



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE PERNAMBUCO

<b>Nº de ordem: 04</b>	<b>ATA DE REUNIÃO</b>
<b>REUNIÃO</b>	Data: 16/02/2023
	Hora: 8h30
<b>Nome/Unidade dos participantes</b>	
Acácio Leite - Assessor-Chefe de Planejamento e Gestão Estratégica	
Antônio Nascimento - Secretário de Gestão de Pessoas	
Breno Russel - Secretário da Corregedoria Regional Eleitoral	
Bruna Campello - Assessora da Presidência	
Cícero Barreto - Secretário Judiciário	
George Maciel - Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação	
Orson Lemos - Diretor-Geral	
Roberta de Azevedo - Secretária Judiciária da SJR de 1º Grau	
Robson Costa - Secretário de Orçamento e Finanças	
Ruy Rattacaso - Secretário de Auditoria	
Felipe Barroso - Secretário de Administração em exercício	
<b>Tópicos da reunião</b>	<b>Deliberações</b>
<b>1 - Relatório de Atividades 2021-2022</b>	1.1 Apresentado pela Ouvidoria o relatório de atividades entre 2021 e 2022, período que envolveu mudanças na estrutura da Unidade.  1.2 A apresentação realizada segue anexada a esta ata de reunião. Foram destacados temas como a profunda mudança do Sistema de Ouvidoria, o monitoramento da satisfação dos usuários e o projeto aprovado para a introdução de audiências públicas em cidades do interior, a partir de 2023.
<b>2 - Contratação de empresa de engenharia e arquitetura para a execução de serviços técnicos especializados  SEI nº 0019708-17.2020.6.17.8000</b>	2.1 Item adiado para o próximo COGEST, para que a CEA/SA possa trazer uma apresentação comparando os requisitos informados pela ASSDG e a alternativa apresentada para dar prosseguimento à contratação.  2.2 A ASSDG deverá ser convocada para participar do próximo COGEST, prevista para 01/03/2023.
<b>3 - Relatório Plano de Contratações Anual (PCA)/ janeiro/2023</b>	3.1 Apresentado pela SOF o relatório de acompanhamento do PCA 2023, de acordo com o relatório anexado a este documento.

<p><b>4 - Notícias da Proposta Orçamentária 2024</b></p>	<p>4.1 A SOF informou que estão disponíveis os valores referentes aos limites orçamentários previstos na LOA.</p> <p>4.2 Nos limites disponibilizados, os valores previstos em restos a pagar ainda não estão contemplados, porém a SOF iniciou tratativas para solucionar a questão junto ao TSE.</p>	
<p><b>5 - Inclusão de despesa no PCA 2023 referente à Contratação de assinatura de licença de software para TV Corporativa</b></p> <p><b>SEI nº 0001601-17.2023.6.17.8000</b></p>	<p>Motivação da demanda: Atender à demanda de comunicação, com a finalidade de engajar, informar e manter atualizado o público de servidores e eleitores.</p>	
	<p>Valor</p>	<p>Validação</p>
	<p>R\$ 5.360,40 (total do serviço)</p>	<p>Aprovada pelo COGEST, ficando desde já autorizado pelo Diretor-Geral a atualização do Plano de Contratações pela SOF.</p>
<p><b>6 - Inclusão de despesa no PCA 2023 referente à Impermeabilização da laje do depósito da SEAL (Anexo I - Rui Barbosa) com implantação de manta asfáltica e redimensionamento do sistema de tubulação de drenagem para recebimento das águas pluviais.</b></p> <p><b>SEI nº 0023301-83.2022.6.17.8000</b></p>	<p>Motivação da demanda: Eliminação das constantes infiltrações, em especial, quando da incidência de chuvas com maiores índices pluviométricos, comprometendo as condições físicas dos materiais e equipamentos armazenados no almoxarifado da SEAL.</p>	
	<p>Valor</p>	<p>Validação</p>
	<p>R\$ 220.000,00 (total) R\$ 150.000,0 em 2023 R\$ 70.000,00 em 2024, previsto na orçamentação do SIGO</p>	<p>Aprovada pelo COGEST, ficando desde já autorizado pelo Diretor-Geral a atualização do Plano de Contratações pela SOF.</p>
<p><b>7 - Cursos para priorização. Auxílio bolsa de estudos</b></p>	<p>7.1 Aprovada a seguinte priorização de cursos a serem ofertados no Auxílio-Bolsa:</p> <p>STIC</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inteligência artificial;</li> <li>• Segurança da informação;</li> <li>• <i>Business Intelligence</i>;</li> <li>• Engenharia de <i>software</i>;</li> <li>• Infraestrutura de Redes; e</li> <li>• Infraestrutura de Banco de Dados.</li> </ul> <p>SJ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Direito Civil;</li> <li>• Execução Fiscal;</li> <li>• Direito Processual;</li> <li>• Direito Eleitoral;</li> <li>• Direito Penal;</li> <li>• Compliance;</li> <li>• Governança;</li> <li>• além da Gestão da Informação.</li> </ul> <p>7.2 Além das sugestões indicadas no item 7.1, deliberou-se pela manutenção dos temas que haviam sido definidos pelas demais unidades em reunião do COGEST realizada em 2019.</p>	

<p><b>8 - Inclusão de despesa no PCA 2023 referente à Contratação de empresa especializada para realização de instalação / manutenção / som - Prestação de serviço de manutenção preventiva e corretiva de equipamento de sonorização da Sala de Sessão do TRE-PE</b></p> <p><b>SEI nº 0002239-50.2023.6.17.8000</b></p>	<p>Motivação da demanda: Ao longo do ano de 2022, o equipamento sonoro da sala de sessão, instalado no térreo do edifício sede, apresentou baixo rendimento e desarmes frequentes. O Tribunal Regional Eleitoral não possui contrato de manutenção destes equipamentos, em razão disso, o responsável técnico que opera o equipamento comunicou a esta unidade os problemas constantes e falhas de execução, e, conseqüentemente, indicando a execução de uma manutenção preventiva e corretiva desses equipamentos destinada a estabelecer uma condição operável constante, visando prolongar ao máximo a sua vida útil, sendo substituídas peças pré-determinadas que se desgastam após um longo período de operação.</p> <p>A necessidade de realização de um serviço de manutenção desse tipo está vinculada a emergência da demanda, devido a situação crítica do estado atual de alguns itens que interferem no serviço desempenhado.</p> <p>Executar a manutenção e reparo dos equipamentos sonoros tem um custo muito mais baixo do que consertá-los após uma quebra, pois a não execução pode levar a quebra de componentes internos, queima e até a perda total.</p> <p>Em pesquisa no Painel de Preços foi localizada contratação similar (2129150);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importante destacar que ainda não houve contratação direta de serviço da mesma natureza (ND 339030.44). O preço de referência desta nova contratação é de R\$ 1.500,00 montante compatível com o teto legal para contratações direta. - <i>Lauda Técnico/Orçamento anexo (2128077)</i></li> <li>• A caracterização da dispensa em razão do valor pressupõe pesquisa de preços, evitando-se contratação com preço acima do mercado. Dessa forma, seleciona-se a melhor proposta através de formas capazes de resguardar a isonomia e a impessoalidade da contratação.</li> </ul>	
	Valor	Validação
	R\$ 1.500,00 (total do serviço)	Aprovada pelo COGEST, ficando desde já autorizado pelo Diretor-Geral a atualização do Plano de Contratações pela SOF.
<p><b>9 - Horário de funcionamento do ar condicionado</b></p>	<p>9.1 Com a finalidade de otimizar os custos de energia elétrica, e considerando que os maiores valores decorrem dos sistemas de ar condicionado da Sede, será realizado estudo comparativo usando os seguintes parâmetros, no período de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Horário de ligação: 6:45 (sistema 1) e 7:30 (sistema 2)</li> <li>- Horário de desligamento: 14:30 (sistema 1) e 15:00 (sistema 2)</li> </ul>	



Documento assinado eletronicamente por **RUY GUSTAVO RATTACASO DE ARAUJO, Secretário(a)**, em 24/02/2023, às 12:29, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ORSON SANTIAGO LEMOS, Diretor(a) Geral**, em 24/02/2023, às 12:40, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ROBSON COSTA RODRIGUES, Secretário(a)**, em 24/02/2023, às 12:51, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **GEORGE CAVALCANTI MACIEL FILHO, Secretário(a)**, em 24/02/2023, às 13:43, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **CÍCERO DE OLIVEIRA BARRETO, Secretário(a)**, em 24/02/2023, às 14:03, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **FELIPE SÉRGIO DE SOUZA MENDES BARROSO, Coordenador(a)**, em 24/02/2023, às 16:13, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **BRENO RUSSELL WANDERLEY, Secretário(a)**, em 27/02/2023, às 11:18, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **MANOEL ACÁCIO LEITE NETO, Assessor(a) Chefe**, em 02/03/2023, às 11:39, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ROBERTA KARINE DE AZEVEDO, Secretário(a) – SJR 1º Grau**, em 02/03/2023, às 14:33, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **BRUNA COELHO BARRETO CAMPELLO DE LIMA, Assessor(a) Chefe**, em 29/03/2023, às 10:23, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ANTÔNIO JOSÉ DO NASCIMENTO, Secretário(a)**, em 03/04/2023, às 08:25, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.tre-pe.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.tre-pe.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **2128121** e o código CRC **F547C0EF**.



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE PERNAMBUCO SECRETARIA DE ORÇAMENTO, FINANÇAS E CONTABILIDADE

RELATÓRIO DE ANÁLISE GERENCIAL DE EXECUÇÃO DO PCA 2023  
(nos termos do item 10.1 do Manual de Contratações)

### MÊS BASE: JANEIRO DE 2023 PCA 2023

#### I. Situação atual da execução do PCA quanto ao atendimento dos prazos

Foram identificados **7 (sete)** sequenciais de despesas com prazos de interesse do PCA (DOD ou ETP ou TR/PB) previstos para o mês de janeiro de 2023.

Percebeu-se que apenas uma unidade descumpriu prazos no mês em questão.

A SOF continua a sua rotina de comunicação prévia, no final do mês anterior ao mês de monitoramento, quanto aos sequenciais que indicam seus prazos *vencendo* naquele período (mês subsequente à comunicação), conforme o item 10.1 do Manual de Contratações/2022.

