



Tribunal Regional Eleitoral
de Pernambuco

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

20 21



Ouvidoria
TRE-PE

André Oliveira da Silva Guimarães

Presidente

Humberto Costa Vasconcelos Júnior

Vice-Presidente e Corregedor

Iasmina Rocha

Ouvidora Eleitoral

Carlos Gil Rodrigues Filho

Ouvidor Eleitoral Substituto

Orson Santiago Lemos

Diretor-Geral

Equipe da Ouvidoria

Rayssa Araújo Costa Rodrigues

Williane Pinheiro Alves Simon

Kaline Cristine de Souza Freitas (estagiária)

Demais integrantes da Ouvidoria em 2021

Flávia Simone da Silva (17/05/21 - 19/10/21)

José Guerra de Andrade Lima Neto (até 14/03/21)

Marco Antônio de Souza Barbosa (até 14/03/21)

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 2021

03	Palavra da Ouvidora
04	Apresentação
05	Introdução
06	Canais de Atendimento
07	Atendimentos Realizados
13	Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)
14	Índice de Resposta da Ouvidoria
14	Tempo Médio de Atendimento
15	Análise de Pontos Recorrentes
19	Disque Eleitor
22	Indicadores Estratégicos sob Responsabilidade da Ouvidoria
25	Ações e Projetos
30	Eventos Realizados pela Ouvidoria
31	Participação da Ouvidoria em Eventos
32	Projetos em Andamento
34	Nos vemos em 2022

PALAVRA DA OUVIDORA

Os resultados apresentados nas próximas páginas demonstram o compromisso da Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco com cada uma daquelas pessoas que, por seu intermédio, exerceram o direito de obter informações, solicitar providências e avaliar a prestação de serviços no âmbito deste Tribunal e, por consequência, puderam se habilitar para o exercício de outros direitos, especialmente, em relação às pessoas naturais, aqueles relativos à soberania popular por meio do voto direto e secreto.

Conscientes da importância da interlocução do tribunal com a sociedade, as iniciativas desenvolvidas ao longo do ano de 2021 foram guiadas pelo objetivo principal de facilitar e aprimorar o acesso do público externo ao atendimento oferecido pela Ouvidoria em seus múltiplos canais.

Continuaremos trabalhando para uma melhor estruturação da Ouvidoria tendo em vista as atribuições que lhe são pertinentes, especialmente no que se refere à sua especial prerrogativa de escutar ativamente todos os entes que a procurem, atuando como agente acelerador de transformações no serviço público.

Iasmina Rocha

Desembargadora Ouvidora

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria é um instrumento de realização da democracia. Através dela, cidadãos e cidadãs, desde jovens aos de idade mais avançada, assim como organizações, sejam públicas ou privadas, podem interagir com a entidade a que se dirigem e dela solicitar informações, providências ou com ela contribuir mediante sugestões, reclamações e avaliações diversas acerca de seus serviços ou demais atividades.

Nesse sentir, é com grande alegria que apresentamos o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco referente ao ano de 2021 em atendimento às exigências previstas no art. 14, inciso II, e 15 da Lei nº 13.460/2017. Trata-se de um importante instrumento de gestão e de participação e controle social, pensado para dar transparência aos resultados alcançados e às principais ações desenvolvidas no período

Buscamos construir o presente relatório em linguagem simples e de forma clara e objetiva, de modo a tornar a leitura o mais acessível, agradável e instrutiva possível e a fim de demonstrar a relevância da atuação da Ouvidoria para o fortalecimento da democracia e do trabalho realizado pelo TRE-PE.

Desejamos uma boa leitura e estamos à disposição.

Assessoria da Ouvidoria



Introdução

Em 3 de novembro de 2021 o Conselho Nacional de Justiça publicou a Resolução nº 432/2021, na qual estabelece que “as ouvidorias constituem-se em órgãos autônomos, integrantes da alta administração dos tribunais, e essenciais à administração da Justiça”. Além disso, conferiu às Ouvidorias atribuições e competências com foco na participação social, transparência institucional e promoção e aprimoramento da qualidade do serviço público.

Àquela altura, a Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco vinha percorrendo uma direção nesse mesmo sentido. Em parceria com diversas unidades do Tribunal, já haviam sido realizadas inúmeras ações voltadas ao aprimoramento da gestão e do tratamento e avaliação das demandas recebidas, proteção dos direitos e interesses das pessoas demandantes e fomento da atuação integrada com outras unidades e entidades, com impacto social, as quais estão descritas nas páginas a seguir.

Além dos resultados dos atendimentos prestados, apresentamos adiante uma análise do que tais atendimentos representaram para esta Ouvidoria e para este Tribunal, além da apresentação das iniciativas realizadas para o nosso amadurecimento e maior efetividade de nossa atuação enquanto unidade de fomento à democracia, à interlocução do Tribunal com a sociedade e ao aprimoramento dos serviços eleitorais.



Canais de Atendimento

O Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco mantém relacionamento efetivo com os(as) usuários(as) através de diversos canais de comunicação, por meio dos quais lhes possibilita a participação e o exercício de controle social.

Os referidos canais objetivam promover a escuta e o acesso da população à informação fidedigna e de qualidade, útil às suas necessidades do dia a dia e de completo interesse público.

Para isso, a Assessoria de Comunicação (ASCOM) e a Ouvidoria (OUVE) atuam colaborativamente nas iniciativas voltadas à promoção e valorização do relacionamento com a sociedade, respeitadas as atribuições de cada unidade.

No âmbito da Ouvidoria, foram disponibilizados, em 2021, os seguintes canais de atendimento:

Telefone

0800-0812570

3194-9200 - opção 5 "Falar com a Ouvidoria"

Formuário eletrônico

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

E-mail

ouvidoria@tre-pe.jus.br

Correspondência

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

Em 2021 não foram realizados atendimentos presenciais em virtude das restrições impostas pelas medidas de prevenção ao contágio do novo coronavírus (covid-19). Também não foram recebidas manifestações por meio de correspondência.

Foram recepcionados, ainda, Pedidos de Acesso à Informação encaminhados internamente por servidores(as) através do Sistema SEI.

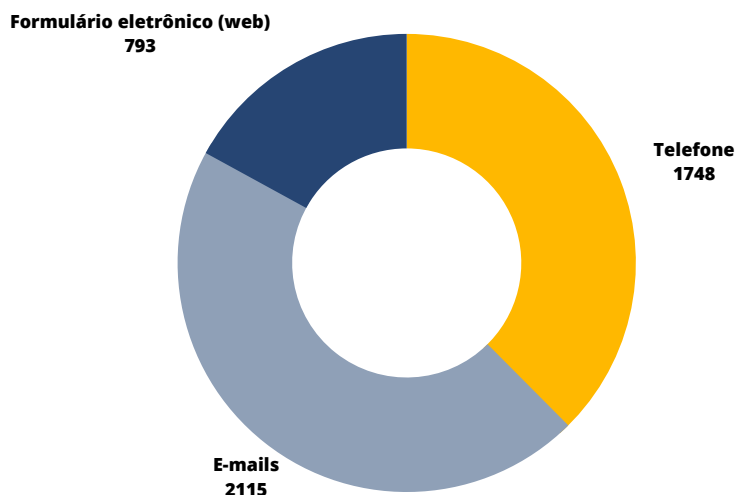
Atendimentos realizados

Manifestações por Canal

Durante o ano de 2021, realizamos 4.676 atendimentos.

