



Tribunal Regional Eleitoral
de Pernambuco

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

20 23



Ouvidoria
TRE-PE

2023

Adalberto de Oliveira Melo

Presidente

Cândido José da Fonte Saraiva de Moraes

Vice-Presidente e Corregedor

Carlos Gil Rodrigues Filho

Ouvidor Eleitoral

Rodrigo Cahu Beltrão

Ouvidor Eleitoral Substituto

Orson Santiago Lemos

Diretor-Geral

Rayssa Araújo Costa Rodrigues

Assessora-Chefe da Ouvidoria

Equipe da Ouvidoria

Absalão Bonfim Silva

Mariana Rodrigues Campos

Williane Pinheiro Alves Simon

Edmael Paulo Ribeiro Barreto (estagiário)

Marley Ítallo Reis de Moura (estagiário)

Edição da Ouvidoria Regional Eleitoral de Pernambuco

Elaborada e diagramada pela Assessoria da Ouvidoria
(ASSOUVE)

Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco

Permitida a reprodução deste relatório de forma parcial ou total, sem fins lucrativos, desde que citada a fonte ou endereço da internet no qual pode ser acessada integralmente em sua versão digital.



ÍNDICE

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE PERNAMBUCO
ANO 2023

03

Palavra do Ouvidor

04

Apresentação

05

Canais de atendimento

06

Atendimentos realizados (manifestações por tipo)

07

Atendimentos realizados (manifestações por assunto)

09

Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

10

Índice de Resposta da Ouvidoria

10

Tempo Médio de Atendimento

11

Disque Eleitor

13

Pontos Recorrentes

16

Indicadores Estratégicos sob responsabilidade da Ouvidoria

18

Ações e Projetos

28

Participação da Ouvidoria em Eventos

30

Ouvidoria da Mulher

32

Anexo (Detalhamento de manifestações por tipo x assunto)

PALAVRA DO OUVIDOR

Poder fazer a diferença na vida das pessoas e proporcionar uma melhor experiência com os nossos serviços são algumas das belezas das atividades de uma ouvidoria e especialmente de um ouvidor.

Ao longo de 2023 a Ouvidoria do TRE-PE se empenhou em aprimorar os seus serviços, bem como em ser uma instância de importância estratégica para o órgão, na medida em que buscou sempre oferecer à Administração elementos para melhorias identificadas a partir das demandas recebidas da sociedade.

Além disso, foi lançado o projeto de realização de audiências públicas sobre cota de gênero, violência política de gênero e canais de denúncias, nas quais pudemos ouvir as dores e anseios da sociedade sobre o tema, bem como oferecer instruções e acolhimento.

Que com a leitura deste relatório você possa vibrar com os resultados e mudanças geradas a partir das manifestações recebidas e de um planejamento voltado aos direitos de cada pessoa que nos procura.

Carlos Gil Rodrigues Filho
Desembargador Eleitoral Ouvidor

APRESENTAÇÃO

Em 2023, a Ouvidoria manteve-se atenta ao atendimento prestado ao(à) cidadão(ã), dedicando-se de forma eficiente na análise individualizada e humanizada das demandas recebidas de forma a prestar informações precisas e buscando responder sempre dentro do prazo legal, garantindo um atendimento efetivo e resolutivo (que de fato resolve o problema apontado na manifestação).

Além da preocupação em prestar um atendimento da máxima qualidade possível, foram desenvolvidas ações de grande impacto social como, por exemplo, o circuito de interiorização com a realização de 4 audiências públicas no interior de Pernambuco sobre o tema “Cota de Gênero, Violência Política de Gênero e Canais de Denúncia”.

Em paralelo, o Ouvidor Regional Eleitoral passou a presidir o Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais e assessoria da Ouvidoria passou a atuar como Encarregada de Dados do TRE-PE e presidente do Grupo de Trabalho LGPD.

Assim, após um ano de muitas atividades, apresentamos a seguir o nosso relatório com as entregas realizadas pela Ouvidoria e o resultado das pesquisas de satisfação aplicadas, atendendo às exigências previstas no art. 14, inciso II, e 15 da Lei nº 13.460/2017.

Desejamos a todos e a todas uma boa leitura e estamos à disposição.

Assessoria da Ouvidoria



CANAIS DE ATENDIMENTO

Em 2023, foram mantidos todos os canais de atendimento disponíveis na Ouvidoria.



Balcão Virtual

(81) 98200-9005



Formulário eletrônico

Disponível na página da Ouvidoria no portal do TRE-PE na internet



Telefone

0800-0812570

3194-9200 - opção 5

(Falar com a Ouvidoria)

3194-9200 - opção 6

(Falar com a Ouvidoria da Mulher)

Em 2023 foi criado essa opção voltada exclusivamente ao atendimento da Ouvidoria da Mulher.



Correspondência

Av. Governador Agamenon Magalhães, nº 1.160, Sala 302 - Derby, Recife - PE - CEP 52010-904 - Brasil



E-mail

ouvidoria@tre-pe.jus.br



Presencial

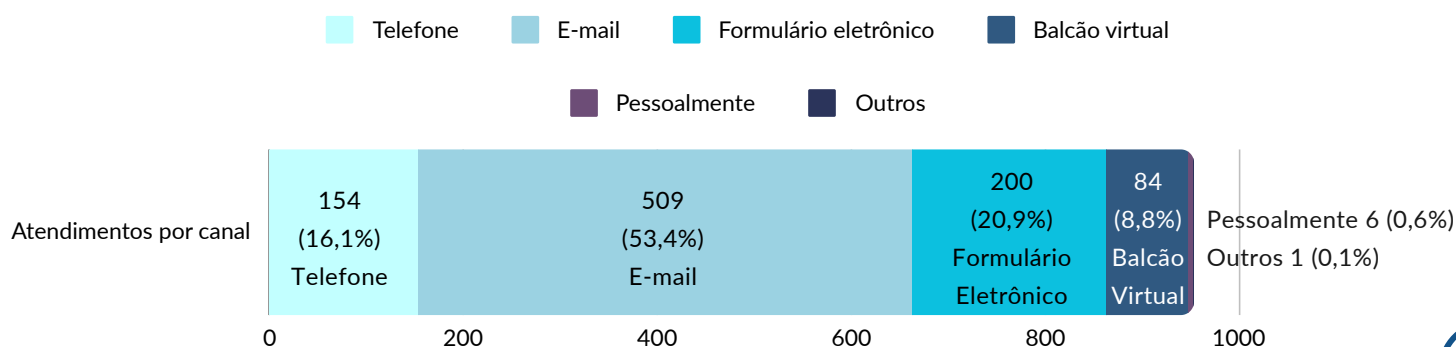
Av. Governador Agamenon Magalhães, nº 1.160, Sala 302 - Derby, Recife - PE - CEP 52010-904 - Brasil

A partir de maio de 2023, a Ouvidoria passou a utilizar, em parceria com a Seção de Benefícios, a sala de Qualidade de Vida do Tribunal para realização de atendimento presencial mais reservado.

Clique e acesse nosso Painel BI

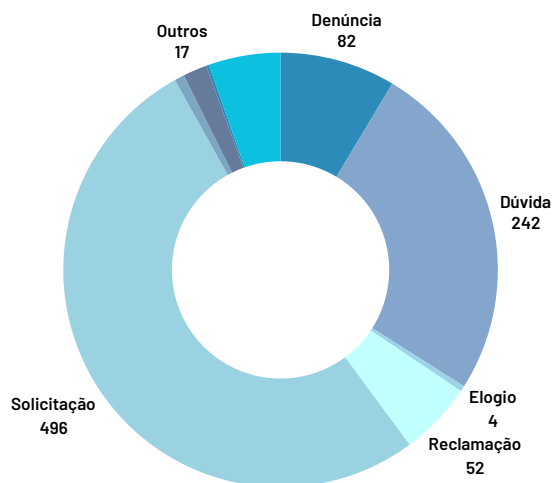
Assim, durante todo o ano de 2023, foram realizados 953 atendimentos, distribuídos da seguinte maneira:

Para visualizar o detalhamento estatístico completo em relação aos atendimentos realizados, consulte o [ANEXO](#) deste relatório.

