



OUVIDORIA EM NÚMEROS

RELATÓRIO INDICADOR 1B



TRE-PE

Presidente: Des. Agenor Ferreira de Lima Filho

Vice-Presidente: Des. Itamar Pereira da Silva Júnior

Corregedor Regional Eleitoral: Des. Itamar Pereira da Silva Júnior

Ouvidora: Des. Érika de Barros Lima Ferraz

Desembargadores Eleitorais: Des. Gabriel de Oliveira Cavalcanti Filho
Des. José Alberto de Barros Freitas Filho
Des. Edilson Pereira Nobre Júnior
Des. Júlio Alcino de Oliveira Neto

Procurador Regional Eleitoral: Dr. Francisco Machado Teixeira

Desembargadores Substitutos: Des. Márcio Fernando de Aguiar Silva
Des. Itamar Pereira da Silva Júnior
Desa. Karina Albuquerque Aragão de Amorim
Des. Clícério Bezerra e Silva
Des. Manoel de Oliveira Erhardt
Des. Washington Luís Macêdo de Amorim
Des. Delmiro Dantas Campos Neto

Procurador Regional Eleitoral Substituto: Dr. Wellington Cabral Saraiva

Diretora-Geral: Alda Isabela Saraiva Landim Lessa

Ouvidoria: Marco Antônio De Souza Barbosa
José Guerra De Andrade Lima Neto
Nattana Vieira Barros – estagiária
Rayanne Maria Pereira da Silva – estagiária

2019

Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco

Ouvidoria Eleitoral – OUVE

Av. Gov. Agamenon Magalhães, nº 1.160, Sala 411, Derby, Recife/PE – CEP 52010-904

(81) 3194-9217 / 3194-9482 / 3194-9483 e 0800 081 2570

Desembargadora Ouvidora

Des. Érika de Barros Lima Ferraz



Primeira advogada mulher a integrar os quadros de desembargadores do TRE-PE, em seu segundo biênio nesta Corte, possui graduação em Direito pela Universidade Federal de Pernambuco (1996). Pós graduação *Latu Sensu* em Direito Privado (Empresarial) pela Escola Superior da Magistratura de Pernambuco (2005-2007). Advogada na área empresarial, civil e comercial (1998 a 2013), com grande atuação na área de direito de Família. Consultoria em Direito empresarial Internacional. Atualmente sócia de escritório de advocacia na área empresarial e de Direito de família. Consultorias na área de Direito empresarial internacional.

A Ouvidoria

Instalada em 16 de março de 2011, a Ouvidoria - OUIVE é a unidade do Tribunal Regional Eleitoral que tem por finalidade contribuir para o aperfeiçoamento e a melhoria dos padrões e mecanismos de transparência,

presteza, eficiência e segurança dos serviços e das atividades desenvolvidas pela Justiça Eleitoral de Pernambuco, bem como atuar na defesa dos direitos e interesses individuais e coletivos contra atos e omissões ilegais e protelatórios cometidos no âmbito das unidades administrativas do TRE-PE. É uma segunda instância de atendimento.

Competências

Tem a Ouvidoria, entre outras competências:

- Esclarecer dúvidas e receber sugestões, críticas, reclamações e elogios da população usuária da Justiça Eleitoral do Estado de Pernambuco sobre os serviços prestados;
- Receber sugestões e projetos destinados ao aperfeiçoamento da atividade jurisdicional e administrativa e encaminhá-los aos setores competentes, para análise;
- Receber denúncias, reclamações ou representações que lhe forem encaminhadas, relativas à violação de direitos e liberdades fundamentais, a ilegalidades ou a abuso de poder, ao mau funcionamento dos serviços judiciários e administrativos do TRE-PE e dos Cartórios Eleitorais, encaminhando-as aos setores competentes, com vistas à realização de correções e, quando cabível, para a instauração de sindicâncias, inquéritos administrativos e auditorias;
- Zelar pelo aprimoramento dos trabalhos judiciários e administrativos;
- Garantir a todos os usuários um caráter de discricção e de fidedignidade dos assuntos que lhe forem transmitidos.

O cidadão ou cidadã pode também tirar suas dúvidas frequentes no link <http://www.tre-pe.jus.br/o-tre/ouvidoria/ouvidoriae>, bem como por meio da Carta de Serviços, no endereço eletrônico <http://www.tre-pe.jus.br/eleitor/carta-de-servicos/carta-de-servicos-do-tre-pe>

Além disso, o cidadão ou a cidadã poder entrar em contato com a Ouvidoria da Justiça Eleitoral de Pernambuco:

- De segunda a sexta-feira, das 08h às 14h, pelos telefones (81) 3194-9217 / 3194-9482 / 3194-9483 e 0800 081 2570
- De segunda a sexta-feira, pessoalmente, das 08h às 14h, comparecendo na Av. Gov. Agamenon Magalhães, nº 1.160, Derby, Recife/PE - CEP 52010-904, Sala 411

Para entrar em contato com a Ouvidoria é necessário que o cidadão/eleitor se identifique, contudo será garantido o sigilo, quanto à autoria da manifestação, quando expressamente solicitado.

