



Tribunal Regional Eleitoral
Ouvidoria Regional Eleitoral de Goiás

Relatório Anual

20 24

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 2024 – OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS**Juiz(a) Ouvidor(a):**

Des. Márcio Antônio de Sousa Moraes Júnior
Des. Alessandra Gontijo do Amaral

Juíza Ouvidora Substituta:

Des. Alessandra Gontijo do Amaral

Assessora I:

Maria Cecília Félix de Souza Carmo

Equipe Ouvidoria:

Eliane Barbosa Gomes Cavalcante
Felippe Sirio Guirado
Gabriely Evangelista de Magalhães
Henrique Hilário da Silva
Léu de Almeida Souza
Rodrigo Leite São José
Ryan Gabriel Castro de Oliveira
Sílvia Silva Martins Leite

Equipe Tele-Eleitoral:

Emmanuelly Souza Camargo
Emanuel Cabral de Oliveira Dias
Jullyana Cristina de Freitas Galvão Monticelli
Julya Gabrielle Souza Lacerda
Natalia Maciel Diniz
Roberta Faria
Silvana Ferreira de Sousa Camargo
Simone Dias Marques Moreira

Elaboração e Revisão:

Ryan Gabriel Castro de Oliveira
Gabriely Evangelista de Magalhães
Maria Cecília Félix de Souza Carmo



SUMÁRIO

Introdução	04
Demandas Recebidas (Ouvidoria)	05
Demandas Recebidas (Tele-Eleitoral)	07
Pesquisa de Satisfação	09
Reunião de Trabalho CNJ	09
Projeto “Eleições Inclusivas 2024”	09
16º Encontro do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral	10
Seminário Nacional de Ouvidorias	11
Protocolo Integrado de Prevenção e Medidas (...)	11
Carta de Serviços	12
Força Tarefa do Teleatendimento	12
Eventos e Capacitações	13
Considerações Finais	13

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Regional Eleitoral de Goiás (ORE), tem como propósito atuar como um ponto de contato entre o cidadão e a Justiça Eleitoral do Estado, sendo uma ferramenta essencial para promover a cidadania, melhorar a gestão e fortalecer a democracia, sempre com o objetivo de aprimorar os serviços oferecidos pela Justiça Eleitoral.

A política da Ouvidoria está fundamentada no Sistema de Gestão da Qualidade deste Tribunal Regional e visa garantir a efetividade do exercício da soberania popular. Isso é alcançado por meio da oferta de serviços de qualidade, realizados de forma ágil e eficaz, com foco no aprimoramento contínuo e na análise dos riscos do processo eleitoral.

Por meio da **Resolução TRE/GO nº 404/2024**, este Tribunal Regional Eleitoral, descreveu as atribuições da Ouvidoria do TRE/GO, destacando-se, dentre outras, o recebimento de manifestações dos usuários, como denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e pedidos de acesso à informação, conforme a Lei nº 12.527/2011, todas relacionadas aos serviços da Justiça Eleitoral de Goiás. Após o recebimento das manifestações, a Ouvidoria realiza a análise e encaminha os casos para as unidades responsáveis pela resolução das demandas.

Além do Fale Conosco, vale a pena destacar também as atividades desempenhadas pelo Tele-Eleitoral que, desde outubro de 2019, passaram a ser coordenadas pela Ouvidoria, conforme a Resolução TRE-GO nº 300/2018. Tais serviços têm como objetivos: esclarecer dúvidas dos cidadãos sobre temas eleitorais, fornecer informações gerais sobre o cadastro de eleitores e a situação da inscrição eleitoral, dentre outras questões pertinentes à Justiça Eleitoral. Referidos atendimentos podem ser feitos por meio do portal disponível no site do TRE/GO (<https://www.tre-go.jus.br/servicos-eleitorais/disque-eleitor/tre-go-fale-conosco>) e pelo telefone 148, respectivamente.