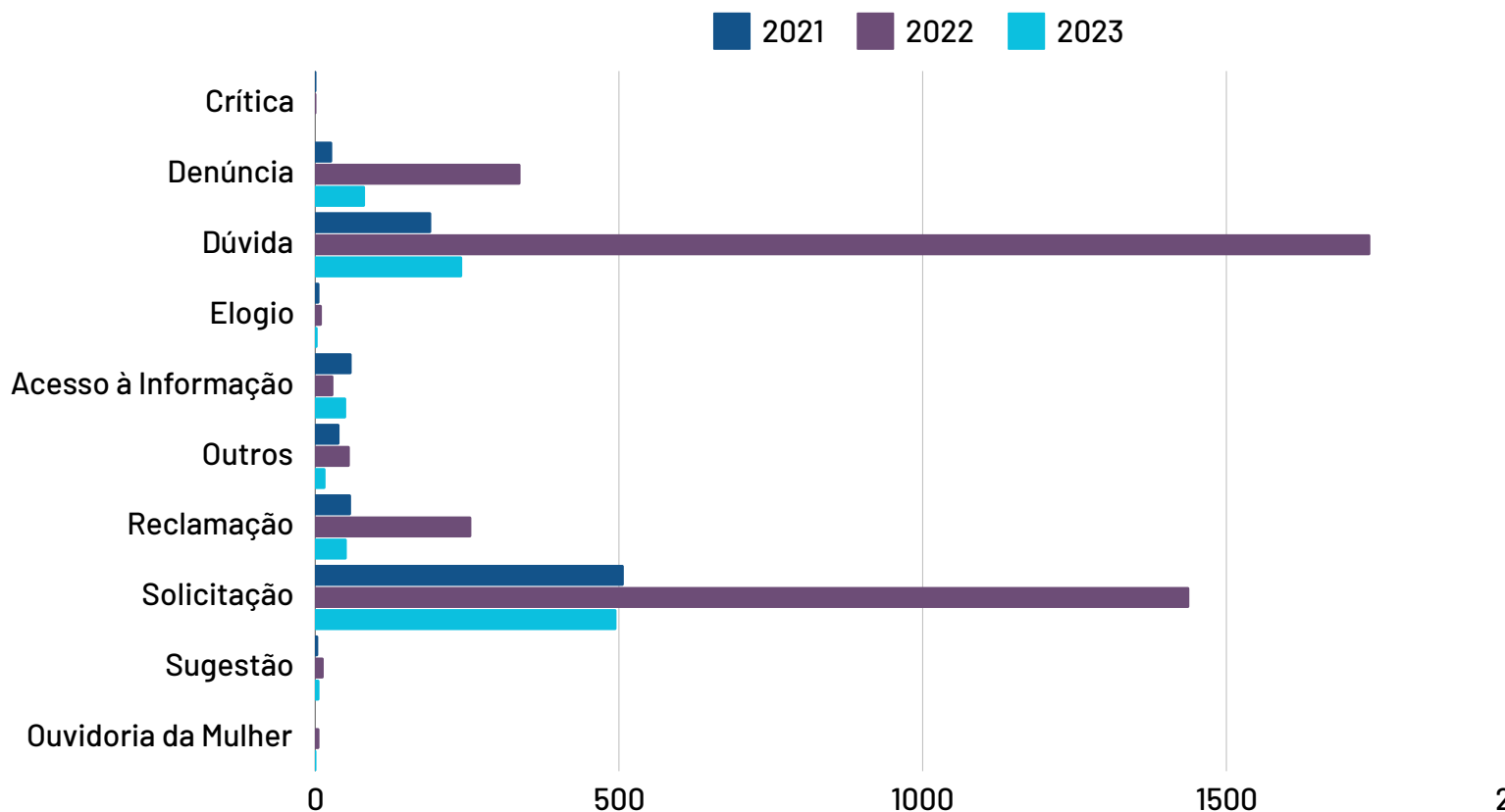


Atendimentos realizados

Manifestações por Tipo



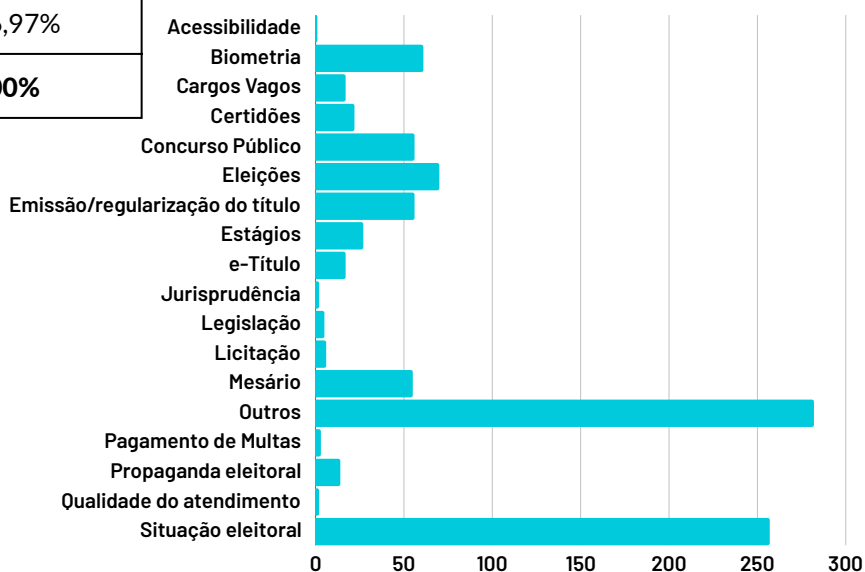
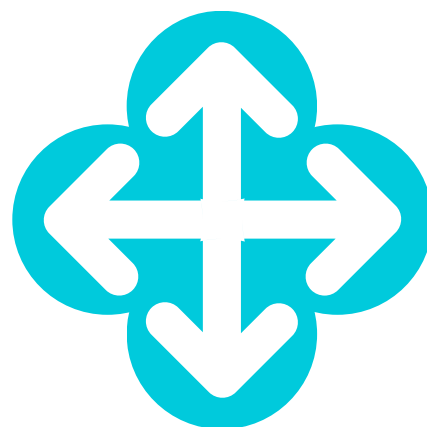
Tipo	Quantidade	Percentual
Denúncia	82	8,6%
Dúvida	242	25,39%
Elogio	4	0,42%
Reclamação	52	5,46%
Solicitação	496	52,05%
Sugestão	7	0,73%
Outros	17	1,78%
Ouvidoria da Mulher	02	0,21%
Lei de Acesso à Informação	51	5,35%
Total:	953	100%



Atendimentos realizados

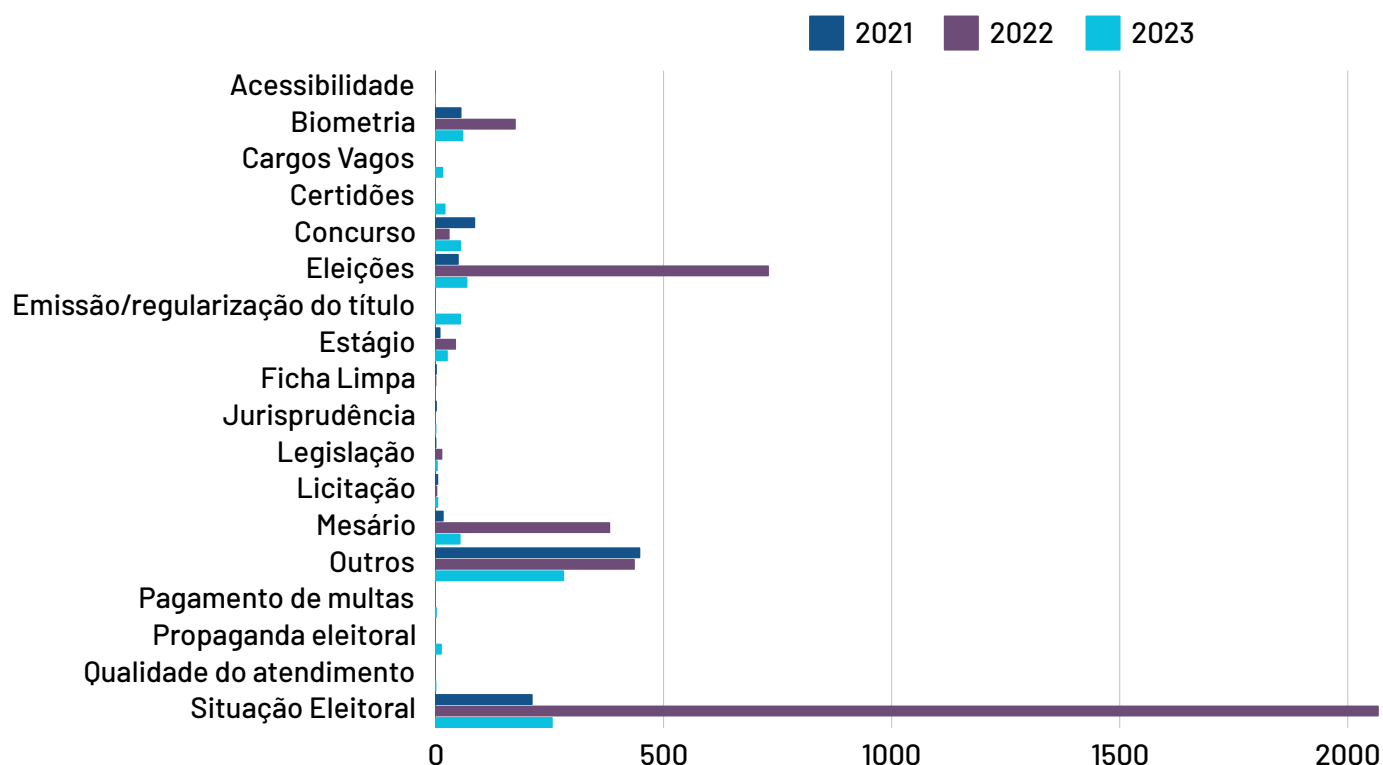
Manifestações por Assunto

Assunto	Quantidade	Percentual
Acessibilidade	1	0,10%
Biometria	61	6,40%
Cargos Vagos	17	1,78%
Certidões	22	2,31%
Concurso Público	56	5,88%
Eleições	70	7,35%
Emissão/regularização do título	56	5,88%
Estágios	27	2,87%
e-Título	17	1,78%
Jurisprudência	2	0,21%
Legislação	5	0,52%
Licitação	6	0,63%
Mesário	55	5,77%
Outros	282	29,59%
Pagamento de multas	3	0,31%
Propaganda Eleitoral	14	1,47%
Qualidade do atendimento	2	0,21%
Situação Eleitoral	257	26,97%
Total:	953	100%



