



Tribunal Regional Eleitoral
de Pernambuco

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

20 24



Ouvidoria
TRE-PE

2024

Adalberto de Oliveira Melo

01/01/2024 a 09/07/2024

Presidente

Cândido José da Fonte Saraiva de Moraes

01/01/2024 a 09/07/2024

Vice-Presidente e Corregedor

Cândido José da Fonte Saraiva de Moraes

10/07/2024 a 01/12/2025

Presidente

Adalberto de Oliveira Melo

10/07/2024 a 11/07/2024

Vice-Presidente e Corregedor

Humberto Costa Vasconcelos Júnior

12/07/2024 a 08/10/2024

Substituto Interino Vice-Presidente

Fernando Cerqueira Norberto dos Santos

09/10/2024 a 09/10/2026

Vice-Presidente e Corregedor

Carlos Gil Rodrigues Filho

16/06/2023 a 15/06/2024

Ouvidor Eleitoral

Humberto Costa Vasconcelos Júnior

11/07/2024 a 14/07/2024 e a partir de 09/10/2024

Ouvidor Eleitoral

Valéria Rúbia Silva Duarte

15/07/2024 a 08/10/2024

Ouvidora Eleitoral

Karina Albuquerque Aragão de Amorim

25/08/2023 a 25/08/2025

Ouvidora da Mulher

Orson Santiago Lemos

Diretor-Geral

Rayssa Araújo Costa Rodrigues

Julho/2021 a agosto/2024

Assessora-Chefe da Ouvidoria

Suênia Estelina da Costa

Agosto/2024 a Dezembro/2024

Assessora-Chefe da Ouvidoria

Equipe da Ouvidoria

Williane Pinheiro Alves Simon

Anne Michelly de Barros Andrade

Marley Ítalo (estagiário)

Edmael Paulo Ribeiro Barreto (estagiário)

Wevson Sales da Silva Júnior (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 2024

04

Palavra do Ouvidor

05

Apresentação

06

Canais de Atendimento

07

Atendimentos Realizados

10

Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

11

Índice de Resposta da Ouvidoria

11

Tempo Médio de Atendimento

12

Disque Eleitor

14

Pontos Recorrentes

16

Indicadores Estratégicos sob responsabilidade da Ouvidoria

19

Ações e Projetos

24

Participação da Ouvidoria em Eventos

25

Ouvidoria da Mulher

PALAVRA DO OUVIDOR

A Ouvidoria desempenha um papel essencial na promoção da cidadania, transparência e no fortalecimento da relação entre o cidadão e a Justiça Eleitoral, sendo um canal estratégico para o exercício da participação cidadã e do controle social. No caso de Ouvidorias Públicas, garantir a participação social é um dever fundamental.

Dessa forma, dentre os exercícios de cidadania e diante dos cinco sentidos que temos, OUVIR é um grande exercício de cidadania, de acolhimento e de aprendizado. O nome Ouvidoria vem exatamente desse sentido, que exige paciência e dedicação a esta inesgotável fonte de ideias e de ideais.

Por isso, ao longo de 2024, a Ouvidoria do TRE-PE dedicou-se a aprimorar os serviços ofertados ao cidadão, bem como consolidou-se como unidade estratégica para o tribunal, visto que tem buscado constantemente a identificação de pontos de melhoria por meio da análise tanto das demandas recebidas como das pesquisas de satisfação ao cidadão.

A leitura desse relatório proporcionará um aprofundamento nas atividades desenvolvidas pela nossa unidade e a constatação de que toda Ouvidoria é um canal essencial de interlocução entre a instituição e a sociedade.

Humberto Costa Vasconcelos Júnior
Ouvidor Eleitoral

APRESENTAÇÃO

Em 2024, a Ouvidoria manteve-se atenta ao atendimento prestado à cidadã e ao cidadão, seja quando da análise individualizada e humanizada das demandas recebidas até a forma de prestar informações precisas, garantindo um atendimento efetivo e resolutivo, buscando incansavelmente prestar um atendimento da máxima qualidade.

Foram desenvolvidas também ações de grande impacto social como o Ciclo de Audiências Públicas sobre violência de gênero e participação feminina na política em várias cidades no interior do estado. Essas audiências tiveram como tema “Cota de Gênero, Violência Política de Gênero e Canais de Denúncia”, e “Violência de gênero e participação feminina na política” e ocorreram de janeiro a junho/2024, totalizando 12 audiências públicas.

Nessa perspectiva, a Ouvidoria do TRE-PE reafirma o seu compromisso com o fortalecimento da democracia, a medida que tem consciência do papel que exerce na proteção e garantia dos direitos humanos e na promoção da cidadania, da participação e do controle social perante a Administração Pública.

Assim, após um ano de atividades intensas, apresentamos 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 art. 15 da Lei nº 13.460/2017.

Desejamos a todos uma boa leitura e permanecemos à disposição!

Assessoria da Ouvidoria



CANAIS DE ATENDIMENTO

Em 2024, 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)



Correspondência
Av. Governador Agamenon Magalhães, nº 1.160, Sala 413, Derby, Recife - PE - CEP 52010-904

E-mail
ouvidoria@tre-pe.jus.br
ouvemulher@tre-pe.jus.br



Presencial
Av. Governador Agamenon Magalhães, nº 1.160, 4º andar, Sala 413, Derby, Recife - PE - CEP 52010-904

A partir de novembro de 2024, a Ouvidoria passou a funcionar no 4º andar do edifício sede, onde há uma sala para realização de atendimento presencial mais reservado.