DEMANDAS RECEBIDAS (OUVIDORIA)

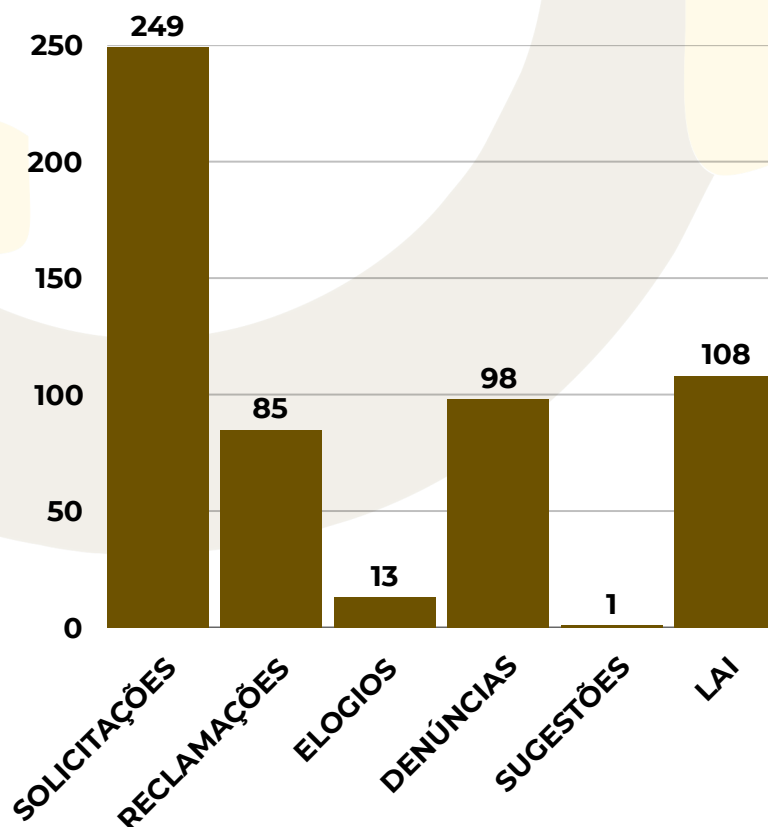
No período compreendido entre 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2024, a Ouvidoria Regional Eleitoral de Goiás recebeu 560 (cento e setenta e cinco) demandas, assim divididas entre os diferentes tipos de manifestações: 249 Solicitações, 85 Reclamações, 13 Elogios, 98 Denúncias, 01 Sugestões e 108 Pedidos de Acesso à Informação, apresentando como prazo de resposta ao usuário, a média de 04 dias úteis.



