



Tribunal Regional Eleitoral
de Pernambuco

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

20 22



Ouvidoria
TRE-PE

André Oliveira da Silva Guimarães

Presidente

Adalberto de Oliveira Melo

Vice-Presidente e Corregedor

Iasmína Rocha

Ouvidora Eleitoral

Carlos Gil Rodrigues Filho

Ouvidor Eleitoral Substituto

Orson Santiago Lemos

Diretor-Geral

Rayssa Araújo Costa Rodrigues

Assessora-Chefe da Ouvidoria

Equipe da Ouvidoria

Williane Pinheiro Alves Simon

Mariana Rodrigues Campos

Maria Rita Cabral (estagiária)

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 2022

03

Palavra da Ouvidora

04

Apresentação

05

Introdução

06

Canais de Atendimento

07

Atendimentos Realizados

16

Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

18

Índice de Resposta da Ouvidoria

18

Tempo Médio de Atendimento

19

Disque Eleitor

21

Pontos Recorrentes

24

Indicadores Estratégicos sob responsabilidade da Ouvidoria

27

Ações e Projetos

36

Participação da Ouvidoria em Eventos

37

Ouvidoria da Mulher

PALAVRA DA OUVIDORA

Uma Ouvidoria atuante revela a intencionalidade de uma organização em considerar as necessidades da sociedade em sua dinâmica e prioridades, e representa, também, a integração de ações institucionais às manifestações recebidas para influenciar positivamente a prestação de serviço.

O amadurecimento contínuo das atividades da Ouvidoria significa um órgão em constante transformação, sempre para melhor, com atuação direta das pessoas que necessitam de seus serviços.

Foi nesse espírito que o presente relatório foi construído. Além de atender às exigências legais e de transparência, o objetivo das informações apresentadas a seguir é o de demonstrar a importância e o impacto da participação dos usuários e das usuárias dos serviços eleitorais de Pernambuco na gestão participativa da coisa pública, inclusive por parte de sua equipe de servidores e servidoras.

Que privilégio é termos uma unidade dedicada a refletir acerca de como cada uma das manifestações recebidas pode colaborar com a administração de nosso TRE-PE.

Iasmína Rocha
Desembargadora Ouvidora

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco tem se empenhado para não apenas receber e responder adequadamente solicitações, reclamações, denúncias, elogios, sugestões e pedidos de acesso à informação, de modo a prestar o melhor atendimento possível em cada situação, mas também utilizar essas manifestações em instrumentos para transformações práticas no dia-a-dia da nossa organização que agreguem maior valor e qualidade aos nossos serviços prestados, resultando em maior participação e controle social neste órgão.

Diversos canais de atendimento estão continuamente disponíveis à sociedade e a Ouvidoria tem trabalhado na promoção cada vez maior de transparência de suas atividades, bem como na busca de um relacionamento mais próximo e efetivo com todas as pessoas que procuram o Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco por seu intermédio.

No âmbito interno, a Ouvidoria tem fortalecido seu relacionamento de parceria e integração com as demais unidades do Tribunal, o que tem resultado em ações conjuntas para proveito da sociedade.

Nesse contexto, apresentamos o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco em atendimento às exigências previstas no art. 14, inciso II, e 15 da Lei nº 13.460/2017. Um importante instrumento de gestão pensado para dar transparência aos resultados alcançados e às principais ações desenvolvidas no ano de 2022.

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

Assessoria da Ouvidoria



INTRODUÇÃO

De forma a atender ao disposto na Resolução nº 432/2021 do Conselho Nacional de Justiça, a Ouvidoria vem realizando ações voltadas para o aprimoramento interno da gestão das manifestações recebidas, conferindo a cada uma delas a atenção necessária para seu tratamento e maior resolutividade possível.

Com olhar voltado à proteção dos direitos e interesses das pessoas demandantes, especialmente no que diz respeito a seus dados pessoais e ao sigilo das manifestações, tem atuado de forma cada vez mais integrada com outras unidades e entidades.

Percorrendo esse caminho de adaptação às novas normas, foi publicada em 04 de fevereiro de 2022 a Resolução nº 401/2022 deste Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco, a qual dispõe sobre a organização e funcionamento da sua Ouvidoria e revoga as Resoluções anteriores de nºs 128/2010 e 129/2010.

Mais tarde, o Tribunal Superior Eleitoral, por sua vez, editou a Resolução nº 23.705/2022, publicada em 25 de agosto de 2022, a qual dispõe sobre as atribuições, o funcionamento e a estrutura das Ouvidorias Eleitorais dos Tribunais Regionais Eleitorais e do Tribunal Superior Eleitoral, resultando na alteração da Resolução TRE-PE nº 401/2022.

Nesse cenário de muitas novidades relativas às normas que regem a atuação das Ouvidorias Eleitorais, e em cumprimento ao disposto no art. 11, XI, b, da Resolução TRE-PE nº 401/2022, apresentamos este Relatório com os resultados dos atendimentos e atividades realizadas pela Ouvidoria, além do resultado das pesquisas de satisfação no ano de 2022, com o foco principal de demonstrar uma atuação que busca fortalecer cada vez mais o relacionamento entre o Tribunal e a sociedade.



CANAIS DE ATENDIMENTO

Além dos canais que já eram disponibilizados pela Ouvidoria para atendimento no ano anterior, como o atendimento telefônico, e-mail, formulário eletrônico e correspondência, permitindo alternativas acessíveis à sociedade, em 2022 foi retomado o atendimento presencial (anteriormente suspenso em decorrência das medidas de segurança sanitária adotadas por ocasião da pandemia de Covid-19) e implementada uma nova modalidade de atendimento na Ouvidoria através da ferramenta utilizada como Balcão Virtual no TRE-PE viabilizando a realização de chamadas de vídeo com os(as) usuários(as).

No âmbito da Ouvidoria, o atendimento via Balcão Virtual passou a ser realizado a partir de fevereiro por meio do WhatsApp (telefone: 81 98200-9005), sem necessidade de agendamento.

- 

Balcão Virtual
(81) 98200-9005
- 

Telefone
0800-0812570
3194-9200 - opção 5 "Falar com a Ouvidoria"
- 

Formulário 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,
Sala 302 - Derby, Recife - PE - CEP 52010-904 - Brasil
- 

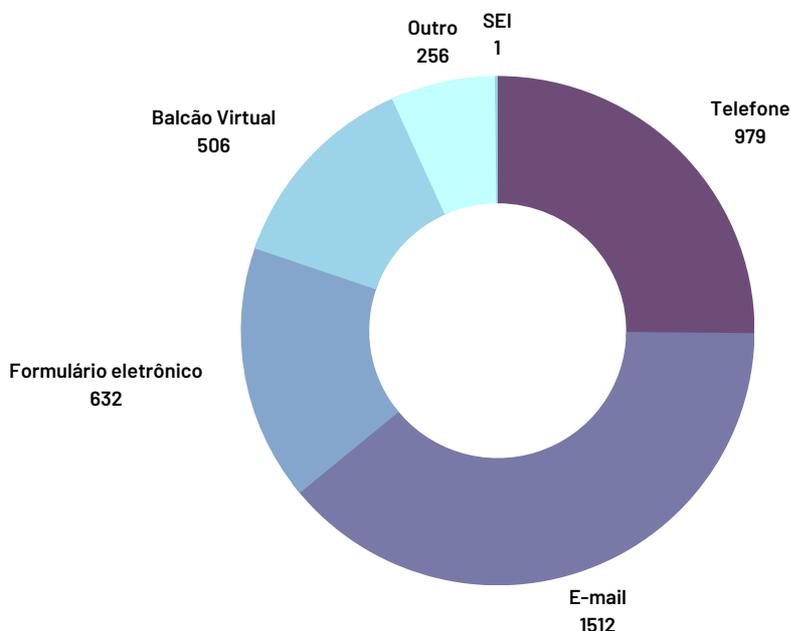
Presencial
Av. Governador Agamenon Magalhães, nº 1.160,
Sala 302 - Derby, Recife - PE - CEP 52010-904 - Brasil



Atendimentos realizados

Manifestações por Canal

Assim, durante todo o ano de 2022, foram realizados **3.892 atendimentos**, distribuídos da seguinte maneira:

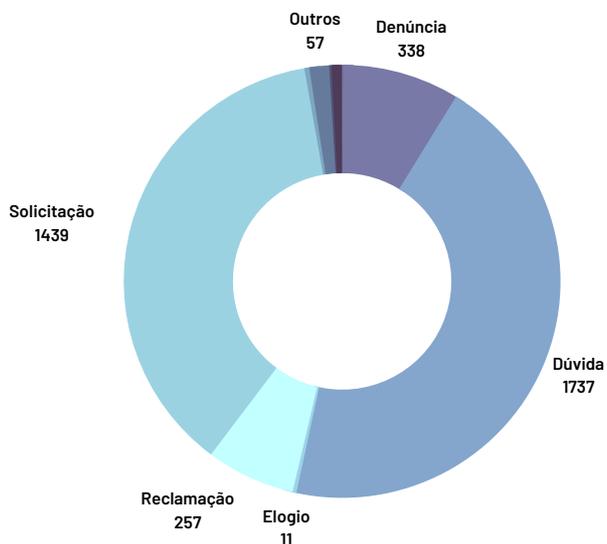


Canal	Quantidade	Percentual
Telefone	979	25,15%
E-mail	1512	38,85%
Formulário eletrônico (Web)	632	16,24%
Balcão Virtual	506	13,00%
Outro	256	6,58%
Pessoalmente	6	0,15%
SEI	1	0,03%
Total	3892	100%

