



Tribunal Regional Eleitoral

Ouvidoria Regional Eleitoral de Goiás

Relatório Anual

2023

OUVIDORIA

Avenida T-1 com a T-52 Ed. Ialba-Luza Guimarães de Mello 5º andar
St. Bueno, Goiânia - GO, 74215-022 E-mail: ouvidoria@tre-go.jus.br

ORE 2023 - OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS

Juiz Ouvidor:

Dr. Márcio Antônio de Sousa Moraes Júnior

Juíza Ouvidora Substituta:

Dra. Alessandra Gontijo do Amaral

Assessora I:

Maria Cecília Félix de Souza Carmo

Equipe:

Felippe Sirio Guirado
Henrique Hilário da Silva
Jullyana Cristina de Freitas Galvão Monticelli
Julya Gabrielle Souza Lacerda
Léu de Almeida Souza
Natalia Maciel Diniz
Roberta Faria
Ryan Gabriel Castro de Oliveira
Sílvia Silva Martins Leite
Simone Dias Marques Moreira
Vanessa Vaz de Sá

Elaboração e Revisão:

Ryan Gabriel Castro de Oliveira
Maria Cecília Félix de Souza Carmo

SUMÁRIO

Introdução.....	04
Demandas Recebidas(Ouvidoria).....	05
Demandas Recebidas(Tele-Eleitoral).....	07
Pesquisa de Satisfação.....	09
Transmissão de Cargos e Posse da Diretoria Executiva do COJE.....	09
15º Encontro do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral.....	10
Mudança do Tele-Eleitoral.....	11
Projeto Origens – Línguas Originárias na Justiça Eleitoral.....	11
Carta de Serviços.....	12
Servidores e Colaboradores.....	12
Galeria de Ouvidores Regionais Eleitorais.....	13
Nomeação da Ouvidora Substituta.....	13
Eventos e Capacitações.....	13
Considerações Finais.....	14

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Regional Eleitoral de Goiás – ORE, tem por missão servir de canal de comunicação entre o cidadão e a Justiça Eleitoral Goiana, constituindo um importante instrumento de promoção da cidadania, de melhoria da gestão e de fortalecimento da democracia, sempre objetivando o aprimoramento dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral.

A política da Ouvidoria, ampara-se no Sistema de Gestão da Qualidade deste Regional e consiste em garantir a efetividade do exercício da soberania popular, por meio da oferta de serviços de qualidade e sua prestação de forma célere e eficaz, aliadas pelo constante aperfeiçoamento da sua execução e análise dos riscos do processo eleitoral.

Quanto aos objetivos, também são avalizados pelo Sistema de Gestão da Qualidade e importam em garantir a satisfação dos clientes/usuários; buscar a celeridade dos serviços; obter a eficácia da realização do produto; e assegurar a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade – SGQ.

Sobre suas atribuições, uma das principais, é o recebimento de manifestações dos usuários, consistentes em denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios, além de pedidos de acesso à informação, com base na Lei nº 12.527/2011, todos referente aos serviços prestados pela Justiça Eleitoral Goiana. Após recebimento das manifestações enviadas pelos usuários, a Ouvidoria procede à análise e as encaminha para as unidades competentes para solucionar a demanda.

Outro serviço relevante é o Tele-Eleitoral, bem como o Fale Conosco, que desde outubro de 2019, por força da Resolução TRE-GO nº 300/2018, são coordenados pela Ouvidoria e cujos serviços consistem em prestar esclarecimentos aos usuários sobre matérias referentes às eleições, informações gerais sobre o cadastro de eleitores e a situação da inscrição eleitoral, além de outras informações pertinentes à Justiça Eleitoral, sendo acessível ao cidadão por meio do telefone 148 e e-mail, respectivamente.