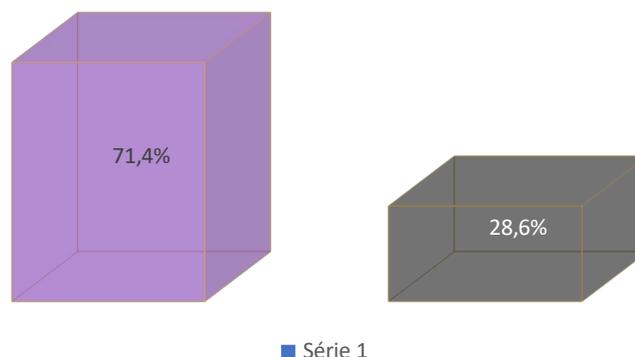
Esta Seção de Gerenciamento Orçamentário e de Custos (SEGOC) realizou o monitoramento do PCA 2023 mediante a análise dos prazos relativos ao mês de janeiro.

Consulta na DESP, em 14/2/2023.

#### II. Análise de cumprimento dos prazos

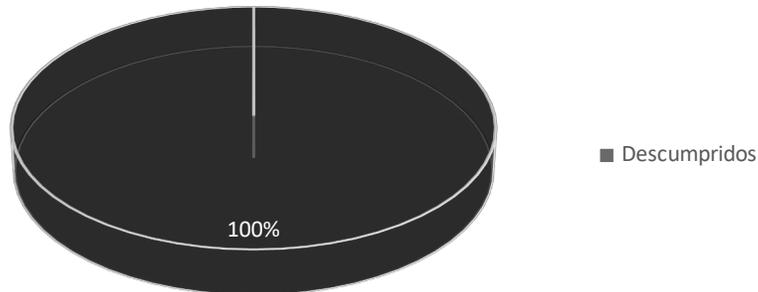
Diante do total de **7 (sete)** sequenciais identificados no PCA 2023 com prazo vencendo no mês de janeiro de 2023, verificamos a existência de 5 (**cinco**) prazos cumpridos e 2 (dois) prazos descumpridos.

#### Cumprimento de Prazos PCA Janeiro 2023



### III. Prazos descumpridos por Unidade:

#### Descumprimento de Prazos Janeiro 2023 - ASCAI



### IV. Análise das justificativas

#### ASCAI

COFFEE-BREAK, MESTRE DE CERIMÔNIAS, FOTOGRAFIA, FILMAGEM, ARRANJOS DE FLORES, LOCAÇÃO DE BACKDROP, RECEPCIONISTAS, GRÁFICA – Seq. 3, no valor de R\$ 21.095,34 (vinte e um mil e noventa e cinco reais e trinta e quatro centavos). Descumpriu os prazos de DOD/ETP de 10/1/2023, até o presente momento, ainda não foi enviado.

A unidade apresentou justificativa, conforme planilha encaminhada, via e-mail, de 9/2/2023: “A contratação foi iniciada conforme SEI 0028908-77.2022.6.17.8000, contudo, em dezembro de 2022, para a contratação dos serviços necessários para a entrega do evento de diplomação, observou-se a necessidade revisão minuciosa de todos os itens descritos na atual contratação, necessitando assim de um novo prazo para finalização do documento de oficialização da demanda, contudo não haverá impacto, visto que o prazo da disponibilização do serviço será cumprido impreterivelmente até agosto de 2023.”

**Medida adotada:** A unidade esclarece às seguintes medidas: “Cumprir impreterivelmente o prazo do TR para que o serviço tenha disponibilidade em Agosto de 2023; Chegada de nova servidora que assumirá as demandas de contratações da unidade a partir de 13.2.23.”

**Impacto:** por meio da referida planilha, a unidade informou que “Nova data para finalização do DOD sem alteração na data da disponibilidade final do serviço.”

CONFEÇÃO E FORNECIMENTO DE ARRANJOS DE FLORES NATURAIS; SERVIÇO DE RECEPCIONISTA PARA EVENTO; SERVIÇO DE REGISTRO FOTOGRÁFICO COM ENTREGA DE ÁLBUM IMPRESSO; LOCAÇÃO E INSTALAÇÃO DE ESTRUTURA DE GRID COM SUPORTE PARA BACKDROP E ILUMINAÇÃO; MESTRE DE CERIMÔNIA; SERVIÇO DE CREDENCIAMENTO AUTOMATIZADO PARA EVENTOS, INCLUINDO A ENTREGA DE CRACHÁS E CERTIFICADOS; LOCAÇÃO DE AUDITÓRIO COM EQUIPAMENTO AUDIVISUAL; LOCAÇÃO, INSTALAÇÃO E OPERAÇÃO DE PROJETOR MULTIMÍDIA E TELÃO TYRANSLÚCIDO; SERVIÇO DE LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTO, INSTALAÇÃO E TRANSMISSÃO SIMULTÂNEA DE SOM E VÍDEO; SERVIÇOS DE APOIO PARA EVENTOS COM CONFEÇÃO E FORNECIMENTO DE BOLO CONFEITADO, COM LOCAÇÃO DE PRATOS D ELOUÇA E GRAFO DE INOX PRÓPRIOS PARA BOLOS – Seq. 176, no valor de R\$ 987,70 (novecentos e oitenta e sete reais). Descumpriu os prazos de DOD/ETP de 10/1/2023, até o presente momento, ainda não foi enviado.

A unidade apresentou justificativa, conforme planilha encaminhada, via e-mail, de 9/2/2023: “A contratação foi iniciada conforme SEI 0028908-77.2022.6.17.8000, contudo, em dezembro de 2022, para a contratação dos serviços necessários para a entrega do evento de diplomação, observou-se a necessidade revisão minuciosa de todos os itens descritos na atual contratação, necessitando assim de um novo prazo para finalização do documento de oficialização da demanda, contudo não haverá impacto, visto que o prazo da disponibilização do serviço será cumprido impreterivelmente até agosto de 2023.”

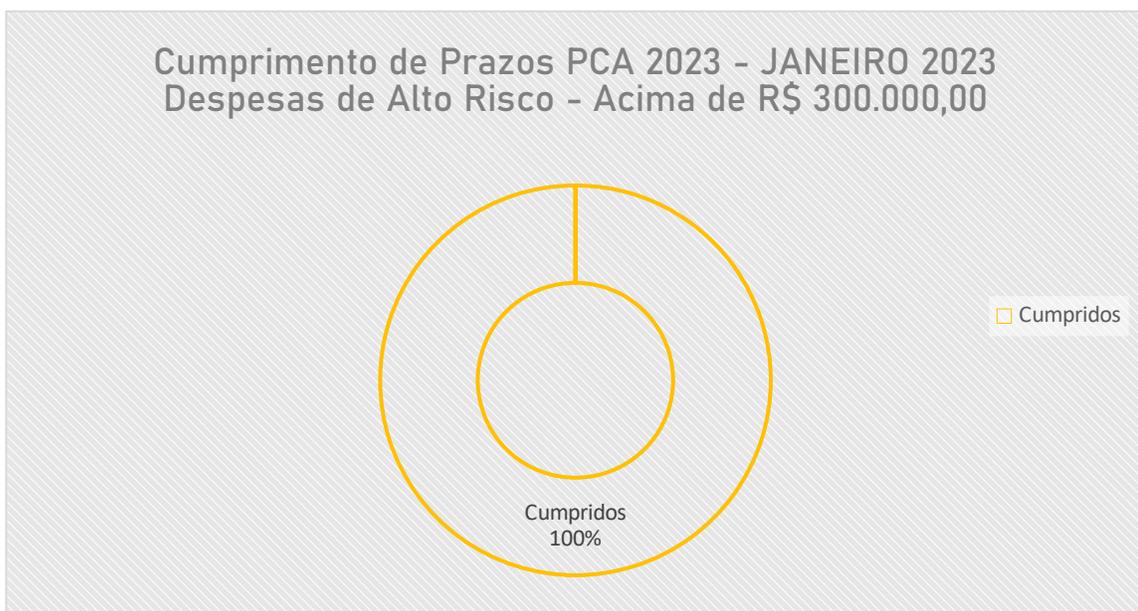
Medida adotada: A unidade esclarece às seguintes medidas: “Cumprir impreterivelmente o prazo do TR para que o serviço tenha disponibilidade em Agosto de 2023; Chegada de nova servidora que assumirá as demandas de contratações da unidade a partir de 13.2.23.”

Impacto: por meio da referida planilha, a unidade informou que “Nova data para finalização do DOD sem alteração na data da disponibilidade final do serviço.”

#### V. Análise de despesas de alto risco (acima de R\$ 300.000,00)

Dentre as despesas do mês em apreço, foi identificada somente 1 (uma) contratação que se enquadra nesta faixa de risco:

AQUISIÇÃO DE SOFTWARE PRONTO – RENOVAÇÃO DO SUPORTE À SOLUÇÃO DE FIREWALL HORIZONTAL DO DATACENTER COMPOSTO POR 12 LICENÇAS ADVANCED POR 36 MESES – Necessidade de manutenção do suporte ativo e subscrição para o software de segurança horizontal do datacenter, tendo em vista a criticidade da ferramenta- SEQ. 173 – R\$ 480.000,00 (quatrocentos e oitenta mil reais) – JANEIRO – CUMPRIDO



## RECOMENDAÇÃO

Ao monitorar as despesas relativas ao mês de janeiro, a SEGOC tece às seguintes considerações:

Houve dois descumprimentos no mês em apreço, especificamente, da unidade ASCAI os seqs. 3 e 176, contidos na planilha do PCA 2023.

Quanto ao seq. 3, “COFFEE-BREAK, MESTRE DE CERIMÔNIAS, FOTOGRAFIA, FILMAGEM, ARRANJOS DE FLORES, LOCAÇÃO DE BACKDROP, RECEPCIONISTAS, GRÁFICA, a entrega dos documentos DOD/ ETP, prevista para o dia 10/1/2023, não ocorreu até o presente momento.