Atendimentos realizados

Manifestações por Assunto (comparativo por ano)



Em relação àquelas demandas registradas através de formulário eletrônico, os assuntos selecionados refletem as escolhas dos usuários e das usuárias durante o preenchimento das informações. Já em relação às demandas recebidas por e-mail, por telefone, por Balcão Virtual e comparecimento presencial, os assuntos foram escolhidos pela equipe da Ouvidoria, de acordo com a pertinência do tema.

Em 2023 a Ouvidoria analisou cada demanda classificada como “Outros” a fim de identificar o assunto mais adequado para compor novas categorias. Como resultado do estudo, foram incluídos no formulário eletrônico na internet os assuntos acessibilidade, cargos vagos, emissão/regularização do título, LGPD, pagamento de multas, certidões, propaganda eleitoral, qualidade do atendimento, como opções para o(a) cidadão(ã). Com isso, observamos uma redução de quase 50% em relação ao total de demandas classificadas de forma genérica como “Outros”, dando uma melhor visão dos temas que tem sido buscados junto à Ouvidoria.

A Ouvidoria é responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão estabelecido pela Lei de Acesso à Informação (Lei n.º 12.527/2011), por meio do qual o TRE-PE recebe os pedidos de acesso à informação encaminhados pelos cidadãos, cidadãs e demais pessoas interessadas. Para tanto, são utilizados os mesmos canais de atendimento da Ouvidoria, inclusive por meio eletrônico através de formulário ou e-mail (e-SIC).



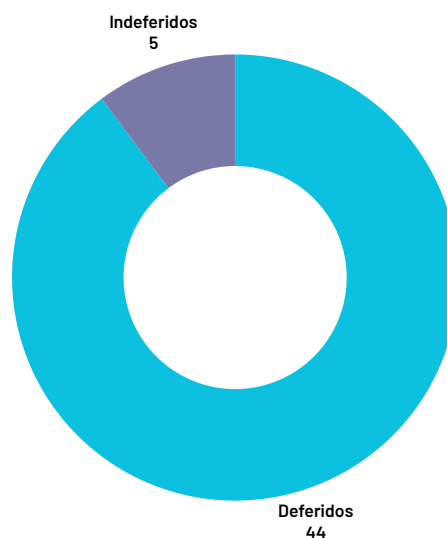
Pedidos de Acesso à Informação

No ano de 2023 foram recebidos **51 pedidos** de acesso à informação, e todas as solicitações foram finalizadas até o encerramento do ano.

Pedidos de Acesso à Informação por situação

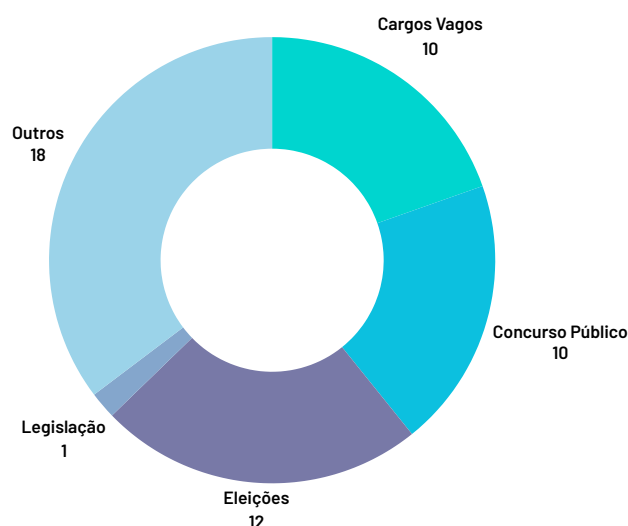
Situação	Quantidade	Relação
Deferidos	44	86,27%
Indeferidos*	5	9,80%
Em tramitação após 31/12/2023	2	3,93%

*O sistema de Ouvidoria possui requisito que considera como indeferidas as solicitações (in)deferidas parcialmente



Pedidos de Acesso à Informação por assunto

Assunto	Quantidade	Percentual
Cargos Vagos	10	16,67%
Concurso Público	10	20,00%
Eleições	12	3,33%
Legislação	1	56,67%
Outros	18	3,33%
Total	51	100%



2021
57

2022
30

2023
51

O índice de respostas emitidas pela Ouvidoria, conforme extraído do nosso sistema, foi de especificamente em relação às manifestações encaminhadas por meio de formulário eletrônico.

98,85%

O índice de respostas é calculado subtraindo-se a quantidade de solicitações pendentes de períodos anteriores da quantidade de solicitações fechadas no período selecionado e dividindo o resultado pela quantidade de solicitações abertas no período selecionado

Descrição	Quantidade
Quantidade de solicitações fechadas no período selecionado	949
Quantidade de solicitações abertas no período selecionado	953
Quantidade de solicitações pendentes de períodos anteriores	7
Quantidade de recursos fechados no período selecionado	0
Quantidade de recursos abertos no período selecionado	0
Quantidade de recursos pendentes de períodos anteriores	0

*O índice de resposta em questão não levou em consideração o prazo de atendimento, mas unicamente a efetiva resposta à parte interessada

Tempo Médio de Atendimento

O tempo médio de atendimento às manifestações recebidas em nossa Ouvidoria no ano de 2023 foi de **2 dias**.

Em geral, a maioria das demandas recebidas são prontamente respondidas, exceto quando necessário solicitar informações da competência de outras unidades ou adotar outras providências que impactem o tempo de atendimento.

DISQUE ELEITOR

O Disque Eleitor é o serviço de atendimento telefônico permanente do Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco, coordenado pela Ouvidoria, que atua como um canal de orientação, disponível durante todo o ano através do número de telefone (81) 3194-9400, no qual é possível acessar menus de respostas automatizadas além do atendimento humano, caso desejado.

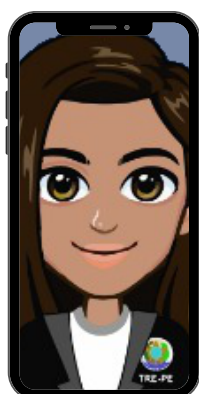
O serviço funcionou durante todo o ano de 2023, operado pelas 9 Centrais de Atendimento ao Eleitor do Estado de Pernambuco, que disponibilizaram servidores(a) para atender o(a) eleitor(a).

22.206

Total de chamadas recebidas no (81) 3194-9400 durante todo o ano de 2023
(atendimento automatizado pela Unidade de Resposta Audível URA + humano)

7.843

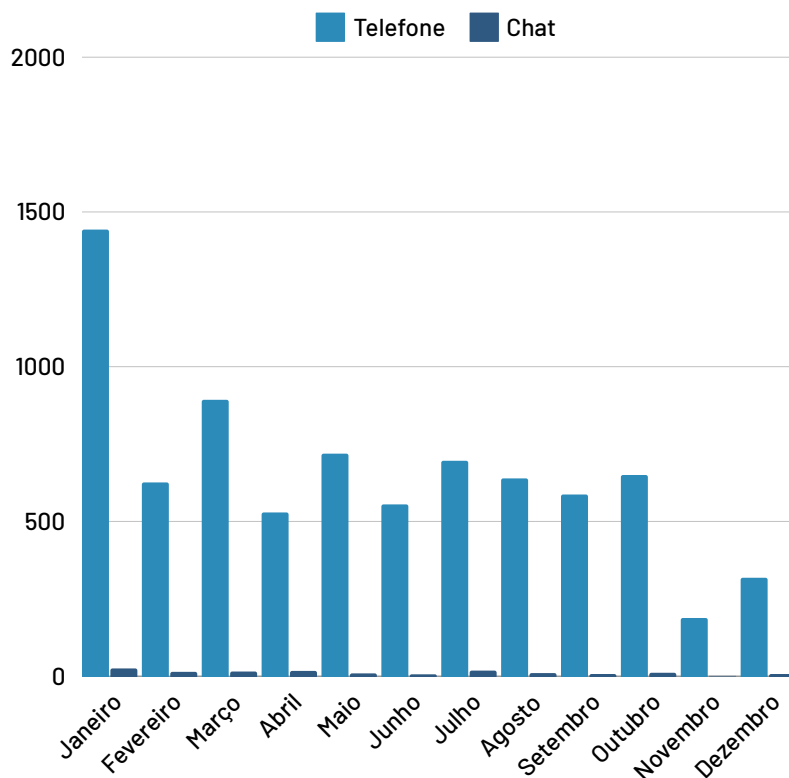
Total de chamadas atendidas pela equipe de atendimento
92% das chamadas telefônicas recebidas pelos(as) atendentes.



