



SUMÁRIO

1. OUVIDORIA	4
1.1 Introdução	4
1.2 Composição	4
2. Canais de comunicação com a sociedade	5
3. Demandas da Ouvidoria	5
3.1 Demanda sobre a Lei de Acesso à Informação (LAI)	5
3.2 Demais demandas	7
3.3 Tabela de demandas recebidas por mês	7
3.4 Tabela de demandas por formas de recebimento	8
3.5 Tabela de demandas por tipo	8
3.6 Tabela de demandas por assunto	8
3.7 Tabela de quantidade de demandas encaminhadas aos setores	11
4. Planejamento Estratégico 2021-2026 - Tempo médio de atendimento	12
5. Resultado da Pesquisa de Satisfação do Eleitor	12
6. Principais atividades	13
6.1 Apresentação dos novos logotipos da Ouvidoria e da Ouvidoria da Mulher	13
6.2 Desembargador Ouvidor participa do Ouvidoria Day, no TCE-PR	13
6.3 Participação no XVI Encontro Nacional do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (COJE)	14

6. 4	Alerta às Zona Eleitorais sobre o Uso do Balcão Virtual (SZ.Chat)	15
6. 5	Orientações sobre o uso do INFODIP nas Zonas Eleitorais e em outros Tribunais	15
6. 6	Uso regulamentar do SIEL pelos Tribunais Pátrios	16
6. 7	Da impossibilidade de expedição de Certidões sobre Profissões no primeiro alistamento	17
6. 8	Atendimento a Mesários	17
6. 9	Plantões da Ouvidoria nos Finais de Semana – Eleições 2024	18
6. 10	Selo Diamante do Prêmio Qualidade do CNJ – 2024	19
7.	Considerações Finais	19

1. OUVIDORIA

1. 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>

A Ouvidoria é também responsável por apresentar e tornar públicos os dados estatísticos referentes às manifestações dos usuários e às medidas tomadas e elabora, anualmente, 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>

1. 2. Composição

A função de Ouvidor Eleitoral é exercida pelo Exmo. Desembargador Eleitoral **Guilherme Frederico Hernandes Denz**, nos termos da Portaria nº 329 - PRES de 8 de agosto de 2023, publicada no DJE/TRE – PR nº 165, de 23 de agosto de 2023. Na mesma Portaria, é designado o Exmo. Desembargador Eleitoral **José Rodrigo Sade** como Ouvidor Substituto.

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

Mariana Pirih Cordeiro	Assessora-chefe
Josiane Moreira Garcia	Servidora
Richard Hartmann	Servidor

2. Canais de comunicação com a sociedade

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).

3. Demandas da Ouvidoria

3.1. Demanda sobre a Lei de Acesso à Informação (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.



**Acesso à
Informação**

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 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”.

A seguir, trazemos os atendimentos realizados pela Ouvidoria pertinentes ao SIC:

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	02	04	08	04	05	02	03	05	04	01	03	42
RECEBIDOS	01	02	04	08	04	05	02	03	05	04	01	03	42
ATENDIDOS	01	02	04	08	04	05	02	03	05	04	01	03	42
DEFERIDOS	01	02	04	08	04	05	02	03	05	04	01	03	42
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 (locais de votação, resultados etc.), dados de terceiros e dados sobre concursos** foram as mais recorrentes.

Do total de **42 solicitações**, diferentemente de outros anos, não se fez necessária a abertura de Procedimentos Administrativos Digitais – PAD para que houvesse a devida resposta pelas Seções e Coordenadorias responsáveis pela demanda. Esclarece-se, ainda, que como as 42 solicitações foram devidamente deferidas e respondidas em sua integralidade não se fez necessária a intimação dos solicitantes para eventual recurso.

Por fim, trazemos os dados sobre a faixa etária dos usuários que utilizaram o SIC da Ouvidoria, bem como em qual unidade da federação residem.

Relatos por Faixa Etária

01/01/2024 a 31/12/2024

Faixa Etária	Quantidade	Percentual
De 19 a 59 anos	37	88,10%
60 anos ou mais	05	11,90%
Até 18 anos	00	0,00%

Relatos por UF

01/01/2024 a 31/12/2024

UF	Quantidade	Percentual
PR	17	40,48%
SP	09	21,43%
RS	04	9,52%
PE	03	7,14%
DF	02	4,76%
GO	02	4,76%
PB	01	2,38%
BA	01	2,38%
SE	01	2,38%
MG	01	2,38%
PA	01	2,38%
Total	42	100,00 %

3. 2. Demais demandas

Em 2024, a equipe da Ouvidoria recebeu, no total, **7.471 demandas**, incluindo solicitações, reclamações, sugestões e elogios, todas devidamente analisadas e tratadas pelos servidores e colaboradores da Ouvidoria.

