



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS
OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

Goiânia

Jan/2019 a Dez/2019

OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS

Ouvidoria Regional Eleitoral
Dr. Vicente Lopes da Rocha Júnior
Juiz Ouvidor

Equipe:

Maria Cecília Félix de Souza Carmo
Vanessa Vaz de Sá
Renata Nascimento Dias
Felippe Sório Guirado
Silvana Ferreira de Sousa Camargo
Milena Rodrigues Ramos
Nathália Lara Faria Pereira

OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS

Sumário

1. APRESENTAÇÃO.....	5
2. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.....	7
2.1. Desempenho.....	9
3. ATIVIDADES DE PLANEJAMENTO, GESTÃO E CAPACITAÇÃO.....	10
3.1. Certificação da Norma ISO 9001:2015.....	10
3.2. Curso de Libras para servidores.....	10
3.3. Curso de Capacitação para Mediadores.....	10
3.4. Pesquisa de Satisfação.....	10
3.5. Palestra “Lei de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos”.....	11
3.6. Reuniões promovidas pela “Ouvidorias em Rede – Goiás”.....	11
3.7. Reunião com Secretaria de Tecnologia da Informação.....	11
3.8. Regulamentação da Lei de Acesso à Informação.....	12
3.9. “Seminário Internacional: fake news e eleições”.....	12
3.10. Reunião com representantes do Programa de Governo do Estado de Goiás denominado <i>Vapt Vupt</i>	12
3.11. “XII Encontro do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (COJE)”.....	13
3.12. Projeto “Conversando com a Justiça Eleitoral”.....	13
3.13. Reunião com Vice-Presidência e Corregedoria.....	14
3.14. Implementação do Sistema de Ouvidoria.....	14
3.15. Mesa de debates sobre Assédio Moral.....	15
3.16. Palestra sobre Mediação de Conflitos na Ouvidoria: ferramentas para o desenvolvimento da cultura do diálogo e da convivência ética.....	15
3.17. III Seminário Goiano de Ouvidorias.....	15
3.18. Curso sobre “Ferramentas da Qualidade”.....	16
3.19. Absorção das atividades do Tele-Eleitoral.....	16
3.20. Curso Excelência no Atendimento ao Cidadão.....	16
3.21. Mudança das instalações da ORE.....	17
3.22. Curso de "Excel - Básico e Avançado".....	17
3.23. Treinamento sobre Gestão da Conta Vinculada aos Contratos de Terceirização.....	17
3.24. Palestra sobre Segurança da Informação.....	17

3.25. Destaque no Prêmio CNJ de Qualidade.....	18
3.26. Curso sobre “Gestão de Conflitos – Administrando Crises Corporativas”	18
3.27. Proposta Orçamentária 2020.....	18
4. OUVIDORIA ATIVA.....	19
4.1. Reclamações relacionadas ao atendimento do usuário-cidadão.....	19
4.2. Pedido de Acesso à Informação sobre eleições ocorridas durante o período da ditadura militar..	19

OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS



1. APRESENTAÇÃO

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

A política da Ouvidoria, segundo o Sistema de Gestão da Qualidade deste Regional, consiste em garantir a efetividade do exercício da soberania popular, por meio de serviços de qualidade, prestados de forma célere e eficaz, aprimorados pela melhoria e análise de riscos do processo eleitoral.

Os objetivos, igualmente avalizados pelo Sistema de Gestão da Qualidade, 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.

As atribuições primordiais consubstanciam-se no recebimento de **denúncias**, acerca da conduta de servidores e magistrados, ou sobre fatos eleitorais, bem como de **reclamações, sugestões, solicitações e elogios** sobre os serviços prestados pela Justiça Eleitoral; e **pedidos de informações**, com base na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).

Após seu recebimento, compete à **Ouvidoria** analisar e dar encaminhamento a manifestações enviadas por cidadãos, servidores e demais colaboradores da Justiça Eleitoral, assegurando o direito de respostas às demandas, bem como o acompanhamento e

informação aos demandantes sobre as providências adotadas.

A partir de outubro de 2019, o **teleatendimento ao eleitor** funciona junto a esta Ouvidoria Regional Eleitoral (Resolução TRE/GO nº 300/2018). Seus serviços visam esclarecer os usuários sobre matérias afetas às eleições, prestar informações gerais sobre o cadastro de eleitores, situação da inscrição eleitoral, locais de votação, entre outras informações pertinentes à Justiça Eleitoral (Resolução TRE/GO nº 300/2018). Referido canal é oferecido ao cidadão através do telefone **148**.

OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS

2. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS



O presente relatório resume as principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral de Goiás no período compreendido entre 01 de Janeiro de 2019 a 31 de Dezembro de 2019, tendo sido recebidas **201 (duzentas e uma) demandas**.