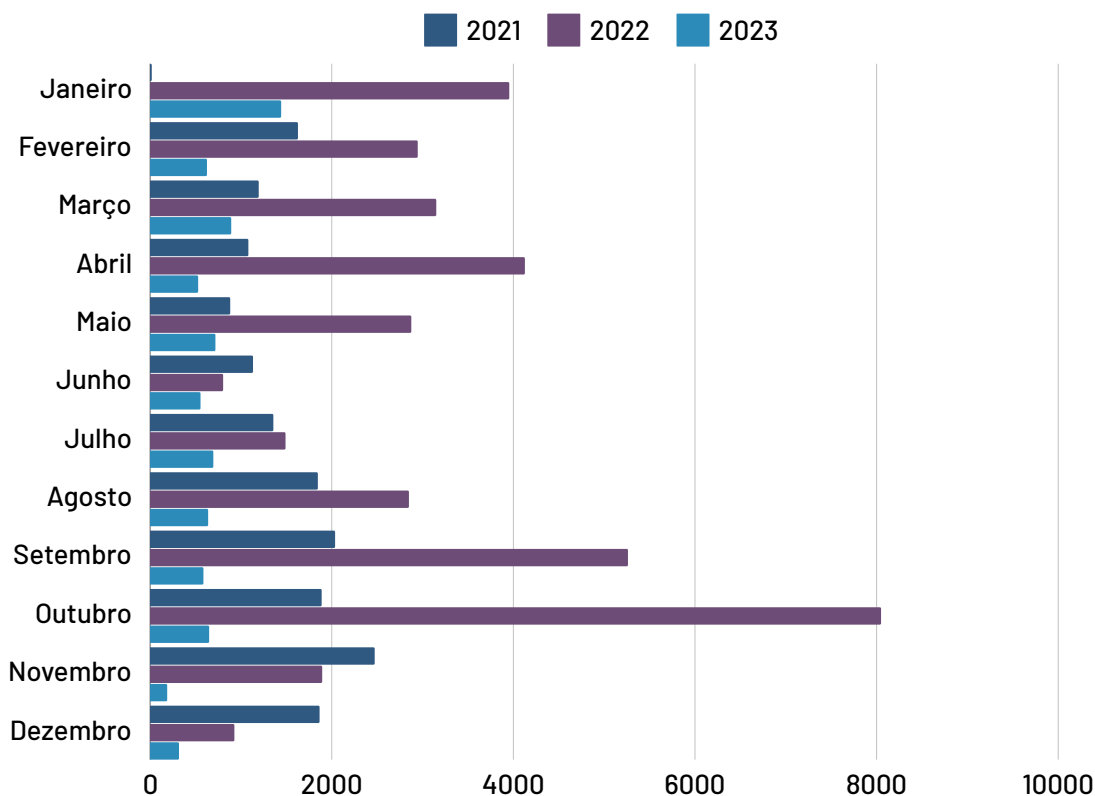
Além das 7.843 ligações telefônicas, de janeiro a dezembro de 2023 foram atendidas 140 chamadas via chat (1,75% dos atendimentos realizados) recebidas por meio da ferramenta de bate-papo (chat), do TRE-PE - **Julia**.

Estatísticas do Disque Eleitor

Resultado por mês durante 2024 (chamadas telefônicas e de chat)



Comparativo ano a ano (apenas ligações telefônicas)



PONTOS RECORRENTES



Conforme estabelecido no artigo 15, incisos III e IV, da Lei nº 13.460/2017, o presente relatório deve contemplar, além do **número de manifestações recebidas no ano anterior** e os seus **motivos**, a **análise dos pontos recorrentes** e as **providências adotadas pela administração** nas soluções apresentadas, respectivamente. Destacamos que as unidades deste TRE-PE têm sido extremamente receptivas às sugestões da Ouvidoria o que contribui para uma atuação em parceria e voltada ao aprimoramento dos nossos serviços públicos. Desse modo, descrevemos abaixo os principais pontos recorrentes recebidos no âmbito desta Ouvidoria ao longo do ano 2023 que ensejaram adoção de alguma medida pela Ouvidoria. As demais demandas recorrentes (que não ensejaram atuação específica, por serem recorrentes apenas em relação à temática, o que já era esperado, não foram contempladas nesta seção, diferentemente do relatório 2022.

● Biometria

As dúvidas e solicitações em relação à biometria, em sua quase totalidade, referiram-se a dúvidas sobre se a biometria tinha sido retomada no município ou quando seria retomada e se era necessário realizar agendamento para o atendimento presencial, como também dúvidas sobre o e-Título não estar com a coleta da biometria. Todas as demandas foram **esclarecidas** com as informações disponíveis à época e o eleitorado orientado a aguardar a retomada da biometria, caso ainda não tivesse sendo realizado no município.

Referência:

Processo SEI [0013749-15.2023.6.17.8500](#)



Com relação às demandas sobre a biometria:

A Ouvidoria sugeriu à CRE-PE o retorno da divulgação (como era feito antigamente), no site do TRE-PE, de informações atualizadas relacionadas aos municípios que retornaram ao atendimento da biometria. A sugestão foi acatada e as informações foram sendo **atualizadas no site do tribunal** até a retomada da coleta de biometria em todo o estado.



Foram sugeridas melhorias no formulário eletrônico de agendamento dos atendimentos, também acolhidas pela Corregedoria e já implementadas.

Atendimento ao(a) eleitor(a)

Em 2023, como de costume, são recorrentes as demandas dos(as) eleitores(as) acerca de informações do seu cadastro eleitoral e informações sobre o atendimento para alistamento, revisão, transferência, emissão de certidões, etc. correspondendo a cerca de 45% do total de demandas atendidas. Tais manifestações se distribuíram entre diversas categorias. Observamos, no entanto que o atendimento referente ao tema no ano eleitoral (2022) foi cerca de 4 a 5 vezes maior do que foi no ano não-eleitoral (2023).

Com base nas demandas recebidas, identificamos a necessidade de atualização das informações exibidas no comprovante de agendamento para atendimento presencial que era emitido ao(a) cidadão(ã), cujas providências foram prontamente adotadas pela Corregedoria Regional Eleitoral com apoio técnico da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação.

Referência:

Processos SEI 0013749-15.2023.6.17.8500, 0020556-51.2023.6.17.8500 e 0023893-30.2022.6.17.8000.

Essas foram algumas das ações propostas pela Ouvidoria às unidades responsáveis, com base nas demandas referentes ao atendimento eleitoral:

➤ Modificações no sistema de agendamento do atendimento presencial para facilitar o entendimento do(a) eleitor(a) sobre as informações que eram solicitadas;

➤ Atualização no texto do comprovante de agendamento emitido no site do TRE-PE encaminhado por e-mail aos(às) cidadãos(ãs) quando do agendamento de atendimento presencial;

➤ Atualização dos conteúdos de orientação aos(às) cidadãos(ãs) na página Débitos do Eleitor, no tocante à consulta de débitos pelo eleitor e correspondentes formas de pagamentos;

➤ Atualização dos dados de geolocalização de cada cartório eleitoral e dos locais de votação de todas as zonas eleitorais.

➤ Atualização dos menus do chatbot Julia para incluir a opção “Biometria” e novas informações no menu “Atendimento ao Eleitor”, acompanhando os marcos temporais do atendimento eleitoral e as principais orientações à sociedade.



● Concurso Público e cargos vagos

Ao longo do ano 2023, cerca de 7% das manifestações tratavam sobre pedido de informações sobre concurso público. Com relação a esse tema, atuamos em parceria com a Secretaria de Gestão de Pessoas (SGP) para prestar informações atualizadas e da mais forma rápida possível.

Além disso, identificamos que muitas demandas solicitavam informações sobre a **quantidade de cargos vagos, quantidade de servidores(as) em abono permanência e quantidade de aposentadorias em tramitação**, e, pensando no próximo concurso que seria realizado, criamos um **assunto** específico para essa categoria de demandas.

INDICADORES ESTRATÉGICOS

No âmbito do Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco, a satisfação da(o) cidadã(o) está contemplada no contexto do Objetivo Estratégico OBE01 – Promover a Cidadania.

Em 2023, a Ouvidoria mensurou os Indicadores ID1 e ID3.

