 dias úteis Meta 2026 – 3 dias úteis
Observações	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 serão considerados no quantitativo e o tempo, para fins do cálculo do indicador, será considerado zero Em 2022, 2024 e 2026 o prazo de resposta é de 3 dias úteis por se tratar de ano eleitoral

Controle do tempo médio de atendimento:

Tempo Médio de Atendimento													
	Jan/21	Fev/21	Mar/21	Abr/21	Mai/21	Jun/21	Jul/21	Ago/21	Set/21	Out/21	Nov/21	Dez/21	Totais
Total de dias	295	55	10	41	12	37	24	32	75	20	5	5	611
Total de Solicitações	1103	760	507	474	459	498	384	336	305	280	252	97	5455
Tempo Médio de Resposta (Dia=1,0)	0,267452	0,072368	0,019724	0,086498	0,026144	0,074297	0,0625	0,095238	0,245902	0,07143	0,019841	0,051546	0,112

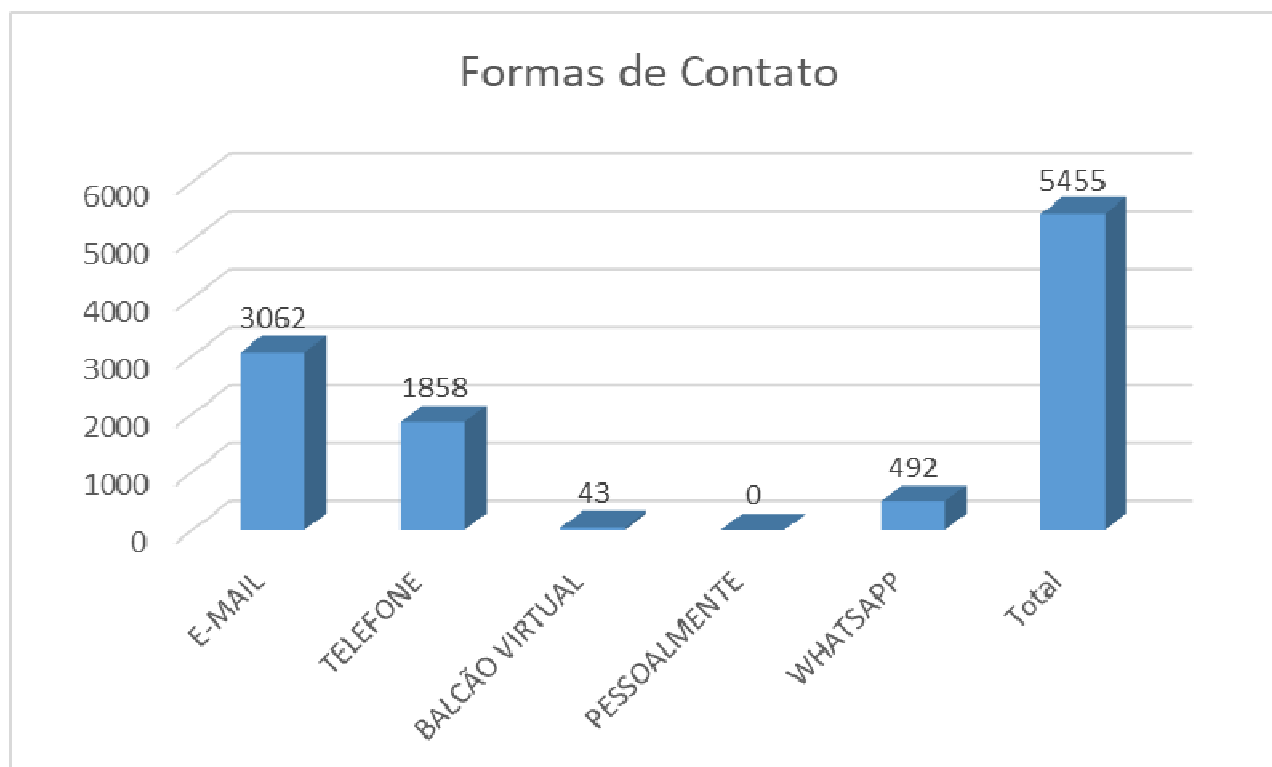
Destaque-se que o tempo médio de atendimento foi de 0,112 dia útil, sendo que um dia útil seria equivalente ao valor de 1,0. Portanto, verifica-se, pois, a pronta resposta às demandas do público externo.

Desta forma, muito além das metas estabelecidas no Indicador 5 da Portaria nº 311/2021-PRES.

