

RELATÓRIO DE GESTÃO

Período: 30 de Setembro/2024 a 29 de Agosto/2025



Ouvidora: Desembargadora Eleitoral Alessandra Gontijo do Amaral

Atribuições Institucionais da Ouvidoria

Missão

- ✓ Receber, analisar e encaminhar manifestações de cidadãos, assegurando resposta adequada e tempestiva
- ✓ Promover a transparência ativa e passiva, fortalecendo o acesso à informação
- ✓ Orientar a população quanto ao exercício dos direitos políticos e eleitorais

Atribuições Específicas

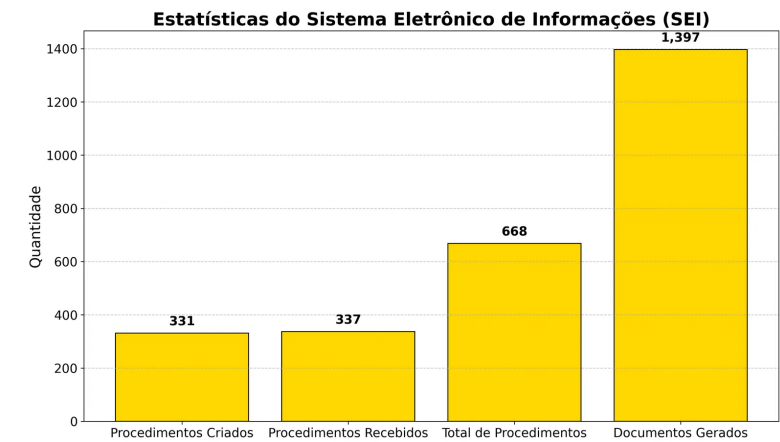
- ☰ Gestão do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)
- ☰ Atualização da Carta de Serviços ao Cidadão
- ☰ Unidade Encarregada de Dados (LGPD)



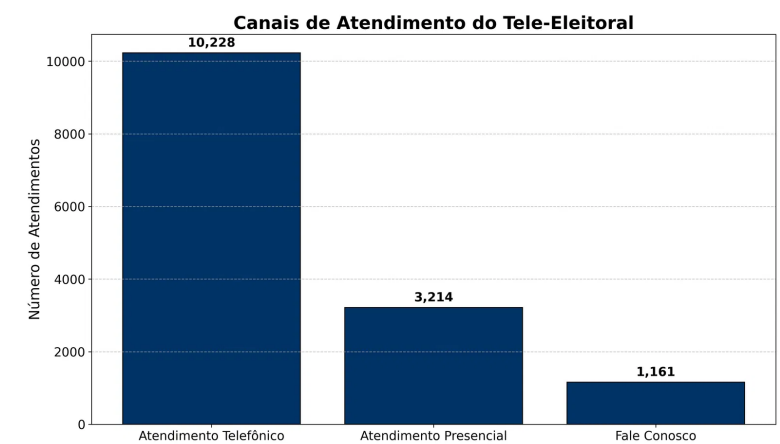
Gestão da Qualidade e Compliance

- ☀ Sistema de Gestão da Qualidade: ISO 9001:2015 desde 2018
- ☀ Sistema de Gestão de Compliance: NBR ISO 37301:2021

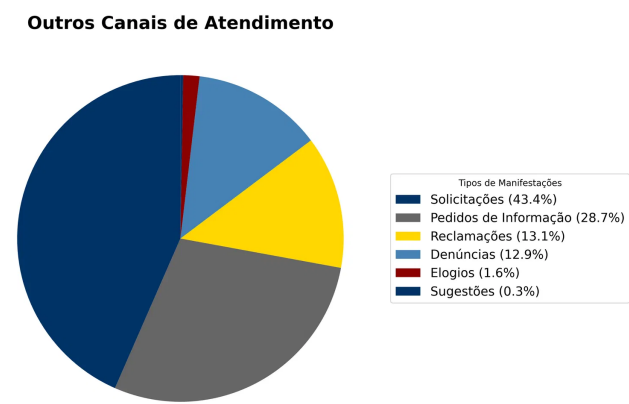
Sistema Eletrônico de Informações (SEI)