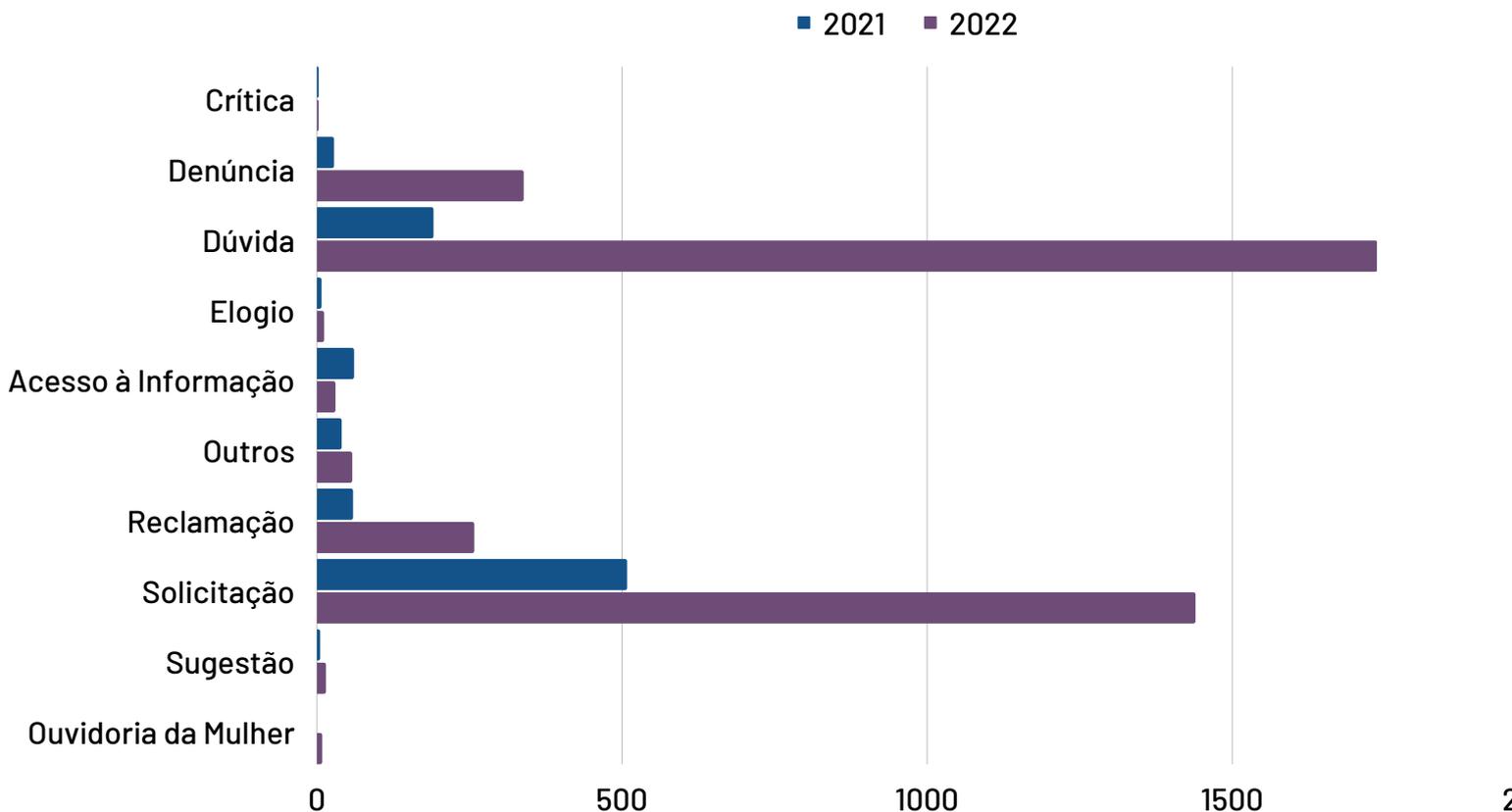


Atendimentos realizados

Manifestações por Tipo

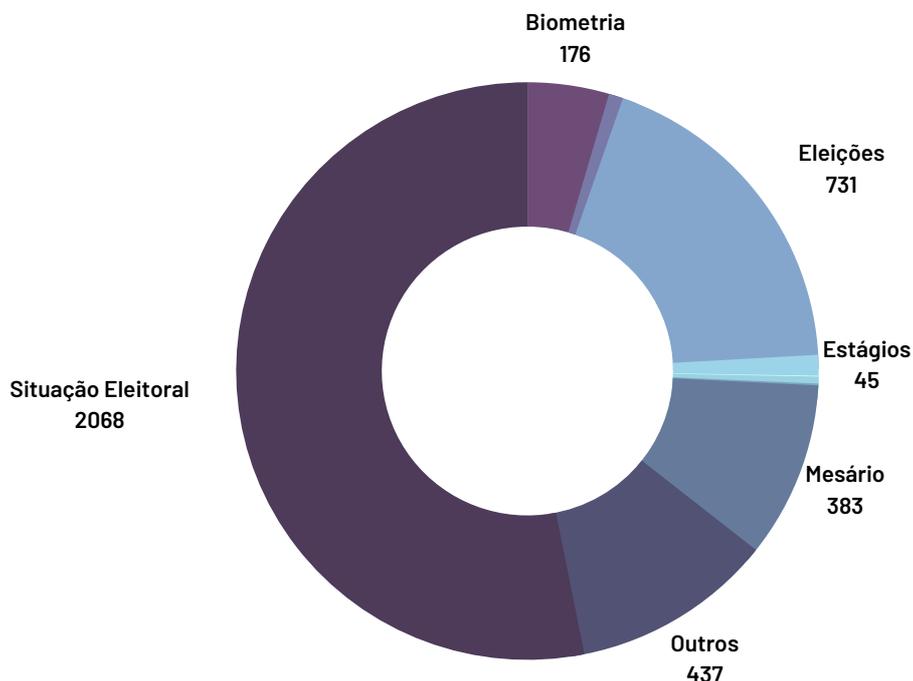


Tipo	Quantidade	Percentual
Crítica	2	0,05%
Denúncia	338	8,68%
Dúvida	1737	44,63%
Elogio	11	0,28%
Reclamação	257	6,60%
Solicitação	1439	36,97%
Sugestão	14	0,37%
Outros	57	1,46%
Ouvidoria da Mulher	07	0,18%
Lei de Acesso à Informação	30	0,77%
Total:	3892	100%



Atendimentos realizados

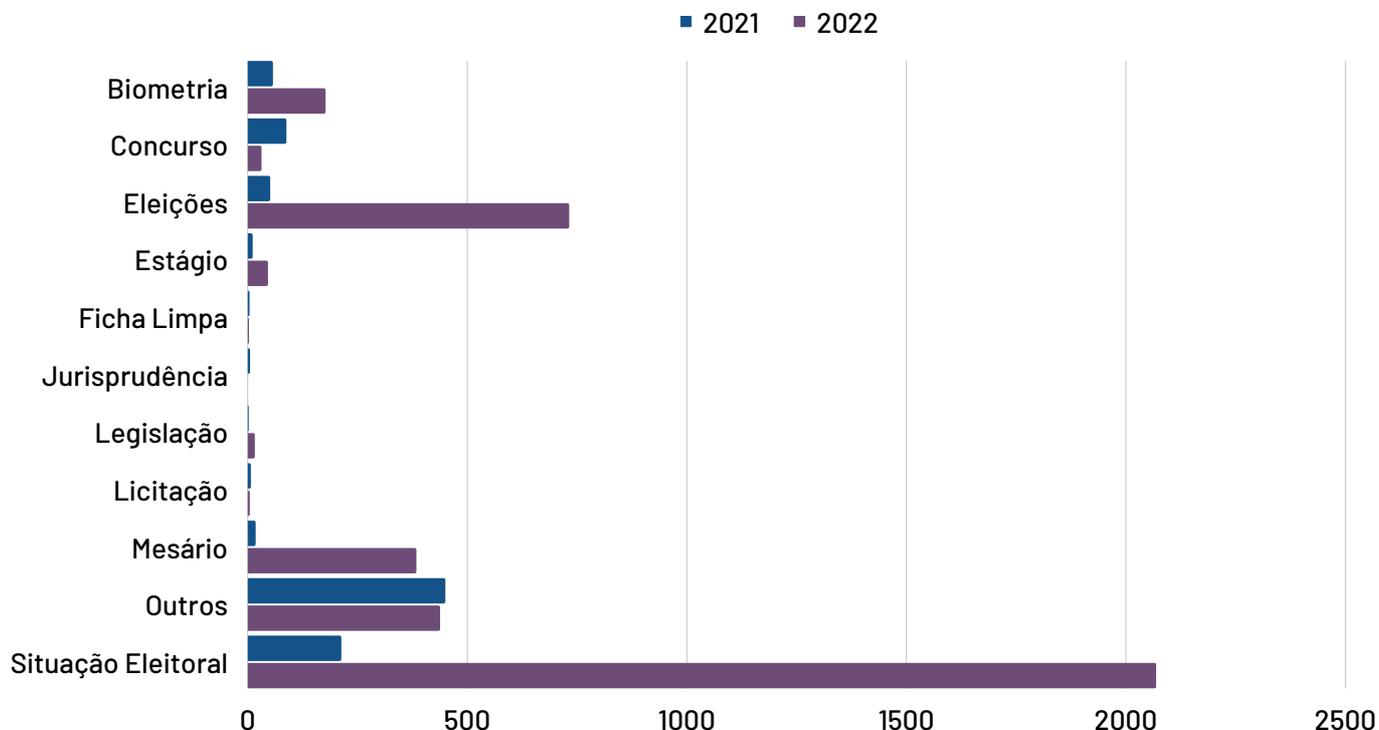
Manifestações por Assunto



Assunto	Quantidade	Percentual
Biometria	176	4,52%
Concurso Público	31	0,80%
Eleições	731	18,78%
Estágios	45	1,16%
Ficha Limpa	2	0,05%
Jurisprudência	0	0%
Legislação	15	0,39%
Licitação	4	0,10%
Mesário	383	9,84%
Outros	437	11,23%
Situação Eleitoral	2068	53,13%
Total:	3892	100%

Atendimentos realizados

Manifestações por Assunto



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.