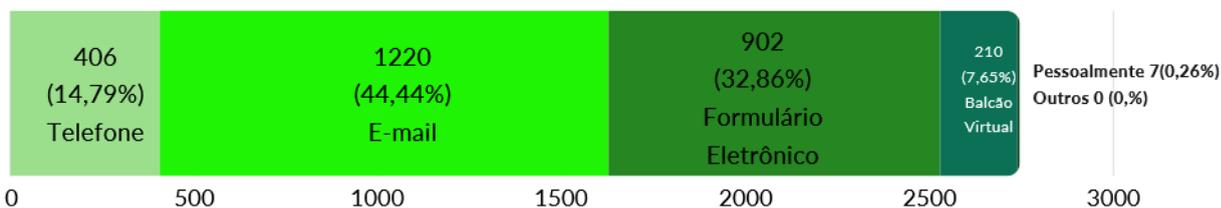


Clique e acesse nosso Painel BI

Assim, durante todo o ano de 2024, foram realizados 2.745 atendimentos, distribuídos da seguinte maneira:

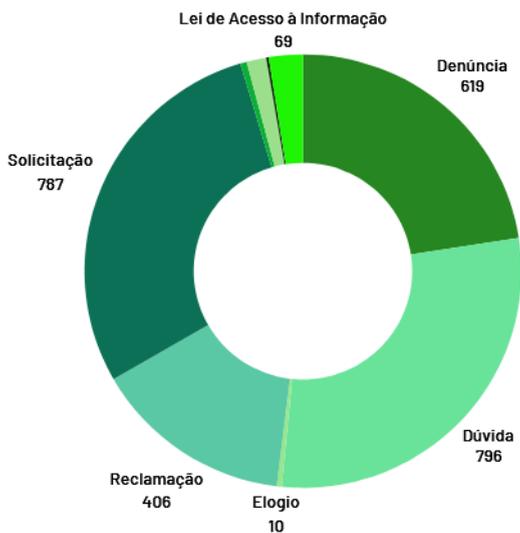
Para visualizar o detalhamento estatístico completo em relação aos atendimentos realizados, consulte o **ANEXO** deste relatório.

● Telefone ● E-mail ● Formulário eletrônico ● Balcão virtual ● Pessoalmente ● Outros

