

Tribunal Regional Eleitoral do Paraná



Ouvidoria

2023

Sumário

1	Introdução	3
2	Composição	4
3	Canais de comunicação com a sociedade	4
4	Demandas da Ouvidoria	5
4.1	Demanda sobre a Lei de Acesso à Informação (LAI)	5
4.2	Demais demandas	6
4.2.1	Tabela de demandas recebidas por mês	7
4.2.2	Tabela de demandas por formas de recebimento	7
4.2.3	Tabela de demandas por tipo	8
4.2.4	Tabela de demandas por assunto	9
4.2.5	Tabela de quantidade de demandas encaminhadas aos setores	11
5	Resultado da Pesquisa de Satisfação do Eleitor	14
6	Planejamento Estratégico 2021-2026 - Tempo médio de atendimento:	15
7	Principais atividades	16
7.1	Eleição para cargo na Comissão Executiva do Colégio de Ouvidorias Judiciais das Mulheres (COJUM)	16
7.2	Encontro de Ouvidorias da Justiça Eleitoral – EOJE 2023	17
7.3	15º Encontro do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (ECOJE)	18
8	Considerações Finais	19

1 Introdução

A Ouvidoria é um canal de comunicação direta entre o usuário e este Tribunal, tendo por finalidade 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 e adequado 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 solicitação 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.

Atua, ainda, na propositura de ações práticas e melhorias visando ao aprimoramento dos serviços prestados aos cidadãos. 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 esta Justiça Especializada.

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 12.527/2011. 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>

Incumbe à Ouvidoria apresentar e tornar públicos os dados estatísticos referentes às manifestações dos usuários e às medidas adotadas, elaborando, anualmente, o relatório das atividades desenvolvidas, que integra o Relatório de

Atividades do Tribunal Regional Eleitoral do Paraná, cumprindo o disposto no art. 6º, XX da Resolução n. 855 do Tribunal Regional Eleitoral-PR.

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

2 Composição

A função de Ouvidor Eleitoral é exercida pelo Juiz Membro, Exmo. Dr. Guilherme Frederico Hernandes Denz, nos termos da Portaria nº 329 - PRES de 08 de agosto de 2023, publicada no DJE/TRE – PR nº 165 de 23 de agosto de 2023. Na mesma Portaria, foi designado o Dr. José Rodrigo Sade como Ouvidor Substituto.

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

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

3 Canais de comunicação com a sociedade

A Ouvidoria relaciona-se com a sociedade pelos seguintes canais:



Internet, acesso pelo sítio na internet, na página 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 telefones 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 na Rua João Parolin, 224, Sala B435 - 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).

4 Demandas da Ouvidoria

4.1 Demanda sobre a Lei de Acesso à Informação (LAI)



**Acesso à
Informação**

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-o-ouvidoria>

No referido link, os usuários externos devem clicar 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”.

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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
INFORMAÇÃO	01	03	02	02	04	05	05	0	05	02	02	01	32

RECEBIDOS	01	03	02	02	04	05	05	0	05	02	02	01	32
ATENDIDOS	01	03	02	02	04	05	05	0	05	02	02	01	32
DEFERIDOS	01	03	02	02	04	05	05	0	05	02	02	01	32
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 eleições (*v.g.*, resultados de eleições/votação, etc.), dados de terceiros e dados sobre concursos foram as mais recorrentes.

Como os campos relativos aos dados sócio demográficos dos solicitantes não são de preenchimento obrigatório no sistema SAC, os solicitantes não forneceram tais dados, o que impossibilita sua disponibilização.

4.2 Demais demandas

Em 2023, a equipe da Ouvidoria recebeu, no total, 1.110 demandas, incluindo solicitações, reclamações, sugestões e elogios, todas devidamente analisadas pelos servidores e colaboradores da Ouvidoria.