ID1 - Índice de Satisfação do Cidadão

85,19%

Meta: 90%

Mede o nível de satisfação, em valores percentuais, da(o) cidadã(o)/eleitor(a) quanto à cortesia e ao prazo do atendimento, bem como quanto à qualidade dos serviços prestados pelos Cartórios Eleitorais e Centrais de Atendimento ao Eleitor de Pernambuco:

Este Indicador foi mensurado a partir da média do resultado das pesquisas de satisfação que foram respondidas nas urnas eletrônicas disponibilizadas nos cartórios e Centrais de Atendimento ao Eleitor (CAE's) e dos resultados das pesquisas de satisfação realizadas por meio do teleatendimento e do atendimento por meio de chat, referentes ao serviço Disque Eleitor.

Janeiro a Abril/2023

1º Quadrimestre

83,22%

Disque Eleitor
(voz)

67,84%

Disque Eleitor
(chat)

83,33%

Atendimento
Presencial

98,49%

Maió a Agosto/2023

2º Quadrimestre

89,00%

79,96%

88,89%

98,14%

Setembro a Dezembro/2023

3º Quadrimestre

83,34%

76,81%

75,00%

98,00%

● ID3 - Índice de satisfação das solicitações destinadas à Ouvidoria Institucional

Mede o nível de satisfação médio, em valores percentuais, dos(as) usuários(as) da Ouvidoria quanto à cortesia do atendimento, bem como quanto à qualidade das respostas prestadas e ao tempo de tramitação das demandas apresentadas em todos os canais de atendimento.



89,29%

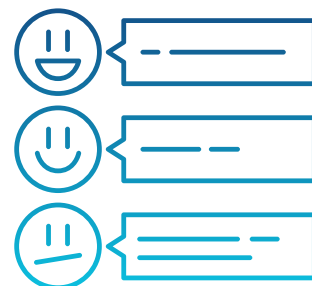
Meta: 90%



Resultado do Indicador Estratégico ID3 - Ouvidoria Institucional (Web/Balcão Virtual/telefone/presencialmente e correspondência)		
1º Quadrimestre	Janeiro / Abril	91,46%
2º Quadrimestre	Maio / Agosto	86,10%
3º Quadrimestre	Setembro / Dezembro	90,30%

Mais adiante, apresentaremos outras informações a respeito da pesquisa de satisfação e das providências adotadas pela Ouvidoria do TRE-PE no sentido de priorização da realização e monitoramento das mesmas.

AÇÕES E PROJETOS



Monitoramento das informações de atendimento

Desde o final de 2022 e durante todo o ano de 2023 a Ouvidoria manteve rotina de analisar semanalmente as respostas das pesquisas de satisfação encaminhadas pelos(as) usuários(as) e verificou as possíveis reclamações, sugestões ou elogios sobre nossa própria prestação de serviços. Dessa análise, foram identificadas todas as respostas negativas e avaliadas possíveis oportunidades de melhorias, ou não, em nossos procedimentos. Ao final, foi gerada uma comunicação de **Pós-Atendimento** e cada pessoa foi respondida individualmente com uma satisfação acerca de eventuais erros ocorridos ou da impossibilidade de um atendimento diferente do que foi ofertado. Eventuais elogios registrados foram direcionados à unidade ou servidor(a) elogiado(a) e encaminhados ao(à) elogiado(a) e a sua unidade para conhecimento.

Ouvidoria.com Estagiários

Esta ação teve o objetivo de iniciar um processo de esclarecimento junto às unidades, servidores(as) e estagiários(as) do Tribunal, acerca das atribuições e função da Ouvidoria perante à Instituição, bem como, durante o encontro, realizar a coleta ativa de elogios, reclamações e sugestões para subsidiar futuras ações da Ouvidoria e prestação de informações à Administração do Tribunal para reconhecimento de boas práticas e, por outro lado, eventual promoção de melhorias.

Houve 03 encontros com os estagiários(as), que reuniu ao todo 58 estagiários(as) e resultou em mais de 150 manifestações coletadas. Em seguida, a Ouvidoria fez gestões junto a algumas unidades com o objetivo de verificar a possibilidade de atendimento de demandas mais simples e apresentou os resultados à Seção de Lotação e Gestão do Desempenho (SELOG), que gerencia o Programa de Estágio do TRE-PE.



Ouvidoria.com Cartórios Eleitorais

Na Semana do Servidor em Outubro, a Ouvidoria realizou palestra para os(as) servidores(as) durante o Curso de Práticas Cartorárias, de modo a ressaltar sobre sua função e a importância da Ouvidoria na Instituição, bem como foram ouvidas algumas manifestações dos(as) servidores(as).

Adesão da Ouvidoria à Rede Nacional de Ouvidoria (Renouv)

A Rede Nacional de Ouvidoria funciona como o foro nacional das ouvidorias públicas, com a finalidade de integrar as ações de simplificação desenvolvidas pelas unidades de ouvidorias dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, sendo instrumento de intercâmbio de informações e procedimentos para a defesa do usuário de serviços públicos, disseminação de conhecimentos e boas práticas relacionadas às ações de ouvidoria e melhoria da gestão por meio do fomento à participação e ao controle social.

A adesão da Ouvidoria do TRE-PE foi realizada com objetivo de conferir maior maturidade às ações da Ouvidoria e consolidação das suas atribuições com vistas a uma maior efetividade de sua atuação no TRE-PE e junto à sociedade. Além disso, a adesão objetivou, também, o apoio da Renouv para a implementação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP) quando for possível iniciar esse processo no âmbito da nossa Ouvidoria.



Divulgação do Dia nacional da Ouvidoria

O dia 16/03 está previsto em lei como o Dia Nacional do Ouvidor. Nossa intenção é tornar esse dia uma data em nosso calendário permanente de ações para o desenvolvimento de projetos alinhados às nossas atribuições e direcionamentos estratégicos.

● Nova página da Ouvidoria

A nova página da Ouvidoria foi finalizada com planejamento de publicação na intranet (a título de projeto-piloto em 2024) e, após, na internet, depois de validação dos requisitos de transparência e conclusão da atualização da Carta de Serviços.



PopRuaJud PE

De 27 a 29 de março foi realizado o PopRuaJudPE, uma ação de capacitação seguida de intervenção de rua inovação social e acesso à Justiça promovida pela ESMAPE (Escola Judicial do Tribunal de Justiça de Pernambuco) em parceria com a Escola Judiciária Eleitoral do TRE-PE e outras inúmeras organizações públicas e privadas.



Nesta ação, nos dias 27 e 28/03 a Ouvidoria participou de curso, ministrado no TJPE, de formação de multiplicadores das Políticas de Atenção à Pessoa em situação de rua e no dia 29 de março, participou de mutirão com o objetivo de levar inúmeros serviços públicos a pessoas em situação de vulnerabilidade social, que normalmente não têm acesso a serviços básicos.

➤ A Ouvidoria montou um stand com o objetivo de ouvir a população e realizar uma ação educativa sobre a função da Ouvidoria e o exercício de seus direitos, ação realizada em parceria com as demais ouvidorias judiciais do estado (TJPE, TRF-5 e TRT-6), distribuindo 500 panfletos;

➤ A Ouvidoria orientou cerca de 100 pessoas com informações sobre a prestação dos serviços disponíveis naquele momento;

➤ A Ouvidoria atendeu as pessoas em situação de rua que compareceram em seu espaço reservado, respondendo as informações que necessitavam, bem como registrou 1 demanda referente à reclamação de uma usuária.



Clique e veja mais sobre o PopRuaJud:

<https://www.instagram.com/reel/CqYrN1Ap-TW/?igshid=MDJmNzVkMjY%3D>

● Campanha: Prevenção e Combate ao assédio e à discriminação

Para marcar a Semana de Combate ao Assédio e à Discriminação, atendendo a diretriz do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que instituiu a Resolução nº 450/2022, o TRE-PE, por meio da Ouvidoria e da Ouvidoria da Mulher, em parceria com a ASCOM, Comissão de Assédio e CAS, promovemos no período 02 a 05/05 uma ação de conscientização sobre práticas que configuram assédio moral, assédio sexual e discriminação, bem como divulgação dos canais de denúncia disponíveis ao(à) cidadão(ã).

O lançamento da campanha aconteceu na Sessão do Pleno do Tribunal, dia 02/05/2023, que foi transmitida pelo canal do Tribunal no YouTube

A campanha foi direcionada ao público interno - servidores(as), magistrados(as), advogados(as), colaboradores(as), funcionários(as) terceirizados(as) e estagiários(as) - e também aos(às) cidadãos(ãs) que frequentam os prédios da Justiça Eleitoral, com o objetivo de prevenir e combater qualquer tipo de assédio e discriminação no âmbito deste Regional.

Foram divulgado cartazes “ Não se cale: assédio e discriminação, não!” nos canais de comunicação oficial, nas versões digital e impresso, com situações cotidianas que podem configurar assédio ou discriminação, como denunciá-los. Foram afixados cartazes físicos nos banheiros femininos e masculinos nos andares da sede, anexo e Rui Barbosa, bem como foi encaminhado cartazes para as zonas eleitorais, CAE's, QG e Fóruns Eleitorais a partir de maio/23.