Conhecendo o conteúdo das reclamações e sugestões dos usuários, a equipe da Ouvidoria tem a possibilidade de sugerir aperfeiçoamento ou correções no setor responsável pelo gerenciamento do atendimento ao eleitor e/ou nas respectivas áreas competentes do Tribunal, com exemplos citados no item 7 do relatório.

Passa-se à apresentação dos números das demandas recebidas pela Ouvidoria em 2024.

3. 3. Tabela de demandas recebidas por mês

Na tabela a seguir, consta o **número de atendimentos recebidos mês a mês**, iniciando-se do mês com maior afluxo de atendimentos para o de menor:

Relatos Recebidos por Mês		-	01/01/2024 a 31/12/2024
Mês / Ano	Quantidade	Percentual	
10/2024	2235	29,92%	
09/2024	1534	20,53 %	
08/2024	978	13,09 %	
07/2024	953	12,76%	
11/2024	370	4,95%	
05/2024	310	4,15%	
06/2024	264	3,53%	
04/2024	260	3,48%	
12/2024	169	2,26%	
01/2024	152	2,03%	
03/2024	141	1,89%	
02/2024	105	1,41%	
Total	7471	100,00 %	

Como era de se esperar, os atendimentos se intensificam à medida que houve a aproximação das datas do pleito, culminando com um número expressivo de atendimentos quando do mês das eleições.

3. 4. Tabela de demandas por formas de recebimento

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

Relatos por Formas de Recebimento

01/01/2024 a 31/12/2024

Formas de Recebimento	Quantidade	Percentual
BALCÃO VIRTUAL	5658	75,73 %
INTERNET	1210	16,19 %
TELEFONE	364	4,87 %
EMAIL	231	3,09 %
PESSOALMENTE	05	0,07 %
CARTA	01	0,01 %
PAD - Procedimento Administrativo Digital	02	0,03 %
Total	471	100,00 %

3. 5. 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	-	01/01/2024 a 31/12/2024
Tipo de Relato	Quantidade	Percentual
Informações	6248	83,63%
Denúncia	695	9,30%
Reclamações	251	3,36%
Informações sobre inscrição eleitoral	130	1,74%
SIC-Serviço de Informação ao Cidadão (Lei 12.527/2011)	42	0,56%
Elogios	42	0,56%
Sugestões	30	0,41%
Ouvidoria da Mulher - Denúncia	24	0,32%
Atendimento à LGPD	4	0,06%
Racismo - Denúncia	3	0,05%
CNJ - Encaminhamento de Reclamação/Demandas	2	0,04 %
Total	7471	100,00 %

3. 6. Tabela de demandas por assunto

O conhecimento sobre o conteúdo das reclamações e sugestões dos usuários permite à equipe da Ouvidoria sugerir aperfeiçoamento ou correções ao setor responsável pelo gerenciamento do atendimento ao eleitor e/ou às respectivas áreas competentes do Tribunal, como se verá no Capítulo 7 do presente relatório.

Chegaram à Ouvidoria diversos tipos de demandas, em alguns casos até sobre situações estranhas à Justiça Eleitoral, sem uma classificação específica (OUTROS).

A seguir, os quantitativos e percentuais referentes aos atendimentos por assunto por parte da Ouvidoria:

Relatos por Assunto		-	01/01/2024 a 31/12/2024
Assunto		Quantidade	Percentual
Mesário - informações		2411	32,14%
OUTROS - BALCÃO VIRTUAL - Resposta pelo Balcão Virtual (Atendimento não usual da Ouvidoria)		602	8,03%
Denúncia		576	7,68%
Mesário - declaração		555	7,40 %
Mesário - dispensa		542	7,23%
Encaminhamento de resposta de Setor		289	3,85%
Mesário - Dias de folga		276	3,68%
Mesário - teste PIX R\$ 0,01		245	3,27%
Reabertura do cadastro eleitoral - Novembro		236	3,15%
Consulta Jurídica		141	1,88 %
Denúncia - Eleições Municipais 2024		130	1,73%
ALISTAMENTO		98	1,31 %

Além dos principais atendimentos acima, a Ouvidoria também atendeu os seguintes assuntos