Conhecendo o conteúdo das reclamações e sugestões dos usuários, a equipe da Ouvidoria tem possibilidade de sugerir aperfeiçoamento ou correções no setor responsável pelo gerenciamento do atendimento ao eleitor e/ou nas respectivas áreas competentes do Tribunal. Exemplos dessa atuação, pode-se citar a implantação do serviço do Disque-eleitor (0800-640-8400) e também melhorias no e-título.

4.2.1 Tabela de demandas recebidas por mês

Na tabela a seguir, consta o número de atendimentos recebidos mês a mês.

Relatos Recebidos por Mês

01/01/2023 a 31/12/2023

Mês/Ano	Quantidade	Percentual
01/2023	101	9,03%
02/2023	107	9,66%
03/2023	109	9,84%
04/2023	76	6,86%
05/2023	106	9,57%
06/2023	76	6,86%
07/2023	73	6,50%
08/2023	88	7,94%
09/2023	105	9,48%
10/2023	148	13,36%
11/2023	68	6,14 %
12/2023	53	4,76 %
Total	1110	100,00 %

4.2.2 Tabela de demandas por formas de recebimento

O meio mais utilizado pelo público externo para apresentar suas solicitações foi o telefone, seguido de perto por nosso formulário eletrônico (internet), conforme se infere pelos dados a seguir.

Relatos por Formas de Recebimento

01/01/2023 a 31/12/2023

Formas de Recebimento	Quantidade	Percentual
TELEFONE	370	32,89 %
INTERNET	303	26,93 %
BALCÃO VIRTUAL	281	24,98 %
EMAIL	163	14,49 %
SIC - Serviço de Informações ao Cidadão	4	0,36 %
PESSOALMENTE	2	0,18 %
Whatsapp	1	0,08 %
CARTA	1	0,09 %

4.2.3 Tabela de demandas por tipo

A Ouvidoria, como canal de comunicação da sociedade com a Justiça Eleitoral, atualmente, deixou de receber apenas as demandas típicas do tempo em que foi criada, tal como reclamações, elogios e sugestões, recebendo em sua grande maioria solicitações de informações típicas das Centrais de Atendimento ao Eleitor (CAE's), como sobre alistamento, transferência, regularização de título eleitoral, dentre outras. Assim se vê da estatística abaixo.

Total de Relatos por Tipo

01/01/2023 a 31/12/2023

Tipo de Relato	Quantidade	Percentual
Informações	846	75,20 %
Denúncia	92	8,18 %
Reclamações	74	6,58 %
Informações sobre inscrição eleitoral	57	5,07 %
SIC - Serviço de Informação ao Cidadão (Lei 12.527/2011)	32	2,84 %

Sugestões	10	0,89 %
Elogios	10	0,89 %
CNJ - Encaminhamento de Reclamação/Demanda	2	0,17 %
Atendimento à LGPD	2	0,18 %

4.2.4 Tabela de demandas por assunto

Afluíram à Ouvidoria diversos tipos de informações, muitas vezes até sobre situações estranhas a esta Justiça Especializada, sem uma classificação específica (OUTROS). Assim:

Relatos por Assunto

01/01/2023 a 31/12/2023

Assunto	Quantidade	Percentual
Encaminhamento de resposta de Setor	188	16,80 %
OUTROS - BALCÃO VIRTUAL - Resposta pelo Balcão Virtual	85	7,60 %
Biometria - Retomada Gradual	66	5,90 %
Alistamento	57	5,09 %
Assédio fora do ambiente da Justiça Eleitoral	50	4,47 %
OUTROS - TELEFONE - Resposta por telefone	43	3,84 %
Denúncia	41	3,66 %
Regularização - Título Cancelado	40	3,57 %
Cartão transporte - Número SIC	37	3,31 %
Transferência	33	2,95 %
Biometria - coleta normalizada	32	2,86 %
Revisão Eleitoral	31	2,77 %
OUTROS - E-mail's - Assunto não usual da Ouvidoria	28	2,50 %
Multa paga - não processada	27	2,41 %
Validação Biométrica - Portais do Governo Federal	23	2,06 %
Mesário - informações	22	1,97 %
Certidão Circunstanciada.	22	1,97 %
SAC - link para acesso ao formulário eletrônico	20	1,79 %