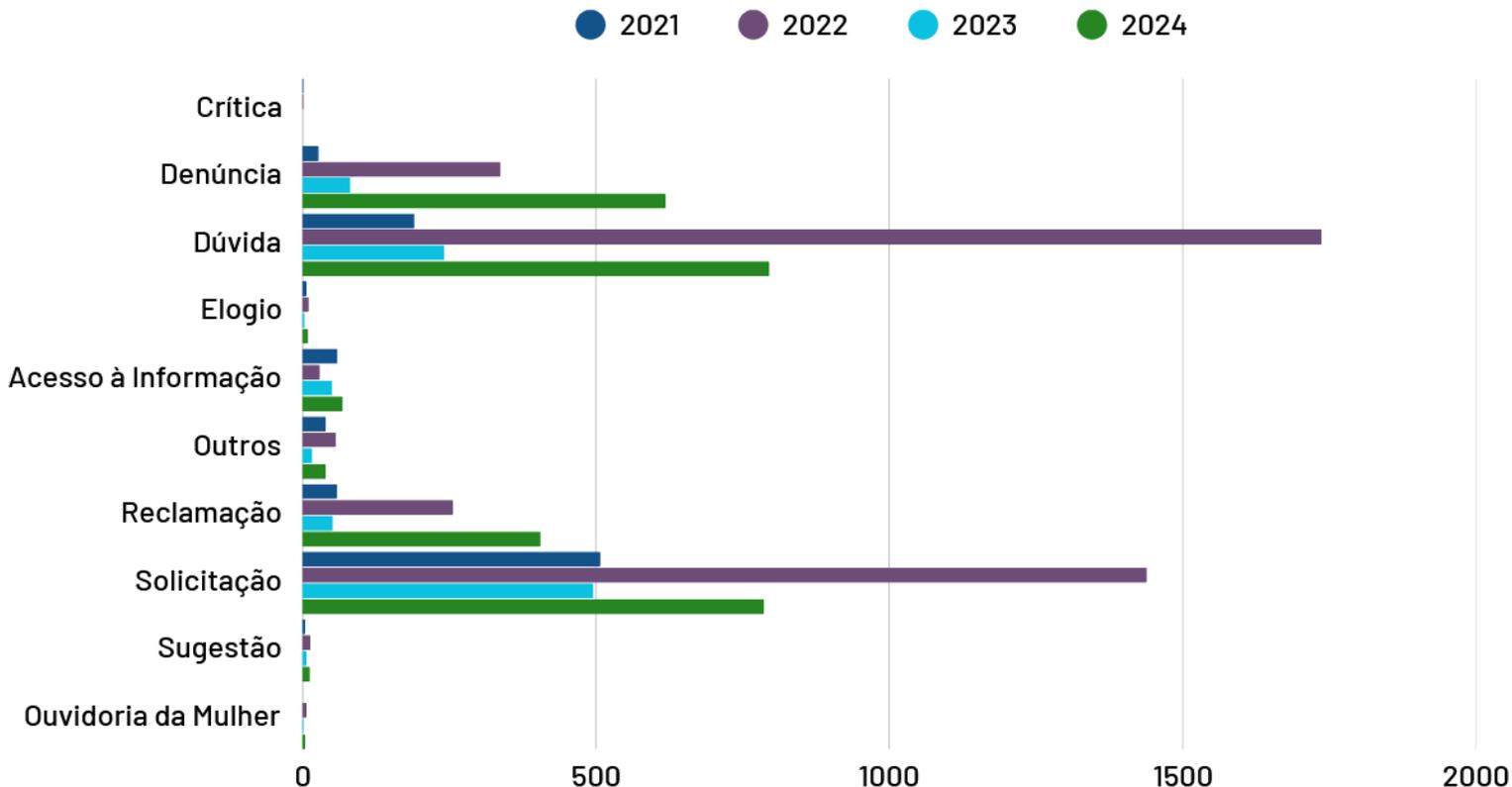


Atendimentos realizados

Manifestações por Tipo



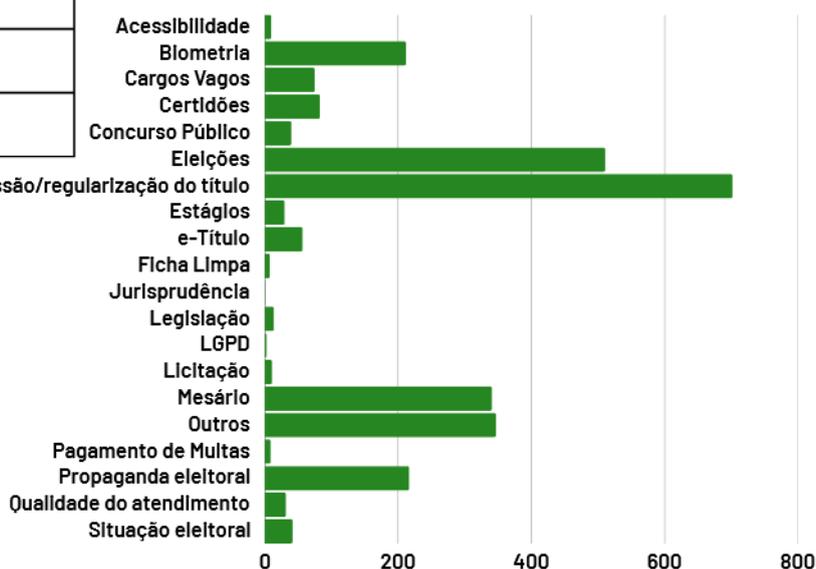
Tipo	Quantidade	Percentual
Denúncia	619	22,55%
Dúvida	796	28,99%
Elogio	10	0,36%
Reclamação	406	14,8%
Solicitação	787	28,67%
Sugestão	13	0,47%
Outros	40	1,46%
Ouvidoria da Mulher	05	0,18%
Lei de Acesso à Informação	69	2,51%
Total:	2.745	100%



Atendimentos realizados

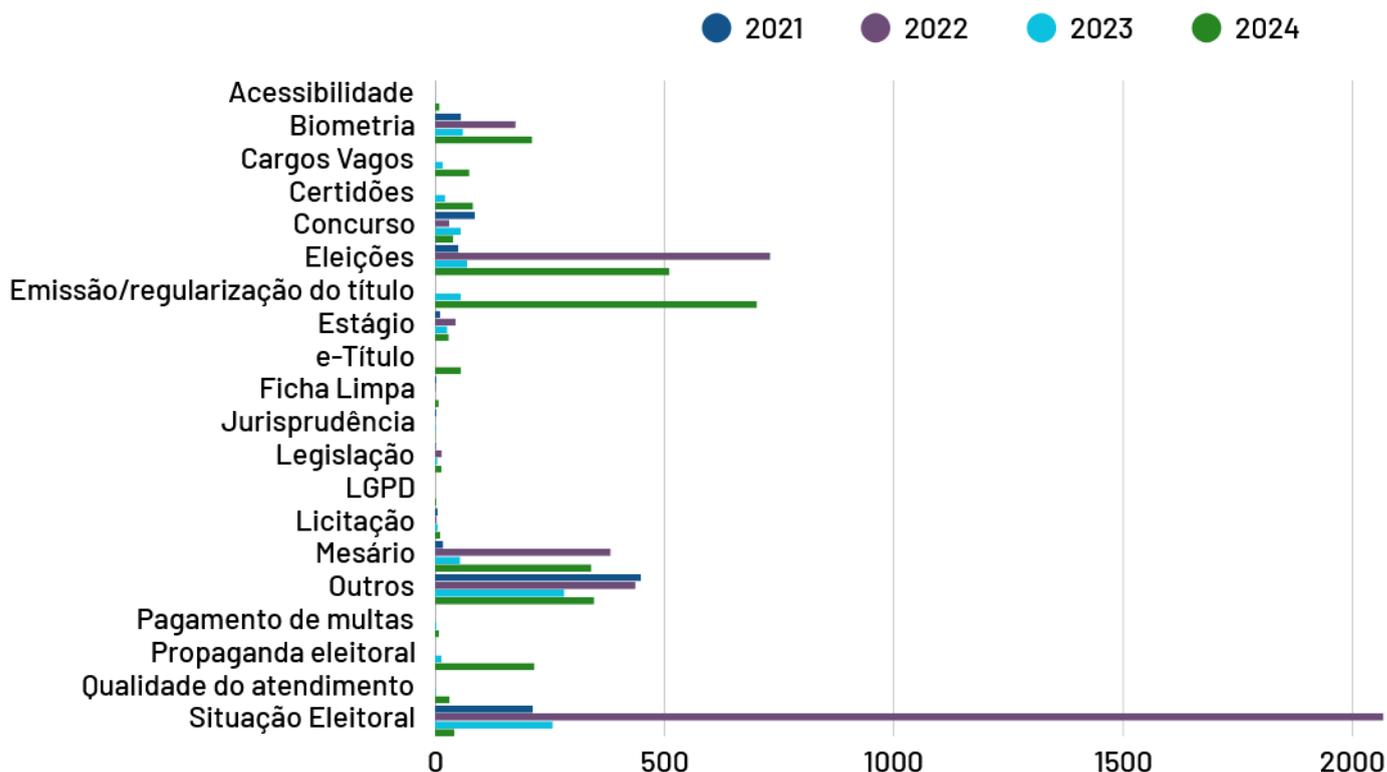
Manifestações por Assunto

Assunto	Quantidade	Percentual
Acessibilidade	10	0,36%
Biometria	212	7,72%
Cargos Vagos	75	2,73%
Certidões	83	3,03%
Concurso Público	40	1,46%
Eleições	511	18,62%
Emissão/regularização do título	702	25,57%
Estágios	30	1,09%
e-Título	57	2,07%
Ficha limpa	8	0,30%
Jurisprudência	1	0,04%
Legislação	14	0,51%
LGPD	3	0,11%
Licitação	11	0,40%
Mesário	341	12,42%
Outros	347	12,64%
Pagamento de multas	9	0,33%
Propaganda Eleitoral	217	7,90%
Qualidade do atendimento	32	1,17%
Situação Eleitoral	42	1,53%
Total:	2.745	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.

A Ouvidoria é responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) 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 e cidadãs. Para tanto, são utilizados os mesmos canais de atendimento da Ouvidoria, inclusive por meio eletrônico através de formulário ou e-mail (e-SIC).