Considerando a elevada quantidade de atendimentos incluídos na categoria “outros assuntos” (437 - 11,23%), a Ouvidoria incluiu em seu planejamento para 2023 um estudo para identificar as categorias que precisam ser acrescentadas nos assuntos no Sistema de Ouvidoria, de modo a evitar que tantas demandas fiquem sem uma classificação mais clara e de modo a gerir melhor as informações obtidas com o registro das manifestações.

Em relação aos atendimentos telefônicos, iniciamos, em 2022, classificação das chamadas recebidas pela equipe da Ouvidoria por meio de funcionalidade disponibilizada no sistema utilizado, para possibilitar nossa análise quanto ao teor dos atendimentos prestados e subsidiar eventuais ações

Atendimentos realizados

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:

Crítica

Assunto	Quantidade	Percentual em relação ao total de críticas	Percentual em relação ao total geral de manifestações com esse assunto (incluindo outros tipos)
Eleições	1	50%	0,14%
Outros	1	50%	0,23%
Total	2		

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	0,30%	0,57%
Eleições	242	71,60%	33,11%
Estágio	1	0,30%	2,22%
Ficha Limpa	2	0,59%	100,00%
Legislação	5	1,48%	33,33%
Licitação	1	0,30%	25,00%
Mesário	13	3,85%	3,39%
Outros	61	18,05%	13,96%
Situação eleitoral	12	3,55%	0,58%
Total:	338		

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	140	8,06%	79,55%
Concurso público	14	0,81%	45,16%
Eleições	178	10,25%	24,35%
Estágios	26	1,50%	57,78%
Legislação	7	0,40%	46,67%
Mesário	114	6,56%	29,77%
Outros	74	4,26%	16,93%
Situação eleitoral	1184	68,16%	57,25%
Total:	1737		

Elogio

Assunto	Quantidade	Percentual em relação ao total de elogios	Percentual em relação ao total geral de manifestações com esse assunto (incluindo outros tipos)
Biometria	1	9,09%	0,57%
Eleições	1	9,09%	0,14%
Outros	6	54,55%	1,37%
Situação eleitoral	3	27,27%	0,15%
Total:	11		

Reclamação

Assunto	Quantidade	Percentual em relação ao total de reclamações	Percentual em relação ao total geral de manifestações com esse assunto (incluindo outros tipos)
Biometria	2	0,78%	1,14%
Eleições	143	55,64%	19,56%
Estágios	4	1,56%	8,89%
Licitação	1	0,39%	25,00%
Mesário	31	12,06%	8,09%
Outros	28	10,89%	6,41%
Situação eleitoral	48	18,68%	2,32%
Total:	257		

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	31	2,15%	17,61%
Concurso público	12	0,83%	38,71%
Eleições	142	9,87%	19,43%
Estágios	14	0,97%	31,11%
Legislação	3	0,21%	20,00%
Licitação	1	0,07%	25,00%
Mesário	217	15,08%	56,66%
Outros	207	14,38%	47,37%
Situação eleitoral	812	56,43%	39,26%
Total:	1439		

Sugestão

Assunto	Quantidade	Percentual em relação ao total de sugestões	Percentual em relação ao total geral de manifestações com esse assunto (incluindo outros tipos)
Eleições	5	35,71%	0,68%
Licitação	1	7,14%	25,00%
Mesário	1	7,14%	0,26%
Outros	7	50,00%	1,60%
Total:	14		

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	1,75%	0,57%
Eleições	8	14,04%	1,09%
Mesário	5	8,77%	1,31%
Outros	35	61,40%	8,01%
Situação Eleitoral	8	14,04%	0,39%
Total:	57		

Lei de Acesso à Informação

Assunto	Quantidade	Percentual em relação ao total de Pedidos de Acesso à Informação	Percentual em relação ao total geral de manifestações com esse assunto (incluindo outros tipos)
Concurso Público	5	16,67%	16,13%
Eleições	6	20,00%	0,82%
Mesário	1	3,33%	0,26%
Outros	17	56,67%	3,89%
Situação Eleitoral	1	3,33%	0,05%
Total:	30		

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	5	71,43%	0,68%
Mesário	1	14,29%	0,26%
Outros	1	14,29%	0,23%
Total:	7		



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).

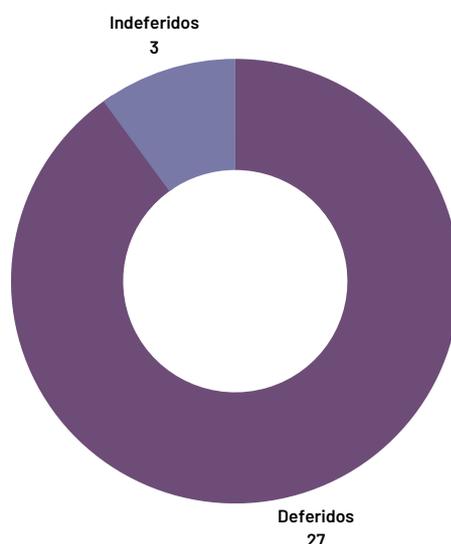
Pedidos de Acesso à Informação

No ano de 2022 foram recebidos **30 pedidos** de acesso à informação, e todas as solicitações foram finalizadas até o encerramento do ano.

Pedidos de Acesso à Informação por situação

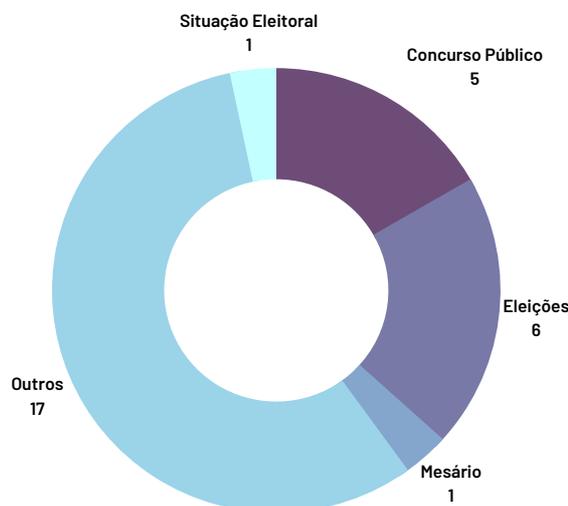
Situação	Quantidade	Relação
Deferidos	27	90%
Indeferidos*	3	10%
Em tramitação após 31/12/2021	0	0%

*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
Concurso público	5	16,67%
Eleições	6	20,00%
Mesário	1	3,33%
Outros	17	56,67%
Situação eleitoral	1	3,33%
Total	30	100%

