

# Tribunal Regional Eleitoral do Paraná



**Ouvidoria**

**2022**



---

## 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 relativas aos serviços prestados pela Justiça Eleitoral.

A Ouvidoria recebe pedidos de informações, denúncias, reclamações e sugestões dos eleitores e usuários da Justiça Eleitoral por meio dos seus diversos canais de atendimento. Todas as demandas, independentemente da necessidade de encaminhamento, são registradas no Sistema SAC - Serviço de Atendimento do Cidadão - para fins de registro e estatística. Por meio do referido sistema a demanda é direcionada, quando necessário, aos setores competentes, para resposta e/ou providências. Ao final, a Ouvidoria responde ao demandante prestando as informações solicitadas ou comunicando as providências adotadas.

Ademais, esta também não olvida esforços para propôr ações que evitem ou resolvam eventuais problemas entre o cidadão e a Justiça Eleitoral. Além disso, esclarece dúvidas e auxilia os usuários da Justiça Eleitoral na utilização dos seus serviços, prevenindo e solucionando conflitos. Pratica, quando necessário, ações de intermediação, mediação e conciliação entre o usuário e a Justiça Eleitoral, visando melhorar o atendimento e os serviços prestados aos eleitores.

A Ouvidoria também é responsável pelo monitoramento da implementação da Lei de Acesso à Informação e mantém o Serviço de Informações ao Cidadão, incorporado ao SAC, destinado a assegurar o direito fundamental de acesso às informações de natureza pública, conforme estabelece a Lei nº 12.527/11. O Serviço de Informações ao Cidadão pode ser acessado pelo seguinte endereço eletrônico:



---

<https://www.tre-pr.jus.br/transparencia-e-prestacao-de-contas/acesso-a-informacao>

Por fim, apresenta e torna públicos os dados estatísticos referentes às manifestações dos usuários e às medidas tomadas.

Anualmente, elabora o relatório das atividades desenvolvidas, que integra o Relatório de Atividades do Tribunal Regional Eleitoral do Paraná.

Os Relatórios Anuais são publicados na página da Ouvidoria e estão disponíveis no link <https://www.tre-pr.jus.br/o-tre/ouvidoria/relatorios>

## Composição

### **Juíza Ouvidora: Dra. FLÁVIA DA COSTA VIANA**

A função de Juíza Ouvidora Eleitoral é exercida pela Exma. Dra. FLÁVIA DA COSTA VIANA, nos termos da Portaria nº 327 de 24 de agosto de 2022, publicada no DJE/TRE – PR nº 197 de 06 de setembro de 2022, na qual foi designada a Exma. Des. Cláudia Cristina Cristofani como Ouvidora Substituta.

A equipe de suporte e atendimento da Ouvidoria é formada pelas seguintes servidoras e pelos seguintes servidores:

Mariana Pirih Cordeiro	Assessora Chefe da Ouvidoria
Josiane Moreira Garcia	Servidora
Richard Hartmann	Servidor
Vinicius Cit Conforto de Souza	Servidor



## Principais canais de comunicação com a sociedade

A Ouvidoria relaciona-se com a sociedade por meio dos seguintes canais:



**Internet:** acesso pelo portal do Tribunal, em “O TRE” – Ouvidoria, diretamente pelo endereço eletrônico ou pelo formulário **(SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão):** <https://www.tre-pr.jus.br/o-tre/ouvidoria/fale-com-a-ouvidoria/formulario-eletronico-ouvidoria>



**Telefone:** pelos números 3330-8474 e 3330-8844, de segunda a sexta-feira, das 12h às 18 horas.



**Balcão Virtual:** pelo **Whatsapp** (41) 3330-8500, de segunda a sexta-

feira, das 12h às 18 horas.



**Atendimento pessoal:** de segunda a sexta-feira, das 12 às 18 horas,

comparecendo à Rua João Parolin, 224, Sala A 436 - 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).



---

A forma de comunicação mais utilizada pelos usuários é o multicanal (WhatsApp). Outro meio bastante utilizado é o contato telefônico.