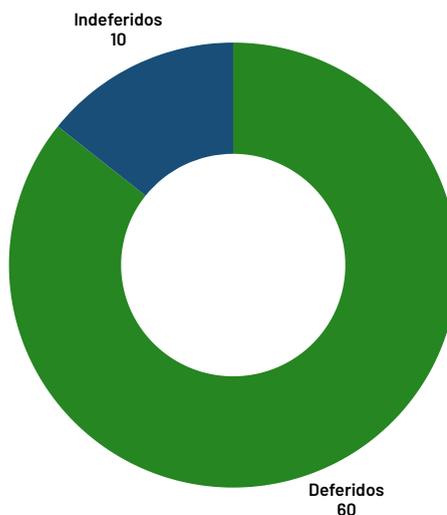
Pedidos de Acesso à Informação

No ano de 2024, 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

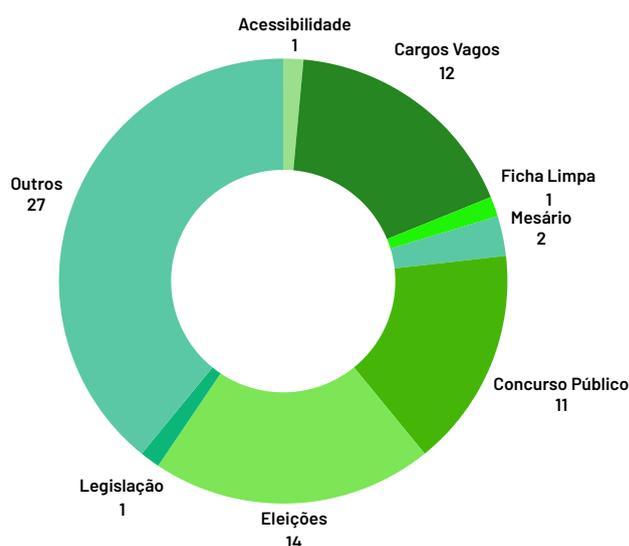
Situação	Quantidade	Relação
Total Recebidas 2024	69	-
Deferidos	60	85,71%
Indeferidos*	10	14,29%
Proveniente de período anterior	1	3,93%

*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
Acessibilidade	1	1,45%
Cargos Vagos	12	17,39%
Ficha Limpa	1	1,45%
Mesário	2	2,90%
Concurso Público	11	15,94%
Eleições	14	20,29%
Legislação	1	1,45%
Outros	27	39,13%
Total	69	100%



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.

99,71%

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	2748
Quantidade de solicitações abertas no período selecionado	2745
Quantidade de solicitações pendentes de períodos anteriores	7
Quantidade de recursos fechados no período selecionado	2
Quantidade de recursos abertos no período selecionado	2
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 2024 foi de **02 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, como também o atendimento humano, se desejado.

Até o mês de junho de 2024, o serviço Disque Eleitor foi realizado pelas 10 Centrais de Atendimento ao Eleitor que disponibilizaram servidores(as) para atuar nesse atendimento. Tendo em vista o período eleitoral, a partir de julho até outubro de 2024, o serviço passou a ser centralizado no Tribunal e realizado por uma equipe de apoio composta por 27 servidores(as) de diversas unidades da sede, uma vez que as Centrais de Atendimento ao Eleitor passaram a dar suporte aos cartórios eleitorais.

69.535

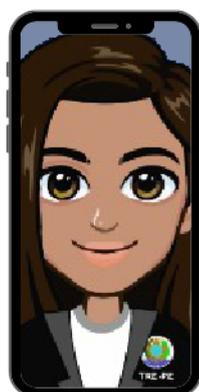
Total de chamadas recebidas no (81) 3194-9400 durante todo o ano de 2024 (atendimento automatizado pela Unidade de Resposta Audível URA + humano)

24.486

Do total de chamadas recebidas, foram direcionadas 24.486 para o(a) atendente

18.969

Total de chamadas efetivamente atendidas pela equipe de atendimento. Representa o índice de atendimento de 77% em relação às chamadas destinadas à equipe de atendentes.

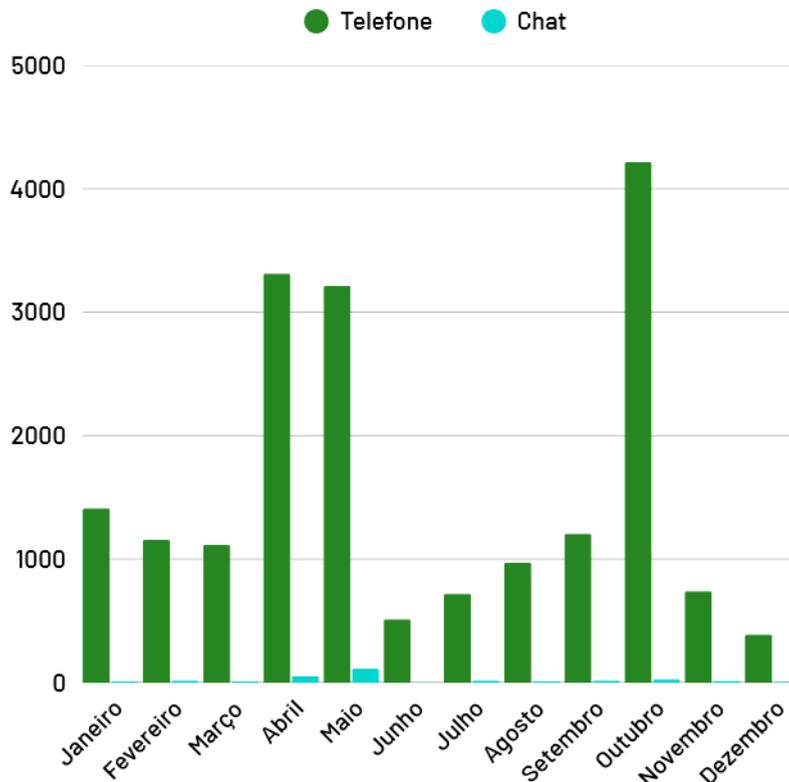


Além das 18.969 ligações telefônicas atendidas, de janeiro a dezembro de 2024 foram atendidas 305 chamadas via chat (1,61% dos atendimentos realizados) recebidas por meio da ferramenta de bate-papo (chat), do TRE-PE - **Julia**.