Idem ao seq. 176, “CONFEÇÃO E FORNECIMENTO DE ARRANJOS DE FLORES NATURAIS; SERVIÇO DE RECEPCIONISTA PARA EVENTO; SERVIÇO DE REGISTRO FOTOGRÁFICO COM ENTREGA DE ÁLBUM IMPRESSO; LOCAÇÃO E INSTALAÇÃO DE ESTRUTURA DE GRID COM SUPORTE PARA BACKDROP E ILUMINAÇÃO; MESTRE DE CERIMÔNIA; SERVIÇO DE CREDENCIAMENTO AUTOMATIZADO PARA EVENTOS, INCLUINDO A ENTREGA DE CRACHÁS E CERTIFICADOS; LOCAÇÃO DE AUDITÓRIO COM EQUIPAMENTO AUDIVISUAL; LOCAÇÃO, INSTALAÇÃO E OPERAÇÃO DE PROJETOR MULTIMÍDIA E TELÃO TYRANSLÚCIDO; SERVIÇO DE LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTO, INSTALAÇÃO E TRANSMISSÃO SIMULTÂNEA DE SOM E VÍDEO; SERVIÇOS DE APOIO PARA EVENTOS COM CONFEÇÃO E FORNECIMENTO DE BOLO CONFEITADO, COM LOCAÇÃO DE PRATOS D ELOUÇA E GRAFO DE INOX PRÓPRIOS PARA BOLOS”, o envio dos documentos DOD/ETP, estimado para o dia 10/1/2023, também não ocorreu até o presente momento.

A ASCAI enviou a justificativa para os referidos sequenciais alegando que, após o evento da diplomação, constatou a necessidade de rever, minuciosamente, todos os itens descritos na atual contratação, requerendo novos prazos para conclusão do sobreditos documentos. Ainda, afirma que não haverá impacto, já que o prazo de disponibilização dos serviços será cumprido, impreterivelmente, até agosto/2023.

Ao compulsarmos as ARP's nº 82, 83, 84 e 85/2022, relativos às despesas em liça, verifica-se que a vigência expirar-se-á em 9/8/2023. Não obstante, desde a verificação da necessidade de modificação dos prazos pela ASCAI, em dezembro/2022, até hoje (14/2/2023), esta SEGOC não recebeu o Formulário “PCA 2023 – Alteração de Prazos – Seq” para efetivar as novas datas na planilha do PCA 2023 para publicação, conforme delineado no item 9.1 da Manual de Contratações.

Ainda, considerando o subitem 9.1.1.10 do citado Manual, há oportunidade de alteração de prazo sem incidir “descumprimento” ao observar do prazo máximo para aceitação do sobredito formulário, qual seja, “*antecedência mínima de 10 (dez) dias úteis ou 15 (quinze) dias corridos do prazo inicialmente previsto para documento*”, o que não aproveitado.

Esta Unidade Gerenciamento Orçamentário e de Custos alertou duas vezes a sobredita ASCAI, via mensagens eletrônicas (de 7/2/2023 e 9/2/2023), acerca da imprescindibilidade do envio dos Formulários de Alteração de Prazos.

No entanto, a Unidade em comento indicou o SEI 0028908-77.2022 como o processo “*aberto para solicitar nova contratação para o segundo semestre de 2023*”. Ao reportar ao citado SEI, observa-se a existência dos documentos DOD/ETP/TR (em vermelho, provavelmente, em elaboração). Mais uma vez, esta SEGOC teme que os referidos documentos não sejam monitorados pela ausência dos Formulários de Alteração de Prazos, já recomendados duas vezes (via e-mails) à Unidade responsável.

No mais, esta SEGOC permanece realizando o monitoramento das despesas na fase de planejamento, com base na nova legislação aplicada para o PCA 2023, qual seja, Resolução TRE-PE nº 433/2022 que institui o Manual de Contratações como instrumento de uso obrigatório para subsidiar a instrução dos processos de contratações deste Tribunal, publicado no Portal de Governança.



# Relatório de Atividades 2021-2022





## PRIMEIRA PALAVRA



# Ouvidoria



## Breve linha do tempo

2021

2022

2023

### Passos iniciais

### Início de reestruturação

### Passos mais maduros

Foco na identificação de processos básicos de trabalho e no levantamento, monitoramento e providências acerca dos atendimentos

Registro de atendimentos, controle de métricas e no monitoramento da satisfação com início de pós-atendimento

Consolidação da Ouvidoria como instância de governança, de transparência, de participação e controle social e de integridade.

Definição de identidade visual

Atualização do normativo da Ouvidoria (aprovação da Res. TRE-PE nº 401/2022) e elaboração de relatórios

Qualidade da prestação de serviço, inovação, cooperação, atuação em rede e ao apoio à Administração.

Providências relacionadas às pesquisas de satisfação e indicadores

Reestruturação da unidade e definição de eixos de atuação

Ações voltadas a grupos minorizados (população em situação de rua).

Planejamento de iniciativas estratégicas e de ações para o programa de integridade

Atuação em apoio à Administração

Adequação à Resolução CNJ nº 432/2021

Conclusão do Benchmarking

Ouvidoria da Mulher

Início da atuação em eleição suplementar e recesso

Ações voltadas ao programa de Integridade

Reformulação do Sistema de Ouvidoria (iniciativa do PEI) e necessidade de espaço

Conhecimento dos Planos de Ação em andamento

Monitoramento da atualização de conteúdo (URA, site)

Interiorização das ações de Ouvidoria e SIC (audiências públicas)

Início de Benchmarking

Ações de cooperação

Desenvolvimento de novos projetos

# Ouvidoria



## Ações



### Identidade Visual

Foi solicitada à ASCOM a elaboração de logomarca para Ouvidoria e Disque Eleitor



### Material de Divulgação

Foi elaborado material de divulgação do Disque Eleitor, Pesquisas de Satisfação e Ouvidoria e distribuídos em todos os cartórios e centrais e no dia da eleição



### Aprimoramentos Sistema de Ouvidoria

Foram implementadas melhorias no Sistema de Ouvidoria para a tramitação das manifestações e medidas para preservar o sigilo das manifestações e os dados pessoais dos(as) usuários(as). Também no SISPEL para monitoramento do resultado das pesquisas de satisfação aplicada pelas zonas eleitorais.



### Ação com servidores elogiados

Foram divulgados os elogios registrados na Ouvidoria, recebidos por parte de servidores(as).



### Monitoramento de Conteúdo Informativo

Foi iniciada rotina de monitoramento da atualização do conteúdo de orientação constante no nosso site, URA, Júlia



### Normatização

Foi aprovada a Resolução TRE-PE nº 401/2022 que dispõe sobre a organização e funcionamento da Ouvidoria do tribunal, já atualizada em decorrência da Res. TSE nº 23.705/2022.



### Monitoramento da Satisfação

Implementação de pesquisa de satisfação em todos os canais de atendimento, relatório para monitoramento de usuários insatisfeitos, análise das respostas com devolutiva pós-atendimento. Foi encaminhada sugestão à CGE (via CRE) para implementação de pesquisa de satisfação no ELO.

# Ouvidoria

## Ações

### Cooperação

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

### GT no COJE



### GT no TSE

Ano 2022 - n. 164 Brasília, quinta-feira, 25 de agosto de 2022 51

**RESOLUÇÃO Nº 23.705**  
INSTRUÇÃO Nº 0600612-45.2021.6.00.0000 - BRASÍLIA - DISTRITO FEDERAL  
Relator: Ministro Edson Fachin  
Interessado: Tribunal Superior Eleitoral

Dispõe sobre as atribuições, o funcionamento e a estrutura das Ouvidorias Eleitorais dos Tribunais Regionais Eleitorais e do Tribunal Superior Eleitoral e dá outras providências.

CAPÍTULO I  
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Resolução dispõe sobre as atribuições, o funcionamento e a estrutura das Ouvidorias Eleitorais dos Tribunais Regionais Eleitorais e do Tribunal Superior Eleitoral e dá outras providências.

Parágrafo único. Os Tribunais Regionais Eleitorais poderão estabelecer, no âmbito de suas atuações, normas complementares às previstas nesta Resolução.

Seção I  
Das Ouvidorias Eleitorais

Art. 2º As Ouvidorias Eleitorais são unidades essenciais dos Tribunais Eleitorais e possuem autonomia funcional, atuando como canais de fomento à transparência dos órgãos da Justiça Eleitoral e de realização democrática através da gestão participativa e da escuta popular.

Art. 3º As Ouvidorias Eleitorais serão vinculadas à Presidência do respectivo Tribunal Eleitoral, com estrutura permanente e adequada ao atendimento das demandas recebidas, cabendo-lhes, dentre outras, as seguintes atribuições:

- I - funcionar como espaço de participação social;
- II - promover formas de atuação em defesa da ética, da legalidade, da transparência, da eficiência da prestação do serviço público na Justiça Eleitoral;
- III - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos de cidadania, em observância à legislação pertinente;
- IV - promover a qualidade dos serviços e dos sistemas da Justiça Eleitoral;
- V - ouvir, reconhecer e qualificar as manifestações apresentadas pelos cidadãos e cidadãs e demais entes sociais;
- VI - estimular o desenvolvimento da cultura de transparência e da participação cidadã no âmbito do Tribunal;
- VII - realizar o atendimento de demandas relacionadas a sistemas, informações ou serviços prestados pelo respectivo órgão;
- VIII - realizar o atendimento à cidadã e ao cidadão no que se refere às orientações quanto às operações do cadastro eleitoral, nos casos em que lhe for atribuída essa função;
- IX - estabelecer mecanismos para que as demandas sociais sejam efetivamente observadas e consideradas na atuação dos órgãos da Justiça Eleitoral;

### Atendimento eleitoral de Pessoas em Situação de Rua

Atendimento eleitoral de aproximadamente 50 eleitores(as) em situação de rua realizado em 1º/05/22 na CAEC.