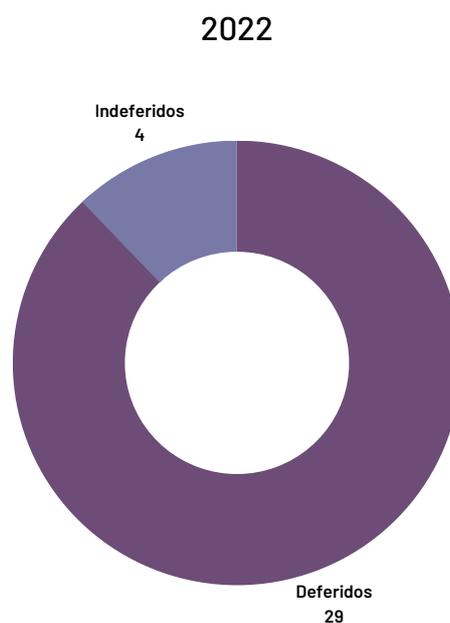
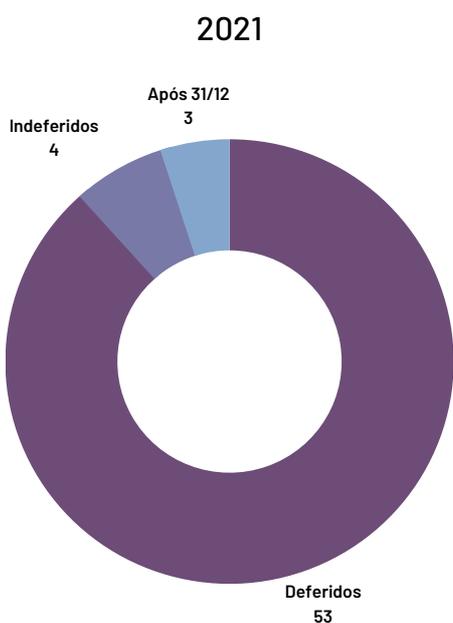
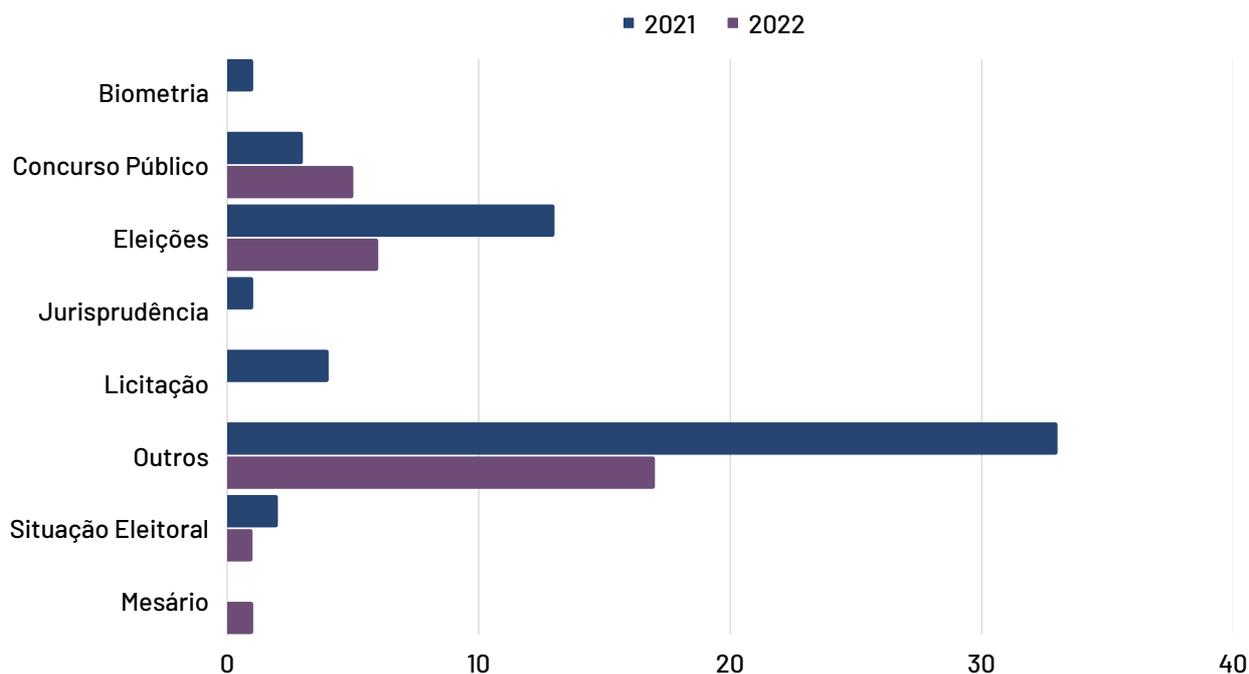


Serviço de Informação ao Cidadão

Comparativo 2021 e 2022

2021
57

2022
30



Índice de Resposta da Ouvidoria

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.

99,82%

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

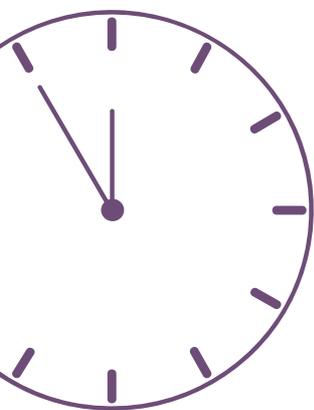
Descrição	Quantidade
Quantidade de solicitações fechadas no período selecionado	3896
Quantidade de solicitações abertas no período selecionado	3892
Quantidade de solicitações pendentes de períodos anteriores	11
Quantidade de recursos fechados no período selecionado	0
Quantidade de recursos abertos no 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 2022 foi de 1 dia.

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.



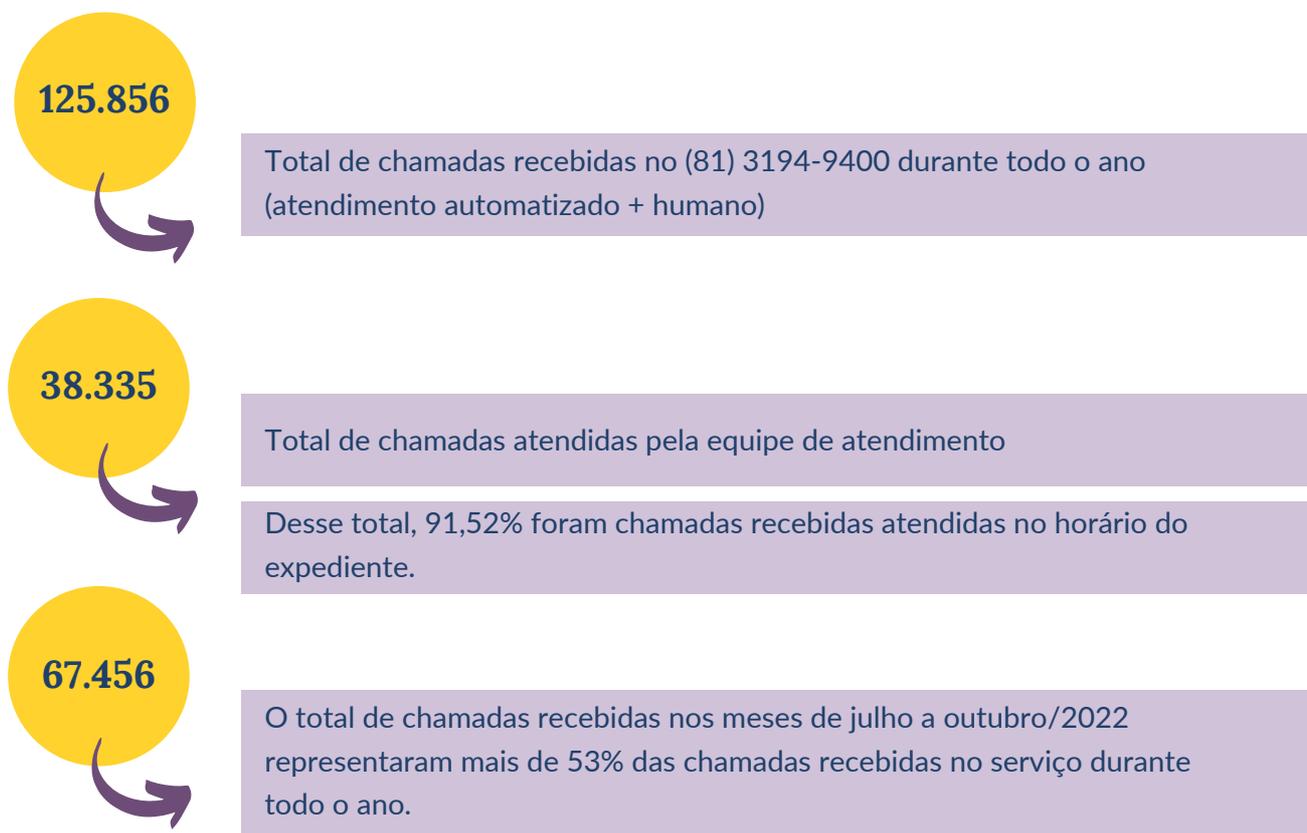
DISQUE ELEITOR

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.

Em 2022 foram adquiridos para a equipe do Disque Eleitor fones de ouvidos, webcams e uma licença de software para atendimento por meio de videochat, tornando o atendimento mais humanizado e acessível. Esse sistema de call center, supervisionado pela Ouvidoria do tribunal, recebe chamadas telefônicas, de chat e, mais recentemente, como dito, também de videochat. Essas duas últimas modalidades são oriundas do chatbot Julia.

Até o mês de junho de 2022, o serviço Disque Eleitor atuou nas 09 Centrais de Atendimento ao Eleitor que disponibilizaram servidores(a) para atender o(a) eleitor(a).