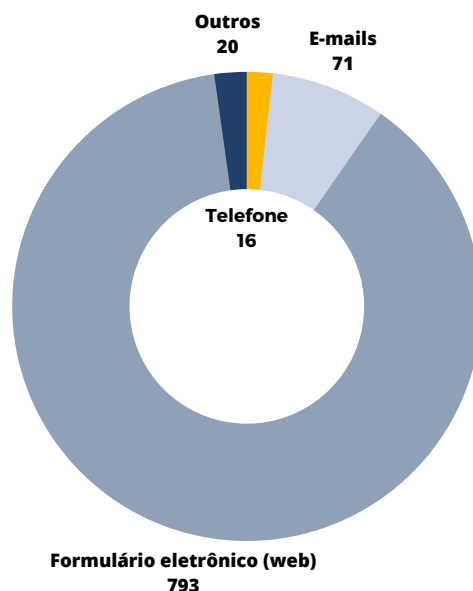
No Relatório Integrado de Gestão 2021 (TCU) consta o total de 4.656 atendimentos realizados pela Ouvidoria. A diferença corresponde a 20 manifestações encaminhadas internamente por servidores(as) via Sistema SEI, as quais foram posteriormente inseridas no Sistema de Ouvidoria.

A partir de setembro, outubro e novembro/2021, respectivamente, passaram a ser inseridos no sistema de Ouvidoria os atendimentos realizados por telefone, por e-mail e por outros canais e, desde então, devidamente categorizados quanto ao tipo e assunto das solicitações, representando os seguintes totais no período: 20 manifestações por outros canais, 71 e-mails e 16 atendimentos por telefone, já contabilizadas dentro do total de 4.676 informado na seção anterior.



Essas demandas, inseridas manualmente, totalizaram 107 manifestações, as quais, somadas às 793 solicitações recebidas via formulário eletrônico, resultaram em 900 demandas registradas no sistema da Ouvidoria de janeiro a dezembro de 2021.

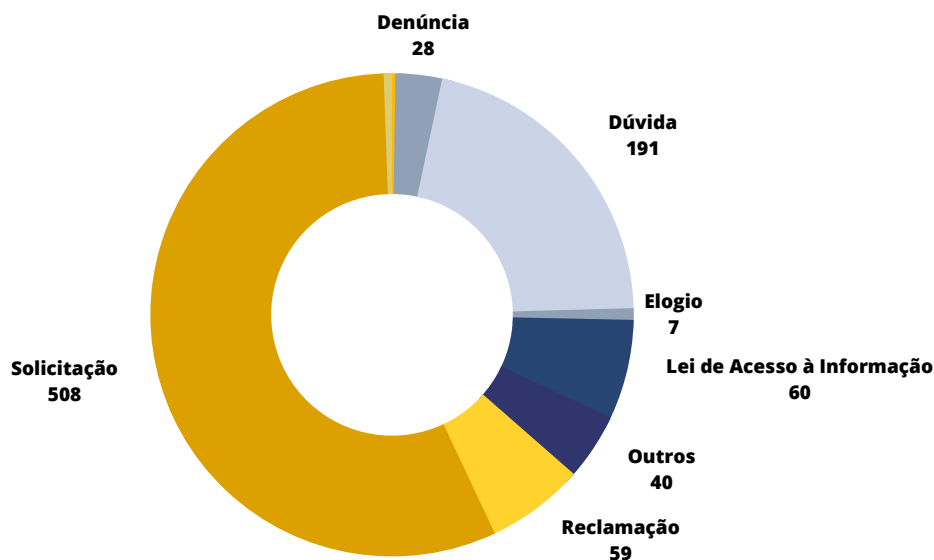
Canal	Quantidade	Percentual
Telefone	16	1,78%
E-mail	71	7,89%
Formulário eletrônico (Web)	793	88,11%
Outros	20	2,22%
Pessoalmente	0	0,00%
Total	900	100%



Cabe salientar que, do total de 4.676 atendimentos, 3.776 foram contabilizados manualmente, uma vez que ainda não eram inseridos no sistema à época. Desse modo, não foi possível classificá-los de acordo com o tipo de manifestação.

Atendimentos realizados

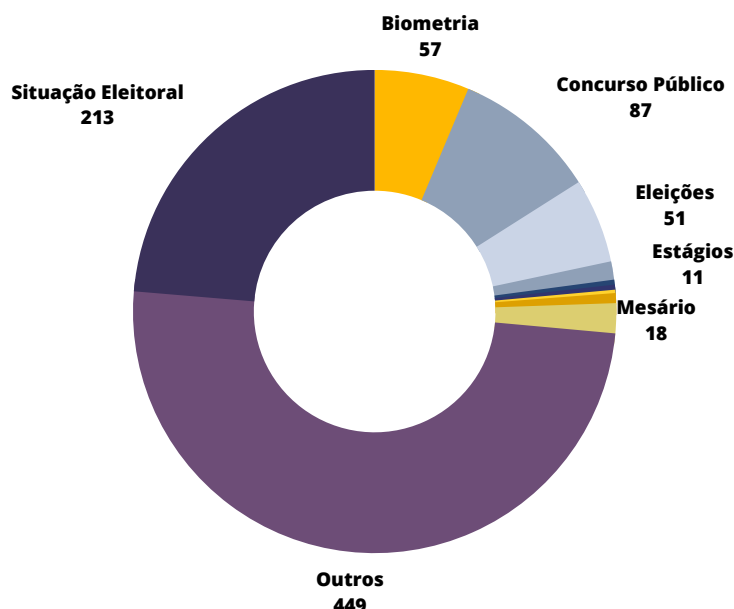
Manifestações por Tipo



Tipo	Quantidade	Percentual
Crítica	2	0,22%
Denúncia	28	3,11%
Dúvida	191	21,22%
Elogio	7	0,78%
Lei de Acesso à Informação	60	6,67%
Outros	40	4,44%
Reclamação	59	6,56%
Solicitação	508	56,44%
Sugestão	5	0,56%
Total:	900	100%

Atendimentos realizados

Manifestações por Assunto



Assunto	Quantidade	Percentual
Biometria	57	6,33%
Concurso Público	87	9,67%
Eleições	51	5,67%
Estágios	11	1,22%
Ficha Limpa	3	0,33%
Jurisprudência	3	0,33%
Legislação	2	0,22%
Licitação	6	0,67%
Mesário	18	2,00%
Outros	449	49,89%
Situação Eleitoral	213	23,67%
Total:	900	100%

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

No que se refere aos atendimentos telefônicos, iniciamos procedimento para classificação das chamadas pela equipe da Ouvidoria ao término das ligações por meio de funcionalidade disponibilizada no sistema utilizado, o qual será utilizado para subsidiar as novas categorias a serem implementadas.