Formas de Contato com a Ouvidoria

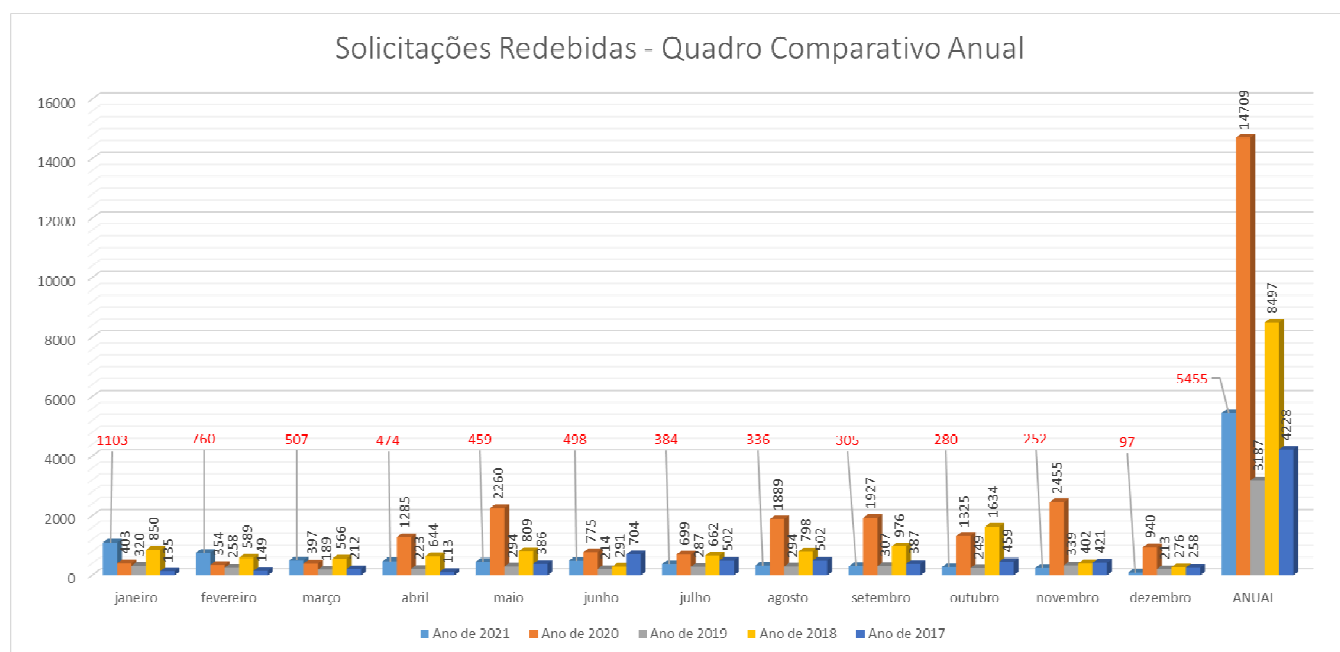
A forma de comunicação mais comum com a Ouvidoria é a recebida por e-mail/formulário eletrônico, com 3.062 (56,13%) manifestações recebidas. As demais manifestações foram recebidas por atendimento telefônico (1.858 – 34,06%), whatsapp (492 – 9,02%), balcão virtual (43 – 0,79%) e pessoalmente (0 – 0,0%). Frise-se que se manteve um considerável incremento do atendimento remoto (via meios eletrônicos), como no ano de 2020, em razão da suspensão do atendimento presencial a partir de março de 2020 e que perdurou durante grande parte de 2021.

Formas de Contato														
	Jan/21	Fev/21	Mar/21	Abr/21	Mai/21	Jun/21	Jul/21	Ago/21	Set/21	Out/21	Nov/21	Dez/21	TOTAL	Porcentagem
E-MAIL	795	514	324	292	262	285	188	101	99	84	87	31	3062	56,13%
TELEFONE	211	195	138	149	146	167	163	199	159	139	132	60	1858	34,06%
BALCÃO VIRTUAL	0	0	0	0	12	4	5	3	7	7	4	1	43	0,79%
PESSOALMENTE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
WHATSAPP	97	51	45	33	39	42	28	33	40	50	29	5	492	9,02%
Totais	1103	760	507	474	459	498	384	336	305	280	252	97	5455	



Quadro comparativo – 2017 – 2018 – 2019 – 2020 - 2021

Comparativo - Ouvidoria	janeiro	fevereiro	março	abril	maio	junho	julho	agosto	setembro	outubro	novembro	dezembro	ANUAL
Ano de 2021	1103	760	507	474	459	498	384	336	305	280	252	97	5455
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