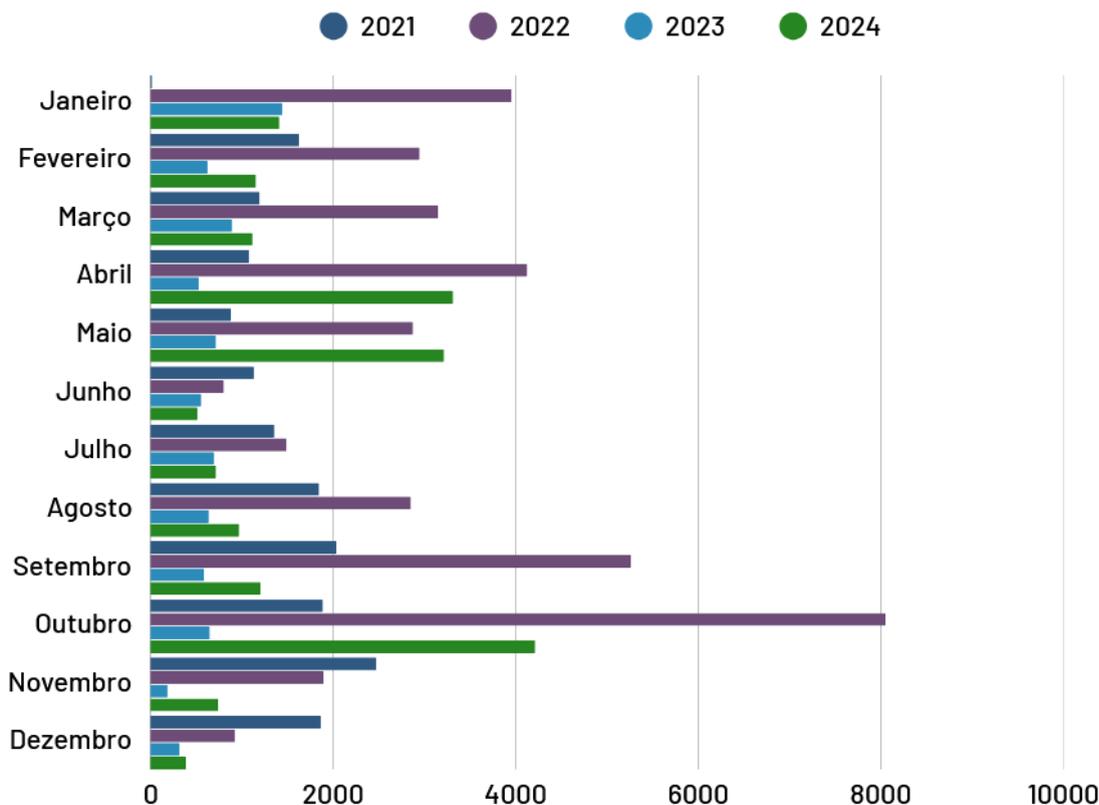


Estadísticas do Disque Eleitor

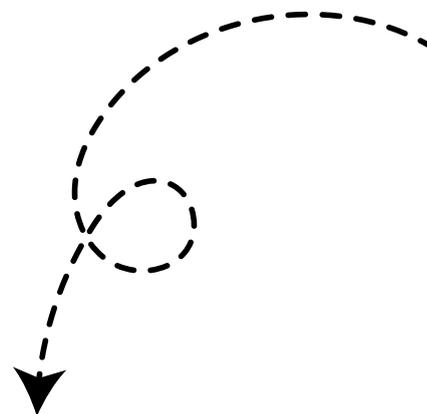
Resultado por mês durante 2024 (chamadas telefônicas e de chat)



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 2024 que ensejaram adoção de alguma medida pela Ouvidoria.

● Sugestão de publicação de informações sobre aposentadoria

No ano de 2024, a Ouvidoria recebeu algumas demandas relativas às quantidades de cargos vagos e de aposentadorias em tramitação no Tribunal. A Ouvidoria consultou a Secretaria de Gestão de Pessoas (SGP) sobre a possibilidade de publicação dessas informações, atualizadas, no site do TRE-PE para fins de transparência ativa e indicação ao(a) eleitor(a) como local de consulta.

Dessa forma, em fevereiro de 2024, a Seção de Cargos, Registros e Frequência - SECARF da Secretaria de Gestão de Pessoas - SGP passou a publicar no menu Institucional do site do TRE-PE, junto às informações disponibilizadas na internet sobre Concurso Público, relações atualizadas de quantitativo de vagas, de servidores com abono de permanência e dos pedidos de aposentadoria em tramitação.

The screenshot shows the website interface for the Tribunal Regional Eleitoral-PE. The top navigation bar includes links for 'Serviços eleitorais', 'Eleições', 'Partidos', 'Comunicação', 'Jurisprudência', 'Legislação', 'Serviços judiciais', and 'Institucional'. The 'Institucional' menu is expanded, showing options like 'Acessibilidade', 'Agenda corporativa', 'Autenticação de documentos', 'Biblioteca', and 'Concursos públicos'. The 'Concursos públicos' section is active, displaying a page for 'Concurso Unificado TSE 2024'. The page content includes a header with social media icons and a navigation bar with tabs for 'Informações gerais', 'Quadro de vagas', 'Abono de permanência', and 'Pedidos de aposentadoria'. The main text states: 'Informamos que há a previsão de realização, no exercício de 2024, de concurso público para preenchimento de cargos vagos do quadro de pessoal deste Tribunal, tendo este TRE-PE aderido à proposta de realização do certame de maneira centralizada pelo Tribunal Superior Eleitoral, que promoverá a seleção de banca para a realização de processo seletivo de abrangência nacional.'

● Sugestões de Implementação de melhorias para o atendimento ao(à) eleitor(a)

A Ouvidoria, no início de 2024, recebeu demandas de cidadãos(ãs) acerca de temas referentes ao agendamento para atendimento presencial, às quais foram submetidas à unidade competente para análise e possível objeto de aprimoramento para tornar mais claras as informações ao público e simplificar o atendimento. Abaixo, seguem as sugestões propostas pela Ouvidoria, com base nas demandas referentes ao atendimento eleitoral e que foram implementadas em março/2024.