Tele-Eleitoral: 14.603 atendimentos



Outros Canais: 372 manifestações



Índice de Satisfação do Cidadão

0,9763

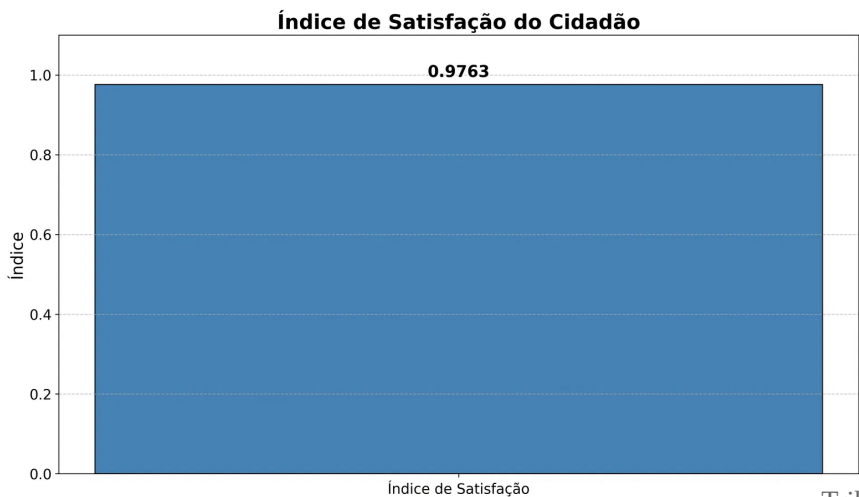
Último trimestre 2024 e ano de 2025

Processo Avaliado

Ouvir usuário dos serviços públicos

Objetivo

Pesquisa de Satisfação do Cliente dos Serviços Prestados pela Justiça Eleitoral



Tribunal Regional Eleitoral de Goiás - Ouvidoria Regional Eleitoral



Reconhecimento Institucional

- Prêmio CNJ de Qualidade – 2025**
A Ouvidoria cumpriu, dentro do prazo, todas as ações atribuídas à Ouvidoria, previstas na Portaria CNJ nº 411/2024, elaborando e enviando os relatórios exigidos. Essa atuação demonstrou comprometimento com os objetivos do prêmio.
- Selo TSE – 2025**
A Ouvidoria apresentou, tempestivamente, relatório com as informações de sua responsabilidade, em conformidade com as Portarias TSE nº 109/2025 e nº 210/2025 e com a planilha da AGIOE, reforçando seu compromisso com transparência e excelência institucional.

Garantia de Pseudonimização de Dados Sensíveis

Destaque: Principal Ação Relacionada à LGPD

Implementação de mecanismo seguro para pseudonimização de dados de denunciante, garantindo proteção e conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados.

Processo de Implementação

- 1 Identificação de limitação no mecanismo de pseudonimização de denunciante e comunicação à Presidência.
- 2 Busca de solução tecnológica segura em conjunto com a STI.
- 3 Adoção do Programa Anonimizador Manual no sistema ODIN, trazendo maior segurança, agilidade e eficiência.
- 4 Medida provisória até implementação do Projeto de Nacionalização do Sistema de Atendimento ao Cidadão (SAC-JE) em outubro de 2025.



Resultados Alcançados

- Maior proteção aos dados pessoais de denunciante
- Conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados
- Atendimento a apontamento da Auditoria Externa de Compliance (setembro/2024)
- Preparação para integração com o sistema nacional SAC-JE

Principais Ações e Iniciativas (Parte 1)

-  Garantia de pseudonimização de dados sensíveis: adoção de solução tecnológica segura (Programa Anonimizador Manual ODIN)
-  Realização do evento sobre Violência Doméstica - Prêmio CNJ 2025 (14/03/2025)
-  Análise e assessoramento na aprovação do Manual da Qualidade e Plano de Indicadores do SGQ
-  Atualização e checagem dos dados da Ouvidoria no Portal Transparência para o Ranking da Transparência
-  Apresentação de sugestões ao Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral para sistema integrado de Ouvidorias
-  A unidade foi submetida a auditorias internas e externas de compliance e do Sistema de Gestão da Qualidade
-  Conclusão de 21 procedimentos no Processo Administrativo Digital
-  Alimentação do sistema SE Suite para atualização do Pannel BI
-  Instauração de SEI pela Ouvidoria para a Adesão ao SAC/JE com manifestação favorável da Ouvidora, parecer da STI e anuência da Presidência
-  Impulsionamento do procedimento SEI nº 23.0.000004174-2, relativo a placas de sinalização da Ouvidoria
-  Impulsionamento do procedimento SEI nº 22.0.000011441-7 para dar continuidade à execução do isolamento acústico da Ouvidoria



Principais Ações e Iniciativas (Parte 2)

-  Alteração do layout da página inicial do painel BI na intranet, corrigindo problemas de leitura equivocada
-  Atualização de Instruções de Trabalho (IT) para incluir o trâmite de requisição de dados conforme a LGPD
-  Participação na Primeira Reunião de Análise da Estratégia de 2025
-  Contribuição com sugestões de melhoria na minuta do Relatório de Gestão 2024
-  Atualização dos textos padrões utilizados pela Ouvidoria no Sistema SEI
-  Apresentação de Sugestões à Minuta do Plano de Trabalho da Rede Interinstitucional do Programa Flores do Ipê
-  Indicação de duas servidoras da Ouvidoria para integrar a Ouvidoria da Mulher
-  Realização das campanhas informativas e de conscientização: "Você não está sozinha", "Sinal Vermelho" e "Agosto Lilás"
-  Autorização para aquisição de tela para ampliar a divulgação das atividades e canais da Ouvidoria e Ouvidoria da Mulher
-  Instaurado procedimento para reforço da visibilidade dos canais e ações da Ouvidoria nos Cartórios Eleitorais do Interior
-  Instauração de SEI para capacitação e acompanhamento dos atendimentos presenciais no posto da Ouvidoria