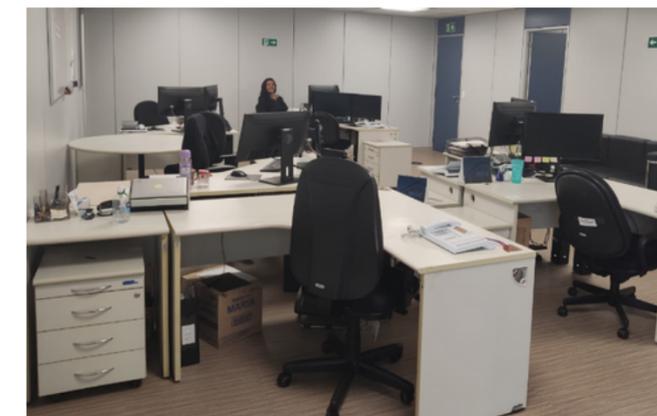
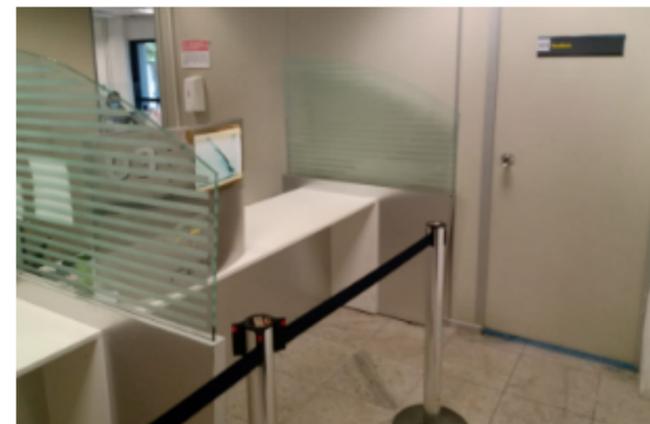
# Ouvidoria

## Ações



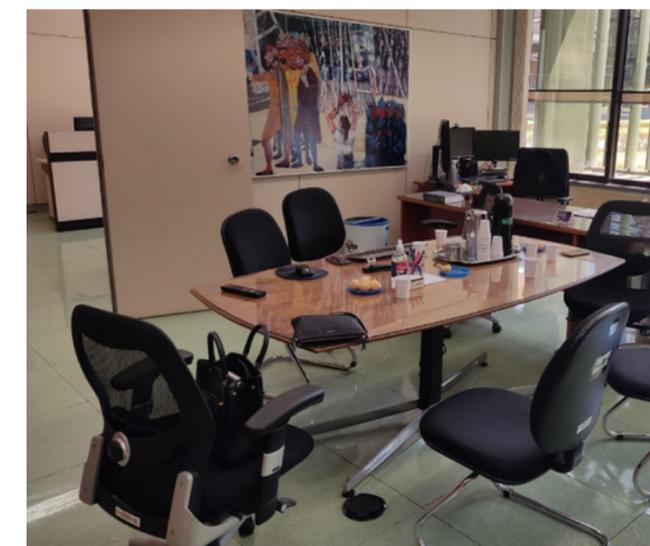
### Cooperação

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



### Benchmarking

Foi concluído projeto de visitas a Ouvidorias Públicas para aprendizado, análise de procedimentos e elaboração de nosso planejamento.



# Ouvidoria

## Ações



### Canais de Atendimento

Foi implementado novo canal de atendimento por meio do Balcão Virtual (whatsapp)



### Ouvidoria da Mulher

Foi criada a Ouvidoria da Mulher, por meio da Resolução TRE-PE nº 417/2022, destinada ao recebimento de manifestações relativas à violência contra a mulher nas suas variadas formas.



### LGPD

Coordenação de GT para elaboração de IN sobre compartilhamento de dados pessoais e participação em eventos



### Integridade

Foram realizadas ações relacionadas ao Programa de Integridade do tribunal, especialmente quanto ao Canal de Denúncias e a medidas de proteção do denunciante. Prioridade nesse primeiro trimestre de 2023.



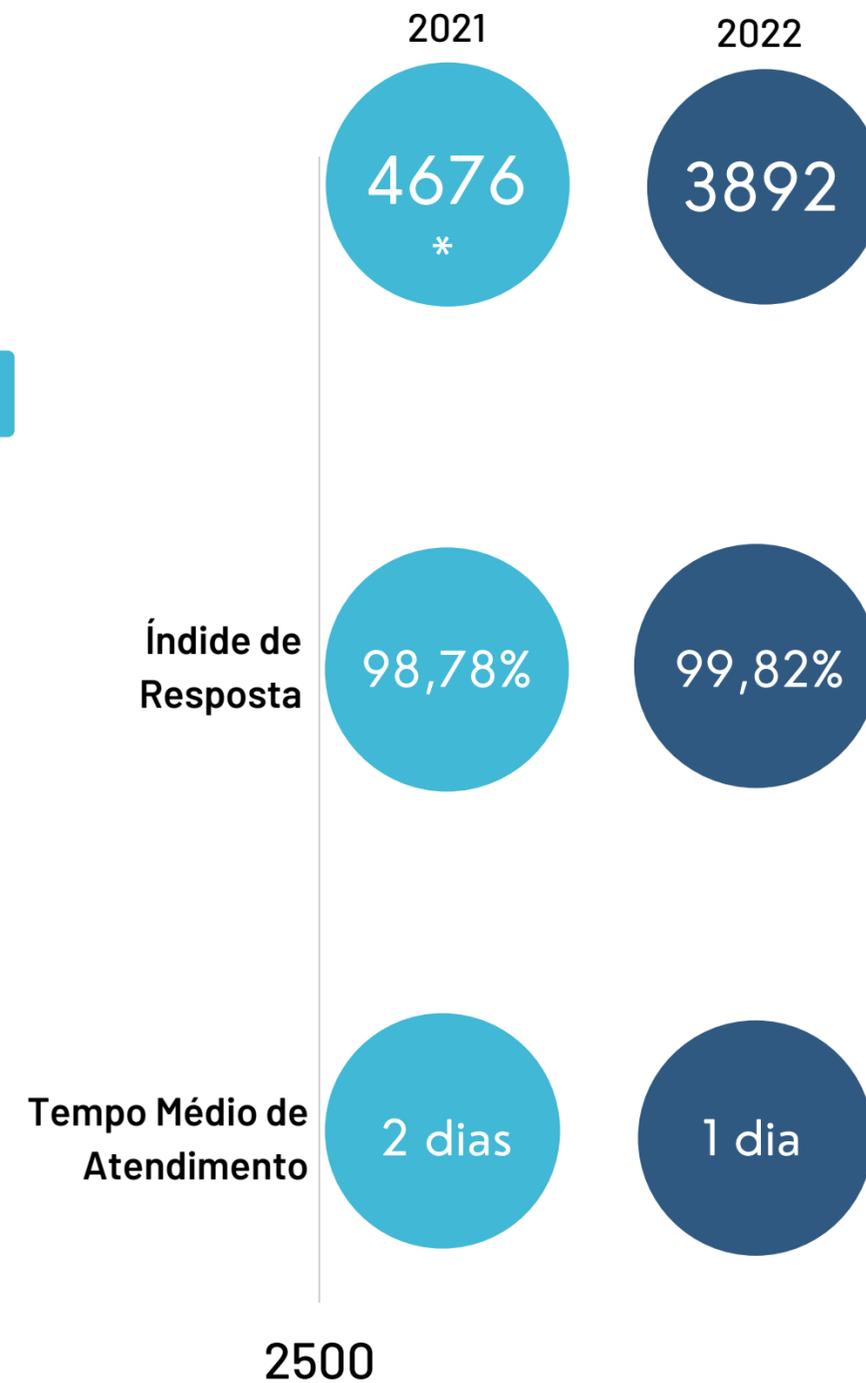
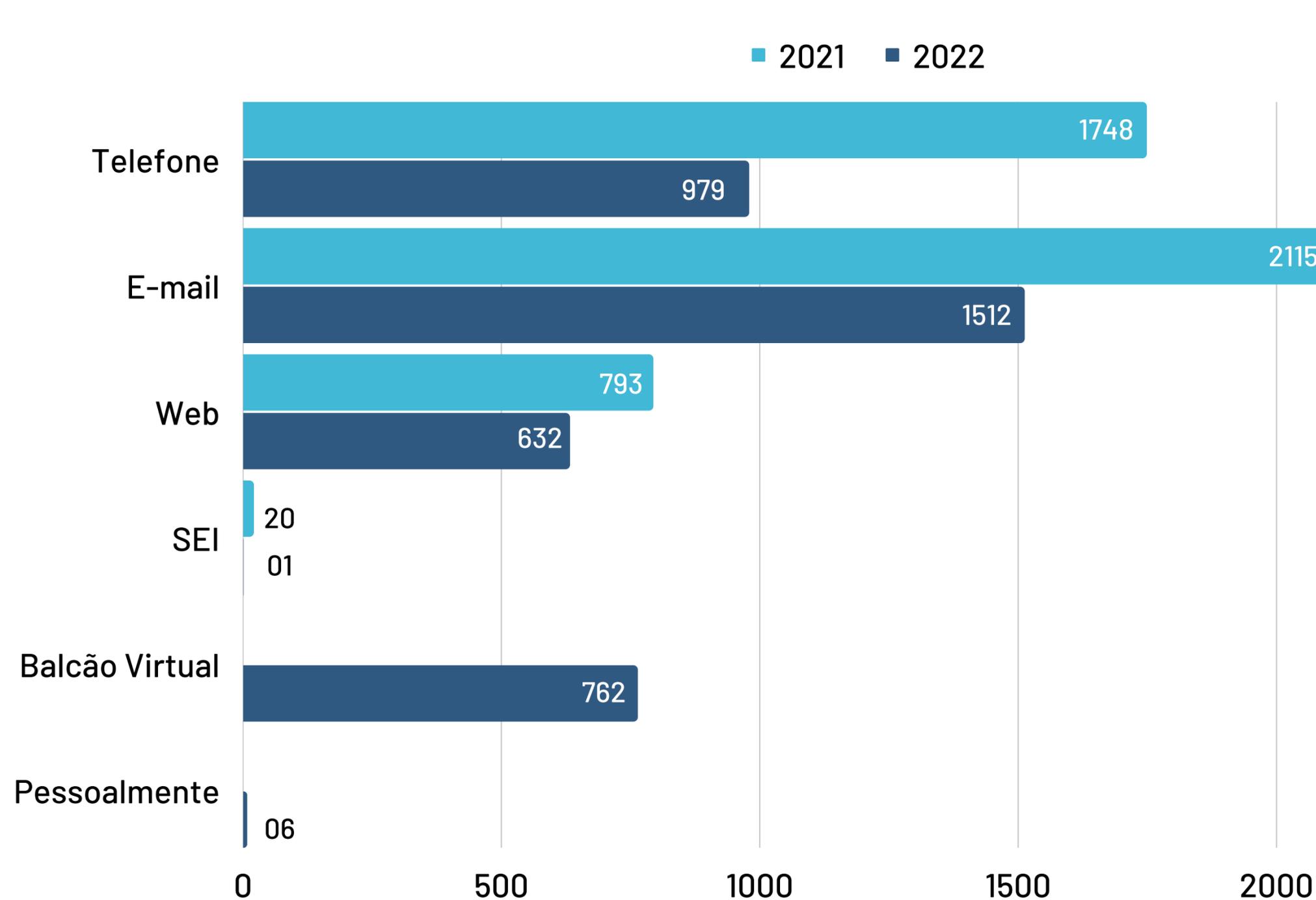
### Transparência

A página da Ouvidoria foi reorganizada e conteúdos atualizados, criada área específica para o Acesso à Informação e publicada a primeira versão do **painel de transparência da Ouvidoria** para acompanhamento das estatísticas de atendimentos.