Alteração da expressão "Sem disponibilidade" no Sistema AgendaBio para "Aguarde a liberação de novas vagas", quando não houver vagas disponíveis para agendamento em determinada localidade;



Modificar no sistema de agendamento o tipo de atendimento "Revisão/atualização de dados" para "Revisão/atualização de dados/biometria".

● Indisponibilidade do serviço do Balcão Virtual em algumas Zonas Eleitorais

A Ouvidoria, após demanda recebida, efetuou teste no link disponibilizado no site do TRE-PE que dava acesso ao atendimento através do balcão virtual das Zonas Eleitorais e verificou que, à época, este link não estava redirecionando para o atendimento para alguns cartórios eleitorais. Dessa forma, esta unidade informou à unidade competente sobre a indisponibilidade do serviço do Balcão Virtual para as providências necessárias.

● Alteração no campo "Descrição" no formulário eletrônico

Visando manter o sigilo dos dados pessoais do(a) eleitor(a), a Ouvidoria incluiu no campo "Descrição", no formulário eletrônico disponibilizado na página da Ouvidoria no site do TRE-PE, informação ao(a) usuário(a) explicando que não é necessário preencher os dados pessoais no campo de Descrição, que poderá informar os dados pessoais necessários nos campos "Dados do Solicitante" e/ou "Dados Complementares".



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 2024, a Ouvidoria mensurou os Indicadores ID1, ID2 e ID3.

ID1 - Índice de Satisfação do Cidadão

76,05%

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/2024

1º Quadrimestre

79,53%

Disque Eleitor (voz)
Disque Eleitor (chat)
Atendimento Presencial

Disque Eleitor (voz)	54,26%
Disque Eleitor (chat)	86,73%
Atendimento Presencial	97,60%

Maió a Agosto/2024

2º Quadrimestre

62,57%

Disque Eleitor (voz)	52,59%
Disque Eleitor (chat)	72,55%
Atendimento Presencial	-

Setembro a Dezembro/2024

3º Quadrimestre

86,06%

Disque Eleitor (voz)	74,90%
Disque Eleitor (chat)	97,22%
Atendimento Presencial	-

● ID2 - Índice de Confiança na Justiça Eleitoral de Pernambuco

Mede o nível de confiança, em valores percentuais, dos eleitores, mesários, administradores de prédios, candidatos e/ou representantes de partidos políticos, em valores percentuais, quanto aos serviços prestados pela Justiça Eleitoral de Pernambuco no período eleitoral.

92,48%

Meta: 80%

Resultado do Indicador Estratégico ID2 - Índice de Confiança na Justiça Eleitoral de PE	
ELEITORES	87,54%
MESÁRIOS/ADM. DE PRÉDIO	96,52%
PARTIDOS/CANDIDATOS	93,38%



● 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.

Resultado do Indicador Estratégico ID3 - Ouvidoria Institucional (Web/Balcão Virtual/telefone/presencialmente e correspondência)		89,09% Meta: 90%
1° Quadrimestre	Janeiro / Abril	88,95%
2° Quadrimestre	Maior / Agosto	91,54%
3° Quadrimestre	Setembro / Dezembro	86,79%



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**

Em 2024, a Ouvidoria manteve rotina de analisar as respostas das pesquisas de satisfação encaminhadas pelos(as) usuários(as), bem como também a rotina de verificar as possíveis reclamações, sugestões ou elogios sobre nossa própria prestação de serviços. Dessa análise, foram identificadas todas as respostas negativas, bem como avaliadas possíveis oportunidades de melhorias, ou não, em nossos procedimentos. Ao final, foi gerada uma comunicação de Pós-Atendimento e cada usuário(a) recebeu resposta individualmente com uma explicação 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) para conhecimento.

● **Publicação da Página da Ouvidoria na Intranet do TRE-PE**

Em 2024, a nova página da Ouvidoria foi publicada na intranet e, será posteriormente publicada na internet, com previsão para o ano de 2025, depois de validação dos requisitos de transparência e conclusão da atualização da Carta de Serviços.

● Apoio na realização da audiência pública de Metas

Participação como apoio à ASPLAN - Assessoria de Planejamento do tribunal para a realização da Audiência Pública de Metas, cujo tema foi “Construção das Metas do Poder Judiciário - 2025”, realizada no dia 09/07/2024, no município de Caruaru, às 19h00.

● PopRuaJud



Impulsionado pela Política Nacional de Atenção à Pessoa em Situação de Rua (Resolução CNJ nº 425/2021), o Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco, por meio da Ouvidoria, em parceria com a Secretaria-Executiva de Assistência Social da Prefeitura da Cidade do Recife, promoveu uma ação para atendimento a pessoas em situação de rua, que foi realizada no dia 17/12/2024. Nesta ação, o TRE-PE disponibilizou transporte para as pessoas indicadas pela Secretaria de Assistência Social, que foram transportadas do Centro POP Neuza Gomes, localizado no bairro da Madalena, até a Central de Atendimento ao Eleitor de Recife para a realização dos atendimentos. As demais pessoas atendidas nessa ação foram conduzidas pelas demais unidades dos Centros POP do Recife.

Esta ação teve por objetivo atender as pessoas em situação de rua, às quais estavam necessitando regularizar sua situação eleitoral, emitir o primeiro título ou segunda via, possibilitando-lhes o exercício dos direitos de cidadania.

<https://www.tre-pe.jus.br/comunicacao/noticias/2024/Dezembro/tre-pe-promove-atendimentos-a-populacao-em-situacao-de-rua-nesta-terca-feira-17>

Clique e veja mais sobre o PopRuaJud:

● Participação em Comitês, Comissões e Grupos de Trabalho

Em 02/02/2024, a Ouvidoria participou da reunião do Comitê Nacional PopRuaJud, onde foram discutidos o planejamento das ações para o ano de 2024 e a capacitação de membros e servidores que atuarão nesta área. O Comitê tem por finalidade precípua a promoção da Política Nacional de Atenção a Pessoas em Situação de Rua e suas Interseccionalidades, instituída pelo Conselho Nacional de Justiça, por meio da Resolução CNJ nº 425/2021.