Atendimentos por Tipo e Assunto

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

● CRÍTICA

Assunto	Quantidade	Percentual em relação ao total de manifestações com esse assunto	Percentual em relação ao total de CRÍTICAS
Situação Eleitoral	2	0,99%	100%

● DENÚNCIA

Assunto	Quantidade	Percentual em relação ao total de manifestações com esse assunto	Percentual em relação ao total de DENÚNCIAS
Eleições	7	13,73%	25,00%
Ficha Limpa	1	33,33%	3,57%
Legislação	1	50,00%	3,57%
Mesário	2	11,11%	7,14%
Outros	16	3,56%	57,14%
Situação Eleitoral	1	0,47%	3,57%
Total:	28	-	100%

● ELOGIO

Assunto	Quantidade	Percentual em relação ao total de manifestações com esse assunto	Percentual em relação ao total de ELOGIOS
Biometria	2	3,51%	28,57%
Outros	4	0,89%	57,14%
Situação Eleitoral	1	0,47%	14,29%
Total:	7	-	100%

DÚVIDA

Assunto	Quantidade	Percentual em relação ao total de manifestações com esse assunto	Percentual em relação ao total de DÚVIDAS
Biometria	22	38,60%	11,52%
Concurso Público	15	17,24%	7,85%
Eleições	3	5,88%	1,57%
Estágios	2	18,18%	1,05%
Jurisprudência	1	33,33%	0,52%
Mesário	5	27,78%	2,62%
Outros	94	20,94%	49,21%
Situação eleitoral	49	23,00%	25,65%
Total:	191	-	100%

RECLAMAÇÃO

Assunto	Quantidade	Percentual em relação ao total de manifestações com esse assunto	Percentual em relação ao total de RECLAMAÇÕES
Biometria	2	3,51%	3,39%
Eleições	5	9,80%	8,47%
Estágios	2	18,18%	3,39%
Jurisprudência	1	33,33%	1,69%
Mesário	3	16,67%	5,08%
Outros	19	4,23%	32,20%
Situação eleitoral	27	12,68%	45,76%
Total:	59	-	100%

SOLICITAÇÃO

Assunto	Quantidade	Percentual em relação ao total de manifestações com esse assunto	Percentual em relação ao total de SOLICITAÇÕES
Biometria	28	49,12%	5,51%
Concurso Público	67	77,01%	13,19%
Eleições	21	41,18%	4,13%
Estágios	6	54,55%	1,18%
Ficha Limpa	2	66,67%	0,39%
Legislação	1	50,00%	0,20%
Licitação	2	33,33%	0,39%
Mesário	8	44,44%	1,57%
Outros	251	55,90%	49,41%
Situação eleitoral	122	57,28%	24,02%
Total:	508	-	100%

SUGESTÃO

Assunto	Quantidade	Percentual em relação ao total de manifestações com esse assunto	Percentual em relação ao total de SUGESTÕES
Concurso público	2	3,51%	3,39%
Estágios	5	9,80%	8,47%
Outros	2	18,18%	3,39%
Situação eleitoral	1	33,33%	1,69%
Total:	59	-	100%

OUTROS

Assunto	Quantidade	Percentual em relação ao total de manifestações com esse assunto	Percentual em relação ao total de outros tipos de manifestações
Biometria	2	3,51%	5,00%
Concurso público	1	1,15%	2,50%
Eleições	2	3,92%	5,00%
Outros	28	6,24%	70,00%
Situação eleitoral	7	3,29%	17,50%
Total:	40	-	100%

Pedidos de Acesso à Informação

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).

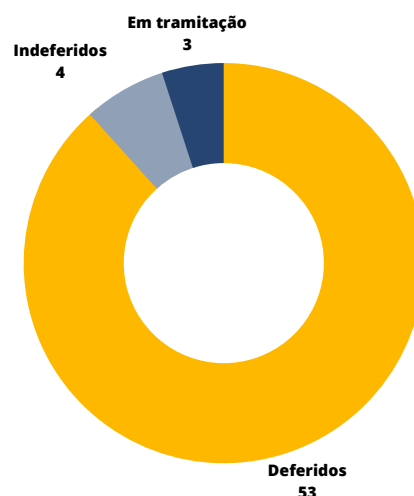


No ano de 2021 foram recebidos 60 pedidos de acesso à informação, dos quais 57 foram finalizados até o encerramento do ano e 3 foram finalizados no ano subsequente.

Pedidos de Acesso à Informação por Situação

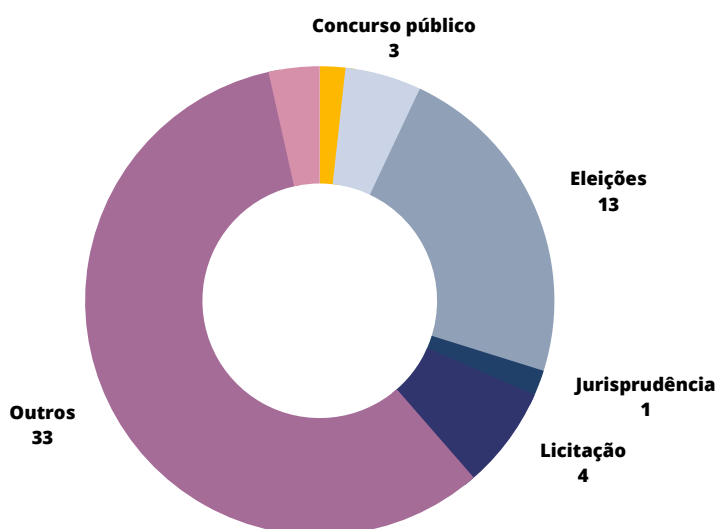
Situação	Quantidade	Relação
Deferidos	53	88,33%
Indeferidos*	4	6,66%
Em tramitação após 31/12/2021	3	5,00%

*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
Biometria	1	1,75%
Concurso público	3	5,26%
Eleições	13	22,81%
Jurisprudência	1	1,75%
Licitação	4	7,02%
Outros	33	57,89%
Situação eleitoral	2	3,51%
Total	57	100%



Índice de Resposta da Ouvidoria

O índice de respostas emitidas pela Ouvidoria, conforme extraído do nosso sistema, foi de 98,78%, especificamente em relação às manifestações encaminhadas por meio de formulário eletrônico.



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

No exercício de 2021, não foi calculado o índice de resposta das manifestações recebidas por outros canais de atendimento, visto que ainda não era efetuado o registro à época, para a respectiva métrica e monitoramento.

Descrição	Quantidade
Quantidade de solicitações pendentes de períodos anteriores	2
Quantidade de solicitações fechadas no período selecionado	891
Quantidade de solicitações abertas no período selecionado	900
Quantidade de recursos fechados no período selecionado	1
Quantidade de recursos abertos no período selecionado	1
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 2021 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.

Análise de 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.