DEMANDAS RECEBIDAS

(OUVIDORIA)

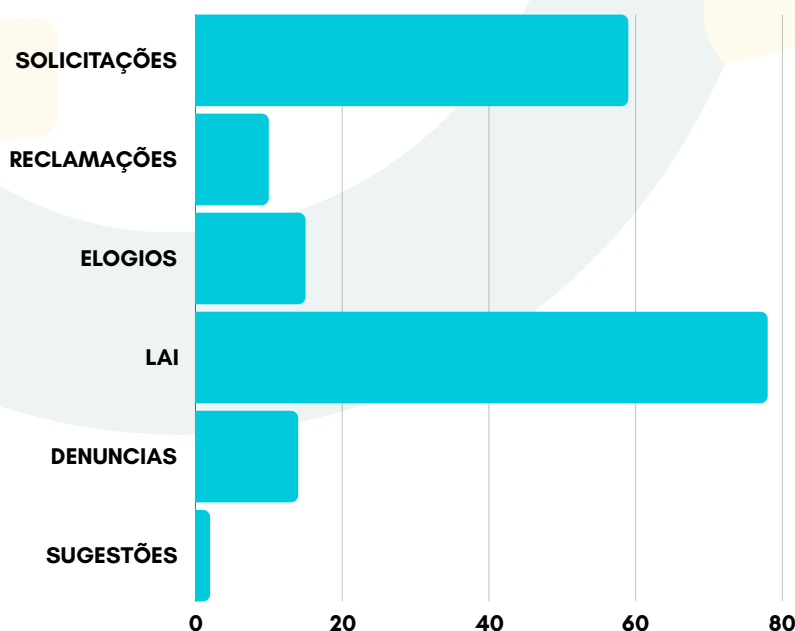
No período compreendido entre 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2023, a Ouvidoria Regional Eleitoral de Goiás recebeu 179 (cento e setenta e cinco) demandas, assim divididas entre os diferentes tipos de manifestações: 59 Solicitações, 10 Reclamações, 15 Elogios, 14 Denúncias, 02 Sugestões e 78 Pedidos de Acesso à Informação, apresentando como prazo de resposta da Ouvidoria ao usuário, a média temporal de 4,37 dias úteis.