Desse total, conforme demonstra o **Gráfico 1** – Percentual de manifestações atendidas e em trâmite sendo **199 (cento e noventa e nove)** atendidas e finalizadas, restando **2 (duas)** em andamento.

Gráfico 1 - Percentual de manifestações atendidas e em trâmite.

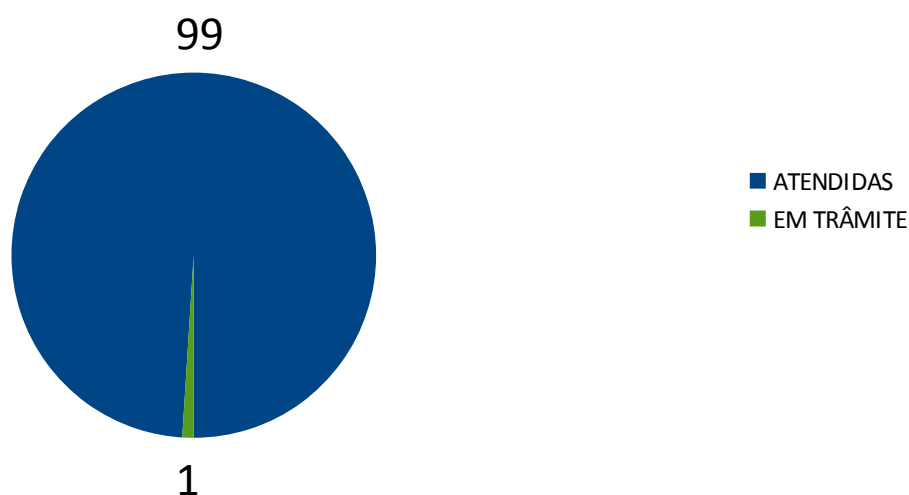
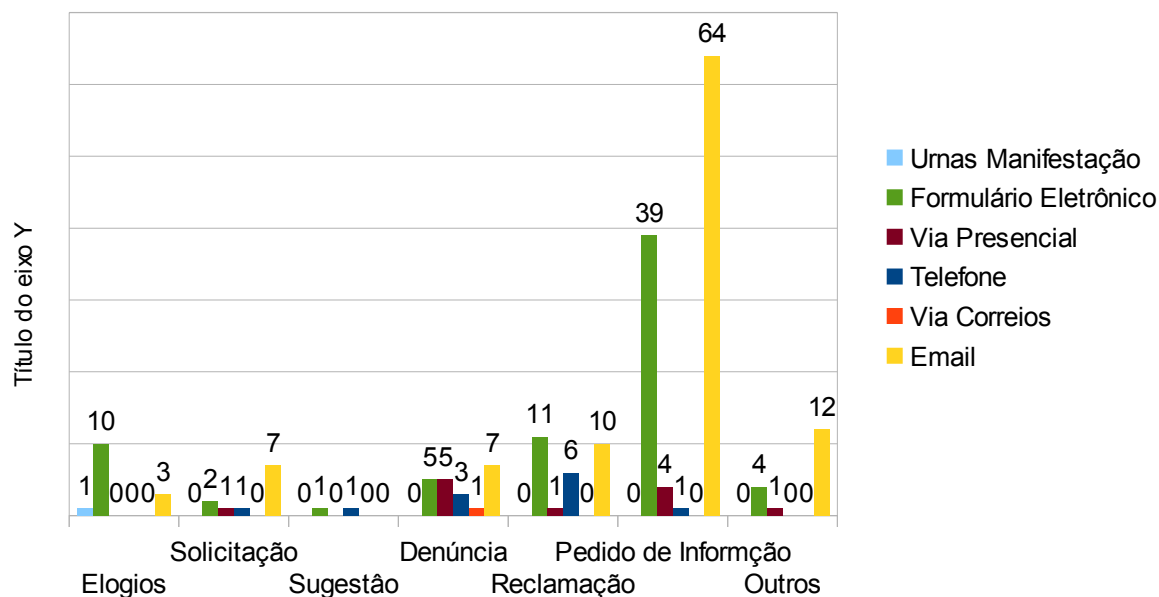


Gráfico 2 mostra que a maior parte das manifestações foram realizadas via e-mail institucional (ouvidoria@tre-go.jus.br) (51,24%), seguida do formulário eletrônico (35,82%), disponível na página virtual da Ouvidoria. Sendo a via presencial a terceira forma mais utilizada (5,97%). Não obstante, o cidadão também pode entrar em contato com a Ouvidoria