OUTROS - TELEFONE - Resposta por telefone (Atendimento não usual)	84	1,12%
Balcão Virtual - Atendimento não realizado	79	1,05%
Transferência	66	0,88%
OUTROS - E-mail's - Assunto não usual da Ouvidoria	64	0,85%
SAC - link para acesso ao formulário eletrônico	55	0,73%
Justificativa - requerimentos	51	0,68%
Competência Justiça Comum (TJPR)	47	0,63%
Aplicativo - Treinamento de Mesários - Dificuldade de uso	47	0,63%
E-título - Dificuldade de Acesso	47	0,63%
Multa Eleitoral (PIX)	43	0,57%
Certidão de Quitacão Eleitoral	40	0,53%
Local de votação	39	0,52%
Alteração de dados - Título de eleitor	35	0,47%
Cadastro eleitoral - situação do título eleitoral	35	0,47 %
Ouvidoria - Competência	33	0,44%
Sem assunto - maiores explicações	32	0,43%
Certidão Circunstanciada.	30	0,40%
Mesário - Justificativa de Ausência aos Trabalhos	27	0,36%
Assédio fora do ambiente da Justiça Eleitoral	24	0,32%
Título Suspensão	23	0,31%
Denúncia - PROPAGANDA IRREGULAR	22	0,29%
Número do Título de Eleitor	22	0,29%
Certidão mesário - isenção concurso público	22	0,29%
Biometria - coleta normalizada	22	0,29%
Filiação e Desfiliação Partidária	21	0,28%
Biometria - final de prazo	19	0,25%
Lei Seca - Secretaria de Segurança Pública	19	0,25%
Segunda via - E-título	18	0,24%
Sem conteúdo	15	0,20%
Validação Biométrica - Portais do Governo Federal	15	0,20%
Regularização - Título Cancelado	15	0,20%
ELOGIO	14	0,19%

Documentação para Votar	13	0,17%
Cartão transporte - Número SIC	13	0,17%
Certidão - Profissão quando do alistamento.	13	0,17%
DivulgaCandContas - Candidatura, Dados e Propostas de Candidatos	12	0,16%
Dados Cadastro Eleitoral - Pedido de terceiro - Informações sigilosas	11	0,15%
Certidão de Quitação (Regular)	10	0,13%
E-título - Atualização de dados	10	0,13%
Multa paga - não processada	10	0,13%
Assuntos diversos	9	0,12%
Atendimento Remoto - Acompanhamento e Prazo de análise	9	0,12%
E-título - Divergência de dados	8	0,11%
Outro Estado - RJ	7	0,09%
Propaganda eleitoral 2024	7	0,09%
Eleitor Exterior - Regularização	7	0,09%
Desincompatibilização	5	0,07%
INSS - Prova de Vida - Comprovante de Votação	5	0,07%
voto facultativo - maior 70 anos	5	0,07%
Impressão de Título	5	0,07%
SIEL - resposta Juízo Estadual do PARANÁ	5	0,07%
Multa paga - Título cancelado	5	0,07%
Certidão de Horas Complementares	5	0,07%
Sugestão sobre atendimento/sistemas/melhorias	5	0,07%
Denúncia - Ouvidoria da Mulher - Campanha 2024	4	0,05%
Eleitor Exterior - Consulado	4	0,05%
Mensagem desrespeitosa - Não admissão	4	0,05%
CPF - IRREGULARIDADE	4	0,05%
Resultado de Eleição - TODAS	4	0,05%
Denúncia - Assédio Eleitoral	3	0,04%
Certidões diversas - 2º Grau (TRE/PR)	3	0,04%
Estrangeiro - Alistamento	3	0,04%
INFORMAÇÕES PARTIDÁRIAS - NIP	3	0,04%
Certidão de Quitação Eleitoral por Prazo Indeterminado	3	0,04%
Falecimento - Baixa no cadastro eleitoral	2	0,03%
SIC - Formulário Eletrônico	2	0,03%
Mudanças na Legislação	2	0,03%
Comunicações criminais, conscrições e óbitos - Uso do InfoDiP	2	0,03%
SIEL - resposta Juízo Comum outros estados	2	0,03%
Transferência de Seção ou Local de Votação - PNE	2	0,03%
PJe instruções	2	0,03%
Justificativa - multa por ausência às urnas - GRU	2	0,03%
Pendência requerimento - competência Cartório Eleitoral	1	0,01%
Multa Eleições 2020	1	0,01%
Voto em trânsito	1	0,01%
Indisponibilidade dos Sistemas	1	0,01%
Multa determinada em Processo Eleitoral - Geração de Guia (GRU)	1	0,01%
Ouvidoria da Mulher - Denúncia	1	0,01%
Voto Auditável	1	0,01%
Resultado de Eleição - 2022	1	0,01%
Voto Secreto - Consulta - Impossibilidade	1	0,01%
Resposta da unidade Encarregada de Dados	1	0,01%
DNI	1	0,01%
Fake News - Central de Combate à Desinformação (Gralha Azul)	1	0,01%
Biometria - Retomada Gradual	1	0,01%
Reclamação	1	0,01%
Prazo de Resposta da Ouvidoria	1	0,01%
Total	7471	100,00 %