179
CONTATOS

MOTIVOS DOS CONTATOS

LAI
43,82%

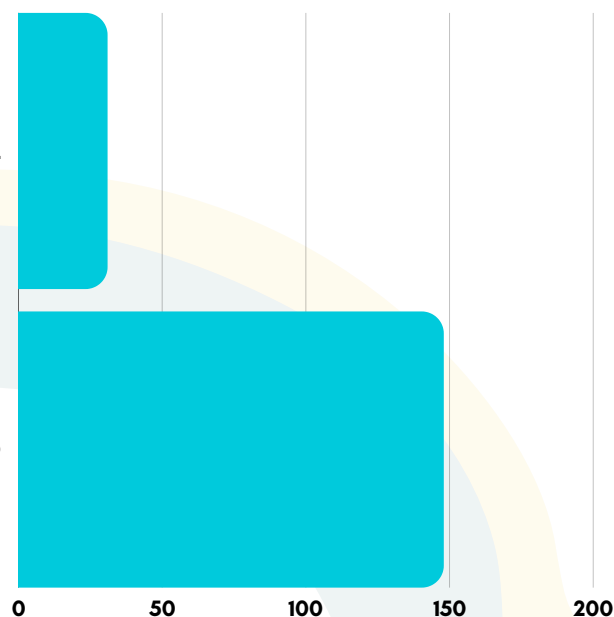


CANAIS DE CONTATO

FORMULÁRIO
82,68%

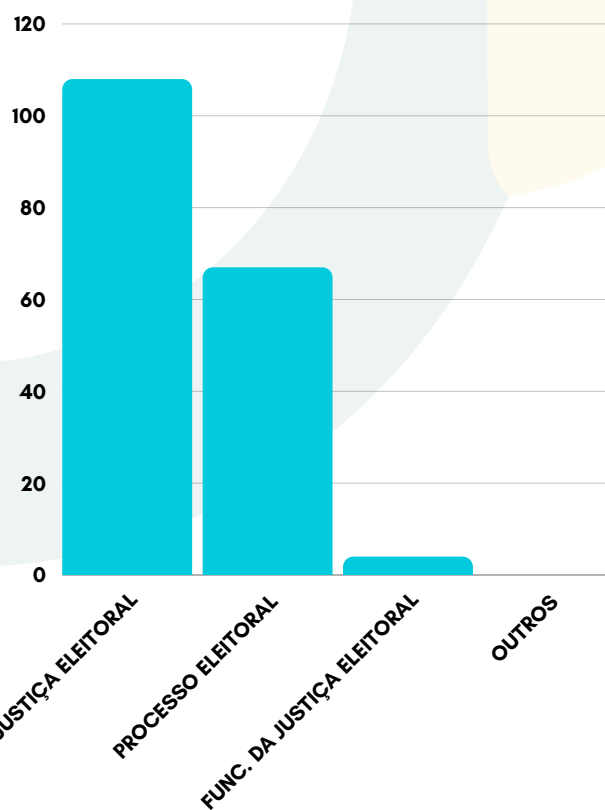
E-MAIL

FORMULARIO



TEMAS DOS CONTATOS

JUSTIÇA ELEITORAL
60,33%



DEMANDAS RECEBIDAS

(TELE-ELEITORAL)

Por sua vez, no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2023, o Tele-Eleitoral do Tribunal Regional Eleitoral de Goiás realizou 8.801 (oito mil oitocentos e um) atendimentos, assim repartidos entre os diferentes modos de atendimento: 6.546 por telefone, 1.202 via Fale Conosco e 1.053 com atendimento presencial.