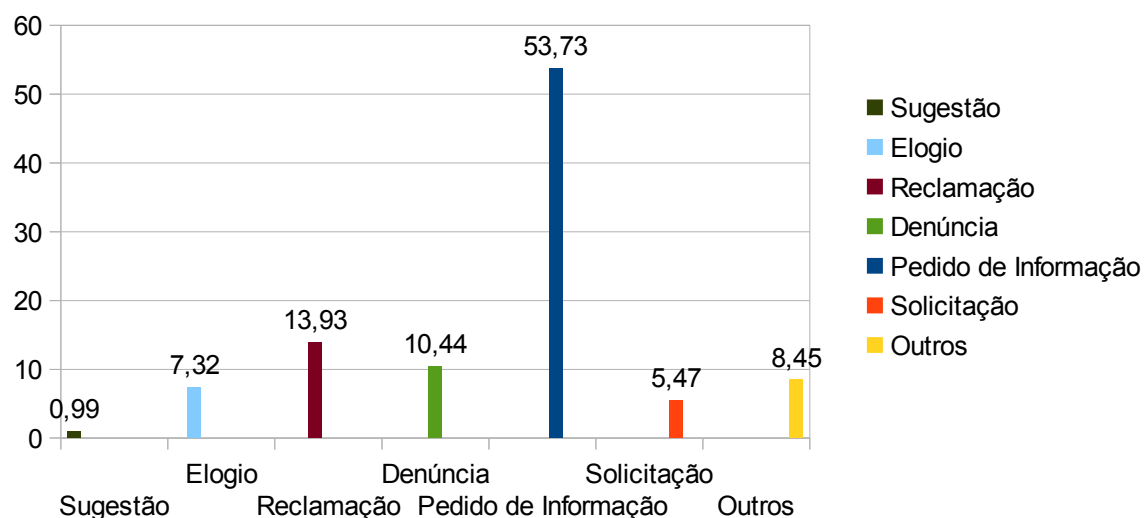
por meio dos correios, via telefone e através do depósito de manifestações nas urnas de acrílico disponíveis em todas as Zonas Eleitorais do Estado.

Gráfico 2 - Meios de contato com a Ouvidoria



O **Gráfico 3** apresenta os percentuais segundo o **TIPO** de manifestação: reclamação, elogio, denúncia, sugestão, pedido de informação, solicitação e outros.

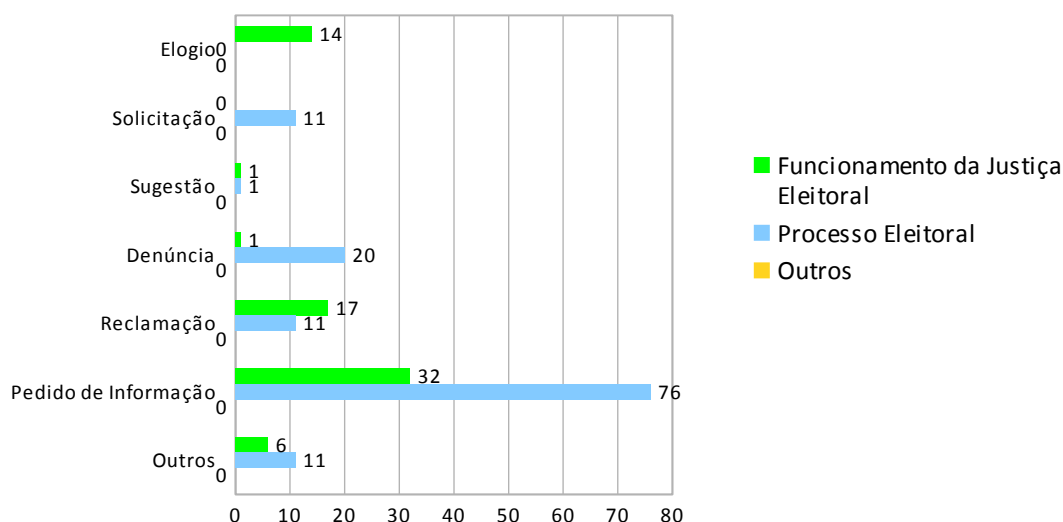
Gráfico 3- Percentual de Manifestação Segundo o Tipo



As manifestações são categorizadas ainda quanto ao tema: funcionamento da Justiça Eleitoral; processo eleitoral; e outros. Registra-se que no referido período, cerca de 64,67%

das manifestações foram relativas ao Processo Eleitoral, e as demais manifestações disseram respeito ao funcionamento da Justiça Eleitoral e outros assuntos (**Gráfico 4**).

Gráfico 4 - Categorias quanto ao tema



2.1. Desempenho

A Ouvidoria é responsável pelo Indicador nº 2 do Planejamento Estratégico 2016/2021, deste Regional, sobre o “Tempo médio de resposta a contatos dirigidos à Ouvidoria”.