Foram publicados no Instagram e replicados no Facebook, durante o período de 02 a 15/05/2023, cartazes na versão digital com apresentação de situações cotidianas que podem configurar assédio ou discriminação, além de veiculados vídeos explicativos da campanha e encaminhados e-mails a todos(as) os(as) servidores(as) do Tribunal com a divulgação da campanha



Veja como foi o lançamento da campanha!



https://www.instagram.com/p/Crv_5OELgIC/
https://www.instagram.com/p/Cr_I0zfPIdW/
<https://www.instagram.com/p/CsGxnL-OJx6/>
<https://www.instagram.com/p/CsREziSsCTZ/>

NÃO SE CALE!

assédio e discriminação, não!

ASSÉDIO MORAL

Exposição a situações constrangedoras e humilhantes de forma frequente no ambiente de trabalho; sentimento de vulnerabilidade recorrente causada por comportamentos abusivos e cobrança de metas inatingíveis.

ASSÉDIO SEXUAL

Constrangimento com conotação sexual no ambiente de trabalho em que, como regra, o agente utiliza sua posição hierárquica ou sua influência para obter o que deseja por meio de chantagem e intimidação.

DISCRIMINAÇÃO

Distinção, exclusão ou preferência com base em etnia, cor, sexo, gênero, idade, orientação sexual, deficiência, expressão de gênero, crença religiosa, convicção filosófica ou política etc.



Fique alerta

CANAL DE DENÚNCIAS



Escaneie o QR Code para registrar sua denúncia

 ouvidoria@tre-pe.jus.br

 ouvemulher@tre-pe.jus.br

 0800-0812570





Audiências Públicas

Em agosto de 2023 foi iniciado o projeto de realização de audiências públicas sobre o tema “Cota de Gênero, Violência Política de Gênero e Canais de Denúncia”. Inicialmente foram realizadas 4 audiências públicas, nos municípios de Serra Talhada (10/08/23), Palmares (23/10/23), Garanhuns (24/10/23) e Petrolina (28/11/23).

Os eventos foram idealizados com base na Lei de Acesso à Informação e nos dispositivos que regulamentam a atuação das ouvidorias, com o objetivo de promover um ambiente de diálogo com a sociedade, com entidades públicas e privadas, com a comunidade acadêmica e demais interessados(as) envolvidos direta ou indiretamente no processo eleitoral, além da discussão do tema proposto como medida educativa e preventiva, em preparação para as Eleições Municipais de 2024.

4
audiências
realizadas

402
participantes
presenciais

545
visualizações
online



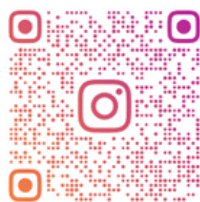
[Confira mais informações no site do TRE sobre as audiências públicas realizadas!](#)



Ações e Projetos

Audiências Públicas

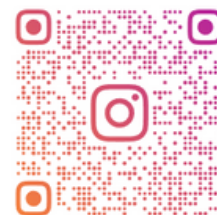
Acesse o vídeo sobre a audiência em Serra Talhada



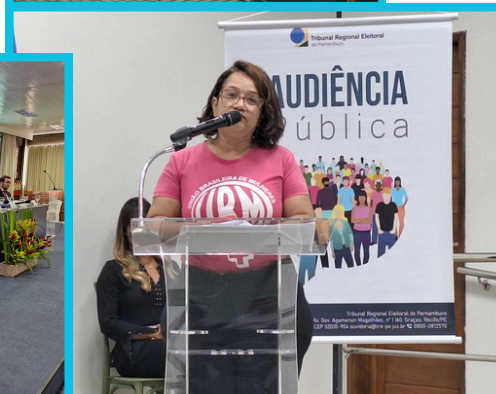
REEL PARTILHADO A 10 DE AGOSTO DE 2023
DE TRE_PERNAMBUCO



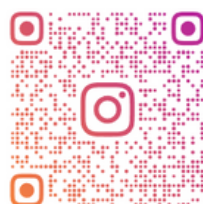
Acesse o vídeo sobre a audiência em Palmares e Garanhuns



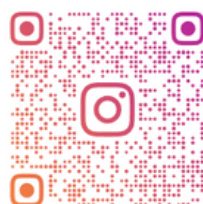
REEL PARTILHADO A 28 DE OUTUBRO DE 2023
DE TRE_PERNAMBUCO



Acesse os vídeos sobre a audiência em Petrolina



REEL PARTILHADO A 30 DE NOVEMBRO DE 2023
DE TRE_PERNAMBUCO



REEL PARTILHADO A 30 DE NOVEMBRO DE 2023
DE TRE_PERNAMBUCO





Nutrindo a saúde mental positiva



Dr. Jaciel Barros
Psicólogo especialista em TCC
com formação em Psicologia
Positiva, ciência do bem-estar
e autorrealização.

Palestra “Nutrindo a saúde mental positiva”

A palestra foi idealizada pela Ouvidoria e realizada em parceria com a Secretaria de Gestão de Pessoas no dia 19/10, às 10h00, na sala de sessões, com transmissão ao vivo pelo canal Youtube para o público interno e contou com a presença do Psicólogo Jaciel Barros, especialista em terapia cognitiva comportamental com formação em psicologia positiva, ciência do bem-estar e autorrealização. A participação foi aberta para todas as servidoras e todos os servidores. O evento constava no Planejamento Anual da Ouvidoria.

A palestra aconteceu em celebração ao Dia Internacional da Saúde Mental, comemorado no dia 10 de outubro, assim como em homenagem ao mês de prevenção ao suicídio, o Setembro Amarelo. Foram abordados temas como nutrição de emoções positivas, engajamento, força de caráter e questões psicológicas.

Participação em Comitês, Comissões e Grupos de Trabalho



Em 2023 a Ouvidoria participou de reuniões do Comitê Nacional PopRuaJud, referentes à implementação da Política Nacional de Atenção à Pessoa em Situação de Rua do CNJ;



Como resultado da interação nas eleições 2022 a partir das demandas recebidas, a Ouvidoria passou a fazer parte da Comissão Permanente Multidisciplinar de Acessibilidade e Inclusão - CMA e colaborou na revisão da Cartilha de Acessibilidade nas Eleições.



Em dezembro/2023 a Ouvidoria passou a presidir o Grupo de Trabalho LGPD e a Assessora-Chefe da Ouvidoria passou a integrar o Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais e a atuar como Encarregada de Dados do TRE-PE, de forma a atender a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais nº 13.709/2018.



Proposta de Ação Integrada - Atualização do cadastro em 2023 para públicos específicos como PCD, Quilombolas e Indígenas



Nas últimas eleições de 2022 a Ouvidoria realizou análise das manifestações recebidas no período eleitoral, especialmente no dia das eleições, que apontou a necessidade de uma atuação mais direcionada com relação a certos temas.

A partir da percepção de problemas decorrentes de **informações desatualizadas no cadastro de eleitores e eleitoras, especialmente no aspecto da acessibilidade**, e sendo 2023 ano não eleitoral, a Ouvidoria sugeriu atualização de determinados dados cadastrais, como por exemplo, se o eleitor é pessoa com deficiência e de que tipo, além de outros campos do cadastro que são, na verdade, uma importante base de dados para ações estratégicas, tais como se o(a) eleitor(a) é intérprete de libras, faz parte de alguma etnia, povo ou grupo indígena, atualização de dados de contatos de mesários(as), etc.

A Assessoria de Comunicação do TRE já estava pensando em uma ação semelhante. Assim, a Ouvidoria focou no âmbito da Comissão Multidisciplinar de Acessibilidade e Inclusão apenas na questão de atualização do próprio cadastro das seções com e sem acessibilidade, para refletir melhor a realidade disponibilizada ao eleitorado e proporcionar um melhor atendimento das pessoas com deficiência.

Atualização da galeria de Ouvidoras e Ouvidores;

No dia 16/05/2023 foi inaugurada a Galeria da Ouvidoria no 3º andar do prédio Sede do TRE-PE.