8.801
CONTATOS

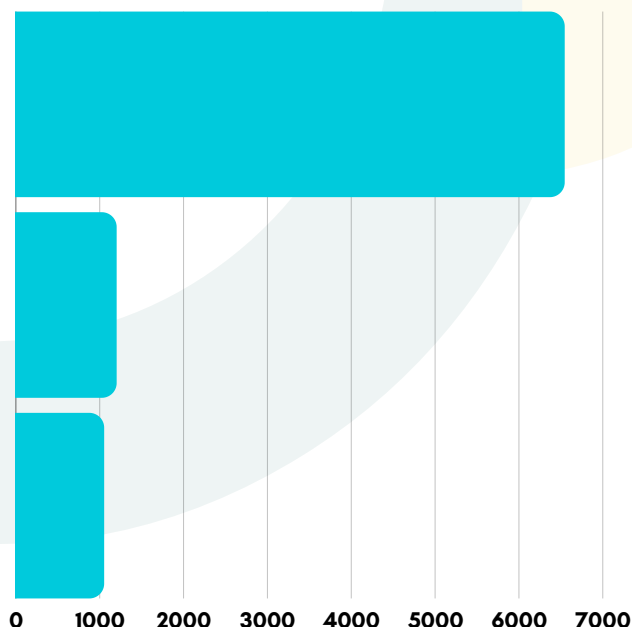
ATENDIMENTOS POR CANAL

TELEFONE
74,38%

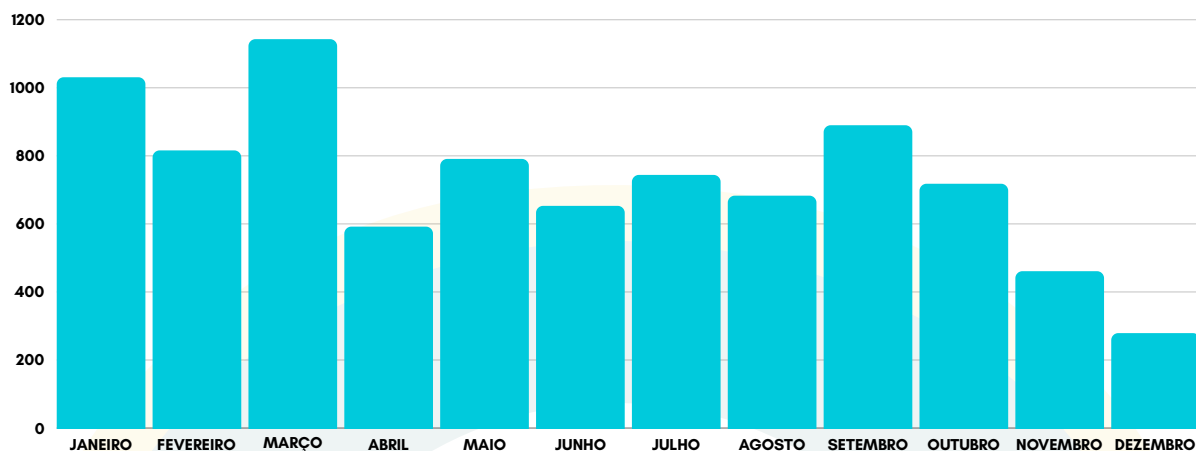
TELEFONE

FALE CONOSCO

PRESENCIAL

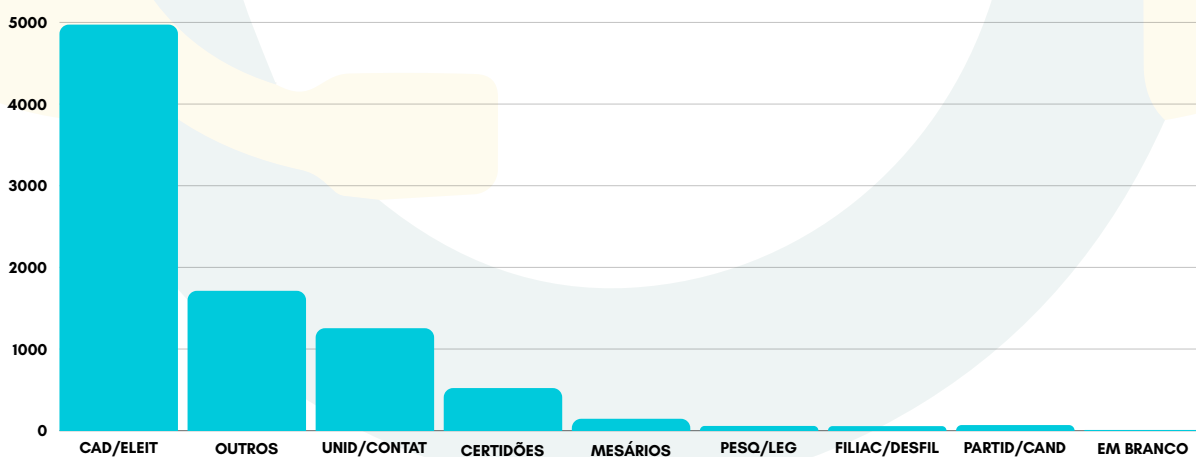


ATENDIMENTOS POR MÊS



1.143
MARÇO

ATENDIMENTOS/ ENCAMINHAMENTOS POR CATEGORIAS



4.973
CAD/ELEIT

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Até março de 2023, a pesquisa de satisfação do cliente era de responsabilidade da Ouvidoria, que avaliava apenas os serviços prestados pela Ouvidoria. Em face disso, a Ouvidoria solicitou à Assessoria de Atendimento, Sustentabilidade e Suporte às Zonas - ATEND, capitaneada pelo assessor, Wesley Francisco Machado de Napoli, o desenvolvimento de uma ferramenta que possibilitasse a avaliação de todos os serviços prestados aos usuários da Justiça Eleitoral Goiana.

Assim, desenvolvida por essa Assessoria, todas as unidades que prestam atendimento ao público, deste Regional, passaram a utilizar o novo mecanismo de pesquisa de satisfação, para aferição de suas respectivas avaliações, a consolidação dos resultados e a análise do indicador IE2.2 - Índice de satisfação do cliente dos serviços prestados pelo TRE-GO que, ainda em 2023, passou a ser atribuição da Assistência de Processos, Riscos e Qualidade (APRISQ).