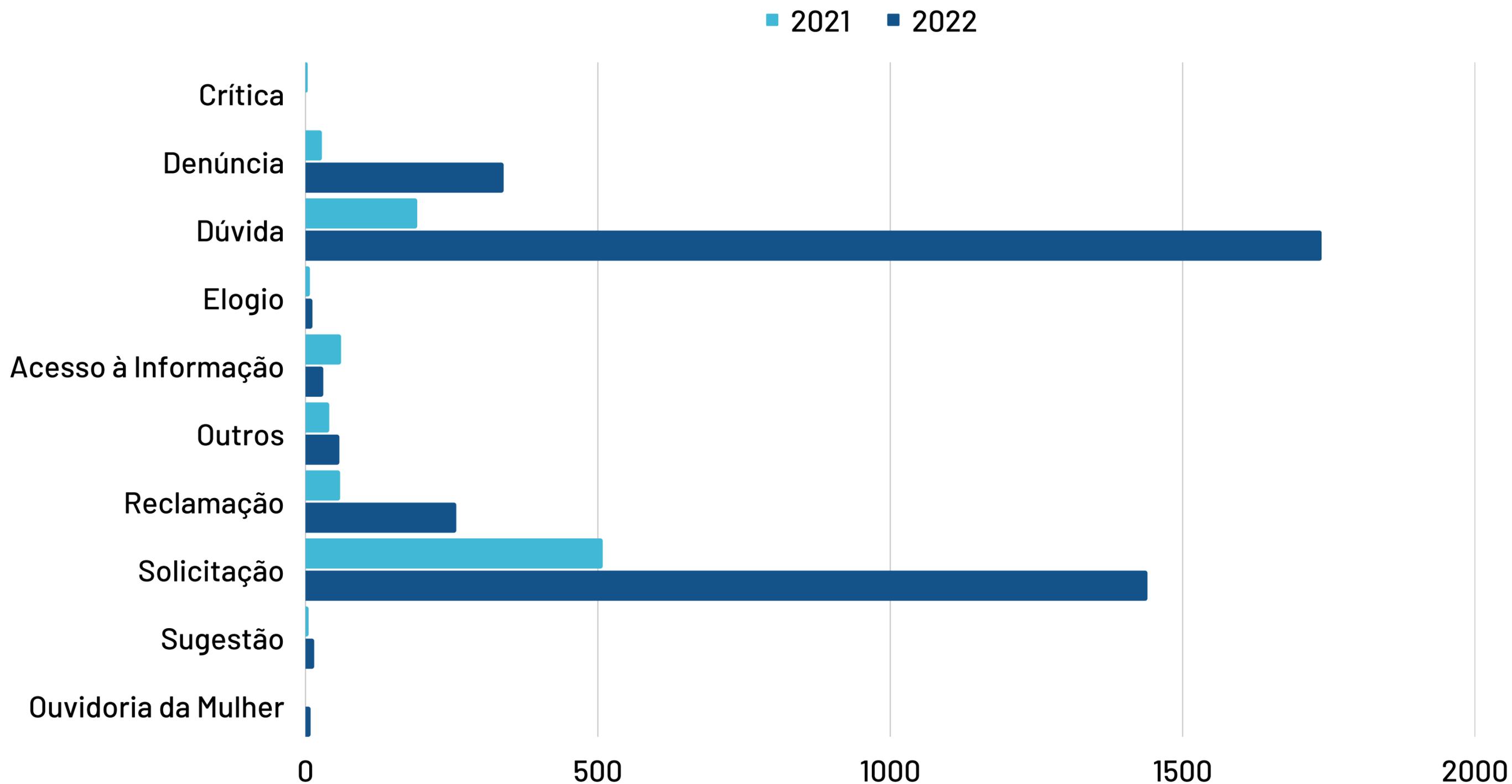
# Ouvidoria

## Atendimentos



# Ouvidoria

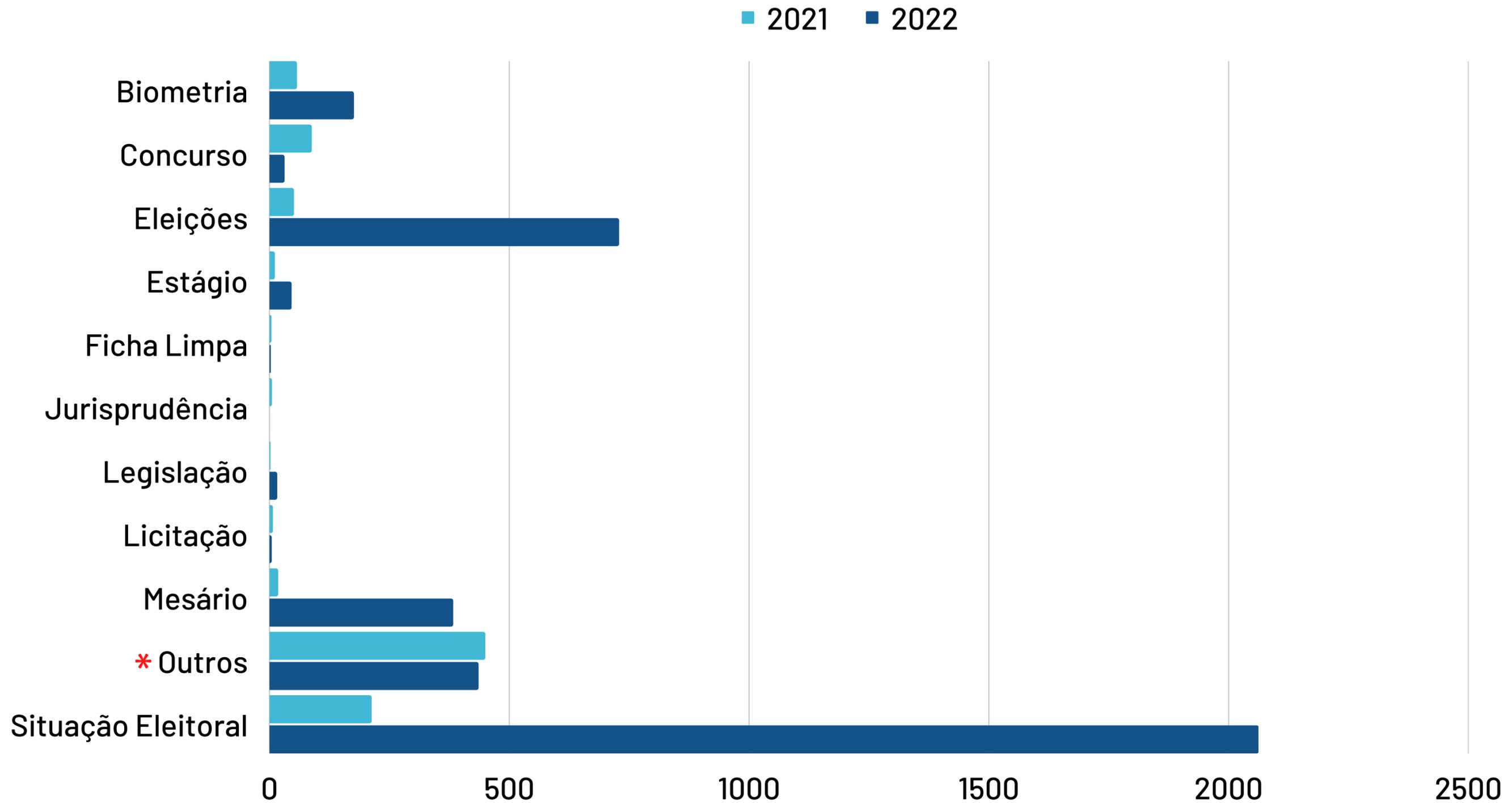
## Atendimentos Classificados por Tipo





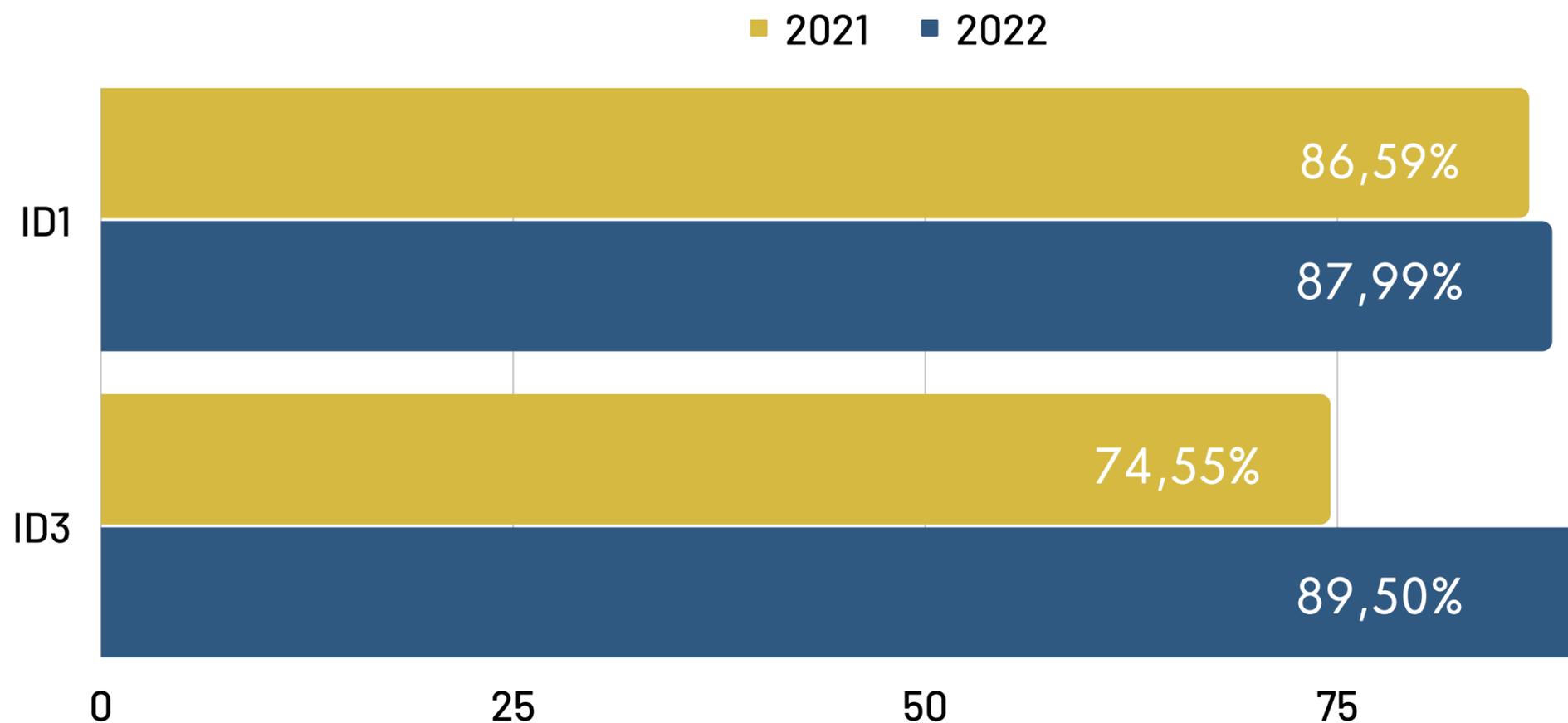
# Ouvidoria

## Atendimentos Classificados por Assunto

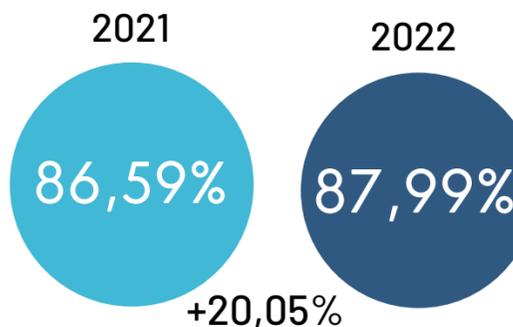


# Ouvidoria

## Indicadores



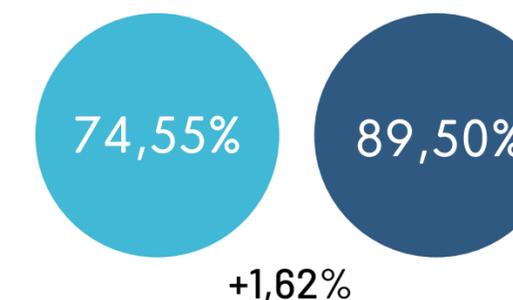
ID 1



Presencial: 22.035  
pessoas

Disque Eleitor:  
4.746 pessoas

ID 3



Eletrônico: 640  
pessoas

Telefone: 715  
pessoas

• ID 2 (eleições)

Disque Eleitor:  
4.746 pessoas

Em revisão

# Ouvidoria

## Pontos recorrentes

### Atendimento Remoto/Agendamento

The image displays two screenshots of the Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco website. The top screenshot shows the 'Serviços' menu with 'Atendimento remoto' highlighted in a red box. The bottom screenshot shows the 'Fale conosco' page with the 'Atendimento remoto (online)' option highlighted in a red box. The page also features a sidebar menu with 'Fale conosco' selected and a main content area with a chat icon and a 'Iniciar' button.



# Fale Conosco



**Disque Eleitor**  
**(81) 31949400**

#### Esclareça dúvidas sobre:

- Multa
- Inscrição
- Justificativa
- Transparência
- Locais de votação
- Quitação eleitoral
- Número do título
- Situação do eleitor
- 2ª via do título de eleitor



@JuliaTREbot -  
Eu sou JÚLIA, a assistente virtual. Posso te ajudar?



Para solicitar primeiro título, transferência ou alteração de dados cadastrais:  
[www.tre-pe.jus.br/eleitor/atendimento-remoto](http://www.tre-pe.jus.br/eleitor/atendimento-remoto)



Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco  
Av. Gov. Agamenon Magalhães, nº 1100 Graças, Recife/PE  
ouvidoria@tre-pe.jus.br | (81) 3194-2573

# Ouvidoria

## Pontos recorrentes e ações adotadas

Biometria

Situação Eleitoral

Concurso Público

Mediação com SGP