Desse modo, descrevemos abaixo os principais pontos recorrentes recebidos no âmbito desta Ouvidoria ao longo do ano 2021 e as medidas adotadas:

● Atendimento Remoto

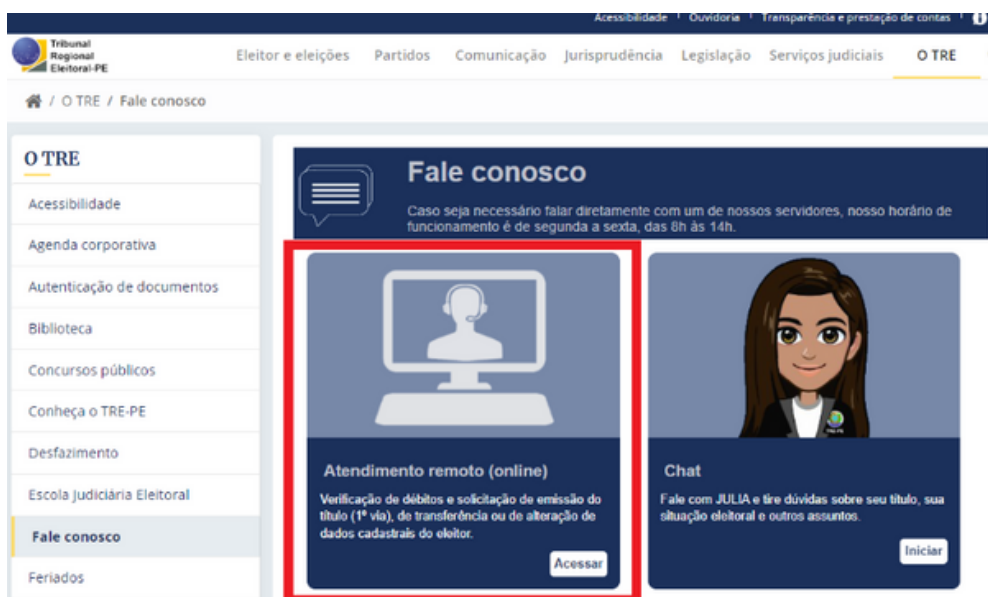
Com a suspensão do atendimento presencial ao eleitorado no âmbito da Justiça Eleitoral de Pernambuco em decorrência das medidas de prevenção ao contágio pelo novo coronavírus (covid-19) no período de 19/03/2020 a 06/01/2022 e a popularização da modalidade remota de atendimento por meio do TítuloNet para solicitação das operações de alistamento, transferência ou revisão, inúmeras manifestações recebidas na Ouvidoria tratavam sobre a dificuldade de localização do atendimento remoto no site do TRE ou sobre a necessidade de orientações para utilização do serviço.

Nesse sentido, com a colaboração de outras unidades do Tribunal, a Ouvidoria adotou as seguintes medidas:

- ✓ Solicitação da inclusão do link de acesso ao atendimento remoto no menu de acesso rápido da página inicial do TRE-PE na internet, bem como na página do Fale Conosco:



Análise de Pontos Recorrentes



✓ Solicitação da elaboração de material para divulgação do Disque Eleitor com destaque para o endereço de acesso ao atendimento remoto e distribuiu em todas as 122 zonas eleitorais e 10 centrais de atendimento do estado, tendo enviado unidades adicionais para afixação em locais de grande circulação dos municípios;

✓ Reposicionamento do menu "Atendimento ao Eleitor" da penúltima para a primeira opção da Unidade de Resposta Audível (URA) disponível no telefone 3194-9400 (Disque Eleitor).



● Biometria

As dúvidas e solicitações em relação à biometria, em sua quase totalidade, referiram-se à possibilidade de votar sem a biometria.

Além disso, recebemos questionamentos se era possível realizar a biometria ou como proceder por estar o título em situação cancelada por não ter realizado o cadastramento biométrico.

Todas demandas foram esclarecidas individualmente à medida que eram recepcionadas nesta Ouvidoria.

● Estágio

As demandas recebidas sobre o assunto estágio, foram todas respondidas em parceria com a Seção de Lotação e Gestão de Desempenho da Secretaria de Gestão de Pessoas.

● Quitação de Débitos

Inicialmente, a Ouvidoria procedia à emissão do boleto bancário e encaminhava por e-mail ao(à) eleitor(a) para a devida quitação dos débitos.

Posteriormente, com o objetivo de incentivar os(as) próprios(as) usuários(as) a acessarem o site do Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco para emitirem o documento, passamos a orientá-los(as) sobre como emitir a guia de recolhimento no site, e quando necessário, direcionar essas demandas à Zona Eleitoral competente para tratamento.

Observamos êxito nesta iniciativa, pois não recebemos qualquer tipo de relato, ou reclamação, referente a dificuldades, por parte dos(as) eleitores(as), quanto ao acesso às orientações para quitação de débitos e emissão do boleto diretamente no site, consolidando-se assim esta prática e evitando-se, com isso, o tratamento desnecessário de dados pessoais dos(as) eleitores(as).

Além disso, com a implantação do pagamento instantâneo de débitos do eleitor, via PagTeseuro, por meio da Guia de Recolhimento da União Digital (através de Pix ou cartão de crédito), a Ouvidoria sugeriu à Corregedoria, por meio do processo SEI 0019687-59.2021.6.17.8500, a atualização do conteúdo da página “Débitos do Eleitor”, cuja proposta foi acatada e a página devidamente atualizada (<https://www.tre-pe.jus.br/eleitor/debitos-do-eleitor>).

● Concurso Público

As demandas recebidas sobre o assunto concurso público, foram todas respondidas em parceria com Secretaria de Gestão de Pessoas.

Em junho esta Ouvidoria recebeu por e-mail, por dia, aproximadamente 100 demandas similares enviadas por aprovados no concurso, às quais retratavam dúvidas e/ou solicitações em relação ao concurso público vigente.

A partir dessas demandas, a Ouvidoria mediou uma reunião entre o representante da comissão de aprovados e a Secretaria de Gestão de Pessoas deste Tribunal com o objetivo de esclarecer as dúvidas sobre este certame. Na ocasião, foram prestados os esclarecimentos solicitados pela comissão e o cronograma previsto para os procedimentos de nomeação que se sucederiam.

● Situação Eleitoral

As demandas recebidas em relação à situação eleitoral foram todas tratadas individualmente, de forma humanizada e com a devida atenção à medida que eram recebidas, ou, se necessário, encaminhadas às Zonas Eleitorais ou Centrais de Atendimento para esclarecimentos e tratamento adequado.

● Integração de Dados Biométricos

Foram recebidas demandas referentes à integração da base de dados biométricos com a plataforma de reconhecimento facial do portal gov.br, resultado de Acordo de Cooperação Técnica firmado entre o Tribunal Superior Eleitoral, a Secretaria-Geral da Presidência da República e o Ministério da Economia.

Determinados usuários informaram não ter conseguido realizar o reconhecimento facial no gov.br, mesmo tendo realizado a coleta biométrica Na Justiça Eleitoral.

Esta Ouvidoria realizou consulta ao TSE, que relatou como é feita a prestação do serviço de conferência biométrica, bem como informou que, como referido tribunal não controla as políticas de acesso a serviços de outros órgãos, problemas relacionados à utilização do gov.br deveriam ser direcionados ao Governo Federal.



O Disque Eleitor é um canal de atendimento e orientação oferecido pelo Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco (TRE-PE) durante todo o ano através do número de telefone (81) 3194-9400 e coordenado pela Ouvidoria.

Desde a eleição 2020, o serviço absorveu também o atendimento às chamadas realizadas por meio de chat (bate-papo), disponibilizado em formato de menu da Assistente Virtual do TRE-PE, a Julia.