Os resultados da medição podem ser obtidos no Laboratório de Inovações, em painel de BI:



TRANSMISSÃO DE CARGOS E POSSE DA DIRETORIA EXECUTIVA DO COJE

O Juiz Ouvidor deste Tribunal Regional Eleitoral de Goiás, Dr. Márcio Antônio de Sousa Moraes Júnior, eleito Presidente do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral – COJE, tomou posse em cerimônia realizada no Auditório do Superior Tribunal de Justiça – STJ na data de 07 de agosto de 2023, evento este, organizado pela assessoria da Ouvidoria deste Regional. Na ocasião foi realizada também a Solenidade de Transmissão de Cargos e Posse da Diretoria Executiva para gestão 2023/2024.

A ocupação da presidência do COJE pelo Ouvidor Regional Eleitoral de Goiás, apesar da responsabilidade, representa grande oportunidade de pleitear demandas não apenas da Ouvidoria Eleitoral Goiana, como das de todo o país.



15º ENCONTRO DO COLÉGIO DE OUVIDORES DA JUSTIÇA ELEITORAL

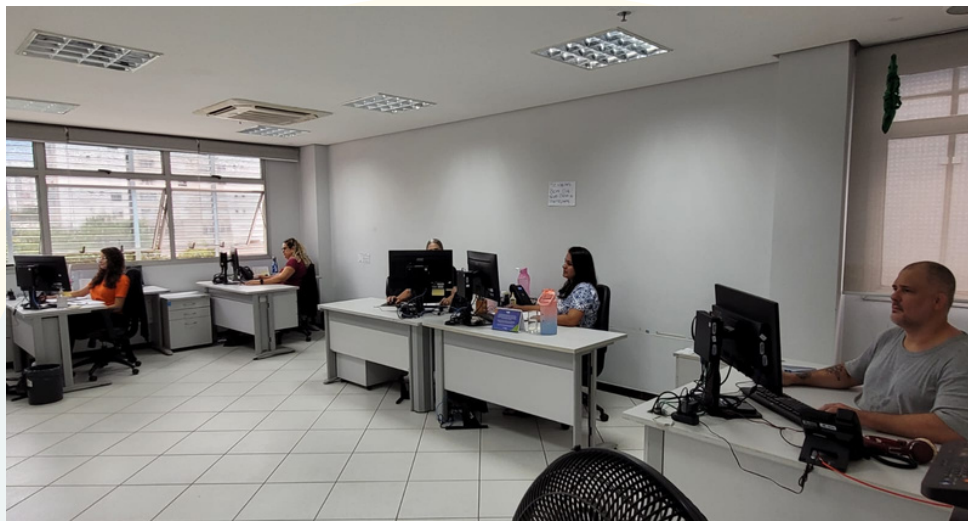
A assunção do Ouvidor deste Tribunal na Presidência do COJE, demandou a assessoria da Ouvidoria deste Regional, na sua maior parte, organizar o 15º ECOJE, tendo contado com o auxílio do TRE/SC, como anfitrião do evento, que ocorreu dos dias 22 á 24 de novembro de 2023, em Florianópolis/SC.

Restou ainda, a assessoria da ORE/GO, a responsabilidade pela coordenação do evento, pela realização das reuniões regionais preparatórias e todos os atos necessários para conclusão com êxito do encontro, entre outras atividades.



MUDANÇA DO TELE-ELEITORAL

A mudança do Tele-Eleitoral do Edifício Sede para o Edifício Ialba-Luza, ocorrida no dia 25 de agosto de 2023, significou importante marco na estruturação física da Ouvidoria, vez que já integrava a estrutura administrativa desta, promovendo a unidade e eficiência na prestação de serviços.



PROJETO ORIGENS - LÍNGUAS ORIGINÁRIAS NA JUSTIÇA ELEITORAL

A Ouvidoria fez o lançamento do “Projeto Origens - Línguas Originárias na Justiça Eleitoral: Respeito e Cidadania”, com intuito de valorizar a participação de todos os povos que formam nosso Estado de Goiás, objetivando a realização de uma cidadania inclusiva dos povos indígenas, no âmbito da Justiça Eleitoral.