Audiências Públicas

Em 2024, o TRE-PE, por meio da Ouvidoria, continuou o circuito de realização de audiências públicas iniciado em 2023. Assim, foram realizadas doze (12) audiências públicas em vários municípios do estado de Pernambuco, como uma iniciativa de interiorização das ações do tribunal, associada a uma maior aproximação da sociedade, buscando a escuta ativa e o diálogo com os diversos segmentos sociais, como os movimentos organizados, entidades públicas e privadas, professores, estudantes, partidos políticos, lideranças políticas, e demais interessados envolvidos direta ou indiretamente no processo eleitoral para fomentar o combate a condutas discriminatórias e violentas, disseminar a cultura de respeito aos direitos de participação política e a necessidade de promover o tema do combate à violência política de gênero, como ação de conscientização preventiva e preparatória para as eleições 2024.

Inicialmente, o tema das audiências públicas foi “Cota de gênero, violência política de gênero e canais de denúncia” e, nas últimas edições, passou a ser debatido o tema “Violência de gênero e participação feminina na política”. As audiências foram realizadas nos municípios de Carpina, Santa Cruz do Capibaribe e Arcoverde em fevereiro; Limoeiro, Surubim, Araripina, Ouricuri, Salgueiro em março; Afogados da Ingazeira, Pesqueira, Belo Jardim em abril e Caruaru em junho e alcançaram mais de 2.700 pessoas, das quais foram registrados 1.231 comparecimentos presenciais e em torno de 1.536 visualizações no Youtube.

12
audiências
realizadas

1231
participantes
presenciais

1536
participações
on line



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

● **Termo de Cooperação entre TRE-PE e SDS/PE**

Foi realizado um Acordo de Cooperação Técnica entre a Secretaria de Defesa Social de Pernambuco (SDS-PE) e o TRE-PE, com vigência de 01/10/2024 a 27/10/2024, cujo objetivo foi promover atuação integrada das Ouvidorias no compartilhamento de demandas recebidas conforme suas respectivas competências e realizar ações conjuntas de esclarecimento à sociedade no período eleitoral, especialmente no dia da eleição.

● **Aperfeiçoamento da Pesquisa de Satisfação**

Foi iniciado estudo para o aprimoramento e implementação de um novo formato para realização das pesquisas de satisfação do atendimento prestado pelos Cartórios Eleitorais e Centrais de Atendimento ao Eleitor de Pernambuco, o qual será implementada em 2025.

● **Atualização da URA e Chatbot Julia para o período das eleições**

Em ano eleitoral, a Ouvidoria tem um cuidado especial com a atualização das mais diversas informações relacionadas ao pleito tanto na URA como no Chatbot Julia. Esses canais são amplamente utilizados pelos eleitores.

● **Visita guiada de alunos(as) do curso de Direito UNINASSAU - Paulista**

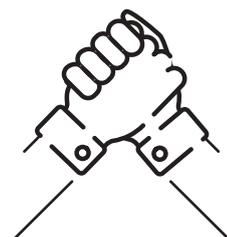
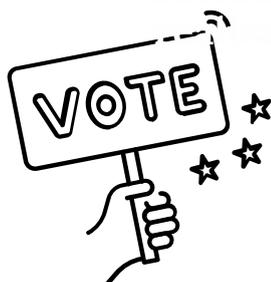
No dia 15/05/2024, a turma do curso de Direito da UNINASSAU - Paulista visitou o TRE-PE e também visitou a sala da Ouvidoria. Nossa equipe apresentou aos alunos uma visão geral da Ouvidoria, falando sobre quem somos, o que fazemos, as normas, além de mostrar como nos acompanhar no painel BI através do site do TRE

Eleições 2024

 A Ouvidoria participou da organização da Diplomação 2024 como Coordenadora logística da Cerimônia de Diplomação.

 A Ouvidoria, considerando seu papel fundamental como canal de interlocução entre o Tribunal e a sociedade, apresentou à Comissão Permanente de Treinamento de Mesários informação com as principais demandas recebidas dos(as) eleitores(as) na Ouvidoria e no serviço Disque Eleitor, referentes à atuação dos(as) mesários(as) no primeiro turno das Eleições/2024, no período de 06 a 09/10/2024, com o objetivo de que à Comissão pudesse identificar áreas de melhorias com base nas demandas.

 A Ouvidoria atualizou, no período eleitoral, as informações disponibilizadas na URA Disque Eleitor (3194-9400) e no Chatbot Julia (site e Telegram), de forma que o(a) cidadão(ã), ao acessar os serviços, pudesse obter as informações atuais, como por exemplo as informações referentes aos locais designados para o funcionamento das mesas receptoras de justificativa no 1º e 2º turno das eleições.



Participação da Ouvidoria em eventos



Participação no XVI Encontro Nacional do COJE - Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral e no III Encontro Nacional do COJUM - Colégio de Ouvidorias Judiciais das Mulheres em Manaus. Os eventos foram realizados nos dias 10 e 11/04/2024 no Tribunal de Contas do Estado do Amazonas (TCE-AM) e no dia 12/04/2024 no Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas (TRE-AM) em Manaus.



Participação da Encarregada de dados do TRE-PE e Assessora-chefe da Ouvidoria, à época, no “1º Encontro ANPD de Encarregados: Promovendo a Proteção de Dados”, no dia 1º de agosto, na Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), em Brasília/DF, que reuniu diversos setores para discutir as atividades do encarregado pelo tratamento de dados pessoais.



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.



Total de manifestações recebidas em 2024 na Ouvidoria da Mulher:

05

Participação da Ouvidoria da Mulher em eventos

Participação na reunião preparatória do III Encontro do COJUM - Colégio de Ouvidorias Judiciais das Mulheres, realizada nos dias 07 e 08/03/2024, no Tribunal de Justiça do Amapá, representando a Exma. Desembargadora Eleitoral Ouvidora da Mulher do TRE-PE.



A Ouvidoria da Mulher participou do III Encontro Nacional do COJUM - Colégio de Ouvidorias Judiciais das Mulheres, nos dias 10 e 11/04/2024, no Tribunal de Contas do Estado do Amazonas (TCE-AM) e no dia 12/04/2024 no Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas (TRE-AM), em Manaus/AM.