Quitação de Débitos

**Débitos do eleitor**

A Justiça Eleitoral disponibiliza a Consulta de débitos do eleitor, que possibilita a emissão de boletos pela internet para quitação de multas eleitorais decorrentes de ausência às urnas e/ou aos trabalhos eleitorais, mediante GRU (Guia de Recolhimento da União) Simples, Tradicional ou Digital.

Em constante busca pela modernização dos seus serviços, foi recentemente implantado o pagamento instantâneo, via PagTesouro, por meio da **Guia de Recolhimento da União Digital (através de Pix ou cartão de crédito)**, além da emissão da GRU Simples Tradicional, que continua disponível para pagamento exclusivo no Banco do Brasil.

O serviço objetiva agilizar o atendimento pelos cartórios ou centrais de atendimento, responsáveis pela análise dos requerimentos de regularização da situação eleitoral dos cidadãos (revisão ou transferência, reabilitação do título cancelado, entre outros serviços).

**Atenção!**

Para quitação de multas perante a Justiça Eleitoral por meio deste serviço, é necessário:

- **Consultar os débitos** (no preenchimento dos campos solicitados, os dados informados devem coincidir com os constantes do cadastro eleitoral);
- Escolher a modalidade de pagamento: **GRU Digital** (por meio de Pix ou

sei!

Eleições



## Balanco Ouvidoria

Primeiro Turno  
Eleições 2022



Ouvidoria  
TRE-PE

# Ouvidoria

## Participação em Eventos



13° e 14° Encontros do COJE (TRE-MG e Aquiraz/CE)



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



Seminário "LGPD - A Proteção de Dados como Direito Fundamental - Impacto na Justiça Eleitoral e nas Eleições 2022" - TRE/CE



XV Congresso Brasileiro de Ouvidores - Fortaleza/CE



Lançamento do manual de orientações para as Ouvidorias Eleitorais no TSE



Apresentação "Ouvidorias Estruturadas para a efetiva implementação da Resolução TSE nº 23.705/2022 (e vice-versa)".