Ações Interinstitucionais e Participações em Eventos

Eventos Organizados

-  Evento "TRE Mulher" - Temas: "Violência Doméstica e Familiar" e "A Participação da Mulher na Política"

14 de março de 2025

-  Campanha institucional "Você não está sozinha" e "Sinal Vermelho" sobre enfrentamento da violência contra a mulher

Participações em Eventos

-  Evento sobre o "Dia Internacional da Mulher" no Superior Tribunal Militar, promovido pelo CNJ

13 de março de 2025

-  V Encontro Nacional do Colégio de Ouvidorias Judiciais das Mulheres – COJUM 2025

28 a 30 de abril de 2025 - Belo Horizonte



Parcerias Institucionais

-  Participação no Grupo de Trabalho do Programa Flores de Ipê para enfrentamento da violência doméstica

-  Seminário da Rede Interinstitucional de Prevenção e Medidas de Segurança voltadas ao Enfrentamento da Violência Doméstica

4 de julho de 2025 - TJGO

-  XVII Encontro Nacional de Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral – ECOJE

13 a 15 de agosto de 2025 - Pirenópolis

Formação e Capacitação

Capacitações Institucionais

-  Curso online sobre Inteligência Artificial no Poder Judiciário
-  Palestra online sobre violência doméstica contra servidoras e magistradas
-  Curso sobre "Políticas de Prevenção e de Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação"
-  Palestras sobre "Liderança e Saúde Mental no Trabalho" e "Combate ao Assédio e à Discriminação"
-  Evento "Bibliotecando" sobre obras afrodescendentes
-  Curso "Violência simbólica e destruição do cotidiano" e Palestra "Ansiedade e Depressão"



Capacitações Específicas da Equipe da Ouvidoria

-  Programa de Formação Continuada em Ouvidorias – ProFoco (210 horas), visando à certificação profissional em ouvidoria (em andamento)

Formação Acadêmica Complementar

-  Pós-graduação em Direito Eleitoral
-  Pós-graduação em Direito Constitucional
-  Pós-graduação em Segurança da Informação
-  Pós-Graduação em Direito Administrativo e Licitações

Atuações como Encarregada de Dados e Auditorias

Atuações como Unidade Encarregada pela Proteção de Dados Pessoais

- 📄 Análise de solicitação do Tribunal de Contas dos Municípios de Goiás sobre dados de prefeitos e vereadores eleitos
- 📋 Contribuição para o Ranking de Transparência do CNJ, garantindo publicidade processual sem exposição de dados sensíveis
- 📄 Emissão de pareceres avaliando compatibilidade com a LGPD em pedidos individuais de acesso à informação
- 📋 Manifestação sobre elaboração de Guia de Tratamento de Dados Pessoais no SEI



Auditorias Internas e Externas

- 📋 **Auditoria Interna – ISO 9001:2015 (novembro/2024)**
Não ocorreram apontamentos.
- 📋 **Auditoria Externa – ISO 9001:2015 (abril/2025)**
A Ouvidoria cumpriu integralmente os requisitos
- 📋 **Auditoria Interna – ISO 37301:2021 (agosto/2025)**
Verificação de conformidade com os requisitos de compliance
Não houve apontamentos em relação à Ouvidoria

Desafios Identificados

Início do Programa de Formação Continuada em Ouvidorias Eleitorais

FOCO na Gestão 2024-2026

- i** **Inserção institucional:** Ação pioneira prevista no Plano de Gestão 2024-2026, voltada à capacitação contínua das Ouvidorias Eleitorais.
- ⚠** **Dificuldades:** Ausência de cronograma, metodologia e plano de aulas nos autos, além de entraves na contratação de empresa especializada.
- ✓** **Medidas adotadas:** Elaboração, pela Ouvidoria, de um plano preliminar de aulas.
- ⌚** **Situação atual:** TRE-GO enviou ofício ao TSE solicitando autorização para que servidora atue como instrutora; aguarda resposta.

Desafios Estratégicos

- 🔧** Implementação do Projeto de Nacionalização do Sistema de Atendimento ao Cidadão (SAC-JE) prevista para outubro de 2025
- 🛡** Fortalecimento das políticas de proteção de dados pessoais e adequação contínua à LGPD
- 🏢** Estudo para Reestruturação da Ouvidoria



Oportunidades de Melhoria

- 📈** Aprimoramento contínuo dos indicadores de desempenho e satisfação do cidadão
- 📢** Ampliação da visibilidade dos canais de atendimento da Ouvidoria
- 🤝** Fortalecimento das parcerias interinstitucionais para enfrentamento da violência doméstica e promoção da cidadania
- 🎓** Continuidade do programa de capacitação e certificação profissional da equipe