Mesário - declaração	19	1,70 %
Certidão de Quitação Eleitoral	18	1,61 %
Número do Título de Eleitor	17	1,52 %
Multa Eleitoral (PIX)	16	1,43 %
Atendimento Remoto - Acompanhamento e Prazo de análise	14	1,25 %
Mesário - Dias de folga	14	1,25 %
E-título - Dificuldade de Acesso	12	1,07 %
Divergência de dados	11	0,98 %
Certidão de Quitação (Regular)	11	0,98 %
Título Suspenso	10	0,89 %
Local de votação	9	0,80 %
Dados Cadastro Eleitoral - Pedido de terceiro - Informações sigilosas	9	0,80 %
Eleitor Exterior - Regularização	9	0,80 %
Outro Estado - Geral	8	0,71 %
Filiação e Desfiliação Partidária	8	0,71 %
Sem assunto - maiores explicações	7	0,63 %
Justificativa - multa por ausência às urnas - GRU	7	0,63 %
Consulta Jurídica	6	0,54 %
PJe instruções	5	0,45 %
Segunda via - E-título	5	0,45 %
E-título - Atualização de dados	5	0,45 %
Certidão mesário - isenção concurso público	4	0,36 %
Cadastro eleitoral - situação do título eleitoral	4	0,36 %
Conselho Tutelar - denúncia	3	0,27 %
Mesário - dispensa	3	0,27 %
Eleitor Exterior - Consulado	3	0,27 %
Pendência requerimento - competência Cartório Eleitoral	3	0,27 %
Mudanças na Legislação	3	0,27 %
Competência Justiça Comum (TJPR)	3	0,27 %
Justificativa - requerimentos	2	0,18 %
Resultado de Eleição	2	0,18 %
Impressão de Título	2	0,18 %
RG - carteira de identidade	2	0,18 %
Elogio	2	0,18 %

CPF - Irregularidade	2	0,18 %
Mesário - Justificativa de Ausência aos Trabalhos	1	0,06 %
Denúncia – Propaganda Irregular	1	0,09 %
Balcão Virtual - Atendimento não realizado	1	0,09 %
DivulgaCandContas - Candidatura, Dados e Propostas de Candidatos	1	0,09 %
Estrangeiro - alistamento - português - reciprocidade	1	0,09 %
Outro Estado - RJ	1	0,09 %
Indisponibilidade dos Sistemas	1	0,09 %
Multa paga - Título cancelado	1	0,09 %
Estrangeiro - Alistamento	1	0,09 %
Ficha Limpa - Consulta - DivulgaCandContas	1	0,09 %
Desincompatibilização	1	0,09 %
Prazo de Resposta da Ouvidoria	1	0,09 %
Sem conteúdo	1	0,09 %
Eleições TSE Estatística	1	0,09 %
Assuntos diversos	1	0,09 %
Voto facultativo - maior 70 anos	1	0,09 %

4.2.5 Tabela de quantidade de demandas encaminhadas aos setores

Pela próxima tabela, verifica-se todos os setores para os quais foram encaminhadas solicitações, incluindo LGPD e Lei de Acesso a Informação:

Quantidade de Relatos Encaminhados para Setores Internos: 204

01/01/2023 a 31/12/2023

Setor	Quantidade
001 ZONA ELEITORAL	2
003 ZONA ELEITORAL	2
004 ZONA ELEITORAL	1
005 ZONA ELEITORAL	1
008 ZONA ELEITORAL	1
011 ZONA ELEITORAL	2
034 ZONA ELEITORAL	1