3. 7. 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: 290

SETOR	QUANTIDADE	SETOR	QUANTIDADE
001 ZONA ELEITORAL	6	194 ZONA ELEITORAL	3
002 ZONA ELEITORAL	6	199 ZONA ELEITORAL	6
003 ZONA ELEITORAL	5	206 ZONA ELEITORAL	1
004 ZONA ELEITORAL	4	ASSESSORIA DE	
005 ZONA ELEITORAL	3	ATENÇÃO À SAÚDE	1
009 ZONA ELEITORAL	7	ASSESSORIA JURÍDICA	
013 ZONA ELEITORAL	2	DA PRESIDÊNCIA	2
014 ZONA ELEITORAL	2	CENTRAL DE ATENDIMENTO	
015 ZONA ELEITORAL	4	AO ELEITOR – LONDRINA	1
017 ZONA ELEITORAL	1	COORDENADORIA DE	
018 ZONA ELEITORAL	1	CADASTRO ELEITORAL	1
022 ZONA ELEITORAL	2	COORDENADORIA DE	
027 ZONA ELEITORAL	1	COMUNICAÇÃO SOCIAL	4
028 ZONA ELEITORAL	3	COORDENADORIA DE	
032 ZONA ELEITORAL	1	INFRAESTRUTURA DE TI	2
034 ZONA ELEITORAL	1	COORDENADORIA DE	
036 ZONA ELEITORAL	1	PLANEJAMENTO E LOGÍSTICA DE ELEIÇÕES	1
038 ZONA ELEITORAL	1	COORDENADORIA DE SESSOES	1
041 ZONA ELEITORAL	2	COORDENADORIA EXECUTIVA	5
042 ZONA ELEITORAL	2	GABINETE DA DIRETORIA GERAL	3
043 ZONA ELEITORAL	1	GABINETE DA PRESIDENCIA	2
049 ZONA ELEITORAL	3	GABINETE DA SECRETARIA DA	
050 ZONA ELEITORAL	8	CORREGEDORIA REGIONAL ELEITORAL	2
052 ZONA ELEITORAL	1	GABINETE DA SECRETARIA DA	
053 ZONA ELEITORAL	1	CORREGEDORIA REGIONAL ELEITORAL	1
055 ZONA ELEITORAL	1	GABINETE DA SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	1
058 ZONA ELEITORAL	1	GABINETE DA SECRETARIA DE PLANEJAMENTO	
068 ZONA ELEITORAL	1	E LOGÍSTICA DE ELEIÇÕES E DE INOVAÇÃO	2
079 ZONA ELEITORAL	1	GABINETE DA SECRETARIA DE	
080 ZONA ELEITORAL	1	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	1
086 ZONA ELEITORAL	1	GABINETE DA SECRETARIA JUDICIÁRIA	2
092 ZONA ELEITORAL	1	NÚCLEO DE ESTATÍSTICA	30
094 ZONA ELEITORAL	1	NÚCLEO DE INFORMAÇÕES PARTIDÁRIAS	6
095 ZONA ELEITORAL	2	NÚCLEO DE LGPD E PROCESSOS	
102 ZONA ELEITORAL	1	DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	2
104 ZONA ELEITORAL	2	Ouvidoria do Tribunal Regional	
115 ZONA ELEITORAL	2	Eleitoral do Paraná	7471
116 ZONA ELEITORAL	2	SECRETARIA DE GESTAO DE PESSOAS	1
134 ZONA ELEITORAL	1	SEÇÃO DE ADMINISTRAÇÃO DE SISTEMAS	2
139 ZONA ELEITORAL	2	SEÇÃO DE AUDIOVISUAL	1
144 ZONA ELEITORAL	1	SEÇÃO DE CONTAS ELEITORAIS	1
145 ZONA ELEITORAL	4	SEÇÃO DE DESENVOLVIMENTO E ESTÁGIOS	1
146 ZONA ELEITORAL	4	SEÇÃO DE DIREITOS PREVIDENCIÁRIOS	18
147 ZONA ELEITORAL	3	SEÇÃO DE GESTÃO DE SISTEMAS DO	
155 ZONA ELEITORAL	3	CADASTRO ELEITORAL	3
157 ZONA ELEITORAL	2	SEÇÃO DE GESTÃO DOCUMENTAL,	
169 ZONA ELEITORAL	1	MEMÓRIA INSTITUCIONAL E BIBLIOTECA	2
171 ZONA ELEITORAL	4	SEÇÃO DE LOTAÇÃO, REMOÇÃO E TELETRABALHO	36
174 ZONA ELEITORAL	5	SEÇÃO DE MAGISTRADOS E REQUISITADOS	1
175 ZONA ELEITORAL	1	SEÇÃO DE MÍDIAS SOCIAIS	1
176 ZONA ELEITORAL	1	SEÇÃO DE TRANSPORTE E EXPEDIÇÃO	1
177 ZONA ELEITORAL	8		
178 ZONA ELEITORAL	12		
182 ZONA ELEITORAL	1		
188 ZONA ELEITORAL	1		
192 ZONA ELEITORAL	2		