Participação da Desembargadora Eleitoral Ouvidora da Mulher na mesa de abertura da 1ª Edição do FOPEVID - Fórum Pernambucano de Juízas e Juizes de Varas de Violência Doméstica, ocorrido no dia 23/09/2024, na Escola Judicial de Pernambuco - ESMAPE, que teve como palestra de abertura o tema "Desafios do Poder Judiciário na implementação da política de enfrentamento à violência contra a mulher".



Até 2025!

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 garantia do acesso à informação útil, clara e precisa; com a proteção dos direitos de eleitores e eleitoras, servidoras e servidores; com a 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 a sua leitura até aqui e apresentamos alguns temas previstos em nosso planejamento para o ano de 2025:

- Atualização da Carta de Serviços;
- Manuais de processos de trabalho da Ouvidoria;
- Ações voltadas às pessoas em situação de rua;
- Atualização dos modelos de respostas;
- Ações voltadas à inovação e simplificação;
- Ações relacionadas à Lei de Acesso à Informação;
- Atualização da nova página da Ouvidoria na Internet e Intranet.



Anexo

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
Acessibilidade	2	0,32%	0,07%
Biometria	2	0,32%	0,07%
Cargos Vagos	2	0,32%	0,07%
Concurso Público	1	0,16%	0,04%
Eleições	309	49,92%	11,26%
Emissão/regularização do título	14	2,26%	0,51%
Estágios	2	0,32%	0,07%
e-Título	1	0,16%	0,04%
Ficha limpa	7	1,13%	0,26%
Legislação	2	0,32%	0,07%
Licitação	2	0,32%	0,07%
Mesário	9	1,45%	0,33%
Outros	78	12,60%	2,84%
Propaganda Eleitoral	175	28,3%	6,38%
Qualidade do atendimento	7	1,13%	0,26%
Situação Eleitoral	6	0,97%	0,22%
Total	619	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)
Acessibilidade	1	0,13%	0,04%
Biometria	111	13,94%	4,04%
Cargos Vagos	13	1,63%	0,47%
Certidões	11	1,38%	0,40%
Concurso Público	9	1,13%	0,33%
Eleições	86	10,80%	3,13%
Emissão/regularização do título	252	31,66%	9,18%
Estágios	14	1,77%	0,51%
e-Título	19	2,39%	0,69%
Legislação	11	1,38%	0,40%
Jurisprudência	1	0,13%	0,04%
Licitação	1	0,13%	0,04%
Mesário	178	22,36%	6,48%
Outros	57	7,16%	2,08%
Pagamento de multas	6	0,75%	0,22%
Propaganda eleitoral	13	1,63%	0,47%
Situação eleitoral	13	1,63%	0,47%
Total:	796	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)
Eleições	1	10%	0,04%
Mesário	3	30%	0,11%
Outros	2	20%	0,07%
Qualidade do atendimento	4	40%	0,15%
Total:	10	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	3	0,74%	0,10%
Biometria	42	10,34%	1,53%
Certidões	6	1,48%	0,21%
Concurso público	1	0,25%	0,03%
Eleições	35	8,62%	1,23%
Emissão/regularização do título	157	38,67%	5,71%
Estágios	1	0,25%	0,03%
e-Título	22	5,42%	0,80%
Licitação	4	0,99%	0,14%
Mesário	31	7,64%	1,12%
Outros	51	12,56%	1,85%
Propaganda Eleitoral	26	6,40%	0,94%
Qualidade do atendimento	18	4,43%	0,65%
Situação eleitoral	9	2,21%	0,32%
Total:	406	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)
Acessibilidade	2	0,25%	0,07%
Biometria	54	6,86%	1,97%
Cargos Vagos	46	5,84%	1,68%
Certidões	64	8,13%	2,33%
Concurso Público	18	2,29%	0,66%
Eleições	55	6,99%	2%
Emissão/regularização do título	272	34,56%	9,91%
Estágios	12	1,52%	0,44%
e-Título	14	1,78%	0,51%
LGPD	2	0,25%	0,07%
Licitação	2	0,25%	0,07%
Mesário	114	14,49%	4,15%
Outros	113	14,36%	4,12%
Pagamento de multas	3	0,38%	0,11%
Propaganda eleitoral	1	0,13%	0,04%
Qualidade do atendimento	1	0,13%	0,04%
Situação Eleitoral	14	1,79%	0,51%
Total:	787	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)
Acessibilidade	1	2,5%	0,04%
Biometria	3	7,5%	0,11%
Cargos Vagos	1	2,5%	0,04%
Certidões	2	5%	0,07%
Eleições	7	17,5%	0,26%
Emissão/regularização do título	5	12,5%	0,18%
Estágios	1	2,5%	0,04%
e-Título	1	2,5%	0,04%
LGPD	1	2,5%	0,04%
Licitação	1	2,5%	0,04%
Mesário	3	7,5%	0,11%
Outros	13	32,5%	0,47%
Propaganda Eleitoral	1	2,5%	0,04%
Total:	40	100%	

Lei de Acesso à Informação

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)
Acessibilidade	1	1,45%	0,04%
Cargos vagos	12	17,39%	0,44%
Ficha limpa	1	1,45%	0,04%
Mesário	2	2,90%	0,07%
Concurso público	11	15,94%	0,40%
Eleições	14	20,29%	0,51%
Legislação	1	1,45%	0,04%
Outros	27	39,13%	0,98%
Total:	69	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)
Cargos vagos	1	7,69%	0,04%
Eleições	3	23,08%	0,11%
Emissão/regularização do título	2	15,39%	0,07%
Mesário	1	7,69%	0,04%
Outros	4	30,77%	0,15%
Propaganda Eleitoral	1	7,69%	0,04%
Qualidade do atendimento	1	7,69%	0,04%
Total:	13	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)
Eleições	1	20%	0,04%
Licitação	1	20%	0,04%
Outros	2	40%	0,07%
Qualidade do atendimento	1	20%	0,04%
Total:	5	100%	-