Apura-se o tempo médio, em dias úteis, entre o recebimento de cada solicitação dirigida à Ouvidoria e o envio de sua resposta. A meta objetiva assegurar que as solicitações dirigidas à Ouvidoria sejam respondidas até 10 (dez) dias úteis.

Indicador 2: Tempo médio de resposta a contatos dirigidos à Ouvidoria.

	Ano-Base 2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Meta	10d	10d	10d	10d	10d	10d	10d
Resultado	6.5d	6.99d	9.22d	4.61d	7.77d		

OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS

3. ATIVIDADES DE PLANEJAMENTO, GESTÃO E CAPACITAÇÃO



3.1. Certificação da Norma ISO 9001:2015

Obtivemos os efeitos práticos benéficos no desenvolvimento das atividades desta Ouvidoria no tratamento e encaminhamento das demandas, planejamento de ações ou administração de crises, desde a inserção dos processos da unidade no escopo do Sistema de Gestão da Qualidade; restando cumpridas todas as etapas determinadas, tais como, auditoria consultoria (Março), auditoria interna (Abril) e auditoria externa (Maio), e obtivemos, ao final, a Certificação da Norma ISO 9001:2015 à Ouvidoria.

3.2. Curso de Libras para servidores

Ministrado pela Oficina de Formação em Libras, nos dias 25 e 26 de março, a fim de “auxiliar a prestar melhor atendimento aos eleitores surdos” e em prol da acessibilidade, com participação de uma servidora desta Ouvidoria.

3.3. Curso de Capacitação para Mediadores

Ministrado pela Associação Brasileira de Ouvidores – ABO Nacional, em São Paulo, no período de 27 a 29 de março de 2019, contando com a participação de uma servidora desta Ouvidoria.

3.4. Pesquisa de Satisfação

No mês de Abril, foi implementada a pesquisa a fim de aferir o grau de satisfação dos eleitores quanto aos serviços prestados pela ORE, tendo sido alcançada, ao final do ano, o índice de 88,23% de satisfação em relação ao mencionado serviço. No próximo ano será avaliada uma forma para aferir os atendimentos realizados pelo Tele.

3.5. Palestra “Lei de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos”

Ministrada pelo Corregedor Geral da União, Dr. Gilberto Waller Júnior, no Auditório do TRE/GO, aos 03 de abril de 2019. O evento contou com a presença maciça dos servidores desta Secretaria, foi transmitido via intranet e Youtube e ofereceu conhecimentos específicos e práticos necessários para o alcance de melhoria contínua no atendimento prestado ao cidadão, com o intuito de buscar a prestação de serviços de excelência.

3.6. Reuniões promovidas pela “Ouvidorias em Rede – Goiás”

Membro do grupo “Ouvidorias em Rede – Goiás” (Termo de Cooperação Técnica nº 001/2017, de 15.08.2017), esta Ouvidoria participou ativamente das reuniões realizadas durante o ano – atas de reuniões de 04.04.2019, 23.05.2019 e 15.08.2019 -, destacando-se os temas afetos ao papel da ouvidoria como ferramenta de gestão que antecipa a solução do problema à administração do órgão. A Rede dedicou-se primordialmente à realização do III Seminário Goiano de Ouvidorias, e esta Ouvidoria contribuiu com a contratação de palestrante de renome, melhor explicitado a seguir.

3.7. Reunião com Secretaria de Tecnologia da Informação

Merece destaque a reunião realizada pela Ouvidoria com a Secretaria de Tecnologia da Informação e o Teleatendimento, no início do período de transição para a incorporação do Tele pela Ouvidoria, aos 11 de abril de 2019, consubstanciada na Ata de Reunião n. 01/2019 – ORE/TRE/GO “sobre adequações da Instrução de Trabalho do Teleatendimento à Lei de Acesso à Informação”. Além de sanar dúvidas e alinhar procedimentos para a correta prestação das informações ao usuário da Justiça Eleitoral, também advieram sugestões de medidas de gestão como a melhoria de funcionalidades de sistemas e banco de dados (PAD 7526/2019, sugere ao TSE alteração do banco de dados dos eleitos para incluir o dado referente ao “nome do bairro”), também sobre o tema emergente da acessibilidade e respectiva inclusão em documentos estratégicos deste Tribunal (PAD 7465/2019, expõe um panorama das barreiras tecnológicas detectadas, medidas tomadas, e ainda, sugestões para enfrentamento das falhas respectivas).

Registramos que a reunião e posterior troca de e-mails entre as unidades afigurou-se benfazeja ao aprimoramento dos trabalhos, valendo destacar a atuação empenhativa dos servidores da STI na busca de soluções e melhorias dos serviços prestados.