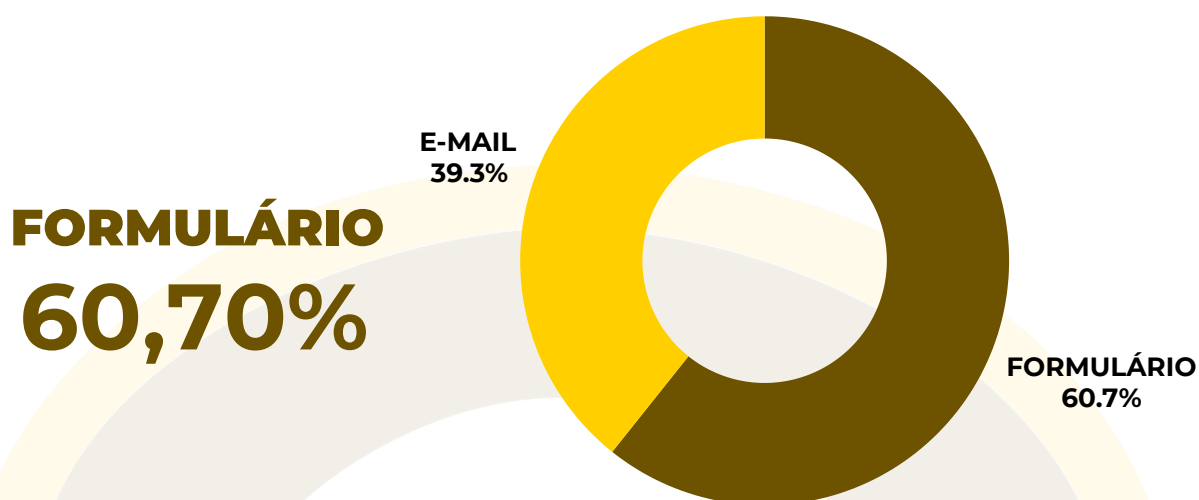
560
CONTATOS

MOTIVOS DOS CONTATOS

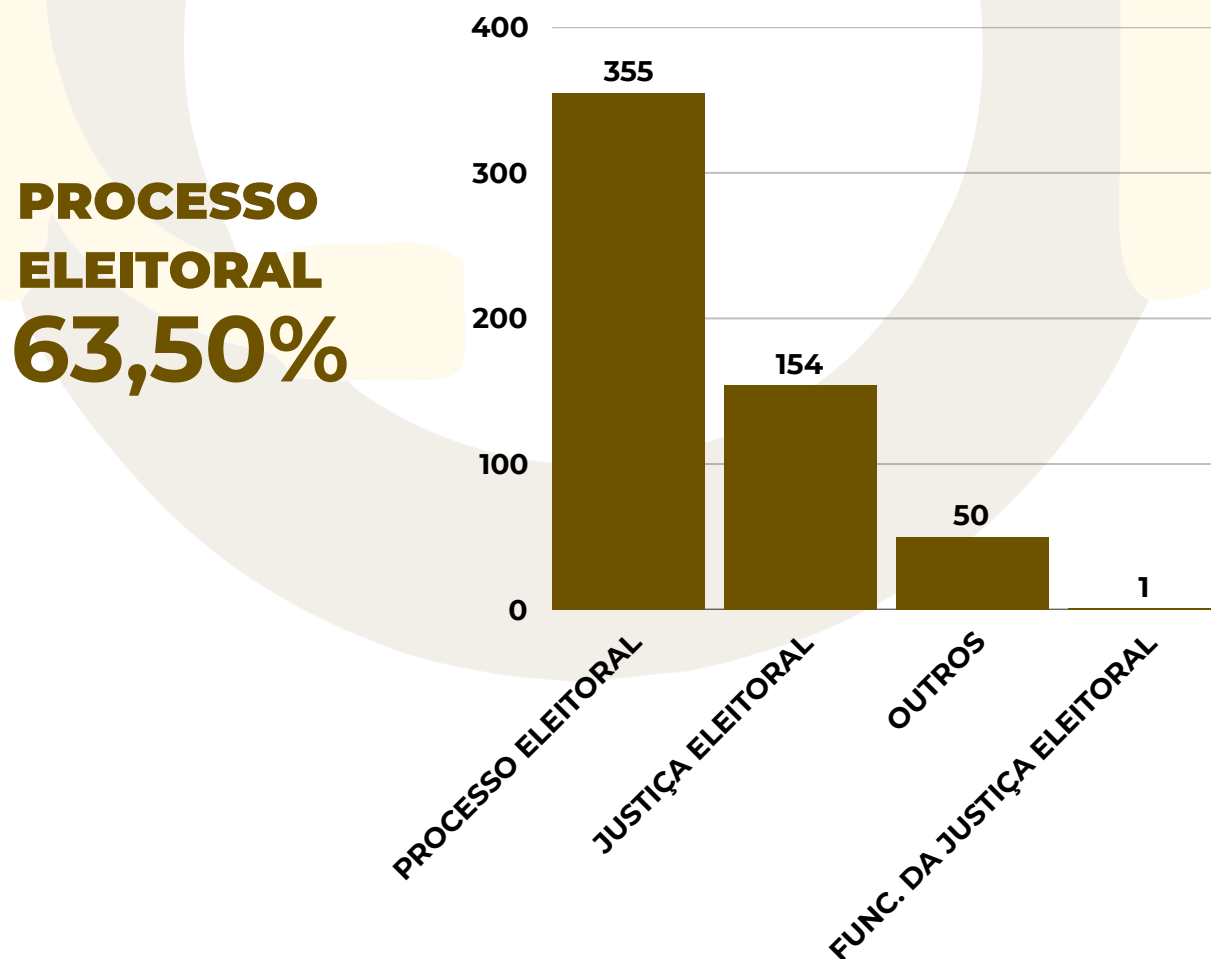
SOLICITAÇÕES
44,46%



CANAIS DE CONTATO



TEMAS DOS CONTATOS



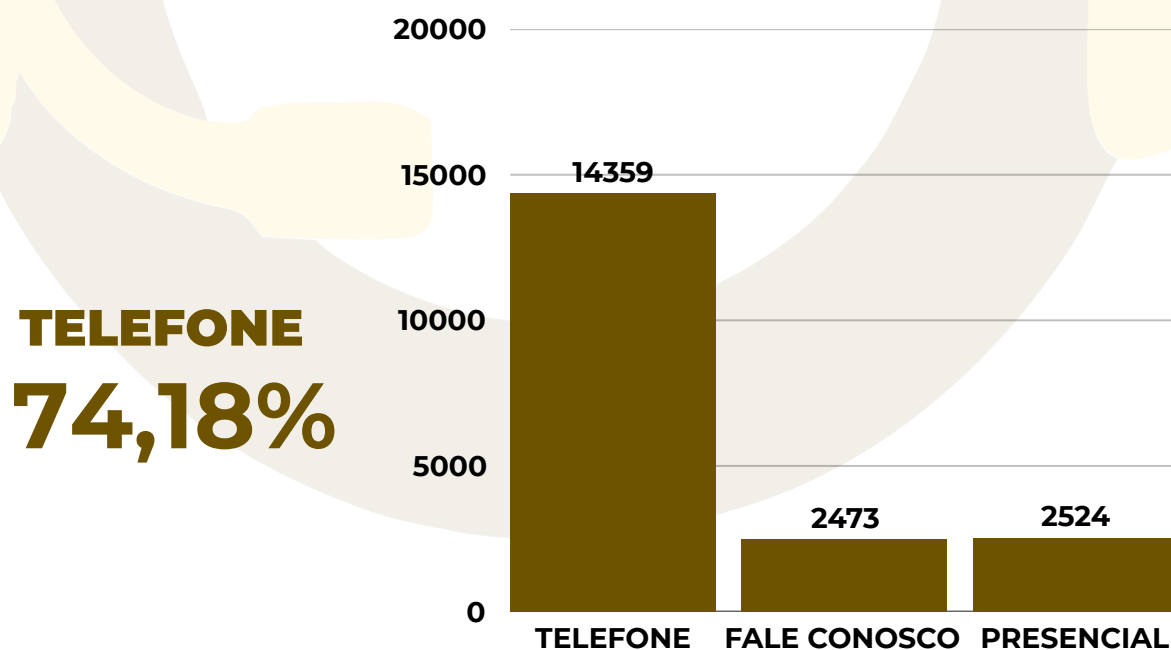
DEMANDAS RECEBIDAS (TELE-ELEITORAL)

Por sua vez, no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2024, o Tele-Eleitoral do Tribunal Regional Eleitoral de Goiás realizou 19.356 (dezenove mil trezentos e cinquenta e seis) atendimentos, assim divididos entre os diferentes modos de atendimento: 14.359 por telefone, 2.473 via Fale Conosco e 2.524 com atendimento presencial.