Foram realizadas reuniões virtuais com representantes das aldeias indígenas envolvidas e uma visita à Aldeia Yny Karajá, localizada em Aruanã, em 13 de setembro de 2023, que contou com a presença do Juiz Ouvidor e duas servidoras da Ouvidoria, além de representantes da Assessoria de Imprensa e Comunicação Social, Vice-Presidência e Corregedoria e a Chefia da 110ª Zona Eleitoral/Mozarlândia, onde os indígenas apresentaram suas demandas e oferecemos-lhes ações e serviços, os quais não prosperaram, pois não houve a adesão imprescindível dos indígenas para suas execuções, ficando a ação, por ora, suspensa.



CARTA DE SERVIÇOS

A Ouvidoria, na condição de gestora da Carta de Serviços deste Tribunal, em outubro de 2023, atualizou esse importante documento, desde o layout de apresentação, forma de pesquisa e a distribuição das informações prestadas pelo TRE/GO, sendo sua divulgação iniciada em meados de novembro, o que deve se intensificar ao longo do ano de 2024



SERVIDORES E COLABORADORES

No tocante à força de trabalho, em 2023, a Ouvidoria passou por movimentações em sua composição, através da mudança de servidores e colaboradores, além da chegada de 1 servidora requisitada.

Diante da renovação da equipe da Ouvidoria e considerando a inclusão de outros processos ao Sistema de Gestão da Qualidade, também instalados no prédio Ialba-Luza, identificamos a oportunidade de solicitar, à Assistência de Processos, Riscos e Qualidade (APRISQ), a realização de palestra/exposição sobre conceitos e noções iniciais do referido sistema, aos novos servidores, a ser agendada no 1º semestre de 2024.

GALERIA DE OUVIDORES REGIONAIS ELEITORAIS

Em 08 de Fevereiro de 2023 foi realizado o lançamento das Galerias de Ouvidores Regionais Eleitorais, Diretores da Escola Judiciária Eleitoral e Diretores do Fórum Eleitoral de Goiânia.



NOMEAÇÃO DA OUVIDORA SUBSTITUTA

Em 22 de setembro de 2023, a Juíza Membro desta Corte Eleitoral, Dra. Alessandra Gontijo do Amaral, foi nomeada como Juíza Ouvidora Substituta.

EVENTOS E CAPACITAÇÕES

Em 2023, o Juiz Ouvidor e os servidores da Ouvidoria participaram de diversos eventos realizados pelo Poder Judiciário, seja nos Tribunais Superiores, no Conselho Nacional de Justiça – CNJ ou nos Tribunais Regionais Eleitorais, além das ações promovidas pelo TRE/GO, sobre temas correlatos à unidade, à Comissão de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Moral, Sexual e Discriminação – CPEAM ou à Ouvidoria da Mulher – OM, totalizando 35 eventos de capacitação.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Mais uma vez, com trabalho e dedicação, apesar de inúmeros contratempos e dificuldades, a Ouvidoria manteve o padrão de qualidade e eficiência em seus atendimentos, utilizando-se das ferramentas e de tecnologia adequadas, aliadas a um modelo de gestão focado na melhoria contínua da prestação de serviços.

Nesse propósito, em 2024, a Ouvidoria planeja realizar eventos de capacitação, conscientização e divulgação de temas ou atividades afetas à unidade; investir em atividades de gestão, buscando melhorias na prestação dos seus serviços; dar continuidade às ações focadas em ouvidoria interna e/ou grupos sociais minoritários e, principalmente, a exemplo das Eleições 2022, promover ações de contribuição para o planejamento e bom êxito na realização do pleito, além da coordenação da Força Tarefa do Teleatendimento e do Sistema Pardal, atividades de responsabilidade da Ouvidoria, em anos eleitorais.

Goiânia, Janeiro de 2024

Dr. Márcio Antônio de Sousa Moraes Júnior
Juiz Ouvidor

Dra. Alessandra Gontijo do Amaral
Juíza Ouvidora Substituta

Maria Cecília Félix de Souza Carmo
Assessora I



148



ouvidoria@tre-go.jus.br



Formulário