3.8. Regulamentação da Lei de Acesso à Informação

A Ouvidoria apresentou projeto de regulamentação da Lei de Acesso à Informação, que restou aprovado pelo Pleno deste Regional por meio da Resolução TRE/GO n. 303/2019, publicada em 19 de março de 2019, consistindo em instrumento de garantia do exercício da soberania, e garantindo eficácia na prestação dos serviços pertinentes ao acesso à informação pública.

3.9. “Seminário Internacional: fake news e eleições”

Promovido pelo Tribunal Superior Eleitoral – TSE com o apoio da União Europeia, realizado em Brasília, no AUDITÓRIO I, edifício TSE, nos dias 16 e 17 de maio de 2019, o Seminário Internacional sobre *fake news* e eleições contou com participação do Juiz Ouvidor e servidora desta Ouvidoria. A partir do referido seminário, sugerimos evento de capacitação neste Tribunal contendo palestra ministrada pelo diretor de estratégia e negócios da Agência de checagem de fatos LUPA, bem como palestras de representantes de mídias sociais, tais como *facebook* e *whatsapp*, a serem solicitadas pela Assessoria de Imprensa e Comunicação deste Tribunal (PAD 4311/2019). Ainda sobre o tema, após o período de transição em que o Teleatendimento passou a integrar esta Ouvidoria, iniciamos compartilhamento semanal de informações sobre *fake news*, via e-mail institucional, aos funcionários lotados no teleatendimento.

3.10. Reunião com representantes do Programa de Governo do Estado de Goiás denominado Vapt Vupt

Importante registrar a iniciativa da Ouvidoria, aos 22 de maio de 2019, em realizar reunião com representantes do Programa de Governo do Estado de Goiás denominado *Vapt Vupt*, que conta com adesão desta Justiça Especializada, no Convênio TRE/GO n. 11/2018, a fim de disponibilizar seus serviços em postos de atendimento do Estado, objetivando melhorias nos canais de comunicação destas unidades oferecidas ao usuário da Justiça Eleitoral, a fim de sanar falhas no compartilhamento de informações entre os órgãos e na prestação do serviço, na insuficiência ou capacitação da força de trabalho, na definição dos responsáveis pelas ações, dentre outras medidas direcionadas à melhoria do serviço de atendimento ao público. Referida reunião teve sua pauta estendida a representantes de todas as áreas estratégicas implicadas no referido convênio, importando em ação de destaque para

o propósito de eficiência e qualidade dos serviços prestados pelo Programa de Governo do Estado de Goiás - *Vapt Vupt*.

A partir desta iniciativa, a Diretoria-Geral determinou a criação de Grupo de Trabalho destinado ao planejamento de ações afetas (PAD nº 7424/2019). Registre-se que as demandas de ouvidoria pertinentes aos atendimentos em questão obtiveram ações de natureza corretiva elaboradas pelo Sistema de Gestão da Qualidade, tais como a construção de indicadores para o mencionado atendimento, a capacitações sobre atendimento ao público; medidas de gestão para sanar a insuficiência da força de trabalho, a exemplo de aditivo do convênio para possibilitar a contratação pelo Estado de servidores comissionados (Formulário de Ação Preventiva ou Corretiva – FACP 122/2018, PAD 11.859/2019, exemplificativamente).

A ação propiciou o restabelecimento de contato com os respectivos representantes do convênio, a fim de aprimorar seus termos buscando esclarecimentos e soluções em prol de melhoria do serviço prestado ao usuário da Justiça Eleitoral.

3.11. “XII Encontro do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (COJE)”

Organizado pela Ouvidoria Regional Eleitoral do Tocantins, realizado na cidade de Palmas, dias 13 e 14 de junho de 2019, e propiciou importante troca de experiências e práticas afetas ao serviço de Ouvidoria, bem como aprendizado e reflexões sobre o papel da Ouvidoria na Justiça Eleitoral, contando com a palestra do Ministro Tarcisio Vieira de Carvalho Neto, do Tribunal Superior Eleitoral (TSE), dentre outros palestrantes. As principais diretrizes para as Ouvidorias Eleitorais restaram consubstanciadas na Carta do Colégio e esta Ouvidoria possui ações e planejamentos para alinhamento às mencionadas diretrizes. (PAD 6328/2019).

3.12. Programa “Conversando com a Justiça Eleitoral”

Dando continuidade ao positivo resultado obtido pela realização da “Audiência Pública sobre Sistema Eletrônico de Votação”, idealizada por esta Ouvidoria e realizada entre o 1º e 2º turno das Eleições 2018, ante o impacto das *fake news* ou desinformações na credibilidade da Justiça Eleitoral e, tendo em vista as diretrizes traçadas no XII Encontro Nacional do

Poder Judiciário realizado em dezembro de 2018, onde os Presidentes dos Tribunais do país definiram as Metas para o Judiciário Brasileiro para o ano de 2019, capitaneado pelo Gabinete de Gestão de Metas deste Regional, foi idealizado o *Programa “Conversando com a Justiça Eleitoral”* (Processo PAD nº 1655/2019). O programa contempla ações realizadas pela Ouvidoria, Escola Judiciária Eleitoral, Secretaria Judiciária, Secretaria de Tecnologia da Informação, Assessoria de Comunicação Social e Assistência da Qualidade, e contou com o apoio de diversas unidades do Tribunal como Integrazonas, AAGGE, SGP e SAO, além das zonas eleitorais envolvidas (55ª ZE, 19ª ZE e 18ª ZE).