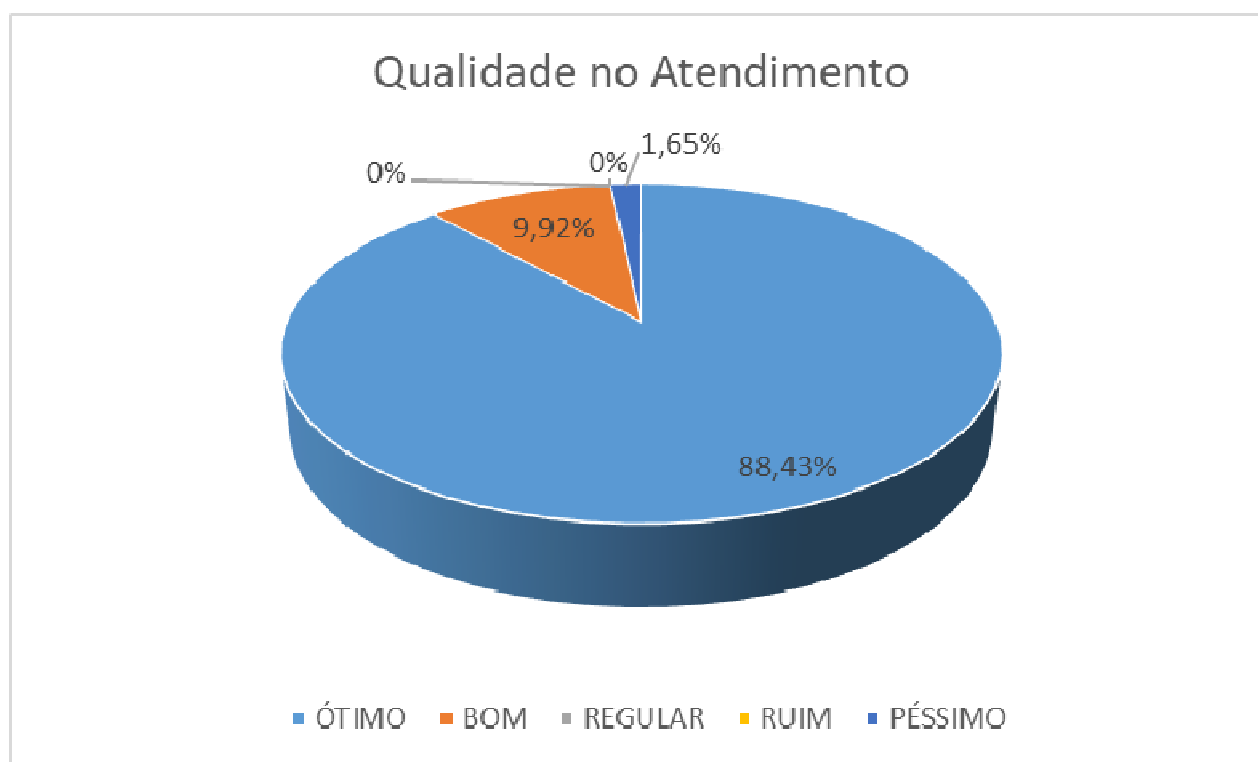
Resultado da Pesquisa de Satisfação do Eleitor

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 2021: 121 atendimentos avaliados