O Disque Eleitor é um canal de atendimento e orientação oferecido pelo Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco (TRE-PE) durante todo o ano através do número de telefone (81) 3194-9400 e coordenado pela Ouvidoria.

Desde a eleição 2020, o serviço absorveu também o atendimento às chamadas realizadas por meio de chat (bate-papo), disponibilizado em formato de menu da Assistente Virtual do TRE-PE, a Julia.

A Ouvidoria era responsável por atender o Disque Eleitor no período não eleitoral, porém em 08/06/2021 foi iniciado oficialmente o projeto de descentralização do serviço para as Centrais de Atendimento ao Eleitor (CAES's) de Recife, Jaboatão, Olinda e Paulista, com um atendente em cada local, o que uniformizou o atendimento telefônico por parte das Centrais.

A partir do mês de outubro de 2021, as Centrais de Atendimento ao Eleitor das cidades do Cabo, Camaragibe, Caruaru, Garanhuns, Petrolina foram integradas à equipe, fortalecendo o grupo com mais um atendente em cada central.

Ao término de 2021, 9 das 10 CAEs do estado já estavam participando do projeto que otimizou a capacidade de atendimento do serviço.

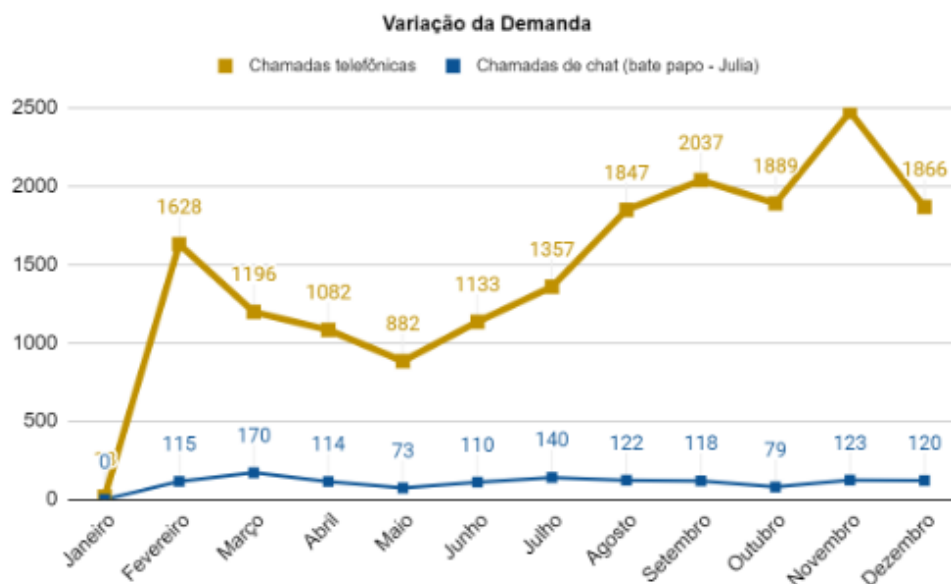
Outra medida de aprimoramento do serviço Disque Eleitor no ano 2021 foi a implantação da pesquisa de satisfação ao término dos atendimentos, a partir do mês de maio.

Já no período eleitoral, a equipe de atendimento tem sido costumeiramente ampliada de modo a suportar a demanda em paralelo aos atos preparatórios para as eleições por parte de todas as unidades do TRE-PE.

ATENDIMENTOS REALIZADOS

De janeiro a dezembro de 2021 foram atendidas 18.692 chamadas, das quais 17.408 (93,13%) foram chamadas telefônicas e 1.284 (6,87%) chamadas por meio da ferramenta de bate-papo (chat), oriundas da Julia.

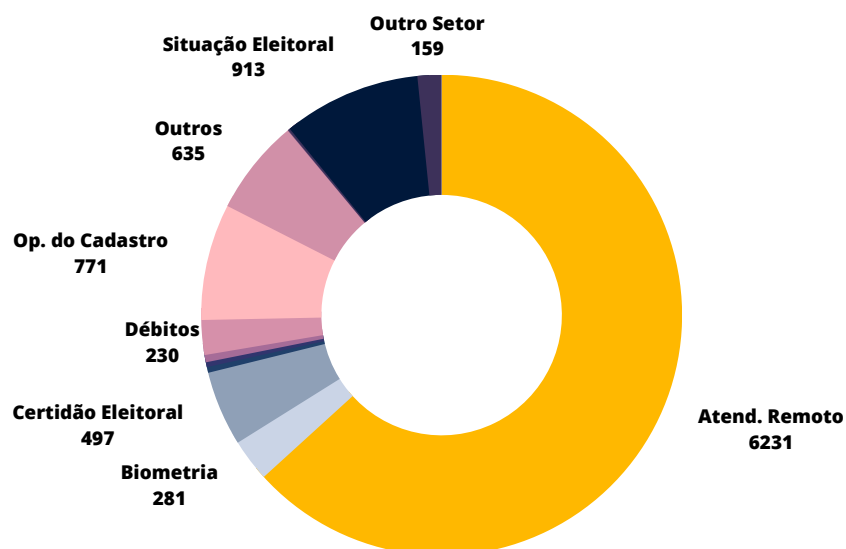
Período	Ligações Atendidas		Chat	
Janeiro	18	0,10%	0	0,00%
Fevereiro	1.628	9,35%	115	8,96%
Março	1.196	6,87%	170	13,24%
Abril	1.082	6,22%	114	8,88%
Maio	882	5,07%	73	5,69%
Junho	1.133	6,51%	110	8,57%
Julho	1.357	7,80%	140	10,90%
Agosto	1.847	10,61%	122	9,50%
Setembro	2.037	11,70%	118	9,19%
Outubro	1.889	10,85%	79	6,15%
Novembro	2.473	14,21%	123	9,58%
Dezembro	1.866	10,72%	120	9,35%
TOTAL	17.408	100,00%	1.284	100%



ATENDIMENTOS POR ASSUNTO

Uma outra medida de aprimoramento da gestão do Disque Eleitor em 2021 foi a classificação das chamadas recebidas a partir de junho/2021, o que nos permitiu obter um retrato dos assuntos mais demandados de modo a propormos a outras unidades ideias e sugestões de priorização de ações.

Assunto	Quantidade	Percentual
Atendimento Remoto	6.231	63,25%
Biometria	281	2,85%
Certidão Eleitoral	497	5,04%
Justificativa Eleitoral	38	0,39%
Local de Votação	32	0,32%
Mesário	48	0,49%
Multa Eleitoral / Débitos	230	2,33%
Operações do Cad Eleitoral	771	7,83%
Outros	635	6,45%
Propaganda Eleitoral	4	0,04%
Reclamações	13	0,13%
Situação Eleitoral	913	9,27%
Transferência para Outro Setor	159	1,61%
TOTAL	9.852	100%



Indicadores Estratégicos sob Responsabilidade da Ouvidoria

No âmbito do Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco, a satisfação do(a) cidadão(a) está contemplada no contexto do Objetivo Estratégico OBE01 – Promover a Cidadania, a qual é mensurada através dos indicadores estratégicos (IDs) abaixo descritos.



ID1 - Índice de Satisfação do Cidadão

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.