4. 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 2024, 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 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 anos eleitorais

O resultado obtido em 2024 para o indicador tempo médio de atendimento foi de **0,218056 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 seis horas, cumprindo a meta estabelecida no Indicador 5 da Portaria nº 311/2021-PRES e demonstrando a pronta resposta às demandas do público externo.

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 2024, foram **respondidas 145 pesquisas**, com os seguintes resultados:

Pesquisas de satisfação em 2024: - Enviadas: 1435 questionários
- Respondidas: 145 questionários

- Excelente:	65,75 %
- Bom:	17,01 %
- Regular:	0 %
- Ruim:	7,14% (03 perguntas)
- Péssimo:	9,52% (04 perguntas)

A Ouvidoria atingiu, pois, **82,76% de satisfação dos usuários nos níveis excelente e bom.**

6. Principais atividades

6. 1. Apresentação dos novos logotipos da Ouvidoria e da Ouvidoria da Mulher

No dia 4 de março de 2024, na semana em que foi celebrado o Dia Internacional da Mulher (8 de março), foram apresentados os novos logotipos da Ouvidoria e da Ouvidoria da Mulher do TRE-PR, criados pela Assistência de Comunicação Visual (ASCV).



Matéria no sítio do TRE-PR: [“Ouvidoria do TRE-PR apresenta seus novos logotipos”](#)

6. 2. Desembargador Ouvidor participa do Ouvidoria Day, no TCE-PR



O Ouvidor do Tribunal Regional Eleitoral do Paraná (TCE-PR), Desembargador Eleitoral Guilherme Frederico Hernandes Denz, participou, em 14 de março de 2024, da abertura do Ouvidoria Day, no Tribunal de Contas do Estado do Paraná (TCE-PR). O evento teve como objetivo **valorizar o papel do Ouvidor nos órgãos públicos e incentivar a criação de novas Ouvidorias e de iniciativas de transparência pública.**

Na abertura do evento, o presidente do Tribunal de Contas do Estado do Paraná, conselheiro Fernando Guimarães, destacou a importância da Ouvidoria como uma ferramenta de manifestação da sociedade.

O Ouvidor do TRE-PR ministrou uma palestra intitulada “Como uma Ouvidoria Municipal pode contribuir em ano de eleição”. O Desembargador Eleitoral explicou como se estrutura a Ouvidoria do TRE-PR, destacando seu papel de “efetivo instrumento de cidadania por meio do qual os usuários podem contribuir para o aperfeiçoamento dos serviços da Justiça Eleitoral”.

Ele ainda apresentou algumas das ações implementadas pela gestão 2024-2025 do TRE-PR, sob a Presidência do Desembargador Sigurd Roberto Bengtsson e Vice-Presidência do Desembargador Luiz Osório Moraes Panza, como o projeto Cidadania Plena - Todo Voto Importa, que busca facilitar o acesso de todos aos serviços eleitorais, sobretudo daqueles que moram em regiões mais distantes das sedes.

O Desembargador Eleitoral Guilherme Denz também destacou as ações do TRE-PR que combatem a violência política de gênero, mencionando a atuação da Ouvidoria da Mulher e a designação da Desembargadora Claudia Cristina Cristofani como Ouvidora da mulher no âmbito do Tribunal.