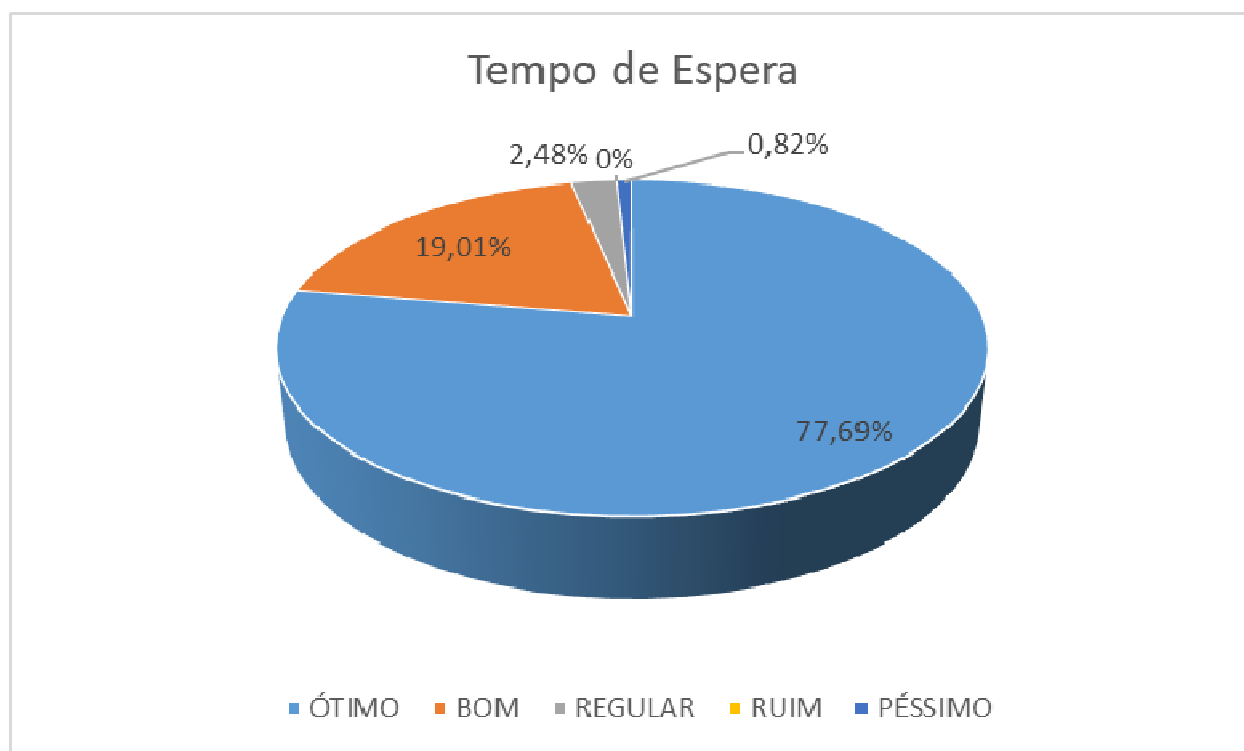
Presteza do servidor/Qualidade no Atendimento:

- Ótimo: 107 atendimentos (88,43%);
- Bom: 012 atendimentos (9,92%);
- Regular: 000 atendimentos (0%);
- Ruim: 000 atendimentos (0%);
- Péssimo: 002 atendimentos (1,65%).



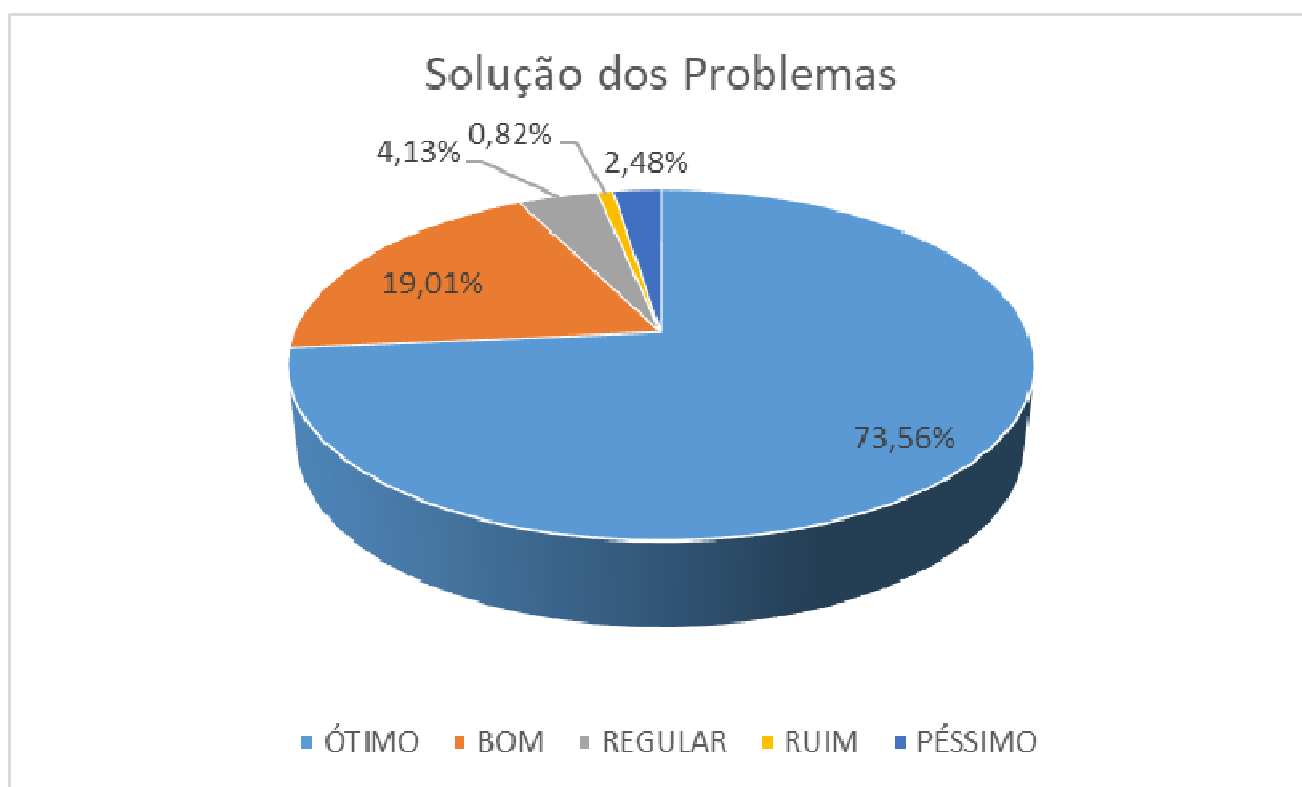
Tempo de Espera:

- Ótimo: 094 atendimentos (77,69%);
- Bom: 023 atendimentos (19,01%);
- Regular: 003 atendimentos (2,48%);
- Ruim: 000 atendimentos (0%);
- Péssimo: 001 atendimentos (0,82%).



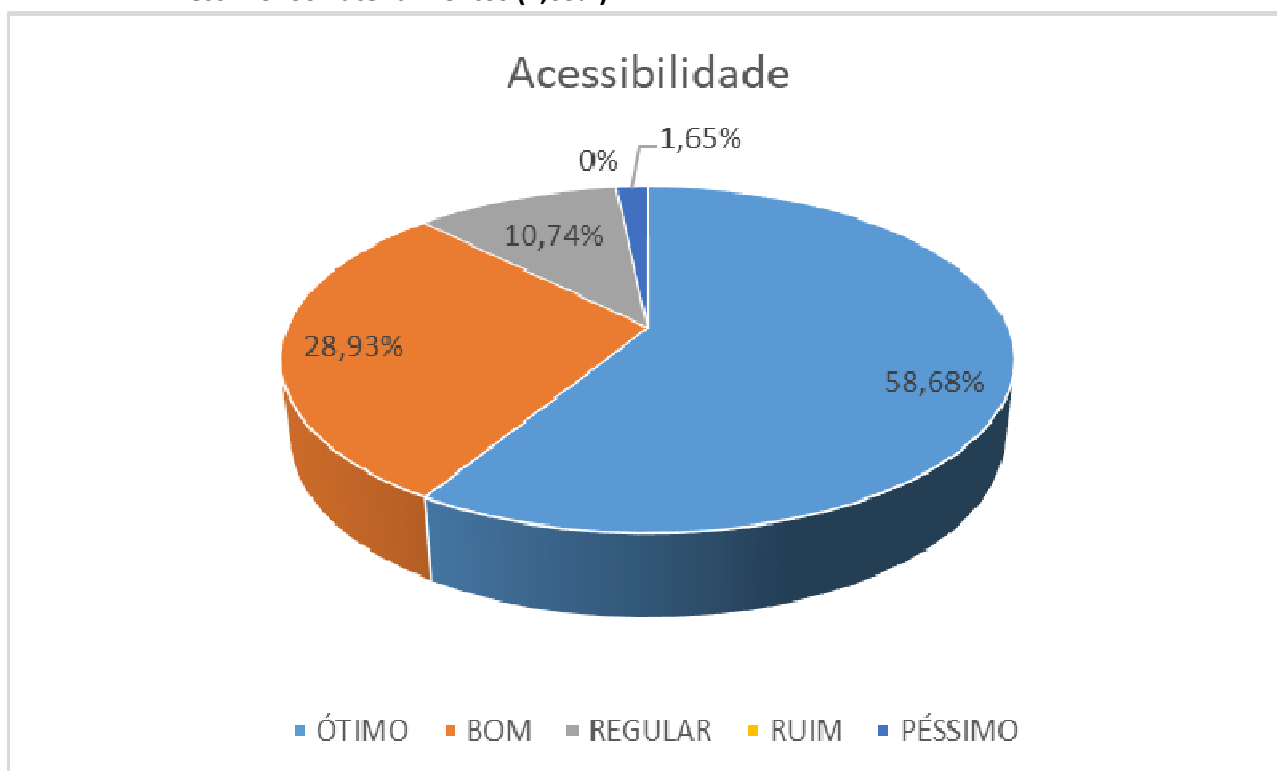
Solução do Problema:

- Ótimo: 089 atendimentos (73,56%);
- Bom: 023 atendimentos (19,01%);
- Regular: 005 atendimentos (4,13%);
- Ruim: 001 atendimentos (0,82%);
- Péssimo: 003 atendimentos (2,48%).