Em virtude da situação excepcional de pandemia vivenciada e da suspensão do atendimento presencial devido às restrições impostas pelas medidas de prevenção ao contágio da Covid-19, o ID1 foi mensurado apenas a partir das pesquisas realizadas por meio do teleatendimento e do atendimento por meio de chat (Disque Eleitor), implementadas nos meses de maio e junho, respectivamente, e monitoradas ao longo do ano pela Ouvidoria.

ID2 - Índice de Confiança na Justiça Eleitoral

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

Não houve medição do referido índice, visto que ocorre apenas em ano eleitoral.

ID3 - Índice de Satisfação das Solicitações Destinadas à Ouvidoria Institucional

Mede o nível de satisfação, 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.

Além do Sistema de Ouvidoria, que já contava com a pesquisa de satisfação, foram implementadas também avaliações dos serviços prestados através dos canais de atendimento da Ouvidoria por meio de Telefone (PABX e 0800) e das solicitações recebidas através de e-mail.

Ainda no que diz respeito às Pesquisas de Satisfação, a Corregedoria Regional Eleitoral de Pernambuco encaminhou à Corregedoria Geral Eleitoral proposta da Ouvidoria para implementação de Pesquisa de Satisfação no TítuloNet, modalidade de atendimento Remoto ao(a) eleitor(a), cuja resposta, até a data de 31/12/2021, ainda não havia sido recebida por esta unidade.

Indicadores Estratégicos sob Responsabilidade da Ouvidoria

● Resultado do ID1

O índice de satisfação do atendimento pela equipe do Disque Eleitor no ano foi de 86,02%, cujo valor foi resultante da média dos resultados do atendimento por meio telefônico e por meio do chat (bate-papo) ao longo do período.

Ligações	Bate-papo (chat)	Resultado
95,69%	76,35%	86,59%

A aferição do índice de satisfação com o serviço Disque Eleitor passou a compor o cálculo do Indicador Estratégico nº 1 do TRE-PE (ID1), o qual tinha por objetivo medir o nível de satisfação do cidadão/eleitor com a qualidade do atendimento e dos serviços prestados pelos servidores do TRE-PE, bem como com a estrutura física dos locais de atendimento e cuja meta era de 90% nesse ano.

Considerando que o atendimento presencial nos cartórios eleitorais e centrais de atendimento ao eleitor estava suspenso em decorrência das medidas de prevenção ao contágio pelo novo coronavírus (covid-19), e que esta era outra variável avaliada e compunha o cálculo do citado indicador, o resultado da pesquisa de satisfação realizada no Disque Eleitor representou integralmente o resultado do Indicador Estratégico nº 1.

No ano 2021, o resultado do ID1 foi de 86,59%, resultante da média dos três quadrimestres do ano, bem próximo de atingir a meta estabelecida.

Resultado do Indicador Estratégico ID1 em 2021		
1º Quadrimestre	Janeiro a Abril	Não houve medição
2º Quadrimestre	Maio a Agosto	86,02%
3º Quadrimestre	Setembro a Dezembro	87,17%

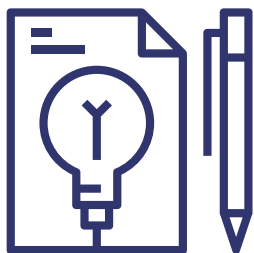
Indicadores Estratégicos sob Responsabilidade da Ouvidoria

● Resultado do ID3

O índice de satisfação das solicitações destinadas à Ouvidoria Institucional é obtido a partir do Indicador Estratégico nº 3 do TRE-PE (ID3), cuja meta foi de 90% em 2021.

Nosso resultado foi de 74,55%, resultante da média dos resultados obtidos nos três quadrimestres do ano. Apesar de termos ficado abaixo da meta, observamos um crescimento de 53,93% ao longo do ano, em relação ao resultado obtido no primeiro quadrimestre e seguimos na busca pela prestação de um serviço que atenda aos direitos e necessidades das partes interessadas.

Resultado do Indicador Estratégico ID3 em 2021: 74,55%		
1º Quadrimestre	Janeiro a Abril	56,67%
2º Quadrimestre	Maio a Agosto	79,76%
3º Quadrimestre	Setembro a Dezembro	87,23%



Ao longo do ano de 2021, com o objetivo de aprimorar sua gestão como unidade de atendimento ao público externo e interno, bem como compreendendo seu papel junto à sociedade no que se refere ao aprimoramento do serviço prestado por nosso TRE, a Ouvidoria implementou ações, desenvolveu projetos e participou de eventos com impacto para a instituição e para o cidadão, que passamos a relatar a seguir.

Criação de Identidade Visual

Uma de nossas principais ações em 2021, em parceria com a Assessoria de Comunicação do TRE-PE, foi a criação de identidade visual da Ouvidoria a partir da elaboração de logomarcas, em harmonia com a identidade organizacional do TRE-PE.



Material de Divulgação

Foi iniciada a elaboração de cartazes "Fale Conosco", cartazes sobre Pesquisa de Satisfação e sobre a Ouvidoria, bem como banners, para distribuição aos cartórios eleitorais e Centrais de Atendimento ao Eleitor.

Os cartazes "Fale Conosco" foram idealizados, inicialmente, para utilização nos locais de votação das eleições de 2022, mas aproveitados para divulgação do serviço do Disque Eleitor, do chatbot Julia e da Ouvidoria.

Aprimoramentos no Formulário Eletrônico e no Sistema de Ouvidoria

Foram realizadas alterações no formulário eletrônico e no Sistema de Ouvidoria, de modo a melhorar o atendimento ao usuário, tornando-o mais funcional às necessidades do usuário e da Ouvidoria quanto ao tratamento das informações prestadas pelo cidadão, mais seguro em relação ao sigilo das manifestações e mais célere quanto à gestão das manifestações. Outras melhorias estão previstas para o próximo ano.

Relatório SISPEL

Foram solicitadas, em junho, implementações à Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação para que o Sistema de Pesquisa de Satisfação do Eleitor (SISPEL) permitisse realizar o cálculo automático com totalização quantitativa e com índice de satisfação das pesquisas recebidas na urna eletrônica disponibilizadas nas Zonas Eleitorais, referentes ao ID1, pois o cálculo era feito manualmente.

Controle Estatístico e de Satisfação

A satisfação dos cidadãos, cidadãs, eleitores, eleitoras e outras pessoas interessadas no atendimento por parte da Ouvidoria é avaliada por meio de uma pesquisa de satisfação.

Foi implementada pesquisa de satisfação em cada canal de atendimento da Ouvidoria, além de que na pesquisa gerada no sistema da Ouvidoria, foi acrescentado campo subjetivo possibilitando ao(a) usuário(a) se manifestar, escrever sobre o atendimento recebido, o que proporcionou a possibilidade de conhecer melhor o(a) nosso(a) usuário(a) e de aproximá-lo(a) da Ouvidoria, gerando um melhor controle e análise crítica dos dados relativos aos atendimentos prestados pela Ouvidoria.

Além disso, foi encaminhada à Corregedoria Regional Eleitoral de Pernambuco proposta com sugestão para implementação de Pesquisa de Satisfação no TítuloNet, modalidade de atendimento Remoto ao(à) eleitor(a), a qual foi acatada e encaminhada à Corregedoria Geral Eleitoral.