Encontro do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho - COLEOUV



2° Encontro do Ciclo de Estudos Mulheres e Política - EJE/TRE-PE

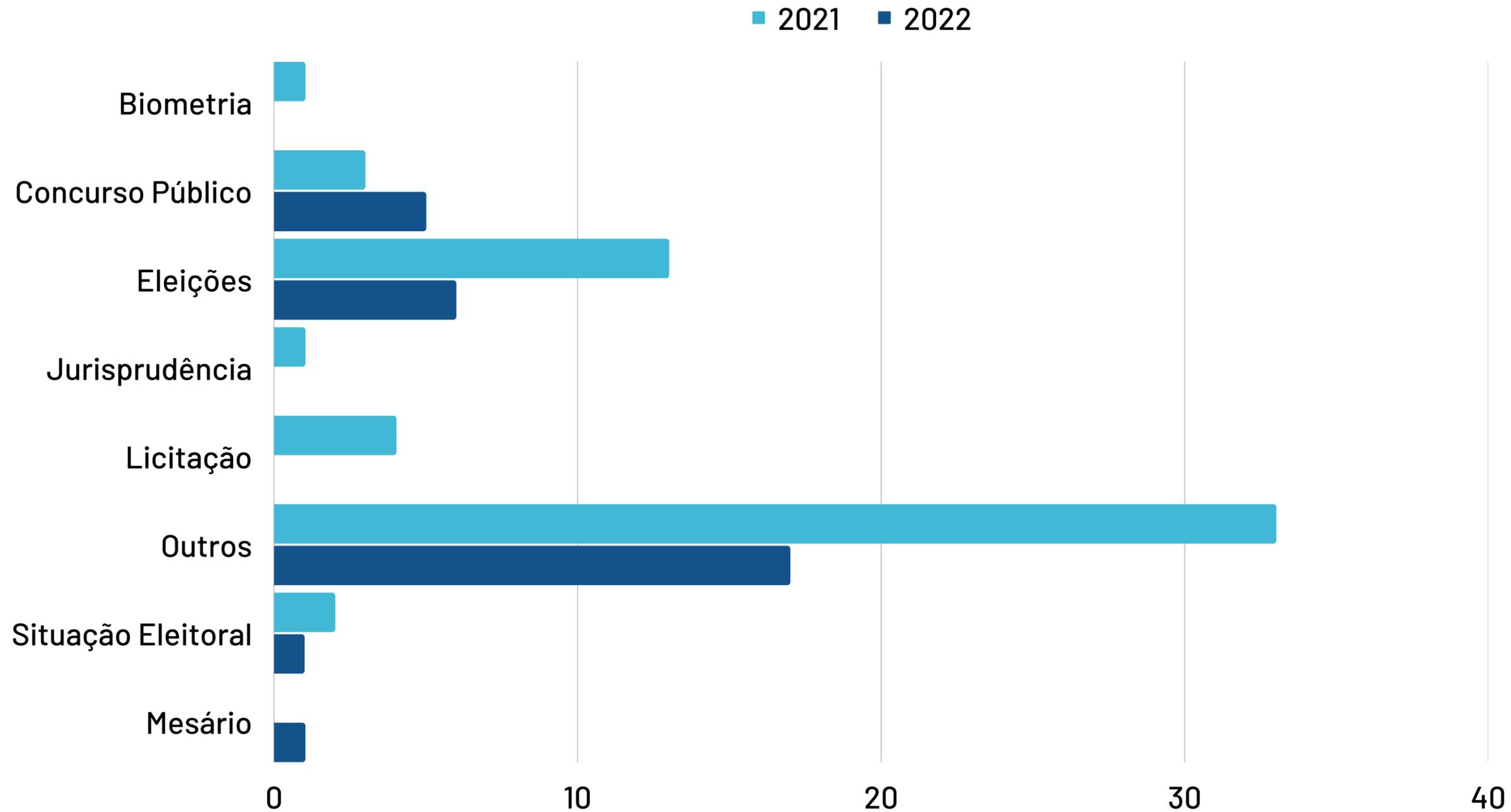


Evento "Mulheres na Justiça: novos rumos da Resolução CNJ n. 255" - CNJ

# Acesso à Informação



## Pedidos por assunto



57

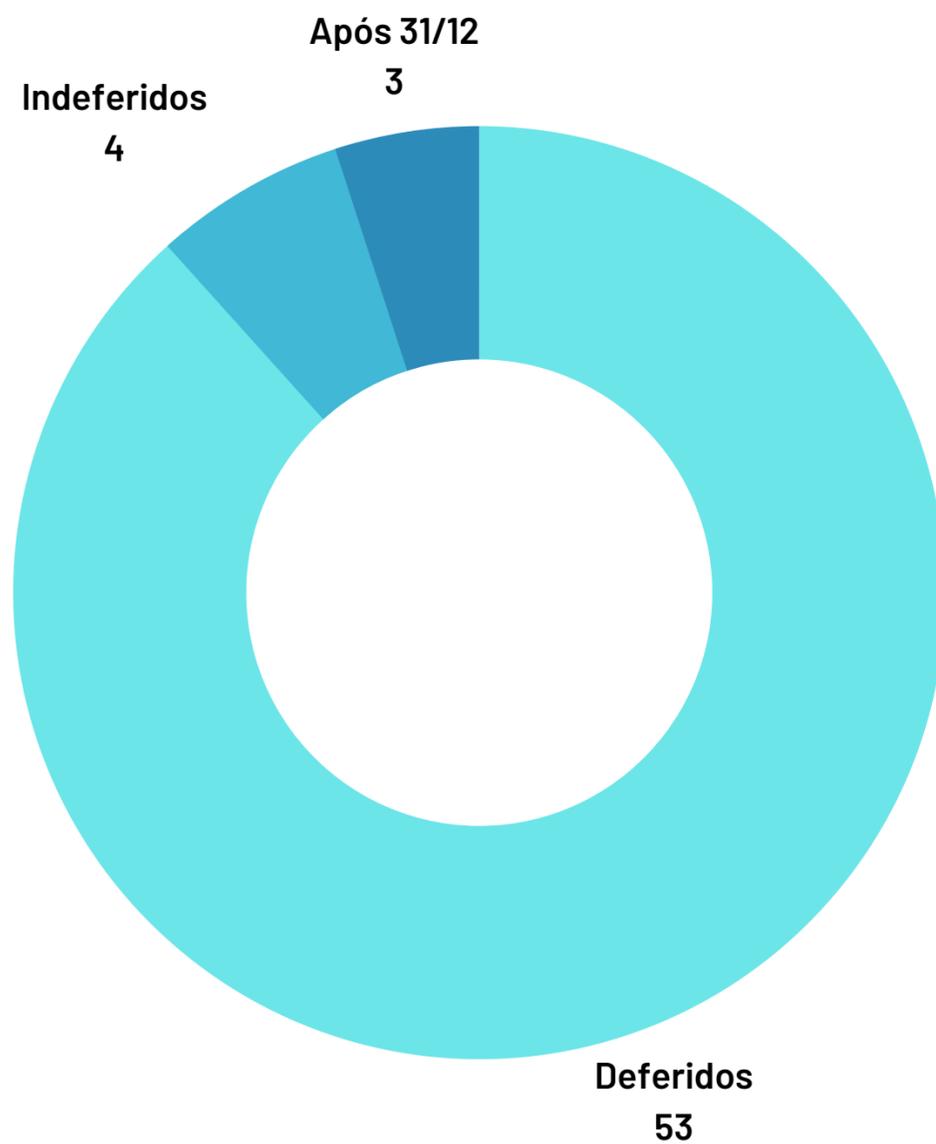
30

# Acesso à Informação

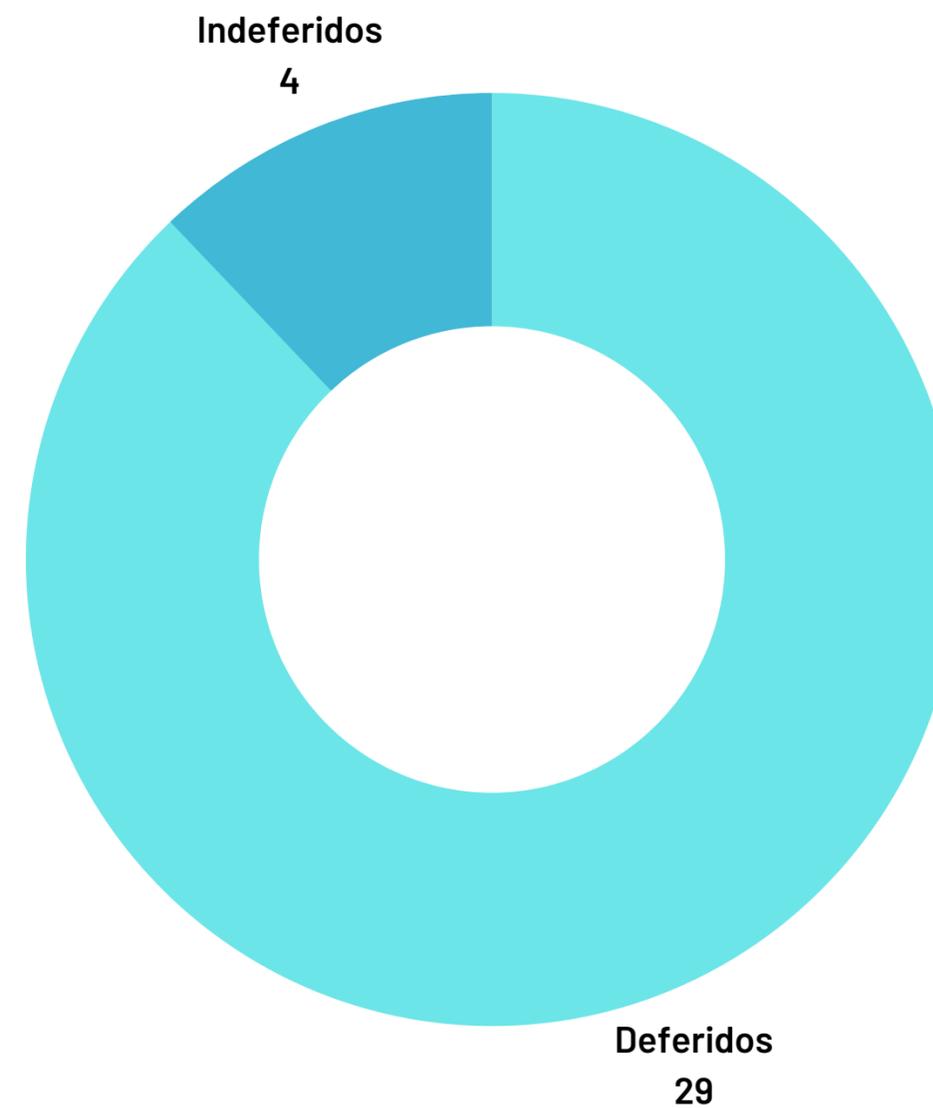
## Situação dos pedidos



2021



2022

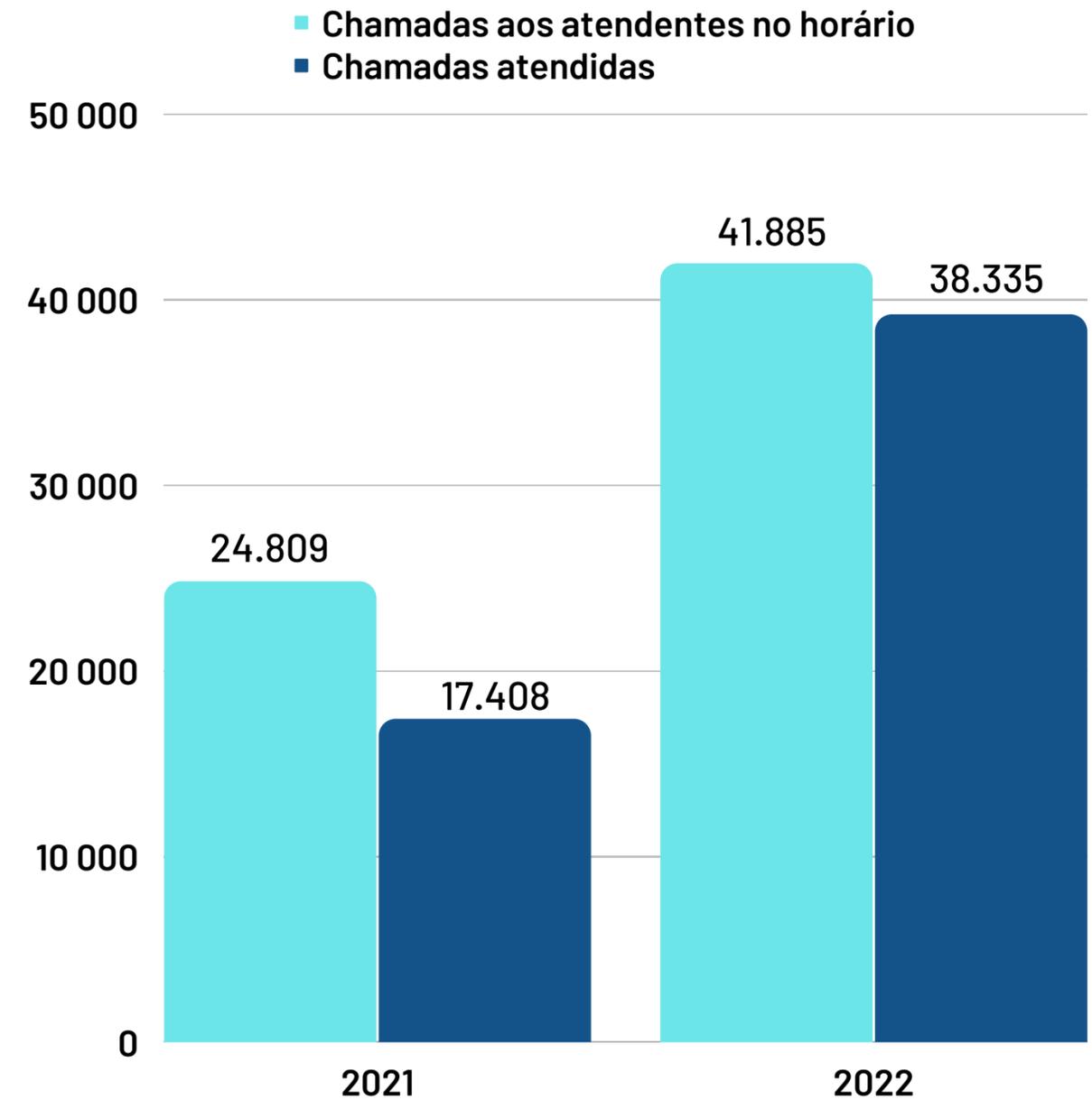
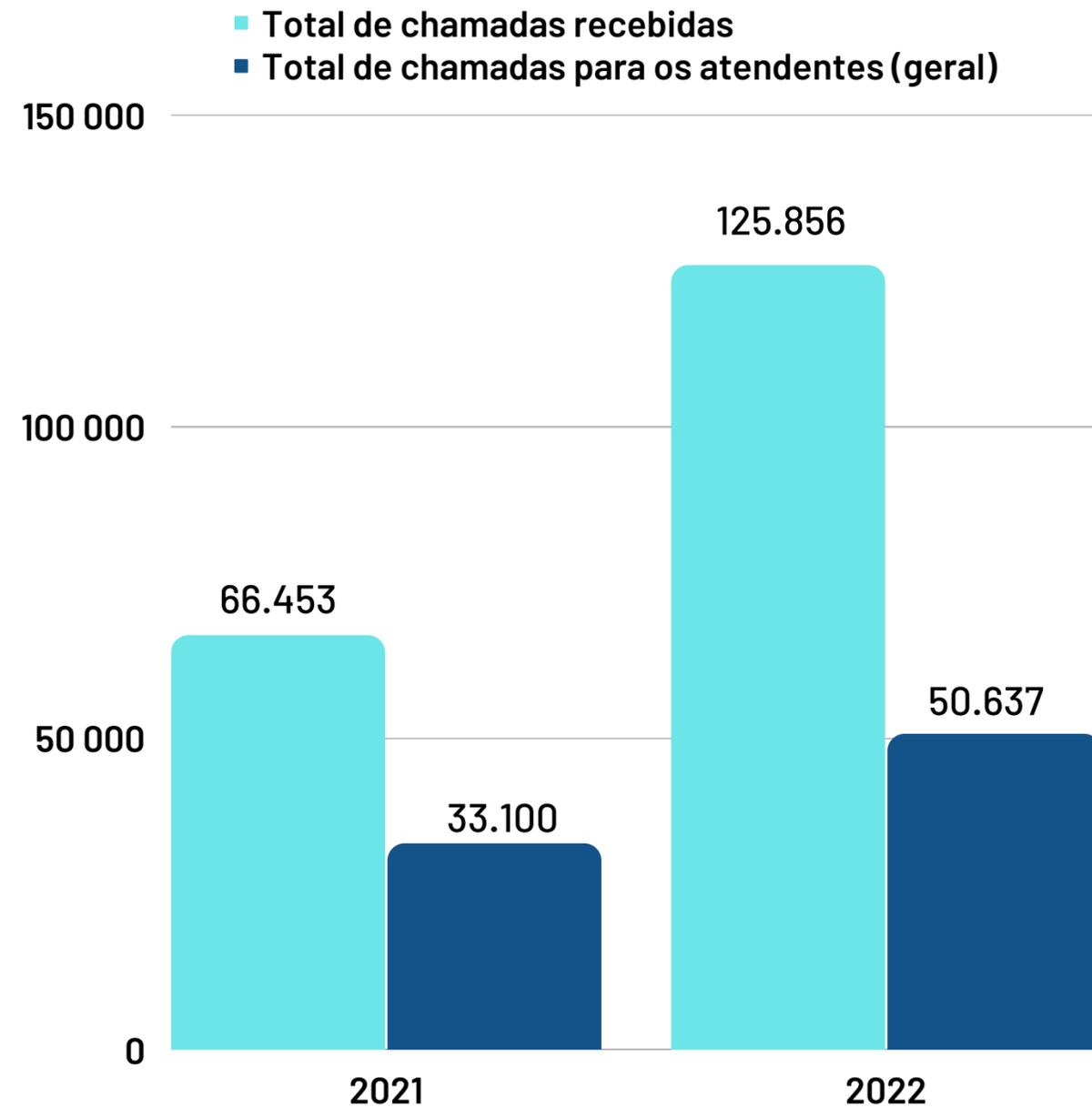


# Disque Eleitor

## Visão Geral

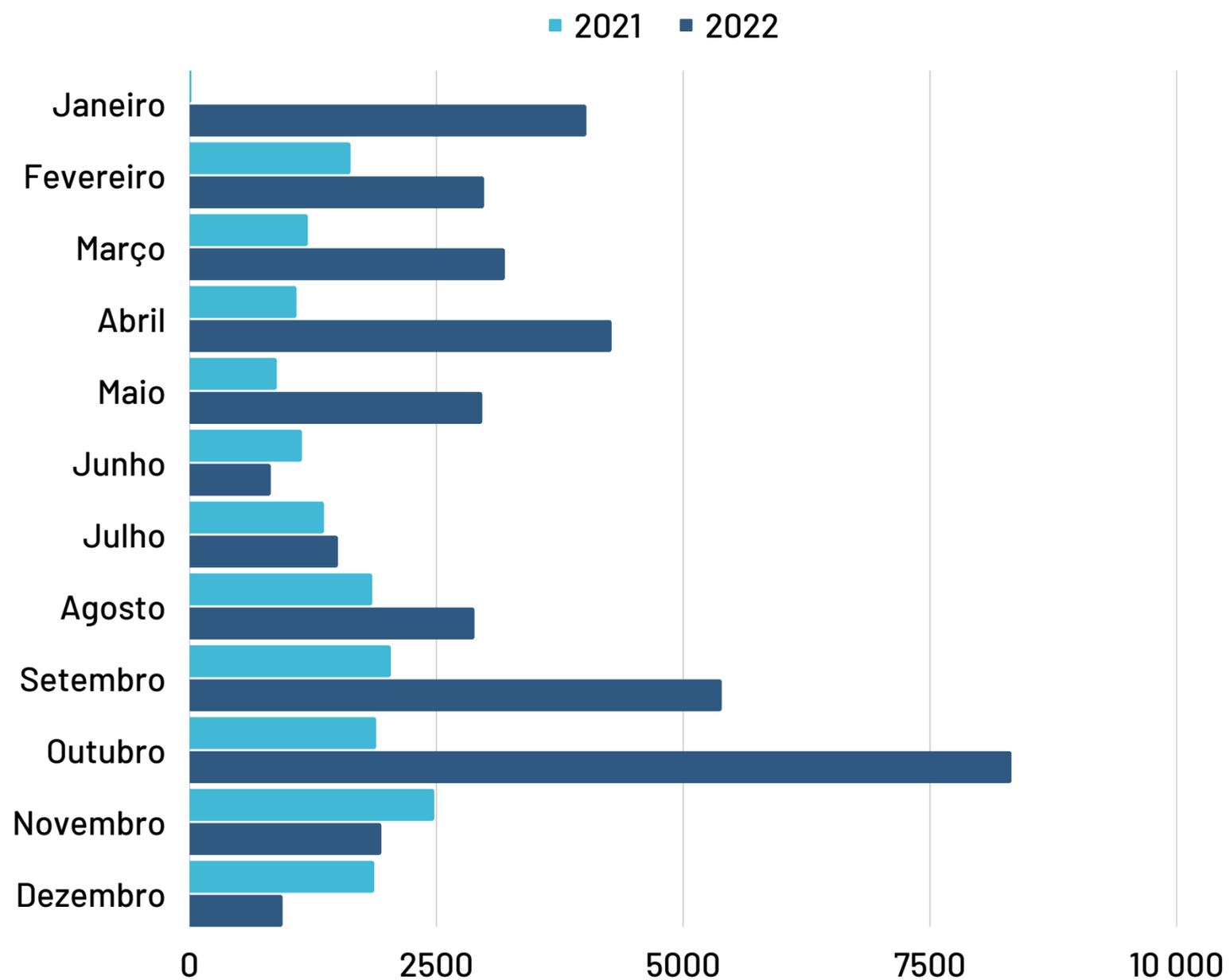
66.453

125.856



# Disque Eleitor

## Chamadas atendidas



17.408

39.198



## RECEBIMENTO E TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES

1

Proteção e promoção dos direitos dos(as) usuários(as) por meio do atendimento a dúvidas, solicitações, sugestões, elogios, reclamações, denúncias, PAI, RTDP

## APOIO À GESTÃO

3

Informação e recomendações com base em demandas estratégicas ou recorrentes; Inovação