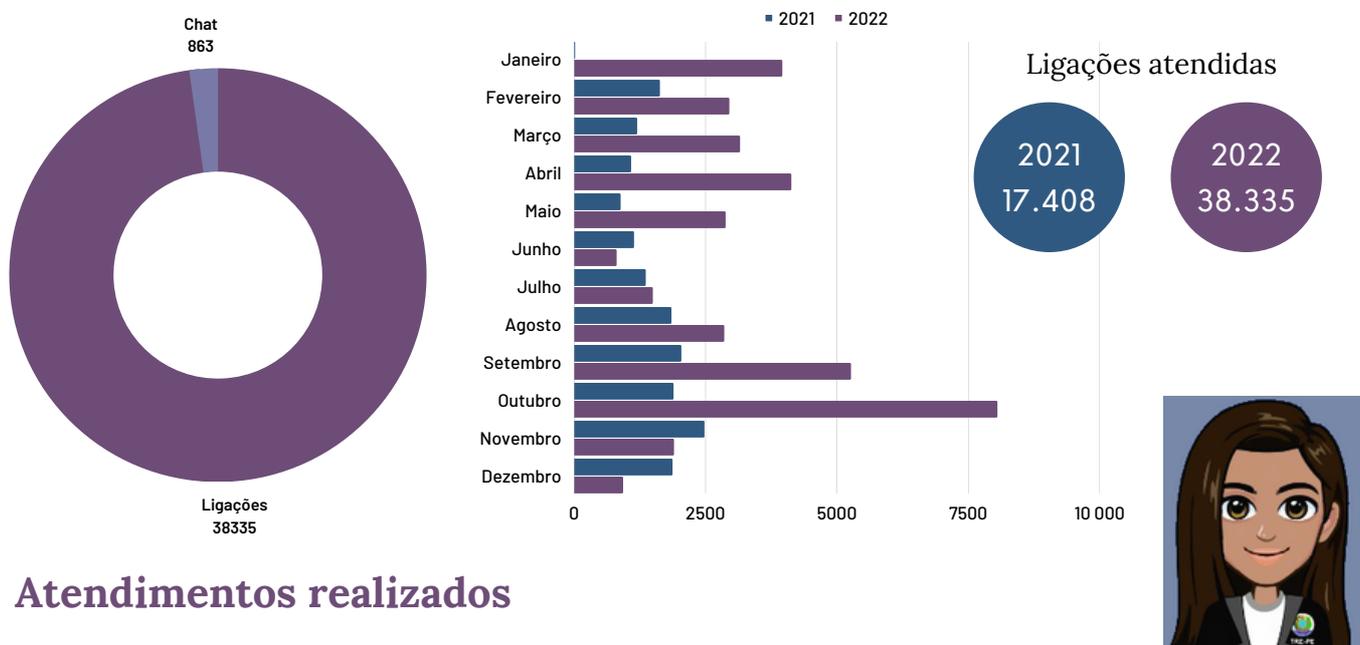
Devido ao período eleitoral, a partir de julho/2022, o serviço passou a ser centralizado no Tribunal e realizado por uma equipe de 30 servidores(as) de diversas unidades da sede do TRE-PE, uma vez que as equipes das centrais de atendimento passaram a dar suporte aos cartórios eleitorais e orientação ao eleitorado durante o período eleitoral.



Resultados do Disque Eleitor



De janeiro a dezembro de 2022 foram atendidas 39.198 chamadas, das quais 38.335 (97,80%) foram chamadas telefônicas e 863 (2,20%) chamadas por meio da ferramenta de bate-papo (chat), oriundas da Julia.



Atendimentos realizados

Período	Ligações Atendidas		Chat	
	Quantidade	Porcentagem	Quantidade	Porcentagem
Janeiro	3955	10,32%	60	6,95%
Fevereiro	2947	7,69%	31	3,59%
Março	3151	8,22%	38	4,40%
Abril	4127	10,77%	143	16,57%
Mai	2876	7,50%	84	9,73%
Junho	804	2,10%	15	1,73%
Julho	1491	3,89%	7	0,81%
Agosto	2850	7,43%	31	3,59%
Setembro	5262	13,73%	124	14,37%
Outubro	8049	21,00%	274	31,75%
Novembro	1895	4,94%	44	5,1%
Dezembro	928	2,42%	12	1,39%
Total	38335		863	

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 2022 e as medidas adotadas.

Biometria

As dúvidas e solicitações em relação à biometria, em sua quase totalidade, referiram-se à possibilidade ou não de votar sem a biometria, se poderiam realizar no período ou como proceder em razão do título estar em situação cancelada por não ter realizado o recadastramento biométrico. Tendo em vista a suspensão da coleta de dados biométricos em virtude da pandemia de covid-19, as demandas foram **esclarecidas** com as informações disponíveis à época e o eleitorado orientado a aguardar a retomada desse tipo de atendimento.

Ainda sobre esse tema, com a retomada do atendimento presencial em 2022 mas ainda sem a coleta de biometria, a Ouvidoria sugeriu a retirada da Biometria do tipo de serviços disponíveis no sistema de agendamento de modo a não confundir o eleitorado. A sugestão foi acatada pela Corregedoria e implementada pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SEI 0000064-72.2022.6.17.8500).

Situação Eleitoral

Em 2022 foram registradas 2.062 demandas sobre esse assunto. Apenas no período anterior ao fechamento de cadastro (01/01/2022 a 04/05/2022) registramos 1.306 demandas dessa natureza, o que equivale a 63,34% das manifestações recebidas sobre o tema e 33,56% de todas as manifestações recebidas no ano.

A maioria das manifestações desse tipo foram respondidas com orientações acerca dos procedimentos necessários para regularização da situação eleitoral. Em alguns casos, no entanto, fez-se necessário remetê-las às zonas eleitorais para melhor compreensão de cada caso concreto e atendimento mais completo ao(à) eleitor(a).



● **Quitação de débitos**

As dúvidas em relação à quitação de débitos foram em sua maioria sobre como emitir o boleto bancário ou relacionadas a pagamentos já realizados mas que ainda constavam em aberto. Dessa forma, a Ouvidoria prestou orientações sobre como emitir o boleto no site e, quando necessário, direcionou as demandas às respectivas Zonas Eleitorais para tratamento mais individualizado.

No final do ano de 2022, o índice de reclamações sobre multas pagas que continuavam em aberto aumentou o que levou a Ouvidoria a monitorar a situação para submeter ao conhecimento da Corregedoria.

● **Estágios**

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

● **Concurso Público**

Foram recebidas várias manifestações com pedido de informações sobre concurso público. A Ouvidoria atuou em parceria com a Secretaria de Gestão de Pessoas para prestar informações atualizadas e da mais forma célere possível.

● **Mesários**

Em relação a esse tema, destacaram-se as manifestações encaminhadas por mesários referentes ao gozo de folgas e dúvidas em relação ao valor do auxílio-alimentação no dia das eleições.

● **Denúncias de propaganda antecipada e irregular**

Denúncias de propaganda antecipada foram encaminhadas ao Ministério Público e denúncias de propaganda irregular foram respondidas com orientação para registro no sistema Pardal da Justiça Eleitoral.





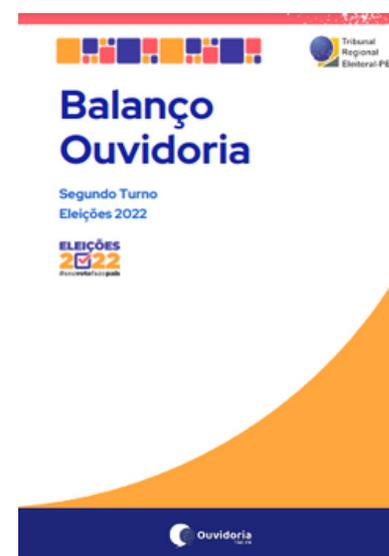
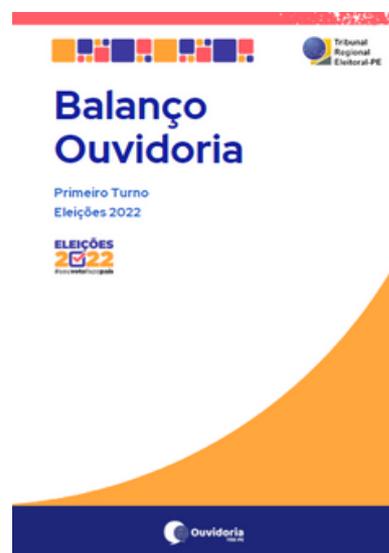
Durante o primeiro e segundo turno das eleições, recebemos cerca de 304 demandas especificamente referentes a:

- Denúncias;
- Filas;
- Acessibilidade;
- Atuação de mesários(as);
- Exercício do voto.

Cada uma dessas demandas foi analisada individualmente e apresentadas por meio de relatório ao Comitê de Gestão Estratégica (COGEST) do Tribunal com sugestões de aprimoramentos.

Em ação integrada com informações de outras unidades, algumas ações foram providenciadas, como por exemplo realização de novo treinamento (presencial) com os presidentes das seções eleitorais e administradores de prédio de todas as zonas eleitorais de PE, para melhor exercerem suas funções no 2º turno.

Foram adotadas também ações relacionadas ao tema da acessibilidade já nas eleições 2022 e, a partir das manifestações recebidas, surgiram projetos destinados às eleições 2024.



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 2022, a Ouvidoria passou a mensurar, além dos Indicadores já existentes anteriormente (ID1, ID2 e ID3), o Indicador 28, que trata do Índice de Canais de Atendimento da Ouvidoria com Pesquisa de Satisfação implementada.