038 ZONA ELEITORAL	1
042 ZONA ELEITORAL	2
068 ZONA ELEITORAL	1
077 ZONA ELEITORAL	1
118 ZONA ELEITORAL	1
126 ZONA ELEITORAL	1
139 ZONA ELEITORAL	3
143 ZONA ELEITORAL	1
145 ZONA ELEITORAL	1
147 ZONA ELEITORAL	1
155 ZONA ELEITORAL	1
176 ZONA ELEITORAL	1
177 ZONA ELEITORAL	1
178 ZONA ELEITORAL	4
186 ZONA ELEITORAL	1
188 ZONA ELEITORAL	1
192 ZONA ELEITORAL	2
ASSESSORIA DE ATENÇÃO À SAÚDE E PERÍCIAS	1
ASSESSORIA DE SEGURANÇA, TRANSPORTE E INTELIGÊNCIA	2
ASSESSORIA JURÍDICA DA PRESIDÊNCIA	2
ASSISTÊNCIA DA LGPD E PROCESSOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	1
CENTRAL DE ATENDIMENTO AO ELEITOR DA CAPITAL	1
COORDENADORIA DE CADASTRO ELEITORAL	3
COORDENADORIA DE CONTAS ELEITORAIS E PARTIDÁRIAS	2
COORDENADORIA DE GESTÃO DE PATRIMÔNIO	2
COORDENADORIA DE GESTÃO E LOGÍSTICA DAS ELEIÇÕES	2
COORDENADORIA DE LICITAÇÕES E CONTRATOS	1
COORDENADORIA DE PESSOAL	1
COORDENADORIA DE PLANEJAMENTO DE	16

ELEIÇÕES	
COORDENADORIA DE PLANEJAMENTO DE ESTRATÉGIA E GESTÃO	2
COORDENADORIA DE SESSOES	1
COORDENADORIA DE SISTEMAS	1
COORDENADORIA PROCESSUAL	1
ESCOLA JUDICIÁRIA ELEITORAL	2
GABINETE DA DIRETORIA GERAL	1
GABINETE DA PRESIDENCIA	1
GABINETE DA SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	3
LABORATÓRIO DE INOVAÇÃO, INTELIGÊNCIA E OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	1
NÚCLEO DE ESTATÍSTICA	7
OUVIDORIA	1112
SECRETARIA DA CORREGEDORIA REGIONAL ELEITORAL	1
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	1
SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS	3
SECRETARIA JUDICIARIA	1
SEÇÃO DE PROCESSAMENTO	2
SEÇÃO DE ADMINISTRAÇÃO PREDIAL	1
SEÇÃO DE APRIMORAMENTO ELEITORAL, MEMÓRIA INSTITUCIONAL E BIBLIOTECA	1
SEÇÃO DE CONTAS ELEITORAIS	2
SEÇÃO DE DESENVOLVIMENTO E ESTÁGIOS	1
SEÇÃO DE DIREITOS PREVIDENCIÁRIOS	5
SEÇÃO DE EXECUÇÕES PROCESSUAIS E	1

PUBLICAÇÕES	
SEÇÃO DE GESTÃO DE PATRIMÔNIO	1
SEÇÃO DE GESTÃO DE SISTEMAS DO CADASTRO ELEITORAL	1
SEÇÃO DE GESTÃO DOCUMENTAL	1
SEÇÃO DE JURISPRUDÊNCIA	2
SEÇÃO DE LOTAÇÃO, REMOÇÃO E TELETRABALHO	61
SEÇÃO DE MAGISTRADOS E REQUISITADOS	1
SEÇÃO DE ORIENTAÇÃO DE PROCEDIMENTOS JUDICIÁRIOS	2
SEÇÃO DE PLANEJAMENTO DE ELEIÇÕES	1
SEÇÃO DE SEGURANÇA INSTITUCIONAL	1
SEÇÃO DE AUTUAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO	2