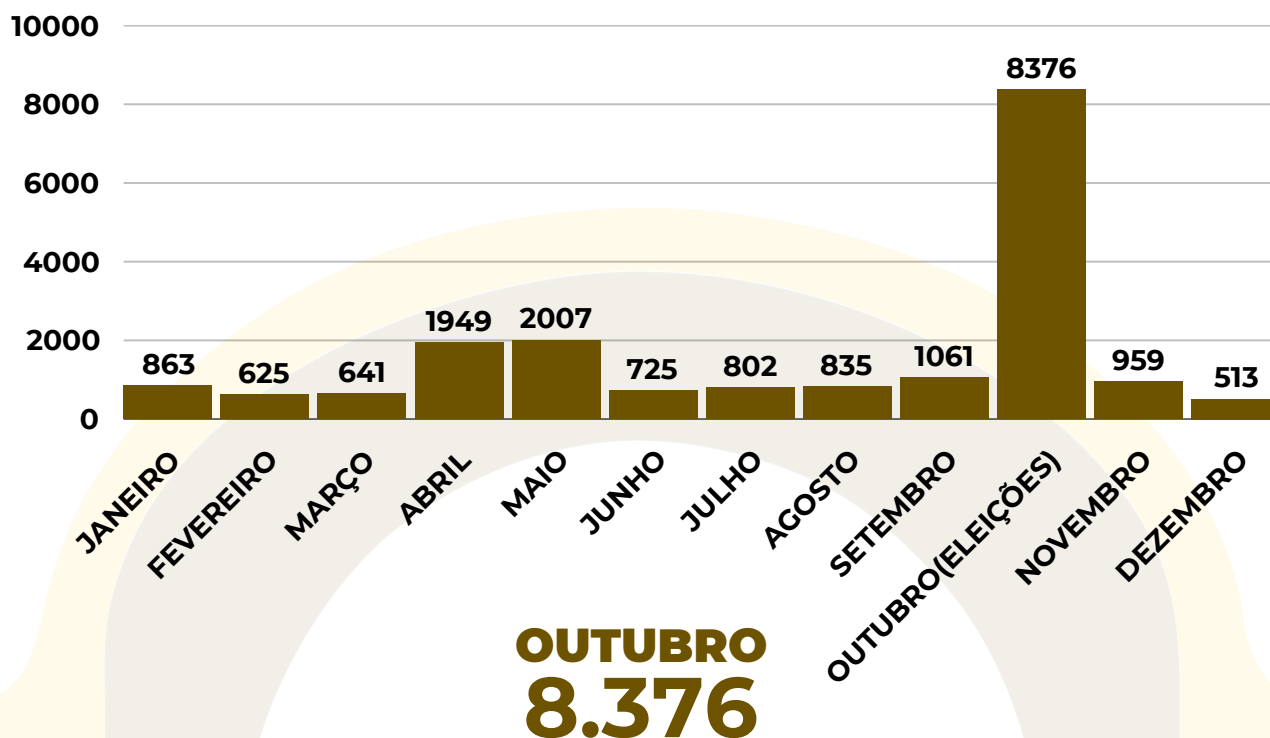


19.356
CONTATOS

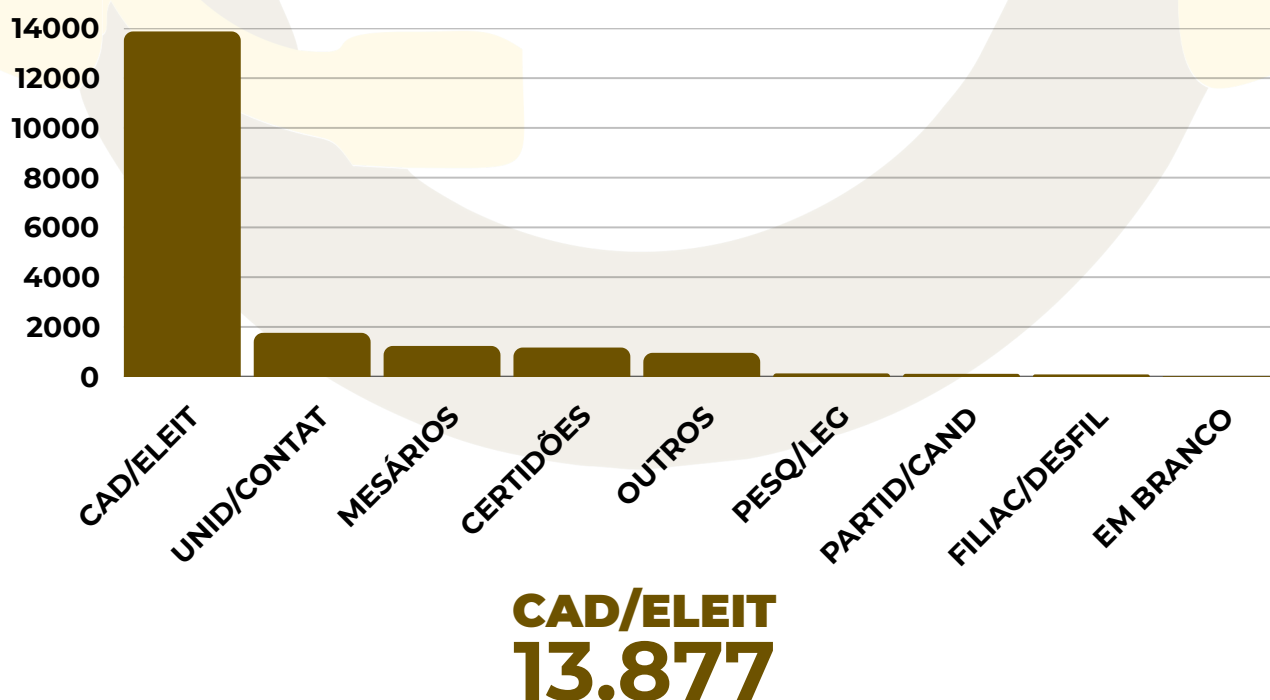
ATENDIMENTOS POR CANAL



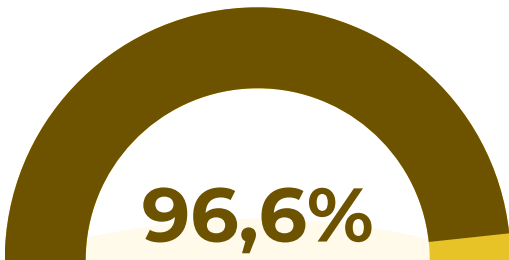
ATENDIMENTOS POR MÊS



ATENDIMENTOS/ENCAMINHAMENTOS POR CATEGORIA



PESQUISA DE SATISFAÇÃO



96,6%

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO

PRINCIPAIS ATIVIDADES

REUNIÃO DE TRABALHO CNJ

Nos dias 21 e 22 de março de 2024, a Ouvidoria Regional Eleitoral de Goiás foi representada por um servidor na Reunião de Trabalho, promovida pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e realizada no Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro (TJ-RJ), que teve como objetivo, elaborar estudos e propostas para a melhoria e uniformização da coleta e produção de dados relacionados ao exercício das atribuições das Ouvidorias do Poder Judiciário. A reunião também visou a formulação de especificações e parâmetros técnicos para o desenvolvimento de um sistema nacional de ouvidorias e de coleta de dados, além da criação de um sistema unificado de Ouvidorias do Poder Judiciário.

PROJETO “ELEIÇÕES INCLUSIVAS 2024”

A Ouvidoria esteve presente no lançamento do Projeto "Eleições Inclusivas 2024", ocorrido no dia 03 de abril de 2024, ocasião a partir da qual passou a participar, em todos os locais onde o projeto foi realizado, com a instalação de um posto de atendimento da unidade, para fornecer informações e registrar reclamações, denúncias, sugestões e elogios. Esse atendimento foi disponibilizado até o encerramento do cadastro eleitoral, no dia 08 de maio de 2024.



16º ENCONTRO DO COLÉGIO DE OUVIDORES DA JUSTIÇA ELEITORAL

Ocupando a Presidência do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (COJE), a Ouvidoria do TRE-GO, em colaboração com a Ouvidoria do TRE-AM, foi responsável pela organização do 16º Encontro deste Colegiado, realizado em Manaus/AM, nos dias 10, 11 e 12 de abril de 2024. Tal evento foi uma valiosa oportunidade para a troca de conhecimentos e a partilha de boas práticas, com o objetivo de garantir um atendimento de excelência às manifestações recebidas e promover melhorias contínuas na prestação de serviços das Ouvidorias participantes.