## Resultados dos Serviços da Ouvidoria



## 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) é vinculado à Ouvidoria Regional Eleitoral e destina-se a assegurar o direito fundamental de acesso às informações de natureza pública, conforme estabelece a Lei nº 12.527/11. Pode ser acessado pelo endereço eletrônico <https://www.tre-pr.jus.br/o-tre/ouvidoria/fale-com-a-ouvidoria/formulario-eletronico-ouvidoria>



No referido link, os usuários externos clicam em “Novo Protocolo” e, no preenchimento do formulário, devem selecionar a opção "SIC - Serviço de Informação ao Cidadão (Lei 12.527/2011)" no campo "Tipo de Relato".

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 o fato de tratar-se de canal para responder as demandas da Lei n.º 12.527/11.

Do total de 238 solicitações, foi necessária a abertura de 16 Procedimentos Administrativos Digitais (PAD), para que houvesse a devida resposta pelas seções e coordenadorias responsáveis pela demanda.

SIC	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total
<b>RECLAMAÇÃO</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>Abertura de PADs</b>	03	01	02	01	05	01	01	01	0	0	01	00	<b>16</b>
<b>INFORMAÇÃO</b>	20	15	31	25	32	22	26	18	15	26	07	01	<b>238</b>
<b>RECEBIDOS</b>	20	15	31	25	32	22	26	18	15	26	07	01	<b>238</b>
<b>ATENDIDOS</b>	20	15	31	25	32	22	26	18	15	26	07	01	<b>238</b>
<b>DEFERIDOS</b>	20	15	31	25	32	22	26	18	15	26	07	01	<b>238</b>
<b>INDEFERIDOS</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>

## Atendimentos não relacionados a LAI

Todas as 4.614 solicitações (incluindo reclamações, sugestões e elogios), não relacionadas a Lei de Acesso à Informação, recebidas no ano de 2022 referentes ao atendimento ao eleitor foram analisadas e tratadas pelos servidores e colaboradores da Ouvidoria.



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

### **Planejamento Estratégico 2021-2026 - Tempo médio de atendimento:**

Alinhada ao macro desafio 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 2022, respeitando o que segue:

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

<b>O que mede</b>	Tempo médio, em dias úteis, entre o recebimento de cada solicitação dirigida à Ouvidoria e o envio da resposta ao solicitante
<b>Para que medir</b>	Avaliar o grau de eficiência da Ouvidoria
<b>Quem mede</b>	Ouvidoria - OVDA
<b>Data para medição</b>	28/02, 31/05, 31/08, 30/11 e 31/12
<b>Onde medir</b>	Registros de demandas recebidas e expedidas pela Ouvidoria (planilha de controle)
<b>Como medir</b>	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
<b>Situação inicial</b>	Tempo médio de resposta de 0,20 dias úteis (ano 2020)
<b>Metas</b>	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
<b>Observações</b>	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 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

O resultado obtido em 2022 para o indicador tempo médio de atendimento foi de 0,151 dia útil. Considerando que um dia útil seria equivalente ao valor de 1,0, verifica-se que o tempo médio de resposta é inferior a quatro horas, cumprindo a meta estabelecida no Indicador 5 da Portaria nº 311/2021-PRES, e demonstrando a pronta resposta às demandas do público externo.

### Controle do tempo médio de atendimento:

	Tempo Médio Atendimento												
	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	jul/22	ago/22	set/22	out/22	nov/22	dez/22	Total
Total de Solicitações	339	264	422	402	356	160	244	399	791	938	222	77	4614
Tempo Médio de Resposta (Dia/24h= 1,0)	0,032448	0,05303	0,023697	0,131667	0,099444	0,043611	0,139444	0,175278	0,004722	0,422778	0,139167	0,50556	0,151112

## Resultado da Pesquisa de Satisfação do Eleitor

A Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Paraná realiza a Pesquisa de Satisfação do Eleitor, que permite mensurar a qualidade dos serviços prestados. Tal pesquisa engloba perguntas sobre qualidade, tempo, solução e acessibilidade nos atendimentos. Em 2022, foram respondidas 44 pesquisas, com os seguintes resultados:

### Pesquisas de satisfação respondidas em 2022: 44

- Ótimo: 38 respostas (86,36 %);
- Bom: 03 respostas (6,82 %);
- Regular: 03 respostas (6,82 %);
- Ruim: 00 respostas (0 %);
- Péssimo: 00 respostas (0%).