Acessibilidade:

- Ótimo: 071 atendimentos (58,68%);
- Bom: 035 atendimentos (28,93%);
- Regular: 013 atendimentos (10,74%);
- Ruim: 000 atendimentos (0%);
- Péssimo: 002 atendimentos (1,65%).



PRESTEZA DO SERVIDOR / QUALIDADE NO ATENDIMENTO															
	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	Totais		
ÓTIMO	16	14	14	3	5	17	10	9	8	3	6	2	107	ÓTIMO	88,43%
BOM	3	1	0	0	0	3	1	2	2	0	0	0	12	BOM	9,92%
REGULAR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	REGULAR	0%
RUIM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	RUIM	0%
PÉSSIMO	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	PÉSSIMO	1,65%

TEMPO DE ESPERA															
	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	Totais		
ÓTIMO	14	12	14	3	3	18	7	9	7	2	4	1	94	ÓTIMO	77,69%
BOM	5	2	0	0	2	1	4	2	3	1	2	1	23	BOM	19,01%
REGULAR	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	3	REGULAR	2,48%
RUIM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	RUIM	0%
PÉSSIMO	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	PÉSSIMO	0,82%

SOLUÇÃO DO PROBLEMA															
	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	Totais		
ÓTIMO	15	12	13	3	5	12	7	7	8	3	3	0	88	ÓTIMO	73,56%
BOM	4	1	1	0	0	7	3	3	1	0	2	1	23	BOM	19,01%
REGULAR	0	2	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	5	REGULAR	4,13%
RUIM	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	RUIM	0,82%
PÉSSIMO	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	3	PÉSSIMO	2,48%

ACESSIBILIDADE															
	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	Totais		
ÓTIMO	10	8	11	2	5	11	5	8	7	2	2	0	71	ÓTIMO	58,68%
BOM	6	6	3	0	0	5	3	3	3	1	3	2	35	BOM	28,93%
REGULAR	3	1	0	1	0	4	3	0	0	0	1	0	13	REGULAR	10,74%
RUIM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	RUIM	0%
PÉSSIMO	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	PÉSSIMO	1,65%

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

- Parabéns pelo atendimento e resposta satisfatória.
- Gostaria de parabenizar ao setor de ouvidoria por ter atendido meu pedido com eficiência e rapidez.
- Satisfeito com o atendimento
- Fiquei indignada com o indeferimento do TRE com a minha justificativa por não ter votado na última eleição municipal. Com 74 anos de idade, convalescente de cirurgia cardíaca. Reclamei perante essa Ouvidoria, e prontamente foi esclarecido, dando paz à minha mente. Grata.
- Sempre fui muito bem atendida aqui ☺
- Elogios! A resposta ao meu e-mail veio super rápido. Eu não sabia o que fazer e recebi orientação. Hoje, já estou com minha carta de quitação. Muito, muito grata a pelo atendimento.
- Agradeço o rápido retorno e aproveito para pedir que estes serviços online continuem. Isso facilita a vida de quem trabalha e não tem tempo para se dirigir pessoalmente ao cartório eleitoral.
- ótimo atendimento
- Parabéns pelo tempo de resposta e resolatividade
- foi rapido foi por email ,muito rapida resposta ,obrigado
- Rapidez e presteza no serviço. Trabalho on line de qualidade
- Parabéns pelo atendimento! Muito bom contar com órgãos e pessoas idôneas quando precisamos de ajuda!
- Fui respondida rapidamente com instruções claras e todas as informações necessárias para resolver meu problema pela ouvidoria. Na sequência, também fui atendida rapidamente pela minha zona eleitoral. Todo o processo foi muito eficiente e eficaz. Estou bastante satisfeita. Obrigada.