SEMINÁRIO NACIONAL DE OUVIDORIAS

Considerando a constante e essencial atuação dos integrantes da equipe da Ouvidoria Regional Eleitoral de Goiás, tanto nas ações, quanto no atendimento das demandas, assim como a atuação da Ouvidoria da Mulher, que visa aprimorar as atividades desenvolvidas, ainda em processo de orientações e capacitação, e em conformidade com os dispositivos da Resolução CNJ nº 351/20, a Ouvidoria foi representada por uma servidora no "Seminário Nacional de Ouvidorias", promovido pela Controladoria Geral da União, em João Pessoa/PB, nos dias 4 e 5 de junho de 2024. A programação do evento se apresentou como uma valiosa oportunidade de capacitação para aprimorar o trabalho da equipe.

PROTOCOLO INTEGRADO DE PREVENÇÃO E MEDIDAS DE SEGURANÇA, VOLTADO AO ENFRENTAMENTO DA VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR CONTRA A MULHER, PRATICADA EM FACE DE MAGISTRADAS E SERVIDORAS

Em cumprimento ao art. 9º, XXII, alínea "a", da Portaria CNJ/Presidência nº 104, de 12/03/2024, a Ouvidoria apresentou a Minuta de Resolução do Protocolo Integrado de Prevenção e Medidas de Segurança, voltado ao enfrentamento da violência

doméstica e familiar contra a mulher, praticada em face de magistradas e servidoras, tendo sido a Resolução TRE/GO nº 411, aprovada no dia 1º de julho de 2024. Na época, a assessoria desta Ouvidoria, conhecendo o Programa “Flores do Ipê”, de autoria do Tribunal de Justiça de Goiás, reuniu-se com a Coordenadora da Ouvidoria da Mulher, do TJ/GO, Dra. Mariana Aquino, além de sua assessoria, com o intento de ajustar Termo de Colaboração entre ambas instituições, aventando, ainda, a possibilidade deste Termo de Colaboração ser disponibilizado para outras instituições da Justiça, ampliando o alcance do primoroso programa, ideia muito apreciada pela magistrada e sua equipe. Como resultado desta reunião, esta mesma assessoria participou de reunião, sobre o tema, organizada pelo TJ/GO, que reconhecendo a ideia da Ouvidoria do TRE/GO, encampou a ação e promoverá, ao longo de 2025, a ampliação do Programa “Flores do Ipê”, através de Termo de Cooperação entre instituições que compõem o Poder Judiciário Goiano (Processo SEI nº 24.0.000021258-6).

