

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 propõe 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. FLAVIA 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
RECLAMAÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Abertura de PADs	03	01	02	01	05	01	01	01	0	0	01	00	16
INFORMAÇÃO	20	15	31	25	32	22	26	18	15	26	07	01	238
RECEBIDOS	20	15	31	25	32	22	26	18	15	26	07	01	238
ATENDIDOS	20	15	31	25	32	22	26	18	15	26	07	01	238
DEFERIDOS	20	15	31	25	32	22	26	18	15	26	07	01	238
INDEFERIDOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

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

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 Respostados 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

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

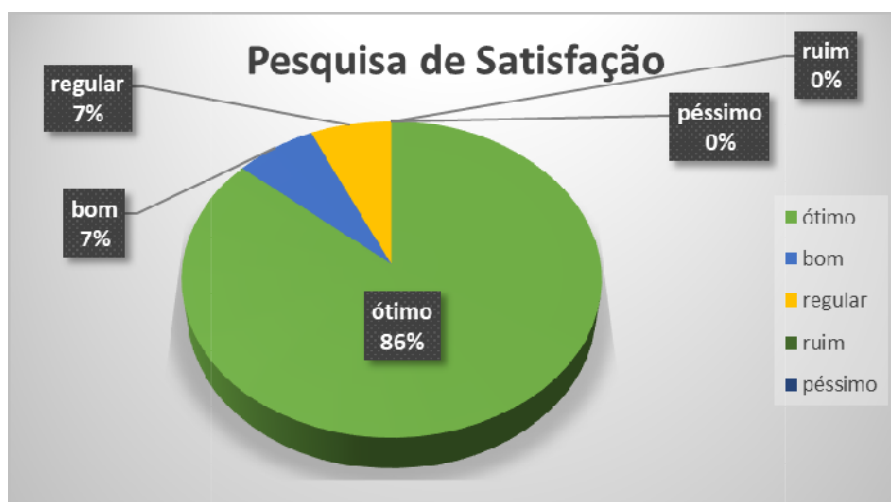
Resultado da Pesquisa de Satisfação do Eleitor

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, 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.