Relatório de Usuários Insatisfeitos

Além do campo subjetivo para manifestação dos(as) usuários(as) após o término dos atendimentos, foi solicitada a criação do relatório de Usuários Insatisfeitos no qual identificamos os(as) usuários(as) que responderam a pesquisa de satisfação com opiniões entre regular e péssimo.

Este relatório possibilita a realização de um pós-atendimento pela Ouvidoria, entrando em contato com cada um(a) dos(as) usuários(as) com a finalidade de entender o que aconteceu, o que provocou a resposta negativa, bem como apresentar esclarecimentos ou desculpas por qualquer inconveniente, promovendo melhoria efetiva no atendimento.

A análise das demandas que geraram insatisfação também é um instrumento importante na identificação de possibilidades de melhoria de procedimentos, podendo originar recomendações a outras unidades e subsidiar o planejamento de ações. A partir de 2022 pretendemos aprimorar o controle e o tratamento dessas informações.

Atualizações de Conteúdo na Página do TRE

A Ouvidoria atuou no monitoramento de conteúdo do sítio eletrônico do TRE, interagindo em parceria e colaboração com outras unidades do Tribunal mediante a sugestão de atualizações em benefício de maior clareza informacional à sociedade.

Instalação de Televisor na Recepção

Foi solicitado, à Secretaria de Administração, providências no sentido de instalar televisor na recepção do edf. sede do Tribunal Regional Eleitoral, com o objetivo de funcionar como monitor de avisos ao público externo.

Após tramitação interna, a instalação foi autorizada em dezembro de 2021.

Servidores Elogiados

A Ouvidoria em parceria com a ASCOM desenvolveu ações de divulgação na intranet de matérias sobre os(as) servidores(as) e/ou unidades que receberam elogios através dos canais de atendimento ao eleitor.

Esta ação foi bem recebida pelos(as) servidores(as) e/ou unidades, pois é um reconhecimento ao trabalho desenvolvido e ao serviço prestado e pretendemos dar continuidade ao projeto, bem como aprimorá-lo.

Adequação à Resolução CNJ 432/2021

O Conselho Nacional de Justiça editou a Resolução n.º 432, de 27 de outubro de 2021, publicada em 04/11/21 no respectivo Diário de Justiça Eletrônico, edição nº 284, e dispõe sobre as atribuições, a organização e o funcionamento das Ouvidorias dos tribunais, da Ouvidoria Nacional de Justiça e dá outras providências.

Analisada a nova norma, foram identificadas os procedimentos e situações que necessitavam de adequação para implantação no próximo ano.

Visitas a Ouvidorias Públicas

A Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco iniciou um ciclo de visitas a ouvidorias públicas com o objetivo de instrumentalizar e subsidiar o planejamento de ações tendo em vista as boas práticas desenvolvidas em outras organizações, a fim de aprimorar o atendimento prestado à sociedade no âmbito do TRE-PE e fomentar, ainda mais, a cultura de transparência e participação social.

Nas ouvidorias visitadas, foram analisados o funcionamento, as estruturas de pessoal e instalações, as funcionalidades dos sistemas utilizados, os canais de atendimento, os procedimentos referentes ao tratamento das demandas recebidas e a realização das pesquisas de satisfação no âmbito de cada ouvidoria.

Abaixo listamos as visitas realizadas em 2021, e informamos que em 2022 o projeto será continuado.

- 04/11/2021: Ouvidoria-Geral do Estado de Pernambuco (OGE);
- 08/11/2021: Ouvidoria do Tribunal Superior Eleitoral (remotamente);
- 23/11/2021: Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Pernambuco.

Balcão Virtual Judiciário

Em função de demanda recebida na Ouvidoria para apresentação do Balcão Virtual do TRE-PE e da nova equipe em atuação na Ouvidoria, ainda pouco familiarizada, à época, com o referido canal, foram realizados em conjunto com a equipe do atendimento judiciário alguns testes para verificação dos procedimentos de atendimento e identificados alguns pontos de melhoria:

- Foi sugerida a realização de controle estatístico dos atendimentos realizados;
- Foi proposta a padronização de mensagens de “boas vindas” e de “ausência” e construídos modelos de resposta em conjunto com a equipe da Secretaria Judiciária e Secretaria Judiciária Remota do 1º Grau, de modo a esclarecer e orientar aquelas pessoas que busquem o serviço equivocadamente ou fora do horário de atendimento;
- Foi identificada a necessidade de avaliação de aspectos relacionados à divulgação e avaliação do serviço (pesquisa de satisfação).

A partir desse contato inicial com o Balcão Virtual, foi identificada a oportunidade de aquisição, em 2022, de ferramenta de atendimento dos chats oriundos do chatbot Julia por meio de vídeo pelo Disque Eleitor para promoção de melhor acessibilidade.

Divulgação nas Redes Sociais

Como parte das ações para esclarecimento junto à sociedade acerca dos atendimentos e das atividades realizadas pela Ouvidoria, foram idealizados, em parceria com a Assessoria de Comunicação, posts de divulgação nas redes sociais do Tribunal, cujo conteúdo deverá ser aprimorado em 2022.



Eventos Realizados pela Ouvidoria

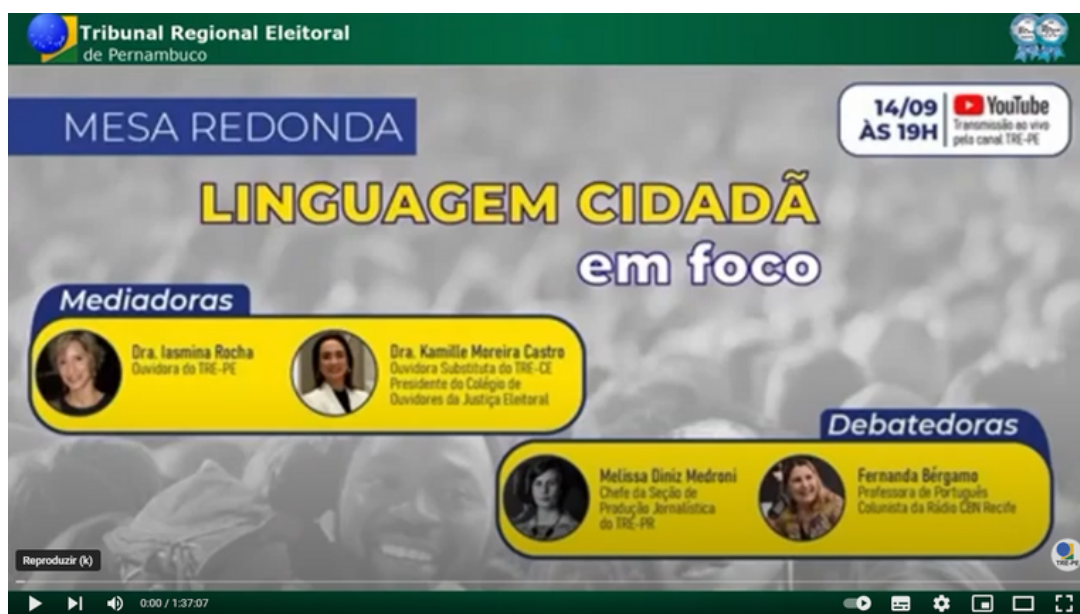
Live "Mesa Redonda: Linguagem Cidadã em Foco"

Foi realizada em 14/09/2021 a live "Mesa Redonda: Linguagem Cidadã em Foco", atualmente disponível em <https://youtu.be/G1-XPo8D5Es>.