CARTA DE SERVIÇOS

No mês de setembro de 2024, a Ouvidoria finalizou a atualização integral da Carta de Serviços, com a aprovação de todas as unidades envolvidas, bem como atualizado o layout da página, nos moldes adotados pelo TSE, conforme verifica-se abaixo:



FORÇA TAREFA DO TELEATENDIMENTO

Responsável pela coordenação da Força-Tarefa do Teleatendimento, desde o planejamento até a execução, a Ouvidoria contou, durante as Eleições 2024, com o apoio de 80 servidores, sendo eles, membros da equipe permanente da Ouvidoria, bem como servidores voluntários, lotados em diversas unidades. No final de semana do 1º turno (05 e 06 de outubro), foram atendidos 6.914 cidadãos. Já no 2º turno (26 e 27 de outubro), foram realizados 904

atendimentos, totalizando 7.818 telefonemas recebidos durante o referido período de atendimento.

EVENTOS E CAPACITAÇÕES

Assim como em 2023, a Ouvidoria Regional Eleitoral de Goiás (ORE/GO), representada pelo Juiz Ouvidor ou por servidores, esteve presente em diversos eventos ao longo de 2024, realizados em todo o país. A participação ocorreu em Tribunais Superiores, no Conselho Nacional de Justiça (CNJ), em Tribunais Regionais Eleitorais, além de inúmeras ações promovidas pelo TRE/GO. Esses eventos abordaram temas relacionados à Ouvidoria, à Comissão de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Moral, Sexual e Discriminação (CPEAM) e à Ouvidoria da Mulher (OM), totalizando 25 eventos de capacitação.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Mais uma vez, com muito trabalho e dedicação, a Ouvidoria manteve seu padrão de qualidade e eficiência nos atendimentos, superando inúmeros contratempos e dificuldades. Utilizando as ferramentas e tecnologias adequadas, aliadas a um modelo de gestão focado na melhoria contínua, a Ouvidoria conseguiu garantir a gestão focado na melhoria contínua, a Ouvidoria conseguiu garantir a excelência na prestação de seus serviços. Também, seguindo o exemplo das Eleições de 2022, a Ouvidoria logrou êxito em contribuir para o planejamento e o sucesso do pleito, coordenando a Força-Tarefa do Teleatendimento.

Através da Resolução TRE/GO nº398/24, foi criado o Curso de Formação Continuada em Ouvidoria Eleitoral, capitaneado pela Ouvidoria, com o objetivo de consolidar e ampliar a formação constante de todos os servidores e demais colaboradores, que atuam ou venham a atuar nas Ouvidorias Eleitorais e fortalecer suas atuações perante seus usuários, sejam internos ou externos. A criação, organização e execução do curso, bem como sua disponibilização ao público interessado, faz parte do Plano de Gestão 2024-2026, do Des. Luiz Cláudio Veiga Braga e deverá ser desenvolvida ao longo de 2025. Além disso, ao longo deste ano, a

Ouvidoria planeja investir em ações de gestão, buscando aprimorar ainda mais os serviços prestados, realizar eventos de capacitação, conscientização e divulgação de temas e atividades relacionadas à unidade, bem como à Ouvidoria da Mulher e à Comissão de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, Sexual e da Discriminação, no âmbito do 2º grau, deste Regional, cujas ações são lideradas pela assessoria da Ouvidoria, desde a criação das mesmas, e quaisquer outras demandas, dentro de sua área de atuação, que venham a surgir, normalmente demandadas pelo próprio Conselho Nacional de Justiça – CNJ.

Goiânia, Janeiro de 2025

Des. Alessandra Gontijo do Amaral
Juíza Ouvidora

Maria Cecília Félix de Souza Carmo
Assessora da Ouvidoria



148



ouvidoria@tre-go.jus.br



Formulário