Título do Indicador	Satisfação do usuário em relação ao atendimento prestado pela Ouvidoria da Justiça Eleitoral em Pernambuco – Indicador 1B	
Área responsável	Ouvidoria	
O que mede	O quantitativo, em valores percentuais, do nível de satisfação dos cidadãos, levando em consideração o quantitativo total de respostas decorrentes de solicitações do cidadão.	
Sugestão de Medição do Resultado da área	Coleta de dados nos Cartórios Eleitorais, Centrais de Atendimento ao Eleitor e Postos de Atendimento ao Eleitor	
Periodicidade De medição	Quadrimestralmente	
Melhor	Quanto Maior Melhor 	
Unidade de Medida	Percentual	
Meta final	<p>Fórmula: $IDC = (QRS/QTRP)$</p> <p>Dados a serem solicitados (cumulativos): IDC - Índice de Demandas do Cidadão; QRS - Quantidade de Respostas Satisfatórias; QTRP - Quantidade Total de Retorno da Pesquisa.</p> <p>Esclarecimentos sobre o indicador: 1 - Será considerada a média aritmética das respostas às três perguntas apresentadas, em relação ao atendimento, qualidade da resposta e tempo do atendimento; 2 - Serão utilizados os conceitos de avaliação <i>ótimo, bom, regular, ruim e péssimo</i>. Serão considerados satisfatórios os conceitos <i>ótimo e bom</i>.</p>	
Desdobramento Da meta	2016 71% (meta 90%)	2017 76% (meta 90%)

PERÍODO ACUMULADO	1º Quadrimestre	2º Quadrimestre	3º Quadrimestre	Ano 2018
QRS	50	22	35	107
QTRP	60	27	40	127
IDC	83%	81%	88%	84%
META	35%	35%	35%	35%

As diretrizes para aferição da pesquisa de satisfação foi estabelecida pela Meta Nacional Específica da Justiça Eleitoral nº 02/2017 – <http://www.cnj.jus.br/gestao-e-planejamento/metas/metas-2017> e por requisitos de governança estabelecidos pelo Tribunal de Contas da União (TCU).

Objetivo Estratégico – A satisfação do cidadão é resultado estratégico estabelecido pelo Objetivo Estratégico – OBE01 – Promover a Cidadania, a qual é mensurada através de 03 (três) indicadores estratégicos:

- ID01 – Índice de Satisfação do Cidadão;
- ID01A – Índice de Confiança na Justiça Eleitoral
- ID01B – Índice De Satisfação das Solicitações Destinadas à Ouvidoria Institucional

Objetivo da Pesquisa

O indicador tratado neste relatório é o ID01B – Índice De Satisfação das Solicitações Destinadas à Ouvidoria Institucional, em que a sua aferição da satisfação é realizada por meio de pesquisa continuada.

A pesquisa é realizada junto aos usuários do canal de Ouvidoria e tem a finalidade de captar a percepção do usuário quanto à qualidade do atendimento e do retorno das solicitações realizadas.

Por que pesquisar?

- Para levantar informações que auxiliarão o TRE-PE na avaliação dos seus serviços e na melhoria do desempenho dos mesmos;
- Verificar se as estratégias traçadas pelo Tribunal estão trazendo os resultados esperados para o alcance da missão institucional;

- Continuar cumprindo determinação do CNJ e do Tribunal de Contas da União, que é realizar a pesquisa sobre a qualidade da prestação dos serviços e sobre a satisfação do cidadão em todos os tribunais eleitorais.

Público Alvo

- Cidadãos que necessitam do auxílio da Justiça Eleitoral

Metodologia Utilizada

Pesquisa eletrônica após atendimento efetuado no Sistema OUVE-

Para mensurar o IDC – Índice de Demandas do Cidadão, foram coletadas as QRS – quantidade de respostas Satisfatórias sobre o QTRP – Total de Retorno da Pesquisa.

Materiais utilizados

- SISTEMA OUVE.

Como realizar a entrevista?

- O servidor do cartório eleitoral aplicará a pesquisa assim que o atendimento foi prestado, convidando o(a) atendido(a) a responder três perguntas na urna eletrônica

Como enviar as respostas?

Os Cartórios Eleitorais deverão enviar à OUVIDORIA do TRE-PE, por meio do Sistema SISPEL.

Importância da divulgação

- Os Cartórios são sensibilizados sobre a importância da melhoria na qualidade de atendimento a quem busca os serviços da Justiça Eleitoral em Pernambuco;

Resultado alcançado em 2018



Quantidade de solicitações por assunto:

Biometria	215	16,06%
Concurso público	60	4,48%
Eleições	269	20,09%
Estágios	17	1,27%
Ficha limpa	4	0,30%
Jurisprudência	2	0,15%
Legislação	11	0,82%
Licitação	3	0,22%
Mesário	190	14,19%
Outros	389	29,05%
Situação eleitoral	179	13,37%

O índice de confiabilidade registrado no ano 2018 foi de 84%, em uma meta de 35% estabelecida para o exercício.

Análise Crítica do Resultado

Mesmo sendo alcançada a meta de 84% para o aspecto qualidade de atendimento ao cidadão que busca o auxílio do Tribunal via SISTEMA OUVE, o Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco possui um programa contínuo de capacitação de seus servidores, em cujo objetivo é o constante aprimoramento da qualidade de prestação de atendimento a quem busca o auxílio dessa Justiça especializada.

Todos os setores do Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco estão envolvidos no objetivo de aprimoramento na disponibilização das respostas ao cidadão.

AV. GOV. AGAMENON MAGALHÃES, Nº 1.160, 4º ANDAR (SALA 411), GRAÇAS, RECIFE/PE, CEP 52010-904.

TELEFONES

(81) 3194-9217 / 3194-9482 / 3194-9483 E 0800 081 2570.

HORÁRIO DE ATENDIMENTO

SEGUNDA A SEXTA-FEIRA, DAS 8 ÀS 14 HORAS.