5 Resultado da Pesquisa de Satisfação do Eleitor

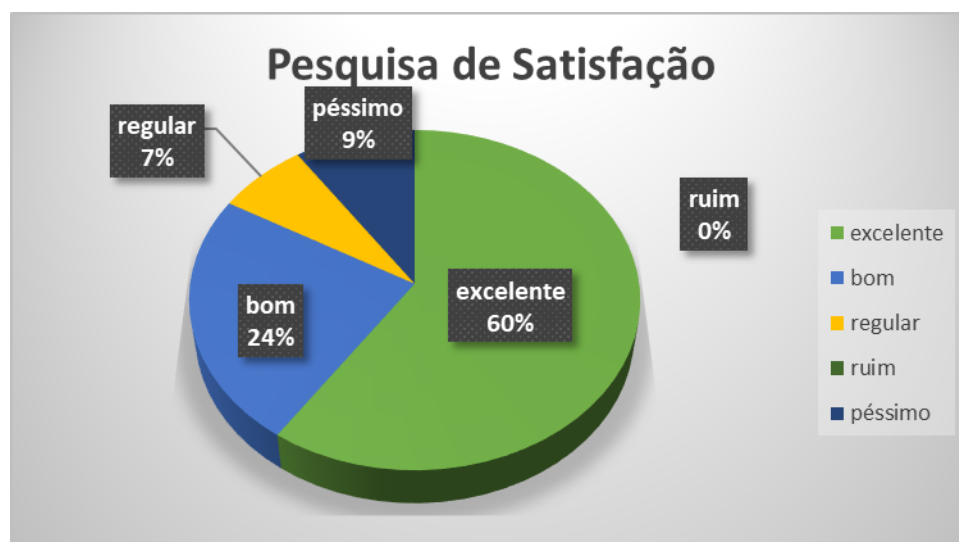
A Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Paraná realiza a Pesquisa de Satisfação do Eleitor, que permite mensurar a qualidade dos serviços prestados. Tal pesquisa engloba perguntas sobre qualidade, tempo, solução e acessibilidade nos atendimentos. Em 2023, foram respondidas 14 pesquisas, com os seguintes resultados:

Pesquisas de satisfação em 2023:

- Enviados: 452 questionários

- Respondidos: 14 questionários (42 perguntas)

- Excelente: 59,52 % (25 perguntas);
- Bom: 23,81 % (10 perguntas);
- Regular: 00,00 %;
- Ruim: 07,14% (03 perguntas);
- Péssimo: 09,52% (04 perguntas).



A Ouvidoria atingiu, pois, 83,33% de satisfação dos usuários nos níveis excelente e bom.

6 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 2023, 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 medição	para	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	

O resultado obtido em 2023 para o indicador tempo médio de atendimento foi de 0,68 dia útil. Considerando que um dia útil seria equivalente o valor de 1,0, verifica-se que o tempo médio de resposta é inferior a dezessete horas, cumprindo a meta estabelecida no Indicador 5 da Portaria nº 311/2021-PRES e demonstrando a pronta resposta às demandas do público externo.

7 Principais atividades

7.1 Eleição para cargo na Comissão Executiva do Colégio de Ouvidorias Judiciais das Mulheres (COJUM)

Em 15 de fevereiro de 2023, a juíza membro da Corte e então Ouvidora do Tribunal Regional Eleitoral do Paraná (TRE-PR), Dra. Flavia da Costa Viana, foi eleita

para a secretaria de Relações Institucionais e Assuntos Legislativos, compondo a Comissão Executiva do Colégio de Ouvidorias Judiciais das Mulheres (COJUM).

A fundação do COJUM aconteceu no evento de posse do Encontro do Colégio de Coordenadores da Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar do Poder Judiciário Brasileiro (COCEVID), no prédio do Tribunal de Justiça do Paraná (TJPR), na cidade de Curitiba.