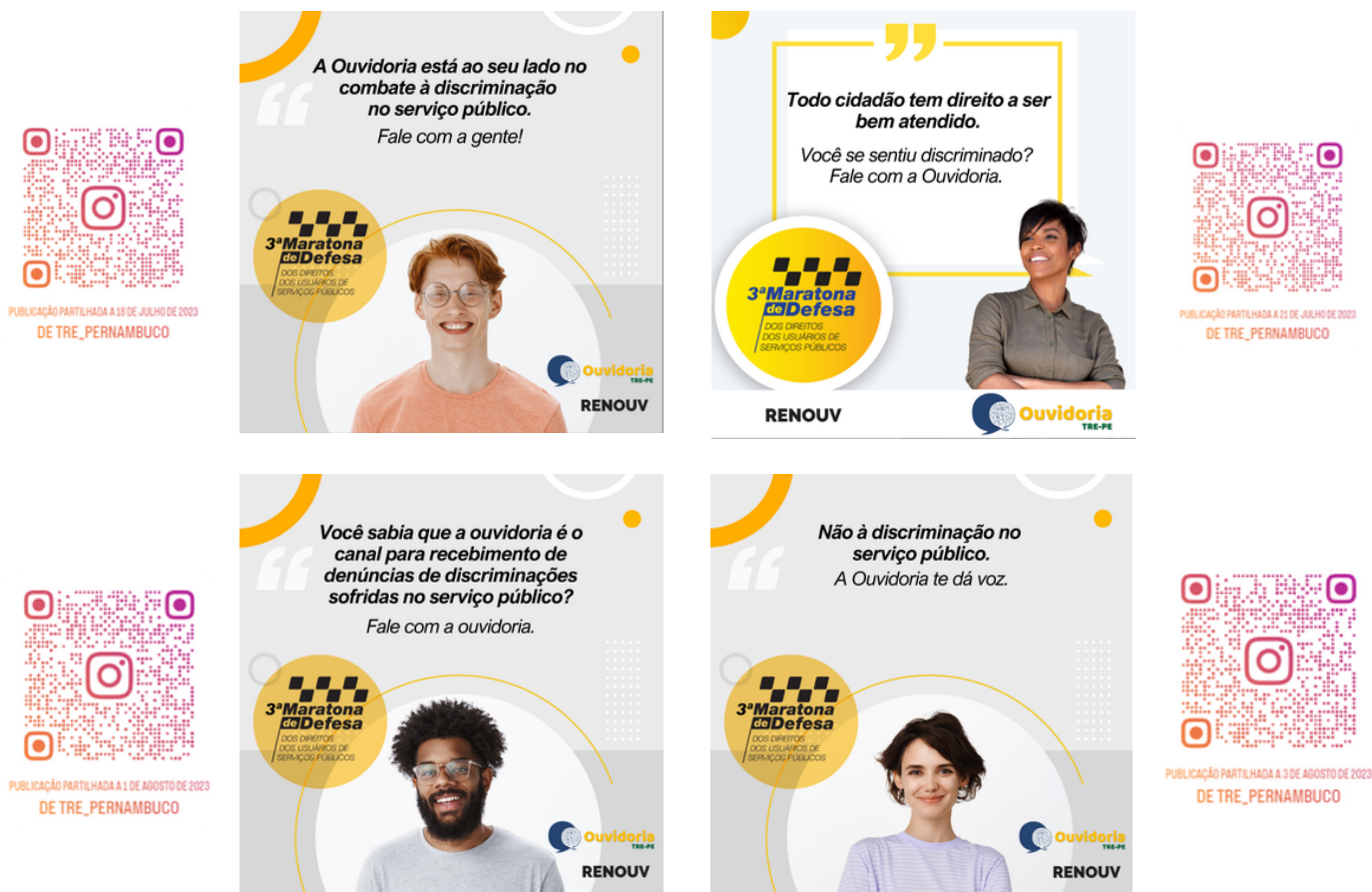


● Maratona de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos

A Ouvidoria participou da III Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos a convite da Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça como parte das ações em comemoração aos 6 anos da Lei nº 13.460/2017, publicada com o objetivo de regulamentar os mecanismos de participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos em âmbito federal, estadual e municipal.

A III Maratona teve por objetivo levar ao conhecimento dos usuários de serviços públicos as atividades desenvolvidas pelas ouvidorias públicas em sua defesa, promover a participação social e a consciência de direitos e estimular iniciativas desenvolvidas pelas ouvidorias públicas em todos os níveis da federação que levem ao conhecimento dos usuários os serviços públicos prestados pelos seus respectivos órgãos ou entidades.

A participação da Ouvidoria consistiu no compartilhamento em suas redes sociais do TRE-PE de conteúdo sobre os direitos garantidos aos usuários de serviços públicos pela Lei nº 13.460/17; o papel da ouvidoria pública na garantia desses direitos; as oportunidades de participação dos usuários de serviços públicos e outros temas.



Participação da Ouvidoria em eventos

A participação da Ouvidoria em eventos de capacitação e encontros com outras Ouvidorias, eleitorais ou não, para compartilhamento de desafios e boas práticas tem sido uma excelente ferramenta de amadurecimento, aprendizado e desenvolvimento de nossas atribuições junto à sociedade e também ao público interno do TRE-PE. Seguem os principais eventos que comparecemos e que tem essenciais para a estruturação das atividades da Ouvidoria enquanto unidade estratégica para o tribunal.

1ª Edição dos Seminários Nacionais de Ouvidoria em 2023, realizado nos dias 15 e 16/03 em Fortaleza/CE na sede do TRE-CE, evento destinado a Ouvidorias e acadêmicos de todo o país. Foram abordados temas relacionados à Ouvidoria, inovação no setor público e democracia.

Link: <https://www.tre-ce.jus.br/comunicacao/noticias/2023/Marco/seminarios-nacionais-de-ouvidorias-ocorrerao-em-fortaleza>;

Avaliação das Eleições 2022, no período de 22 a 25/03/2023, em Garanhuns;

Capacitação em “Governança Antidiscriminatória e Gestão da Diversidade no âmbito da Administração Pública e da Justiça Eleitoral” no período de 18 e 19/04/2024, em Caruaru;

“Encontro das Ouvidorias da Justiça Eleitoral” no período de 18 a 19/05/2023, em Foz do Iguaçu/PR, com o objetivo de promover o fomento, a disseminação e o intercâmbio de boas práticas e experiências às atribuições das Ouvidorias Eleitorais, facilitando a padronização de seus procedimentos, e a discussão sobre as implementações e as providências sugeridas na Carta de Aquiraz/CE

Foi realizada apresentação da Ouvidoria na posse dos novos servidores dia fevereiro e 06/06/2023.

Participação do Evento “Reunião ordinária da Rede Nacional de Ouvidorias do Poder Judiciário”, instituída pela Resolução CNJ nº. 432/2021, dia 29/08/2023, em Brasília, com o objetivo de discutir a implementação da Resolução CNJ nº. 432/2021 pelos tribunais; a formação e capacitação para o atendimento das Ouvidorias da Mulher do Poder Judiciário e a criação de Sistema Nacional de Ouvidorias do Poder Judiciário.



Participação da Ouvidoria em eventos

Visitas - Boas Práticas

Aproveitando a ida ao evento referente à reunião ordinária da Rede Nacional de Ouvidorias, a Ouvidoria agendou reunião dia 28/08 com Coordenadora do Comitê Permanente Pela Promoção da Igualdade de Gênero e Raça do Senado Federal, contato realizado anteriormente no encontro da Renouv, cujos temas abordados contribuíram com o aperfeiçoamento do processo de trabalho relativo ao trâmite de denúncias de assédio e discriminação, auxiliando o planejamento de ações.



II Encontro Nacional de Servidores de Ouvidorias da Justiça Eleitoral, no período de 30/08 a 01/09/2023 na sede do TSE em Brasília, com o objetivo de realizar avaliação e análise das ações e boas práticas realizadas no ano de 2022, cujo auge foram as Eleições Gerais, bem como definir estratégias de atendimento ao público para toda a Justiça Eleitoral para o ano de 2024.



1º Encontro Nacional de LGPD no Serviço Público, realizado nos dias 28 e 29/09/2023 no Tribunal Regional Eleitoral do Paraná. O TRE-PE foi representado pelo Assessor de Planejamento e Gestão Estratégica e pela Assessora-Chefe da Ouvidoria. Foram abordados os temas “Transparência, Liberdade e Proteção de Dados no Serviço Público” e “LAI e LGPD: Perspectivas e Desafios”.

Página com informações sobre a programação e material apresentado no evento:
<https://lgpd.tre-pr.jus.br/p%C3%A1gina-inicial>

Ouvidoria da Mulher

Por meio da Resolução TRE-PE nº 417/2022, foi instituída a Ouvidoria da Mulher no TRE-PE, um canal especializado criado para acolhimento, escuta ativa e orientação, destinado ao recebimento de notícias de assédio moral, assédio sexual e discriminação praticados no âmbito do TRE-PE, bem como de notícias de violência política de gênero. Até o momento, não há regulamentação geral acerca das

Em 2023, foram recebidas 2 manifestações na Ouvidoria da Mulher.

Foram solicitadas implementações de melhorias para o nosso sistema de modo a aperfeiçoar o sigilo das manifestações especialmente quanto às demandas da Ouvidoria da Mulher até mesmo quanto ao acesso por parte da equipe de trabalho da Ouvidoria.

A Ouvidoria da Mulher participou do I Encontro do Colégio de Ouvidorias Judiciais das Mulheres - COJUM, realizado em São Luís - Maranhão no Tribunal de Justiça do Estado de Maranhão dias 03 a 05 de maio, paralelamente ao VIII Encontro do COJUD.