Realizado nos dias 28 de agosto, 18 de setembro e 09 de outubro, do ano corrente, nas cidades de Porangatu, Luziânia e Jataí, respectivamente, o *Programa “Conversando com a Justiça Eleitoral”*, alcançou êxito além das perspectivas iniciais, sendo extremamente bem recebido e valorizado pelos municípios visitados, divulgado e comentado pelas mídias competentes, bem como entre os demais regionais e Tribunal Superior Eleitoral, tendo sido compartilhado com tribunais interessados por reproduzi-lo, e solicitado por zonas eleitorais de diversos municípios interessados em recebê-lo, reforçando a intenção do TRE/GO por sua continuidade, ao longo do ano de 2020.

3.13. Reunião com Vice-Presidência e Corregedoria

Ainda no período de transição para incorporação do teleatendimento à estrutura da Ouvidoria foi realizada reunião com Vice-Presidência e Corregedoria – Ata de Reunião n. 02, de 04 de setembro de 2019 – ORE/TRE/GO “sobre alinhamento de informações prestadas pelo teleatendimento ao usuário da Justiça Eleitoral” (PAD 8017/2019), registrando que esta boa prática oriunda da conversação entre as unidades internas, por iniciativa da Ouvidoria fomentou o aprimoramento dos trabalhos, importando destacar o engajamento de todos os participantes no escopo de melhoria contínua dos serviços prestados. Práticas cartorárias, alteração de nomenclatura do sítio oficial do TRE na *internet* e sugestões para normatização, dentre outras questões, foram debatidas, resultando em benefícios para o usuário da Justiça Eleitoral.

3.14. Implementação do Sistema de Ouvidoria

No dia 06 de setembro de 2019, foi realizada visita técnica desta unidade, acompanhada de servidor representante da Secretaria de Tecnologia da Informação, à Ouvidoria do TRE/CE, oportunidade em que se pôde esclarecer aspectos relacionados ao sistema informatizado utilizado pela Ouvidoria Eleitoral Cearense, desde sua implantação, gestão e funcionamento.

Assim, entendendo exitosa a avaliação acerca do sistema informatizado utilizado pela Ouvidoria do TRE/CE, sob aspectos procedimentais e técnicos e, que atenderia às necessidades prementes da Ouvidoria Regional Eleitoral Goiana, a Diretoria deste Regional, prosseguiu com as tratativas junto àquele Tribunal, que disponibilizou o sistema referido, com código fonte, restando prevista a implantação do mesmo, no TRE/GO, no 1º bimestre de 2020.

3.15. Mesa de debates sobre Assédio Moral

Em 19 de setembro de 2019, no Auditório do TRE/GO, servidora desta Ouvidoria participou nos debates sobre Assédio Moral, com os seguintes temas: “Reflexões Gerais sobre Assédio Moral”, ministrada pelo Juiz Eduardo Perez Oliveira; “Impacto do Assédio Moral no Clima Organizacional”, pelo servidor chefe de seção Vítor Cruz Galvão; e “Assédio Moral: enfrentamento e prevenção”, pelo servidor e presidente do Sindicato dos Servidores do Poder Judiciário Federal no Estado de Goiás (Sinjufego) João Batista Moraes Vieira.

3.16. Palestra sobre Mediação de Conflitos na Ouvidoria: ferramentas para o desenvolvimento da cultura do diálogo e da convivência ética.

A ilustre palestrante Dr^a Adriana Eugênia Alvim Barreiro (currículo abreviado no item seguinte) nos brindou com uma palestra especial, no dia 24 de setembro de 2019, no Auditório deste Tribunal, para os servidores desta casa, ministrada preferencialmente aos ocupantes de cargos de chefia, sobre o tema "Mediação de Conflitos na Ouvidoria: ferramentas para o desenvolvimento da cultura do diálogo e da convivência ética".