● ID1 - Índice de Satisfação do Cidadão

88%

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:

Com o retorno ao atendimento presencial, 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/2022

1º Quadrimestre

91,80%

Disque Eleitor
(voz)

Disque Eleitor
(chat)

Atendimento
Presencial

88,02%
89,94%
97,45%

Maió a Agosto/2022

2º Quadrimestre

83,97%

79,33%
75,40%
97,17%

Setembro a Dezembro

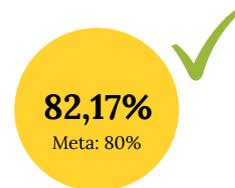
3º Quadrimestre

88,21%

86,93%
89,50%
-%

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.



5961 pesquisas aplicadas



O valor de 82,17% foi resultante da média dos resultados das pesquisas realizadas com os eleitores, mesários/administradores e candidatos(as)/partidos políticos.

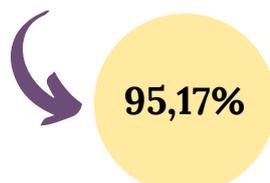
Neste ano, os cartórios eleitorais realizaram pesquisas de satisfação em formulários impressos com os públicos: eleitores e mesários/administradores de prédio. Foram disponibilizadas também pesquisas de satisfação em formulários impressos na recepção do Tribunal, na Secretaria Judiciária, na Comissão de Propaganda e Comissão de Exame de Contas Eleitorais deste tribunal de modo a atingir o público eleitores(as), representantes de partidos e candidatos(as) que comparecessem presencialmente às unidades.

Contribuiu para o alcance da meta, o resultado indicativo de **alta confiabilidade de mesários(as) e eleitores(as) na Justiça Eleitoral**. Houve **um alto número de cidadãos participantes, decorrente da aplicação da pesquisa nos dois turnos das eleições 2022**, o que ampliou a amostra entrevistada e conferiu maior representatividade ao resultado.

Eleitores(as)
4493 pesquisas aplicadas



Mesários(as)/Adm. Prédio
1449 pesquisas aplicadas



Candidatos(as)/Partidos
19 pesquisas aplicadas



Como projeto-piloto, o formulário da pesquisa foi disponibilizado na internet e as Zonas Eleitorais também encaminharam o link da pesquisa através de WhatsApp para os mesários/administradores de prédio. O resultado, no entanto, não foi considerado no cálculo do indicador.

Projeto-piloto (pesquisa eletrônica)

Público-alvo	Pesquisas aplicadas	Resultado
Eleitores(as)	564	76,77%
Mesários(as)/Adm. prédio	2985	92,19%
Total de resultado - candidatos(as) que responderam à pesquisa	21	85,71%
Total	3570	

● 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.

88,56%

Meta: 90%

Resultado do Indicador Estratégico ID3 - Ouvidoria Institucional (Web/Balcão Virtual/telefone/presencialmente e correspondência)		
1º Quadrimestre	Janeiro / Abril	86,25%
2º Quadrimestre	Maior / Agosto	89,93%
3º Quadrimestre	Setembro / Dezembro	89,50%

Em 2022 foram implementadas avaliações através de pesquisas de satisfação nos canais de atendimento Balcão Virtual (por e-mail, após registro das manifestações), e para os atendimentos realizados presencialmente e por correspondência, além dos demais canais em que já eram realizadas.

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.

● ID28 - Índice de satisfação das solicitações destinadas à Ouvidoria Institucional

Mede o percentual de canais de atendimento da Ouvidoria em que já foram implementadas pesquisas de satisfação do usuário.

Ao longo do ano de 2022, a Ouvidoria desempenhou esforços em implementar pesquisas de satisfação em todos os seus canais de atendimento, atingindo em 100% a meta deste Indicador.

100%

Meta: 90%



AÇÕES E PROJETOS

● Monitoramento das informações de atendimento

Desde o final de 2022 a Ouvidoria passou a monitorar semanalmente as respostas subjetivas das pesquisas de satisfação respondidas pelos(as) usuários(as). O objetivo do monitoramento é analisar as eventuais reclamações, sugestões ou elogios a respeito da prestação de serviço recebida.

Da análise, são identificadas todas as respostas negativas e avaliadas quanto à existência, ou não, de oportunidades de melhorias em nossos procedimentos. Ao final, é gerada uma comunicação de **Pós-Atendimento** e cada pessoa é respondida individualmente com uma satisfação acerca de eventuais erros ocorridos ou da impossibilidade de um atendimento diferente do que foi ofertado. Eventuais elogios registrados são direcionados à unidade ou servidor(a) elogiado(a) e encaminhados ao(à) elogiado(a) e a sua unidade para conhecimento.

● Relatório de Usuários Insatisfeitos

Implementado em 2021 no Sistema de Ouvidoria o “Relatório de Usuários Insatisfeitos” contém a relação dos(as) usuários(as) que responderam a pesquisa de satisfação com opiniões entre regular e péssimo. Esse relatório permite identificar a demanda e o(a) respectivo usuário(a), possibilitando um contato com cada um(a) daqueles(as) usuários(as), com a finalidade de entender o que aconteceu, o que provocou a resposta negativa, para assim efetivamente aprimorarmos o atendimento.

A análise desse relatório soma-se ao monitoramento semanal da pesquisa de satisfação, sempre com um olhar voltado para a efetiva prestação dos serviços ao(à) cidadão(ã).

● Ações referentes a elogios destinados aos(às) servidores(as)

A Ouvidoria em parceria com a ASCOM continuou durante o ano de 2022 desenvolvendo ações de divulgação na intranet sobre os servidores e/ou unidades que receberam elogios através dos canais de atendimento ao eleitor com publicação de matérias sobre os servidores elogiados ao final de cada trimestre.

Total de Demandas - Elogios 2022	11
----------------------------------	----

● Atualização de Normas

Em virtude da Resolução CNJ nº 432/2021 e da necessidade de ajustes nas normas anteriores, em fevereiro/2022 foi aprovada a Resolução TRE-PE nº 401/2022 que dispõe sobre a organização e funcionamento da Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco (TRE-PE), revogando as resoluções nº 128 e 129/2010. A norma atual encontra-se disponível em:

<https://apps.tre-pe.jus.br/legis/ServletDownloadConteudo.do?odigo=3558&codSt=14&voltar=consultar>.



Mais tarde, em agosto/2022, a Resolução TRE-PE nº 401/2022 foi alterada e atualizada pela Resolução nº 435/2022 em virtude da publicação da Resolução nº 23.705/2022 do Tribunal Superior Eleitoral, que dispõe sobre as atribuições, o funcionamento e a estrutura das Ouvidorias Eleitorais dos Tribunais Regionais Eleitorais e do Tribunal Superior Eleitoral,

● Balcão Virtual

Em face da Resolução CNJ nº 432/2021, a Ouvidoria implementou, em fevereiro/2022, um canal de atendimento por meio do Balcão Virtual utilizado no TRE-PE, que permite o contato direto do(a) usuário(a) com o atendimento da Ouvidoria e resposta rápida, além da ferramenta de vídeo-chamada.

- **Carta de Serviços** Após a eleições 2022, foi retomado o processo de atualização da Carta de Serviços com previsão para conclusão em 2023.

● Sinalização e divulgação da Ouvidoria (Res. CNJ nº 432/2021)

Para melhor sinalização da localização da Ouvidoria no Tribunal e melhor divulgação de seus serviços à sociedade, a Ouvidoria adotou as seguintes ações:

- Disponibilização de cartazes com a sinalização da localização da Ouvidoria no prédio-sede e anexos do Tribunal, nos elevadores, nas Centrais de Atendimento e nas Zonas Eleitorais;
- Atualização dos quadros das salas (painéis) da recepção e dos 3º e 4º andares com a inclusão da localização da Ouvidoria (sala 302);
- Foi sugerida pela Ouvidoria e instalada pela Assessoria de Comunicação uma TV na recepção da sede do TRE-PE para divulgação de avisos ao público, incluindo formas de contato com a Ouvidoria e sua localização.



● Atualização da página da Ouvidoria no site do TRE-PE

Em 2022 foi iniciada uma reestruturação da página da Ouvidoria no site do TRE-PE, a partir da atualização dos seguintes itens:

— Ouvidoria

Acesso à Informação e
Transparência

Canal de Denúncias

Conheça a Ouvidoria

Fale com a Ouvidoria

Ouvidoria da Mulher

Perguntas Frequentes

Pesquisa de Satisfação



Perguntas Frequentes;

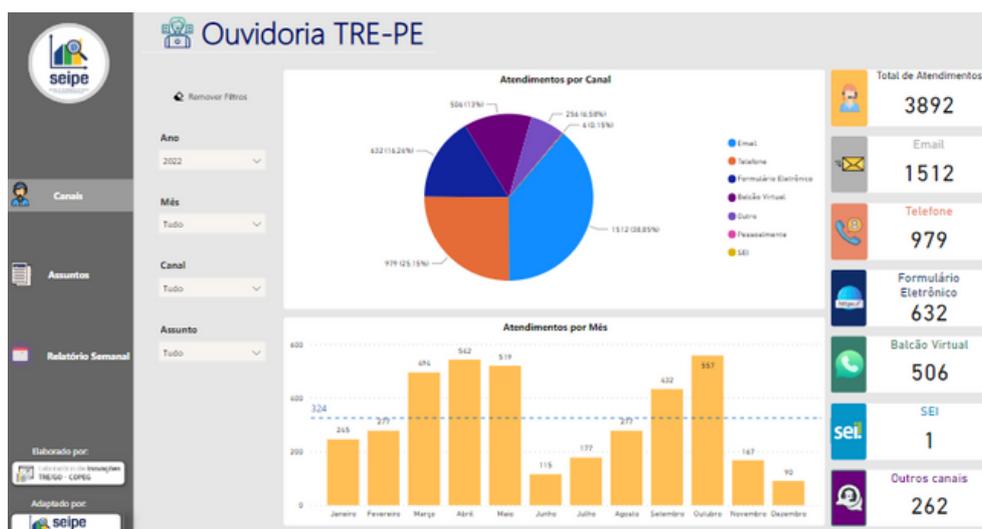


Aba "Conheça a Ouvidoria" com inclusão de informações sobre a competência da Unidade e sobre a Política de Uso e Tratamento de Dados Pessoais dos serviços prestados pela Ouvidoria;