Por fim, lembrou as medidas adotadas pela Justiça Eleitoral do Paraná para combater a desinformação, as fake news e as deepfakes, ressaltando o [**Gralha Confere**](#), serviço de checagem prestado pelo TRE-PR.

Matéria no sítio do TRE-PR: “[Juiz Ouvidor participa do Ouvidoria Day, no TCE-PR](#)”.

6.3. Participação no XVI Encontro Nacional do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (COJE)



O Ouvidor, Desembargador Eleitoral Guilherme Frederico Hernandes Denz, e a chefe do Gabinete das Ouvidoras, a servidora Mariana Pirih Cordeiro participaram do **XVI Encontro Nacional do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (COJE)**, sediado em Manaus, capital do Amazonas, entre os dias 10 e 12 de abril de 2024.

Durante o evento foram abordados assuntos como o uso da inteligência artificial pelas Ouvidorias e nas Eleições, Trilhas de Aprendizagem, linguagem simples e direito visual, apresentação de boas práticas e o papel das Ouvidorias para as eleições.

Os encontros promovidos pelo Colégio de Ouvidores Eleitorais são fundamentais para a troca de experiências e o conhecimento de boas práticas de outros tribunais. Em 2024, o assunto destaque foi o uso de inteligência artificial nas eleições e como a Ouvidoria pode auxiliar no combate à desinformação.

O evento terminou com a reunião do Coje e a aprovação da Carta de Manaus, na sede do TRE-AM



Matéria no sítio do TRE-PR: "[Ouvidores do TRE-PR participam do XVI Encontro Nacional do Coje e do III Encontro Nacional do Cojum](#)"

6. 4. Alerta às Zona Eleitorais sobre o Uso do Balcão Virtual (SZ.Chat)

Em julho de 2024, em razão do grande número de demandas relativos ao acesso do Balcão Virtual, o Gabinete das Ouvidorias solicitou informações às Zonas Eleitorais que estavam deixando de efetuar o acesso ao Balcão Virtual. O procedimento teve por escopo alertar os Cartórios Eleitorais da importância da manutenção do referido canal de comunicação institucional aberto para propiciar o devido e ágil atendimento do público externo.

6. 5. Orientações sobre o uso do INFODIP nas Zonas Eleitorais e em outros Tribunais

A Ouvidoria encaminhou à Corregedoria Regional Eleitoral do Paraná (CRE-PR) sugestão sobre orientação quanto ao uso do Sistema INFODIP (Sistema de Informações de Óbitos e Direitos Políticos), pois houve eleitores que buscaram a Ouvidoria diante do fato de não conseguir entregar pessoalmente nas Zonas Eleitorais documentação relativa ao levantamento de suspensão de Título Eleitoral. Algumas Zonas Eleitorais afirmavam que só recebiam os dados por meio do sistema, orientando a eleitora ou o eleitor a voltar à Vara de Origem da condenação para pedir que enviassem a documentação pelo referido sistema.

Saliente-se que não existe a determinação de que as comunicações de regularização de direitos políticos sejam recebidas apenas via INFODIP. O Código de Normas (Provimento n° 2/2021 – CRE/PR) prescreve:

“Art. 107. A comunicação de cancelamento, de suspensão ou de regularização de direitos políticos e a relativa a fatos e decisões que constituam hipótese de incidência de inelegibilidade, bem como o requerimento de justificativa eleitoral e outras comunicações relacionadas ao cadastro eleitoral deverão ser inseridos nos sistemas próprios.

§ 1º Havendo divergências entre as informações da comunicação recebida e os dados do cadastro eleitoral, o cartório responsável pela inscrição eleitoral deverá proceder às diligências para os devidos esclarecimentos, solicitando dados complementares necessários à anotação no cadastro eleitoral.

§ 2º Na impossibilidade de inclusão em sistema específico, a comunicação deverá ser digitalizada e inserida no sistema para tramitação de documentos e processos, para seu devido tratamento.”

Portanto, sugeriu-se à CRE-PR a expedição de Ofício-Circular às Zona Eleitorais relembrando aos servidores a necessidade de dar o devido tratamento às comunicações de levantamento de suspensão de direitos políticos levadas à Justiça Eleitoral diretamente pelos interessados.

No ensejo, foi informado à CRE-PR que, embora o referido sistema tenha sido adotado como forma oficial de comunicação à Justiça Eleitoral de situações que envolvam Direitos Políticos (Portaria Conjunta CNJ/TSE nº 01, de 11 de março de 2021), existem Juízos, tanto de nosso Estado como de outras unidades da Federação, que enviam ofícios ou comunicações por e-mail. Para tal situação também foi solicitada a atuação de nossa Corregedoria, em especial em relação ao Tribunal de Justiça do Paraná (TJPR).