- Boa tarde! Fui prontamente atendida e ,obtive respostas satisfatórias . Agradeço atenção. Rose Mary.
- Não sei como agradecer pela ajuda! Fui muito bem atendido! Parabéns pelo ótimo serviço prestado!
- Muito bom o atendimento digo ótimo
- Atendimento imediato com informações bem claras e indicação de como resolver, fiquei muito satisfeita.
- Atendimento ótimo
- Como de costume por ser um setor do governo eu esperava um atendimento péssimo assim como todas os outras organização do governo, porém estou surpreso pelo ótimo atendimento, solução do problema em curto tempo, exemplo de uma repartição publica para todas as outras instituição do governo. TRE está de parabéns em todos os aspecto em atendimento ao publico.
- Fui atendido com presteza e cordialidade, muito obrigado.
- muito organizado. tudo que precisei, obtive (serviços, informações)muito obrigada
- Obrigada pelo atendimento de excelência.
- Fui atendida por e-mail e resolveram meu problema rapidamente. Estou muito satisfeita com trabalho de vocês.
- Muito bom.
- Atendimento ótimo



Principais atividades

Lançamento do Selo de Dez anos da Ouvidoria do TRE-PR



Na comemoração do dia do Ouvidor, em 16 de março de 2021, foi lançado o selo comemorativo dos dez anos da Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Paraná. Na referida data, o juiz ouvidor, doutor Thiago Paiva dos Santos, fez a entrega do relatório de atividades da Ouvidoria - 2020 ao presidente do TRE-PR, desembargador Tito Campos de Paula.

Eventos



Evento: 1º Encontro Nacional de Ouvidorias Públicas – ENOP.

Datas: Dias 17 e 18 de agosto de 2021

Horários: Manhãs: das 9h às 12h / Tardes: das 13h30min às 18h.

Formato: Palestras com transmissão ao vivo pelo canal do TRE/PR no Youtube

A Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Paraná organizou a realização do 1º Encontro Nacional das Ouvidorias Públicas - ENOP, em parceria com a Ouvidoria do Tribunal Superior Eleitoral e com o Colégio Nacional de Ouvidores da Justiça Eleitoral, reunindo grandes especialistas em suas áreas, sem qualquer dispêndio de recursos públicos para a contratação e palestrantes que generosamente compartilharam seus conhecimentos, experiências, técnicas e ferramentas para



contribuir para a melhoria do atendimento das demandas de usuários de serviços públicos.

Por meio desse encontro, a Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Paraná (TRE/PR) buscou dar cumprimento à agenda de capacitação dos integrantes de Ouvidorias, proposta pelo Acordo de Cooperação Técnica que deu origem à Rede Escuta Cidadão – Mãos que se unem, composta pelas Ouvidorias do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná (TJ/PR), do Tribunal Regional Eleitoral do Paraná (TRE/PR), do Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região (TRT/PR), do Ministério Público do Estado do Paraná (MP/PR), da Defensoria Pública do Estado do Paraná (DPE/PR) e da Ordem dos Advogados do Brasil – Seção do Paraná (OAB/PR).

Os objetivos imediatos envolveram a promoção de esforços e o engajamento dos representantes das Ouvidorias Públicas para a necessidade de especializar a formação de seu corpo de atendentes, incrementar a formação técnica de profissionais com atuação em Ouvidorias Públicas, além de fomentar o desenvolvimento de competências comportamentais e relacionais, favorecendo as interações com os usuários e a qualidade do atendimento das demandas.

Também se buscou o fortalecimento da imagem das instituições envolvidas e de suas ouvidorias, a valorização do diálogo, da transparência, da busca pela melhoria contínua, da competência e eficácia, da presteza, da razoabilidade, do reconhecimento de eventuais falhas, do atendimento igualitário e universal e do respeito às leis, normas e princípios da Administração Pública.

Importante consignar que a promoção do 1º ENOP alinhou-se ao cumprimento da Meta de n.º 9 do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, que é a de integrar o Poder Judiciário nos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030 da ONU, difundindo o conhecimento e aproximando o cidadão do Poder Judiciário, prevenindo conflitos e proporcionando a ampliação da cultura da paz e não violência.

O Pacto Global da Organização das Nações Unidas – ONU, do qual o Tribunal Regional Eleitoral do Paraná é signatário desde 2019, tem a missão de engajar as



empresas para uma nova agenda de desenvolvimento sustentável para o período de 15 anos, a Agenda 2030, composta pelos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável – ODS.

Desse modo, além da troca de experiências, conhecimentos e informações entre ouvidorias e palestrantes de todo país, a organização desse projeto de capacitação de operadores de ouvidorias públicas reiterou o comprometimento da Justiça Eleitoral com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas - ONU.

De acordo com avaliação promovida pela Seção de Gestão da Sustentabilidade do TRE/PR, verificou-se que a realização deste evento contemplou especificamente o ODS n.º 10 - Redução de desigualdades, com repercussões também nos ODS de n.º 4 - Educação de Qualidade, n.º 16 - Paz, Justiça e Instituições Eficazes e n.º 17 - Parcerias e Meios de Implementação.