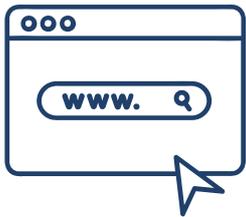
Aba "Fale com a Ouvidoria" que contém links para todos os canais de atendimento disponibilizados

A aba "Acesso à Informação e Transparência" foi totalmente atualizada. Passou a ter uma página com informações gerais sobre o acesso à Informação com o link para o registro de Pedidos de Acesso à Informação, acesso a Relatórios da Lei de Acesso à Informação, Pesquisa de Satisfação e Indicadores, além da aba "Acompanhe a Ouvidoria", que de forma inovadora, disponibilizou o Painel da Ouvidoria para acompanhar as principais estatísticas de atendimento, atualizadas diariamente.



O Painel da Ouvidoria está disponível em: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiYmFhNDk1OWEtNGE2Zi00NjM2LWlWZTYtZjcxYzQzZTA5YTRkIiwidCI6ImUxZDZhMmU3LTgxZDAtdNDlkOC05ZGE3LTE0MjU0MTMwYTM2YyJ9&pageName=ReportSection>

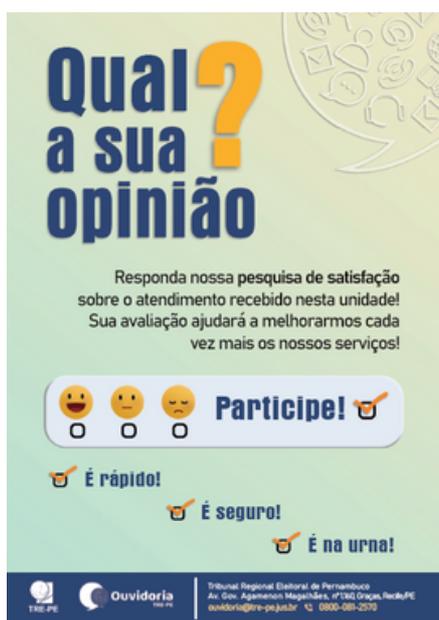
● Atualizações da página do TRE-PE relacionadas à Ouvidoria



-  Substituição do link "Fale Conosco" pelo link "Ouvidoria" no topo da página principal do TRE-PE (Res. CNJ nº 432/2021);
-  Substituição do link "Zonas Eleitorais" pelo link "Fale Conosco" no menu de acesso rápido aos Serviços ao Eleitor;
-  Proposta de substituição do link "Agende seu Atendimento" pelo link "Quitação de multas", direcionando para a página Débitos do Eleitor (implementada em 2022);

● Ações sobre Pesquisa de Satisfação nas redes sociais do TRE-PE e nas unidades de atendimento eleitoral

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, campanha sobre a importância da realização das Pesquisas de Satisfação para atingir o público interno e externo, com publicações de cards no facebook, instagram e demais redes sociais do TRE-PE. Além disso, foram distribuídos nos cartórios eleitorais e centrais de atendimento cartazes estimulando a participação dos(as) eleitores(as) na pesquisa de satisfação.



● Maratona de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos



A Ouvidoria participou da II 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 5 anos da Lei n° 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 II 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, até 30/junho/2022, de conteúdo sobre os direitos garantidos aos usuários de serviços públicos pela Lei n° 13.460/17; o papel da ouvidoria pública na garantia desses direitos; as oportunidades de participação dos usuários de serviços públicos e outros temas.



Programa de Integridade

Desde 2021, a Ouvidoria vem desenvolvendo atividades de modo a contribuir com as seguintes ações do programa de Integridade do Tribunal:



- **Estabelecer e divulgar interna e externamente os canais para recebimento de denúncias relacionadas à fraude e corrupção**
- **Estabelecer o processo de recebimento, análise e encaminhamento das denúncias de fraude e corrupção**
- **Formalizar e divulgar mecanismos de proteção dos denunciantes**

Em Agosto o Tribunal Superior Eleitoral assinou com a Procuradoria Geral Eleitoral o “Protocolo para Atuação Conjunta no enfrentamento da Violência Política de Gênero” que fixa providências investigativas e judiciais para o tratamento dos crimes na Lei nº 14.192/2021, e tem como objetivo a priorização de rotinas e o estabelecimento de um fluxo objetivo de informações para a tramitação.

Assim, com o objetivo que todos os episódios de violência política contra a mulher pudessem seguir um mesmo fluxo, sem dispersão de informações foi publicada na página da Ouvidoria uma área específica destinada ao Canal de Denúncias para o recebimento de notícias de irregularidades eventualmente cometidas no âmbito do TRE-PE, como parte das ações do programa de integridade deste Regional e, ante à solicitação do TSE, inserimos também um menu destinado à orientação e link de acesso ao canal específico de denúncias de violência política de gênero desenvolvido pelo Ministério Público Eleitoral e neste mesmo espaço foi posteriormente aproveitado para abrigar menu relacionado ao recebimento de denúncias de propaganda eleitoral.

Como parte de ações relacionadas ao Programa de Integridade deste Tribunal, foi publicada na página da Ouvidoria uma área destinada ao "Canal de Denúncias", disponível em <https://www.tre-pe.jus.br/o-tre/ouvidoria/canal-de-denuncias>, voltado à orientação e ao recebimento de notícias de irregularidades eventualmente cometidas no âmbito do TRE-PE.

Sigilo e LGPD



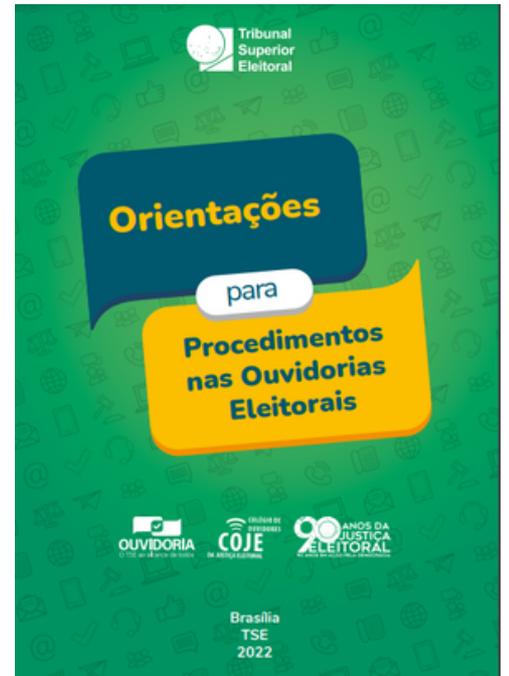
Ao longo do ano foram implementadas medidas para preservar o sigilo das manifestações e os dados pessoais dos(as) usuários(as) no Sistema de Ouvidoria e ainda nesse tema, a Ouvidoria participou do Grupo de Trabalho sobre o compartilhamento de Dados Pessoais no âmbito do TRE-PE.

Também foram iniciadas tratativas para celebração de um Termo de Cooperação entre o TRE-PE e o Ministério Público Eleitoral para atuação conjunta no enfrentamento da violência política de gênero e outras irregularidades, bem como para respaldar eventuais compartilhamentos de dados pessoais por ocasião do encaminhamento de denúncias.

Cooperação Judiciária

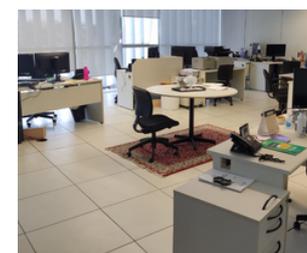
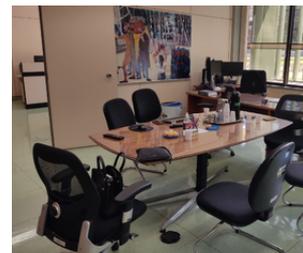
A Ouvidoria atuou integrada a outras Ouvidorias e a outros órgãos no desempenho de suas atividades.

Como exemplo, participou do Grupo de Trabalho que produziu a publicação lançada pelo TSE "Orientações para Procedimentos nas Ouvidorias Eleitorais" e contribuiu para elaboração da minuta da Resolução nº 23.705/2022 também do TSE.



Visitas a Ouvidorias Públicas

Com a finalidade de aprimorar o conhecimento, compreender o funcionamento e os procedimentos adotados por outros Órgãos, além de identificar as boas práticas desenvolvidas pelas Ouvidorias Públicas para nosso planejamento de ações, em 2022 continuamos com o Projeto “Levantamento de Boas Práticas”, iniciado em 2021, por meio de visitas presenciais às Ouvidorias do TRE-MG, TCU, CNJ, STJ, OGU, TRE-CE e TSE, além da Ouvidoria Geral do Município de Recife (OGMR) e do TRT da 6ª Região.