6. 6. Uso regulamentar do SIEL pelos Tribunais Pátrios

A Ouvidoria também atuou em parceria com a CRE-PR para verificar o regular uso do Sistema de Informações Eleitorais (SIEL) por parte dos Juízos dos demais ramos do Poder Judiciário. Esse sistema, conforme consta em nossa página do Tribunal (<https://www.tre-pr.jus.br/institucional/corregedoria/sistemas/sistemas>), assim tem sua destinação:

“O Sistema de Informações Eleitorais - SIEL destina-se ao atendimento das solicitações de acesso aos dados biográficos do Cadastro Eleitoral, realizadas exclusivamente por autoridades judiciais, representantes do Ministério Público, autoridades policiais autorizadas, defensoras públicas e defensores públicos, nos termos da **Resolução TSE nº 23.656, de 2021** e do **Provimento CGE nº 6, de 2022**.

Em cumprimento à **Lei nº 13.709, de 2018**, (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), às Resoluções-TSE nº 23.656, de 2021, e 23.650, de 2021, e ao Provimento CGE nº 6, de 2022, o **requerimento de acesso ao SIEL** deve ser realizado por autoridade judiciária, autoridade do Ministério Público, delegada ou delegado de polícia, defensor ou defensora pública, denominada Gestora ou Gestor, que posteriormente pode cadastrar até 3 (três) servidoras e servidores como usuárias operadoras e usuários operadores do órgão.(...).”

O **SIEL** já está em funcionamento há anos e os normativos foram atualizados. O TJPR, por exemplo, já normatizou há muito tempo o uso de tal sistema, como se vê no Ofício-Circular nº 31/2014 da Corregedoria-Geral da Justiça do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, bem como na lista de cumprimentos da Central de Movimentações Processuais do TJPR (<https://www.tjpr.jus.br/lista-de-cumprimentos-expeditos>).

No entanto, outros ramos do Poder Judiciário têm expedido ofícios para a Justiça Eleitoral ou têm determinado que os advogados das partes protocolizem perante nossa Corte pedido de informações constantes em nosso cadastro eleitoral, ou, ainda, os próprios escrivães têm encaminhado tais pedidos por e-mail para a Ouvidoria.

Dessa forma, o Gabinete das Ouvidorias instou o Ouvidor a sugerir à CRE-PR a expedição de ofício-circular para as demais Corregedorias com objetivo de relembrá-las da obrigatoriedade do uso de tal sistema para obtenção de informações constantes de nosso cadastro.

6.7. Da impossibilidade de expedição de Certidões sobre Profissões no primeiro alistamento

Outra situação levada à Corregedoria Regional Eleitoral é o fato de o cidadão comum ser obrigado a buscar os serviços da Justiça Eleitoral em razão da determinação de Juízes condutores de processos previdenciários de que a cidadã ou o cidadão busque na Justiça Eleitoral certidões que consignem a sua profissão quando do alistamento eleitoral.

Ocorre que, no cadastro eleitoral, consta apenas a última profissão declarada pelo eleitor. Assim, é inviável a expedição de certidão contendo a primeira profissão declarada à Justiça Eleitoral. Os poucos livros de protocolo que são guardados para fins históricos não permitem a exata identificação do(a) eleitor(a).

Frise-se que tal situação foi objeto do PAD 14775/2021 desta Corte, no qual se verificou dificuldade ou mesmo impossibilidade da expedição de tal certidão, concluindo-se pela emissão de certidão sem valor probatório e apenas com a última profissão cadastrada no Sistema ELO.

Por fim, cabe salientar que, apesar de todas as ZEs do estado terem tomado ciência de tal PAD por meio de trâmite colaborativo, algumas Zonas Eleitorais ainda orientam o usuário externo a buscar informações sobre os livros de cadastro perante nossa Ouvidoria ou outras áreas deste tribunal.

Desse modo, foi sugerida à CRE-PR a **expedição de Ofício-Circular às demais Corregedorias** informando que a determinação pelos Juízos de primeiro grau de busca na Justiça Eleitoral sobre a profissão quando do alistamento eleitoral se mostra ineficaz. Torna-se um encargo às partes com pouco efeito prático. Sugerimos, ainda, à nossa Corregedoria que **orientasse as Zona Eleitorais para que não instruam o público externo a buscar informações na Ouvidoria ou outras seções**.