O debate foi mediado pela Ouvidora do TRE-PE, Dra. Iasmína Rocha e pela Ouvidora substituta do TRE-CE e presidente do Colégio de Ouvidores(as) da Justiça Eleitoral, Dra. Kamille Castro e contou com a participação das debatedoras Fernanda Bérghamo, professora de português e colunista da Rádio CBN Recife e Melissa Medroni, chefe da seção de produção jornalística do TRE-PR.

O encontro proporcionou a discussão acerca da importância da Linguagem Cidadã para a participação social no aprimoramento da gestão pública e a relevância para a promoção e a garantia dos direitos fundamentais dos indivíduos.



Participação da Ouvidoria em Eventos



Encontro do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (COJE) - Belo Horizonte/MG

Com o tema "Ouvidoria, Democracia e Inclusão Social", o 13º Encontro do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral foi realizado em Belo Horizonte nos dias 1º e 02/12/21.

Durante o encontro, que ocorreu de forma presencial, foram discutidos temas relacionados à implantação da Ouvidoria da Mulher, resoluções do CNJ relativas à inclusão, ao combate ao assédio e ao preconceito, bem como sobre a importância do olhar humanizado para as pessoas com transtornos mentais.

Como resultado do encontro, foi expedida a Carta de Belo Horizonte com recomendações do Colegiado para considerar a necessidade de dotar as Ouvidorias com estrutura permanente e adequada ao atendimento das demandas dos(as) usuários(as), nos termos da Resolução CNJ nº 432/2022, além de outras recomendações importantes para o funcionamento e gestão das Ouvidorias.

Seminário "Estratégias de Implantação da LGPD nos Tribunais" - Belém/PA

A Ouvidoria do TRE-PE participou do Seminário "Estratégias de Implantação da LGPD nos Tribunais", no período de 09 a 10/12/2021, na sede do Tribunal Regional Eleitoral do Pará em Belém.

Na oportunidade foram apresentadas palestras referentes ao papel do Encarregado de Dados, Operadores, Relatórios de Impacto, Segurança da Informação e sua aplicação na LGPD, Lei de Acesso à Informação x LGPD, bem como participou da oficina sobre rede de governança em LGPD.



Atualização da Página da Ouvidoria no Site do TRE/PE

Com o intuito de tornar mais acessível e claro o conteúdo de sua página, a Ouvidoria iniciou o projeto de reestruturação das informações disponibilizadas, de modo que o(a) usuário(a) possa ter acesso facilitado aos canais de atendimento disponíveis, bem como ao Serviço de Informação ao Cidadão e outros dados de seu interesse relativos a atuação da Ouvidoria. E desde então o conteúdo tem sido monitorado constantemente para atualização.



Atualização da Carta de Serviços

A partir de agosto/21 a Ouvidoria retomou a atualização da Carta de Serviços que havia sido iniciada em 2019. Foram contatadas as Unidades do Tribunal para revisão e indicações de alterações necessárias, com previsão de conclusão para 2022.



Iniciativas Estratégicas

A convite da Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica, a Ouvidoria participou da elaboração do planejamento estratégico do TRE-PE para o ciclo de 2021 a 2026, indicando as seguintes iniciativas estratégicas relacionadas aos respectivos objetivos estratégicos elencados pela administração do Tribunal para desenvolvimento ao longo do período indicado.

Objetivo Estratégico 01 Promover a Cidadania	Realizar eventos com temas voltados à Cidadania e à importância das Ouvidorias (presencial ou virtual)
	Revisão do site do TRE e proposta de mudanças nas áreas relacionadas à Ouvidoria e aos meios de contato do cidadão
	Capacitação dos servidores do Tribunal sobre a Lei de Acesso à Informação
	Elaboração de cartilhas educativas sobre temas relacionados à Cidadania
Objetivo Estratégico 02 Promover a Evolução dos Serviços	Propor atualização de normas e regulamentos relacionados à Ouvidoria
	Reformular o Sistema de Ouvidoria (OUVE)
	Iniciar projeto de publicação de informativo periódico da Ouvidoria para o público interno e externo
Objetivo Estratégico 03 Evoluir a Gestão Administrativa	Reformular a Identidade da Ouvidoria
	Revisar e implantar pesquisa de satisfação em todos os canais de atendimento da Ouvidoria



Programa de Integridade

A Ouvidoria iniciou no segundo semestre de 2021 o planejamento para implementação das ações sugeridas pela Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica deste Tribunal para compor o Programa de Integridade deste Tribunal. Algumas medidas foram adotadas em 2021 e outras para o ano de 2022.

As ações inicialmente adotadas foram no sentido de conferir maior proteção à pessoa denunciante. Para isso foram implementadas as seguintes medidas:

● No Sistema de Ouvidoria:

- Possibilidade de realização de denúncia anônima;
- Preservação dos dados pessoais no trâmite interno de demandas;
- Preservação dos dados pessoais no envio de denúncias ao Ministério Público;
- Possibilitar o "requerimento de preservação da identidade, observada a possibilidade de revelação em caso de relevante interesse público ou interesse concreto para a apuração dos fatos" (além do já existente referente ao desejo de manutenção do sigilo), tendo em vista o art. 10, §§ 1º e 2º da Res. CNJ nº 432/2021.

● No site do TRE-PE:

- Não divulgação, nas consultas das solicitações encaminhadas à Ouvidoria através do site (acompanhar protocolo), da descrição das solicitações cadastradas, exibindo apenas informações sobre a data da abertura, canal de abertura, forma de resposta, tipo da solicitação, assunto, histórico do atendimento e histórico de encaminhamentos.

Demais ações serão desenvolvidas ao longo de 2022.

Nos vemos em 2022!

Esperamos que as informações apresentadas tenham sido úteis e interessantes. Todas as atividades realizadas pela Ouvidoria foram feitas com muito entusiasmo e responsabilidade, sabendo que a missão da Ouvidoria é muito importante para a garantia dos direitos de cidadania, realização da democracia e melhoria contínua dos serviços prestados pelo TRE-PE.

Por fim, agradecemos sua leitura até aqui e apresentamos algumas das atividades previstas para o ano de 2022:

- Painel de Transparência;
- Ações de atualização da Carta de Serviços;
- Ações referentes ao Programa de Integridade;
- Ações referentes à evolução do Sistema de Ouvidoria;
- Criação da Ouvidoria da Mulher;
- Conclusão da implantação das pesquisas de satisfação em todos os canais de atendimento da Ouvidoria;
- Atualização da norma que regulamenta as atribuições da Ouvidoria;
- Conclusão do Projeto de Visitas;
- Preparação das providências necessárias para a atuação da Ouvidoria e do Disque Eleitor nas Eleições 2022;
- Aproximação e integração com outras Ouvidorias e com as Ouvidorias Eleitorais.





Tribunal Regional Eleitoral
de Pernambuco



Ouvidoria
TRE-PE