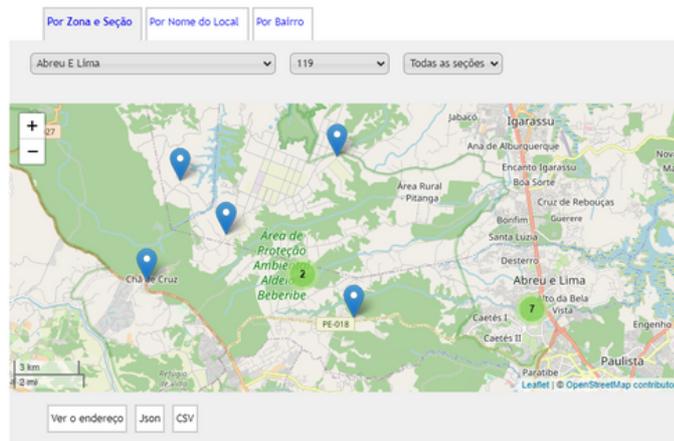


● Implementações com base em demandas recebidas na Ouvidoria ou a partir de sugestões da Ouvidoria para aprimoramento de procedimentos

↪ Alteração no sistema de Agendamento: em Janeiro deste ano a Ouvidoria percebeu que a opção para agendamento do serviço presencial para revisão estava descrita no sistema de agendamento como “Revisão (atualizar dados, biometria)”, o que estava resultando em informação confusa para o eleitorado que estava solicitando esclarecimentos sobre a revisão biométrica. Considerando a suspensão da coleta de dados biométricos à época, sugerimos a retirada da referência à biometria, na opção de atendimento para revisão, bem como inclusão de observação, no local mais adequado na tela e no comprovante de agendamento, de que a biometria permanecia suspensa, nos termos do art. 6º da Portaria Conjunta nº 5/2020 TRE-PE/PRES.

↪ Após informação da Assessoria de Comunicação de que o sistema de Consulta aos Locais de Votação em Pernambuco, disponível no endereço: "<https://www.tre-pe.jus.br/eleitor/titulo-e-local-de-votacao/consulta-aos-locais-de-votacao-de-pernambuco>", estava apresentando erro ao exibir os locais de votação consultados em formato de mapa em virtude de que o sistema utilizava uma API do Google para exibir o mapa e que tal recurso deixou de ser gratuito por decisão daquela empresa, de modo que foi bloqueado para utilização livre, o que provocou o erro em questão, a Ouvidoria sugeriu o uso do OpenStreetMap, solução gratuita utilizada no e-Título. A ideia foi acolhida e implementada pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal.

Consulta aos locais de votação de Pernambuco



● Atendimento a pessoas em situação de rua

Visando estreitar cada vez mais o seu relacionamento com a sociedade e impulsionada pela Política Nacional de Atenção à Pessoa em Situação de Rua (Resolução CNJ nº 425/2021), a Ouvidoria, com apoio de outras unidades do Tribunal, promoveu em 1º/05/2022 uma primeira ação em parceria com a Secretaria Municipal de Ação Social direcionada às pessoas em vulnerabilidade social assistidas por programas sociais da Prefeitura de Recife, por ocasião do final do prazo para alterações no cadastro eleitoral em virtude dos atos preparatórios para as Eleições 2022.



A ação teve por objetivo o traslado de eleitores e eleitoras em situação de rua até a Central de Atendimento ao Eleitor de Recife para atendimento e regularização de suas inscrições eleitorais, possibilitando-lhes o exercício dos direitos de cidadania.

A Ouvidoria do tribunal coordenou a ação e contou com a parceria do Centro Pop da Prefeitura do Recife, Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua, vinculado à Secretaria-Executiva de Assistência Social, através do qual foram referenciadas 215 pessoas para atendimento.

O TRE-PE disponibilizou um ônibus para transporte de parte do grupo, que estava distribuído na Casa de Passagem (Campo Grande), Abrigo Provisório Edusa Pereira (Campo Grande), CRS (Cordeiro) e Hotel Social (Santo Amaro). Outra parte do grupo, assistida diretamente pelos Centros Pops, pelo Centro de Referência Especializado em Assistência Social (CREAS) e Gerência de Proteção Social Especial de Média Complexidade, foi orientada a se dirigir diretamente à Central de Atendimento.

Como resultado da ação, eleitores e eleitoras puderam regularizar sua situação eleitoral naquela oportunidade e garantir o direito de exercer o voto nas eleições 2022.



Participação da Ouvidoria em eventos



1ª Reunião Ordinária da Rede Nacional de Ouvidorias do Poder Judiciário, instituída pela Resolução CNJ nº 432/2021;



Seminário LGPD - A Proteção de Dados Pessoais como Direito Fundamental (EC nº 115/2022): Impactos na Justiça Eleitoral e nas Eleições 2022”;



Lançamento da obra idealizada pela Ouvidoria do TSE, em parceria com o COJE - Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral - Orientações para Procedimentos nas Ouvidorias Eleitorais e participação no Encontro Nacional de Servidores de Ouvidorias Eleitorais;



Reunião com a Ouvidoria do Ministério Público de Pernambuco, juntamente com a Comissão de Propaganda do TRE, tendo como pauta o tratamento das manifestações eleitorais oriundas do Pardal do TSE;



32ª Reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho - COLEOUV, dia 21 e 23/09/2022, na Escola Judicial do TRT6



XXV Congresso Brasileiro de Ouvidores, que teve como tema: A institucionalização da Ouvidoria Brasileira: Conquistas e Desafios.



14ª Encontro Nacional do Colegiado - ECOJE - com o tema “Ouvidoria: Comunicação e Participação Social”.

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.

Em 2022, foram recebidas 7 manifestações na Ouvidoria da Mulher:

- 4 violência política de gênero pelo partido político;
- 1 ameaça por ter feito uma denúncia;
- 1 assédio sexual em outro órgão público;
- 1 assédio moral/discriminação.



Foram solicitadas as seguintes implementações para o sistema da Ouvidoria:

- Criação do tipo de solicitação "Ouvidoria da Mulher";
- Caracterização automática como manifestação sigilosa;
- Não exibição do nome da pessoa noticiante na tela de gerenciamento das manifestações;
- Possibilidade de reclassificação das demandas;
- Caixa para confirmação no formulário eletrônico se a solicitação é destinada à "Ouvidoria da Mulher";
- Habilitar as ferramentas do campo "ações" apenas à Ouvidora da Mulher e à(s) servidora(s) designada(s);
- Criação de relatório estatístico específico.



Em parceria com a Secretaria de Gestão de Pessoas, a Ouvidoria da Mulher organizou o Evento "Pausa para a Vida", referente ao Outubro Rosa, para o público interno do Tribunal, com o objetivo de destacar a importância da prevenção ao câncer de mama, além de incentivar que todos(as) os(as) ouvintes fizessem pausas na sua rotina, visando o cuidado com a própria saúde.

Através desta ação, foi possível a realização de doações voluntárias ao Hospital do Câncer de Pernambuco e ao IMIP, doações revertidas para a compra de material de clipe metálico usados na marcação dos tumores durante a quimioterapia, não disponíveis através do SUS, e foram destinados às pacientes do centro de mama do IMIP.

● Participação em eventos

A Ouvidoria participou, ao longo do ano, de forma remota ou presencial, de eventos voltados a temáticas relacionadas à mulher tais como:

- Instalação de Ouvidorias da Mulher no Conselho Nacional de Justiça, no Tribunal Superior Eleitoral e em outros tribunais eleitorais.
- Evento Mulheres na Justiça: Novos rumos da Resolução CNJ n. 255, realizado dias 17 e 18/11/2022 no Plenário do Conselho Nacional de Justiça;
- 2º Encontro do Ciclo de Estudos “Mulheres e Políticas” realizado pela Escola Judiciária Eleitoral do TRE-PE dia 01/12/2022.

● Eleições 2022

Durante as Eleições 2022 a Ouvidoria do TRE-PE expediu o Ofício-Circular nº 507/2022/OUVEMULHER comunicando a instituição da Ouvidoria da Mulher do Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco e da importância da estrita observância, pelos órgãos partidários e demais entidades relacionadas ao processo eleitoral, às disposições legais e normativas relativas ao exercício dos direitos políticos das mulheres.





Nos vemos em 2023!

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 2023:

- Realização de audiências públicas;
- Ações de interiorização da Ouvidoria;
- Estudo da metodologia das pesquisas de satisfação;
- Atualização da galeria de Ouvidores;
- Mapeamento de processos de trabalho;
- Atualização de bases de conhecimento;
- Atualização de modelos de resposta;
- Mapeamento da Res. CNJ 425/2021 e continuidade das ações voltadas às pessoas em situação de rua;
- Adesão à Rede Nacional de Ouvidorias e à Rede Estadual de Ouvidorias;
- Ações de prevenção e combate ao assédio;
- Conclusão das ações relativas ao programa de integridade;
- Ações voltadas à inovação e simplificação;
- Ações relacionadas à Lei de Acesso à Informação.