3.17. III Seminário Goiano de Ouvidorias

A Ouvidoria Regional Eleitoral de Goiás integra a Rede Goiana de Ouvidorias, que tem como objetivo a disseminação e troca de conhecimento quanto às atividades exercidas pelas ouvidorias, além de fomentar a participação e o controle social, tendo promovido no dia 25 de setembro de 2019, no auditório do Tribunal de Contas do Estado de Goiás, o 3º Seminário Goiano de Ouvidorias. A realização do seminário tem se tornado tradicional no calendário de eventos do Estado, contando sempre com renomados palestrantes nacionais, que apresentam estudos e projetos ligados à área e que contribuem para a ampliação do conhecimento do público participante. Integram a Rede Goiana de Ouvidorias, entre outros, o Poder Executivo Estadual, o Tribunal de Justiça do Estado, a Ouvidoria do SUS/SES-GO, o

Ministério Público Estadual, a Assembleia Legislativa, a Universidade Federal de Goiás, o Tribunal Regional do Trabalho, o Tribunal de Contas do Estado, o Tribunal de Contas dos Municípios e a Controladoria-Geral da União.

Registre-se que o Tribunal Regional Eleitoral de Goiás contribuiu ativamente com a realização do referido seminário (PAD 6325/2019), trazendo a insigne palestrante Dr^a Adriana Eugênia Alvim Barreiro, Graduada em Pedagogia, com especialização em Administração Escolar. Pós-graduada em "Desenvolvimento e Gestão para Universidades Públicas" e "Ouvidoria Pública e Privada no Brasil", pela Unicamp . Atuou como Ouvidora Geral na Unicamp de 2001 a 2017. É membro do Conselho Deliberativo e responsável pela Coordenadoria de Relações Internacionais da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman e Presidente do Conselho Deliberativo da ABO - Seção SP.

3.18. Curso sobre “Ferramentas da Qualidade”

Servidora desta unidade participou do curso sobre **“Ferramentas da Qualidade”**, no período de 01 a 30 de outubro de 2019, na modalidade EaD.

3.19. Absorção das atividades do Tele-Eleitoral

Restando cumpridas as condições estabelecidas na Resolução TRE/GO nº 300/18, no dia 07 de outubro de 2019, a Ouvidoria assumiu o gerenciamento das atividades desenvolvidas pelo Tele-Eleitoral, anteriormente sob a liderança da Secretaria Judiciária, havendo implementado algumas ações de melhoria, ainda durante o período de transição da referida mudança de gestão, o que espera dar continuidade.

Neste sentido, além das telefonistas terceirizadas, já componentes da equipe, também em Outubro, a unidade foi contemplada com a chegada de um servidor efetivo, removido de zona eleitoral, a fim de suprir cargo vago, e de uma terceirizada, que executa a função de assistente administrativa e que muito têm fortalecido a nova gestão do Tele-Eleitoral.

3.20. Curso “Excelência no Atendimento ao Cidadão”

Com o foco na melhoria da prestação de serviços pelo servidor; na necessidade de maior senso de pertencimento e responsabilidade do servidor; na atualização profissional e consequente melhora na prestação dos serviços e da comunicação intra e intersetorial e na melhoria do clima organizacional, a equipe da Ouvidoria (ORE e Tele-Eleitoral) participou do

curso **Excelência no Atendimento ao Cidadão**, que se iniciou aos 23 de outubro de 2019, na modalidade EAD.

3.21. Mudança das instalações da ORE

Após absorção do Tele-Eleitoral pela Ouvidoria e, com o objetivo de oferecer melhor acessibilidade aos seus usuários e tornar mais visível ao público, graças ao respeito deste Regional pelo exercício da cidadania e pelo controle social na gestão pública, institucionalmente representado pela criação desta unidade, desde o dia 29 de outubro de 2019, a Ouvidoria passou a funcionar no Térreo, Ala B, Edifício Sede do TRE/GO, junto às instalações do Tele-Eleitoral.

Seguindo a intenção de fortalecimento da unidade, neste mesmo período, recebemos mais uma servidora efetiva, para compor a equipe, o que muito nos motiva seguir em busca da melhoria de nossos serviços e de angariar nossa maior participação na gestão da instituição.

3.22. Curso de "Excel - Básico e Avançado"

Entre os dias 19 e 21 de novembro, foi ministrado o curso de "Excel- Básico e Avançado", que contou com a participação de um servidor desta equipe.

3.23. Treinamento sobre Gestão da Conta Vinculada aos Contratos de Terceirização

Visando capacitar os servidores a compreender e aplicar os procedimentos afetos ao planejamento, adoção e gerenciamento da conta depósito vinculada a contrato de prestação de serviços contínuos mediante cessão de mão de obra (terceirização), conforme disciplina a Resolução CNJ nº 169, através da participação de um representante da equipe, a Ouvidoria fez parte do treinamento sobre Gestão da Conta Vinculada aos Contratos de Terceirização, período de 20 a 21 de novembro de 2019, das 08h as 18h, no Auditório do TRE.