6. 8. Atendimento a Mesários

A Ouvidoria, nas eleições de 2024, atendeu 4103 mesários, bem como interessados em exercer tão importante função. Veja-se que mais da metade dos atendimentos visavam obter informações sobre o próprio trabalho de mesário (por exemplo: local de trabalho, treinamento, como se inscrever etc.). Houve também grande procura de esclarecimentos sobre a obtenção da DTE (Declaração de Trabalhos Eleitorais) e como funciona a fruição dos dias de folga.

01/01/2024 a 31/12/2024

Assunto	Quantidade	Percentual
Mesário - informações	2411	32,15%
Mesário - declaração	555	7,40 %
Mesário - dispensa	542	7,23%
Mesário - Dias de folga	276	3,68%
Mesário - teste PIX R\$ 0,01	245	3,27 %
Aplicativo - Treinamento de Mesários - Dificuldade de uso	47	0,63 %
Mesário - Justificativa de Ausência aos Trabalhos	27	0,36%
Total	4103	54,72%*

*Percentual sobre o total de atendimentos da Ouvidoria em 2024

Tal situação demonstra a necessidade da Justiça Eleitoral Paranaense melhorar a comunicação com esse público, o que será objeto de atenção desta Ouvidoria para as próximas eleições.

6. 9. Plantões da Ouvidoria nos Finais de Semana – Eleições 2024

A Ouvidoria realizou plantões em finais de semana a partir do dia 17 de agosto até a realização do segundo turno das Eleições Municipais de 2024. Efetuou 276 atendimentos no final de semana do primeiro turno e 60 atendimentos no final de semana do segundo turno, ou seja, **336 atendimentos** nos finais de semana dos pleitos. Desses, **147 atendimentos foram a mesários**.

Nos demais finais de semana, a Ouvidoria totalizou **54 atendimentos: 23 atendimentos a mesários, 2 atendimentos de eleitores** que procuravam o atendimento de outros TREs e 4 atendimentos pela Ouvidoria da Mulher, porém de casos que não ocorreram no âmbito da Justiça Eleitoral.

A seguir o quantitativo de atendimentos realizados pela Ouvidoria nos dias dos finais de semana, em 2024:

Total de Relatos Diários	-	17/08/2024 a 27/10/2024	
Dia		Quantidade	Percentual
17/08/2024		0	0%
18/08/2024		0	0%
24/08/2024		6	0,14%
25/08/2024		3	0,07 %
31/08/2024		7	0,17%
01/09/2024		0	0%
07/09/2024		2	0,05%
08/09/2024		2	0,05%
14/09/2024		5	0,12%
15/09/2024		4	0,10%
21/09/2024		3	0,07 %
22/09/2024		2	0,05%
28/09/2024		8	0,19%
05/10/2024		142	3,40%
06/10/2024		134	3,21%
12/10/2024		1	0,02%
13/10/2024		3	0,07 %
19/10/2024		6	0,14 %
20/10/2024		2	0,05%
26/10/2024		11	0,26%
27/10/2024		49	1,17%

6. 10. Selo Diamante do Prêmio Qualidade do CNJ – 2024

A Ouvidoria colaborou para a conquista por esta Corte do Selo Diamante do Prêmio Qualidade do CNJ – 2024, ao receber a pontuação máxima no Eixo Transparência respondendo, no prazo, as indagações encaminhadas pelo CNJ (art. 11, II da Portaria nº 353/2023 do CNJ).

Foi recebido um relato da Ouvidoria do CNJ (Relato CNJ: 398000) em 23/02/2024, que foi respondido em 05/03/2024, cumprindo-se, portanto, o prazo de resposta antes dos 30 dias.

7. 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.

Durante o ano de 2024, a Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Paraná (TRE-PR) desempenhou um papel fundamental no fortalecimento da **transparência e da participação cidadã no processo eleitoral**. Durante o período analisado, observou-se um crescente número de manifestações dos cidadãos, refletindo a confiança da sociedade no canal de comunicação da Ouvidoria como meio de busca por esclarecimentos, solução de problemas e apresentação de sugestões para a melhoria dos serviços oferecidos.

A Ouvidoria continuará a buscar melhorias constantes, com a implementação de novas ferramentas de comunicação, maior integração com as demais áreas do TRE-PR e o aprimoramento da gestão das informações. A meta é, cada vez mais, garantir que todos os cidadãos tenham suas questões atendidas de maneira eficaz e transparente, consolidando o papel da Ouvidoria como um importante canal de interlocução entre o Tribunal e a sociedade paranaense.