## SATISFAÇÃO E QUALIDADE

6

Coordenação da aplicação e monitoramento das pesquisas de satisfação

## MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO

4

Atuação em situações conflituosas

## ACESSO À INFORMAÇÃO E TRANSPARÊNCIA

2

Pedidos de Acesso à Informação, audiências públicas, acompanhamento de conteúdo disponibilizado, Disque Eleitor, Carta de Serviços

## POLÍTICAS NACIONAIS

5

Política de Atenção à Pessoa em Situação de Rua, Política de Prevenção ao Assédio

## CANAL DE DENÚNCIAS

7

Canal de Denúncias, instância de integridade, medidas de proteção ao denunciante, Ouvidoria da Mulher

# Cooperação e Atuação em Rede





**DESA. IASMINA ROCHA**

Ouvidora Eleitoral



**DES. CARLOS GIL**

Ouvidor Eleitoral  
Substituto



**RAYSSA RODRIGUES**

Assessora-Chefe  
Técnica Judiciária



**WILLIANE SIMON**

Assistente  
Analista Judiciária



**ABSALÃO BOMFIM**

Técnico Judiciário



**MARIANA CAMPOS**

Servidora Requisitada



**MARLEY ÍTALLO REIS**

Estagiário



**Tribunal Regional Eleitoral**  
de Pernambuco