A pauta do encontro foi a criação do COJUM, que compreende todo o Poder Judiciário (trabalhista, militar, estadual, federal, STJ, eleitoral) para assuntos relacionados a toda e qualquer violência contra a mulher. Além disso, foi realizada a eleição de sua comissão executiva e a definição da data e local para o primeiro encontro nacional do COJUM, que ficou marcado para os dias 3 e 5 de maio de 2023, na cidade de São Luís, no Maranhão.

<https://www.tre-pr.jus.br/comunicacao/noticias/2023/Fevereiro/juiza-ouvidora-do-tre-pr-e-eleita-e-compoe-a-comissao-executiva-do-cojum>


7.2 Encontro de Ouvidorias da Justiça Eleitoral – EOJE 2023

Nos dias 18 e 19 de maio de 2023, a Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Paraná organizou o Encontro das Ouvidorias da Justiça Eleitoral – EOJE 2023, com o apoio da Escola Judiciária Eleitoral do Paraná, do Colégio Nacional de Ouvidores da Justiça Eleitoral, do Colégio de Ouvidorias Judiciais da Mulher e do Tribunal Superior Eleitoral, reunindo grandes especialistas em suas áreas, que compartilharam conhecimentos, experiências, técnicas e ferramentas para contribuir com a melhoria das Ouvidorias Eleitorais.

O objetivo do Encontro foi promover o fomento, a disseminação e o intercâmbio de boas práticas e experiências relativas às atribuições das Ouvidorias Eleitorais, facilitando a padronização de procedimentos afetos a elas.

Além da troca de experiências, conhecimentos e informações entre Ouvidorias e palestrantes de todo o país, a organização desse evento de capacitação de operadores de Ouvidorias reiterou o comprometimento da Justiça Eleitoral com os

seguintes Objetivos do Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas – ONU:

	<p>ODS 16 – Paz, justiça e instituições eficazes: promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis.</p>
---	--

16.6 - Desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes em todos os níveis

16.7 – Garantir a tomada de decisão responsiva, inclusiva, participativa e representativa em todos os níveis

16.10 – Assegurar o acesso público à informação e proteger as liberdades fundamentais, em conformidade com a legislação nacional e os acordos internacionais

<https://www.tre-pr.jus.br/comunicacao/noticias/2023/Maio/encontro-de-ouvidorias-da-justica-eleitoral-eoje-acontece-nos-dias-18-e-19-de-maio-em-foz-do-iguacu>

<https://www.tre-pr.jus.br/comunicacao/noticias/2023/Maio/encontro-disseminacao-as-praticas-entre-as-ouvidorias-da-justica-eleitoral>

7.3 15º Encontro do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (ECOJE)

Entre os dias 22 e 24 de novembro de 2023, a Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Paraná (TRE-PR), representada por Ouvidor Eleitoral, por sua assessora-chefe e por um servidor, participou do 2º encontro do Colégio de Ouvidorias Judiciais das Mulheres (COJUM) e do 15º Encontro do Colégio de

Ouvidores da Justiça Eleitoral (ECOJE). Os eventos discutiram assuntos de grande repercussão para Ouvidorias, como estrutura, capacitação e boas práticas.

Na tarde do dia 23, o juiz-membro da Corte e Ouvidor do TRE-PR, Guilherme Frederico Hernandez Denz, ministrou um painel referente às boas práticas realizadas pela Ouvidoria do tribunal paranaense nos últimos anos e apresentou os projetos futuros voltados ao despertar da cidadania em crianças e adolescentes.

Em seguida, presidiu a mesa do painel "O papel e a responsabilidade das Ouvidorias no tratamento de dados pela LGPD e da LAI", que teve como expositor o doutor Ronaldo Pedron, chefe de gabinete da Ouvidoria do CNJ.

Ao final do evento, foi apresentada e aprovada a Carta de Florianópolis do COJE, que reuniu as proposições apresentadas durante as reuniões e os painéis realizados no ECOJE.

8 Considerações Finais

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

O relatório do ano de 2023 objetiva conferir transparência às atividades da Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Paraná e apresentar os dados estatísticos relativos às demandas dos eleitores nesse período.