O evento também atendeu aos parâmetros da acessibilidade na medida em que contou com o serviço de Intérprete da Linguagem Brasileira de Sinais – LIBRAS - Solicitação via doc. pad nº 190327.2021, criado pela Seção de Cerimonial, a pedido da Ouvidoria.

Parcerias/Convênios/Cooperação técnica

Manutenção e fortalecimento 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 desenvolvimento das instituições partícipes, a transparência, elevando-se os padrões de qualidade dos serviços prestados ao usuário.



Conselho Nacional de Justiça (CNJ)

O juiz ouvidor, Dr. Thiago Paiva dos Santos, foi nomeado pelo presidente do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), ministro Luiz Fux, para compor o Grupo de Trabalho (GT) destinado ao estudo e à elaboração de propostas voltadas à organização e à gestão das ouvidorias do Poder Judiciário. O grupo, que foi instituído pela [Portaria nº 205](#), de 25 de agosto de 2021, também ficou responsável pela revisão da [Resolução CNJ nº 103/2010](#), que dispõe sobre as atribuições da Ouvidoria do CNJ e determina a criação de ouvidorias no âmbito dos Tribunais.

Após diversas reuniões por videoconferência, em 30 de setembro de 2021, aconteceu a reunião presencial do Grupo de Trabalho (GT) das Ouvidorias do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), com a participação do Ouvidor, Dr. Thiago Paiva dos Santos.

Os trabalhos do Grupo de Estudos culminaram com a proposta de minuta para a resolução que dispõe sobre as atribuições, a organização e o funcionamento das Ouvidorias dos tribunais, revogando a Resolução 103/2010. A minuta foi aprovada pelo plenário do CNJ em 27 de outubro de 2021 e recebeu o número 432/2021.

Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral

Participação do ouvidor na sétima reunião virtual do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral, E-COJE, em 5 de fevereiro, dando início aos trabalhos do colegiado no ano de 2021. Na oportunidade, o Colégio de Ouvidores deliberou pela criação de Grupo de Estudos para a padronização dos procedimentos e estruturas das Ouvidorias Eleitorais.



Em 26 de abril de 2021, o juiz ouvidor, Dr. Thiago Paiva dos Santos, assumiu a vice-presidência do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (COJE).

Participação do ouvidor na Assembleia Geral Ordinária do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (COJE), realizada em 02 de julho de 2021, ocasião em que o doutor Thiago Paiva dos Santos, ouvidor do TRE-PR, foi eleito vice-presidente da Comissão Executiva do COJE gestão 2021/2022.

Em 17 de setembro de 2021, o juiz ouvidor conduziu o encerramento da comemoração dos 10 anos de fundação do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (COJE), que foi realizada na cidade de Campo Grande e contou com a participação de autoridades do Poder Judiciário, ouvidoras e ouvidores eleitorais, servidoras e servidores das Ouvidorias dos Tribunais Regionais Eleitorais de todo o Brasil e do TSE, estudantes e demais pessoas que integram os quadros das Ouvidorias Públicas de todo o país.

Campanha

Promoção da Campanha Anual Páscoa Solidária 2021. A iniciativa foi realizada pelo Núcleo de Responsabilidade Social em parceria com a Ouvidoria, como parte das ações comemorativas aos dez anos da Ouvidoria do TRE-PR.

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/aceso-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>

Encaminhamento de minuta de resolução que disciplina a organização e gestão da Ouvidoria do TRE-PR

Foi encaminhada, no PAD 018926/2021, minuta de resolução que disciplina a organização e gestão da Ouvidoria do TRE-PR, para apreciação da cúpula diretiva. A minuta foi concebida de acordo com as disposições da Resolução CNJ nº 432/2021.

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

O SAC - Sistema de Atendimento ao Cidadão, utilizado pela Ouvidoria do Tribunal Superior Eleitoral foi cedido sem ônus para este Tribunal Regional Eleitoral do Paraná e colocado à disposição da Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) deste Regional, para os ajustes necessários em dezembro de 2020 (PAD 10903/2020).

Em 30 de novembro de 2021 a Coordenadoria de Sistemas informou a STI da disponibilização do sistema no endereço *sac.tre-pr.jus.br*. No entanto, logo que a Ouvidoria foi cientificada, verificou-se a inconsistência do organograma do TRE-PR, o que impedia a remessa de demandas de eleitores aos setores responsáveis pelas respostas.

Assim, a implantação do sistema está na fase de atualização do organograma, na SECTI do TRE-PR (PAD 10903/2020).



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O relatório do ano de 2021 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.