A Ouvidoria atingiu, portanto, 93% de satisfação dos usuários.





---

# Principais Realizações da Ouvidoria em 2022

## Implantação da OUVIDORIA DA MULHER

A "Ouvidoria da Mulher", instituída em 2 de fevereiro de 2022 (Portaria nº 047/2022-Pres), é o canal especializado para o recebimento e o tratamento das demandas relacionadas à violência contra a mulher, notadamente a agressão que envolva direitos políticos, igualdade de gênero e a participação feminina na sociedade, além de assédio moral e sexual no âmbito do TRE-PR.

As denúncias, envolvendo as questões acima, podem ser realizadas por magistradas eleitorais, promotoras eleitorais, servidoras, advogadas, colaboradoras terceirizadas, estagiárias, eleitoras e candidatas, pelo e-mail [ouvidoriadamulher@tre-pr.jus.br](mailto:ouvidoriadamulher@tre-pr.jus.br), pelo telefone 33308474 ou, ainda, presencialmente.

As denúncias e informações são recebidas e analisadas por uma comissão composta apenas por mulheres e são tratadas com sigilo profissional.

Objetivo principal da Ouvidoria da Mulher é promover a escuta ativa ao receber as demandas e fazer o devido encaminhamento aos órgãos competentes para atuar no caso, com a anuência da noticiante. As demandas internas são enviadas à Comissão de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação deste Tribunal.



---

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

Foi encaminhada, no PAD 018926/2021, minuta de resolução que disciplina a organização e a 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.

Na data de 3 de fevereiro de 2022, foi aprovada, por unanimidade, a Resolução nº 885/2022, que “Dispõe sobre a regulamentação das atribuições, atividades e estrutura administrativa da Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Paraná”.

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

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

A implantação efetiva do sistema se deu em 1º de abril de 2022. Tal sistema atualmente faz a gestão e a mensuração dos atendimentos realizados pela Ouvidoria.

## **Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral**

Entre os dias 5 e 7 de dezembro de 2022, a Juíza Ouvidora e a Assessora-Chefe da Ouvidoria participaram do 14º Encontro Nacional do Colégio de Ouvidores Eleitorais – 14º ECOJE, com o seguinte tema geral: “Ouvidoria: Comunicação e Participação Social”, sob a coordenação-geral da Presidente e Juíza Ouvidora da Mulher do TRE-CE, Kamile Moreira Castro. O objetivo do Encontro foi debater



---

diversos temas que são essenciais ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pelas ouvidorias eleitorais.

O presidente do Tribunal Regional Eleitoral do Paraná (TRE-PR), desembargador Wellington Emanuel Coimbra de Moura prestigiou o evento e, na ocasião, informou que o TRE-PR sediará o próximo encontro das ouvidorias, que será realizado em Foz do Iguaçu.

A juíza membro da Corte e ouvidora do TRE-PR, doutora Flavia da Costa Viana, foi eleita na ocasião membro da Diretoria do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (COJE).

## **CONCLUSÃO**

A Ouvidoria, que se constitui como importante canal de interlocução entre a sociedade e o TRE-PR, tem, entre suas principais atribuições, propor, com base na avaliação do usuário sobre a qualidade do atendimento recebido, a adoção de políticas institucionais e de medidas administrativas para aperfeiçoar a prestação de serviços e aprimorar a gestão pública.

O relatório do ano de 2022 visa dar transparência às atividades da Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Paraná e apresentar os dados estatísticos relativos às demandas dos eleitores nesse período.