Participação da Ouvidoria da Mulher na Palestra "Empoderamento Feminino, Diversidade nas Organizações e Racismo Estrutural" de forma on-line ao vivo pelo Youtube, no período de 07 a 09 de novembro. A ação teve como objetivo o aperfeiçoamento da governança e da imagem institucional, por meio do aprimoramento de competências relacionadas à compreensão e à conscientização das pessoas servidoras, colaboradoras e estagiárias da Justiça Eleitoral sobre os temas equidade de gênero, diversidade e inclusão e igualdade racial.

Campanhas

Dia Internacional da Mulher

No dia 08 de março foram divulgados cards nas redes sociais do Tribunal em homenagem às mulheres.

Agosto Lilás

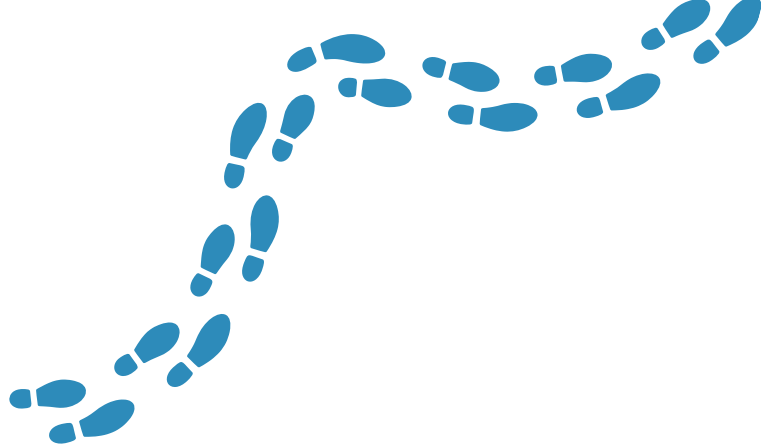
Publicação de cards na internet, dia 26/08/2023, sobre o que é violência política de gênero e como pode ser denunciado



Pausa para a vida

A Ouvidoria da mulher do TRE-PE, em virtude do Outubro Rosa, retomou a Campanha iniciada em 2022 "Pausa para a Vida", da parceria da Ouvidoria da Mulher com a SGP, com o intuito de possibilitar contribuições voluntárias para o Hospital do Câncer de Pernambuco e o Instituto de Medicina Integral (IMIP). Neste ano, a Ouvidoria divulgou, através de banner, os contatos dos hospitais para doação voluntária por meio da Campanha.

Até mais!



Esperamos que nosso relatório tenha conseguido traduzir o quanto a Ouvidoria do TRE-PE tem buscado ser uma unidade relevante para o órgão e contribuir para que o tribunal sirva cada vez melhor à sociedade.

O que nos move é o compromisso com a a garantia do acesso à informação útil, clara e precisa; com a proteção dos direitos de eleitores e eleitoras, servidoras e servidores; com prestação de serviço público efetivo; com a tramitação isenta e imparcial de denúncias, assegurado o devido sigilo das pessoas interessadas, dentre tantos outros alvos.

Agradecemos sua leitura até aqui e apresentamos alguns temas previstos em nosso planejamento para o ano de 2024:

- Audiências públicas;
- Manuais de processos de trabalho;
- Carta de Serviços;
- Ações voltadas às pessoas em situação de rua;
- Melhorias estruturais para a Ouvidoria;
- Melhorias no Sistema de Ouvidoria;
- Eleições 2024.

Detalhamento de Manifestações por Tipo e Assunto

Para melhor visualização do perfil das manifestações atendidas, apresentamos a classificação das demandas de forma integrada por tipo e assunto:

Denúncia

Assunto	Quantidade	Percentual em relação ao total de denúncias	Percentual em relação ao total de manifestações com esse assunto em outros tipos
Biometria	1	1,22%	0,10%
Cargos Vagos	1	1,22%	0,10%
Concurso Público	2	2,44%	0,21%
Eleições	18	21,95%	1,89%
Legislação	1	1,22%	0,10%
Mesário	6	7,32%	0,63%
Outros	33	40,24%	3,46%
Propaganda Eleitoral	12	14,63%	1,26%
Qualidade do atendimento	1	1,22%	0,10%
Situação Eleitoral	7	8,54%	0,73%
Total:	82	100%	-

Elogio

Assunto	Quantidade	Percentual em relação ao total de elogios	Percentual em relação ao total geral de manifestações com esse assunto (incluindo outros tipos)
Certidões	1	25,00%	0,10%
Outros	1	25,00%	0,10%
Qualidade do Atendimento	1	25,00%	0,10%
Situação eleitoral	1	25,00%	0,10%
Total:	04	100%	-

Dúvida

Assunto	Quantidade	Percentual em relação ao total de dúvidas	Percentual em relação ao total geral de manifestações com esse assunto (incluindo outros tipos)
Biometria	36	14,88%	3,78%
Cargos Vagos	1	0,41%	0,10%
Certidões	7	2,89%	0,73%
Concurso Público	6	2,48%	0,63%
Eleições	8	3,31%	0,84%
Emissão/regularização do título	19	7,85%	1,99%
Estágios	10	4,13%	1,05%
e-Título	8	3,31%	0,84%
Legislação	1	0,41%	0,10%
Licitação	2	0,83%	0,21%
Mesário	10	4,13%	1,05%
Outros	41	16,94%	4,30%
Pagamento de multas	2	0,83%	0,21%
Situação eleitoral	91	37,60%	9,55%
Total:	242	100%	-

Sugestão

Assunto	Quantidade	Percentual em relação ao total de sugestões	Percentual em relação ao total geral de manifestações com esse assunto (incluindo outros tipos)
Biometria	1	14,29%	0,10%
Concurso Público	2	28,57%	0,21%
Outros	4	57,14%	0,42%
Total:	7	100%	-

Reclamação

Assunto	Quantidade	Percentual em relação ao total de reclamações	Percentual em relação ao total geral de manifestações com esse assunto (incluindo outros tipos)
Acessibilidade	1	1,92%	0,10%
Biometria	3	5,77%	0,31%
Certidões	1	1,92%	0,10%
Eleições	3	5,77%	0,31%
Emissão/regularização do título	1	1,92%	0,10%
Estágios	1	1,92%	0,10%
e-Título	1	1,92%	0,10%
Licitação	2	3,85%	0,21%
Mesário	6	11,54%	0,63%
Outros	22	42,31%	2,31%
Propaganda Eleitoral	1	1,92%	0,10%
Situação eleitoral	10	19,23%	1,05%
Total:	52	100%	-

Ouvidoria da Mulher

Assunto	Quantidade	Percentual em relação ao tipo de manifestação "Ouvidoria da Mulher"	Percentual em relação ao total geral de manifestações com esse assunto (incluindo outros tipos)
Outros	2	100%	0,21%
Total:	2	100%	-

 Solicitação

Assunto	Quantidade	Percentual em relação ao total de solicitações	Percentual em relação ao total geral de manifestações com esse assunto (incluindo outros tipos)
Biometria	19	3,83%	1,99%
Cargos Vagos	4	0,81%	0,42%
Certidões	13	2,62%	1,36%
Concurso Público	36	7,26%	3,78%
Eleições	29	5,85%	3,04%
Emissão/regularização do título	36	7,26%	3,78%
Estágios	15	3,02%	1,57%
e-Título	6	1,21%	0,63%
LicitaçãoJurisprudência	1	0,20%	0,10%
Legislação	2	0,40%	0,21%
Licitação	1	0,20%	0,10%
Mesário	32	6,45%	3,36%
Outros	155	31,25%	16,26%
Pagamento de Multas	1	0,20%	0,10%
Propaganda Eleitoral	1	0,20%	0,10%
Situação Eleitoral	19	3,83%	1,99%
Total:	496	100%	

Outros

Assunto	Quantidade	Percentual em relação ao tipo de manifestação "Outros"	Percentual em relação ao total geral de manifestações com esse assunto (incluindo outros tipos)
Biometria	1	5,88%	0,10%
Cargos Vagos	1	5,88%	0,10%
Estágios	1	5,88%	0,10%
e-Título	2	11,76%	0,21%
Jurisprudência	1	5,88%	0,10%
Licitação	1	5,88%	0,10%
Mesário	1	5,88%	0,10%
Outros	6	35,29%	0,63%
Situação Eleitoral	3	17,65%	0,31%
Total:	17	100%	

Lei de Acesso à Informação

Assunto	Quantidade	Percentual em relação ao tipo de manifestação "Outros"	Percentual em relação ao total geral de manifestações com esse assunto (incluindo outros tipos)
Cargos Vagos	10	5,88%	0,10%
Concurso público	10	5,88%	0,10%
Eleições	12	5,88%	0,10%
Legislação	1	11,76%	0,21%
Outros	18	5,88%	0,10%
Total:	51	100%	



Tribunal Regional Eleitoral
de Pernambuco



Ouvidoria
TRE-PE