3.24. Palestra sobre Segurança da Informação

Ministrada por Dory Gonzaga Rodrigues, Secretário de Tecnologia da Informação, e Augusto César de Castro Ovelar, servidor da STI, ambos componentes da Comissão de Segurança da Informação do TRE/GO, no dia 22.11.2019, das 14h às 16h, no auditório deste

Regional, e contou com participação massiva dos servidores desta unidade. Os temas abordaram “A importância da segurança da informação no cotidiano”; “Principais tipos de ataques”; e “Reflexão sobre atitudes preventivas de segurança e incentivo para que o profissional transforme normas de segurança em hábito”.

3.25. Destaque no Prêmio CNJ de Qualidade

Este ano, a Ouvidoria do TRE/GO foi destaque nacional durante o 13º Encontro Nacional do Poder Judiciário de 2019, realizado em Macéio/AL, nos dias 25 e 26 de novembro de 2019, evento onde acontece a solenidade de entrega do Prêmio CNJ de Qualidade, pois atendeu 100% o requisito que lhe cabia (Atendimento ao Cidadão), na referida premiação (demandas respondidas no prazo da Lei de Acesso à Informação/LAI). Por tal razão, a Ouvidoria do TRE/GO angariou destaque dentre os tribunais de todo o Poder Judiciário, e não apenas da Justiça Eleitoral, tendo o registro de participação de 90 tribunais na concorrência do referido Prêmio de Qualidade do CNJ.

3.26. Curso sobre “Gestão de Conflitos – Administrando Crises Corporativas”

Com o intuito de adquirir conhecimentos e desenvolver habilidades relacionadas à gestão de conflitos, especialmente após o advento da Lei nº 13.460/17, que determina em seu art. 13, VII, como uma das atribuições da Ouvidoria, a promoção de mediação e conciliação entre o usuário e a entidade pública, a chefe de gabinete desta unidade, no gozo de licença capacitação, cursou “**Gestão de Conflitos – Administrando Crises Corporativas**” atividade promovida pela instituição Unieducar, na modalidade EAD, no período de 02 a 30 de dezembro (60 horas).

3.27. Proposta Orçamentária 2020

A Ouvidoria passou a gerenciar seu orçamento próprio, pela primeira vez, neste ano de 2019, elaborando proposta orçamentária para o exercício de 2020, registrando-se que constitui unidade regimental autônoma, neste Tribunal.

OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS

4. OUVIDORIA ATIVA



4.1. Reclamações relacionadas ao atendimento de usuário-cidadão

Diante de inúmeras reclamações referentes aos serviços de atendimento do usuário-cidadão, tanto em Vapt-Vupt's como na recepção da sede deste Regional e nos cartórios eleitorais, encaminhadas à Assistência da Qualidade pela Ouvidoria, deliberou-se por apresentar à Diretoria-geral do TRE-GO a constituição de um Grupo de Trabalho destinado ao planejamento de ações voltadas à promoção da melhoria contínua no assunto em tela, conforme PAD nº 7424/2019 e que se encontra em andamento.

Além disso, foram propostas ações de natureza corretiva/preventiva (Formulário de Ação Preventiva ou Corretiva – FACP n. 135/19 e FACP 122/2018, PAD 11.859/2019), gerenciadas pelo Sistema de Gestão da Qualidade, tais como a construção de indicador para as atividades do atendimento; capacitações sobre atendimento ao público; medidas de gestão para sanar a insuficiência da força de trabalho, a exemplo de aditivo do convênio para possibilitar a contratação pelo Estado de servidores comissionados; e o restabelecimento de contato, relacionamento e papel a ser desempenhado pelo Tribunal e pelo Vapt-Vupt, no que se refere ao cumprimento do Convênio TRE/GO n. 11/2018, para que a parceria possa promover esclarecimentos e buscar soluções em prol de melhoria do serviço prestado ao usuário da Justiça Eleitoral.

4.2. Pedido de Acesso à Informação sobre eleições ocorridas durante o período da ditadura militar

A partir de pedido de acesso à informação sobre eleições ocorridas durante o período da ditadura militar, para fins de pesquisa de doutorado, com trâmite interno neste Tribunal e, trâmite colaborativo com todas Zonas Eleitorais - embora prestada parcialmente

ao manifestante, principalmente por inexistir registros das informações em muitos cartórios -, o caso transcendeu a prestação individualizada da informação, desdobrando-se em medidas de gestão desenvolvidas pela administração, em atenção ao anseio popular, sobressaindo assim a participação popular na gestão pública.

Nesta linha, a Corregedoria Regional Eleitoral sugeriu a inclusão no roteiro de inspeções ordinárias de verificação da guarda e conservação de documentos de valor histórico, a fim de monitorar referida categoria de documentos (DOC 107.553/2019 – PAD 7932/2019). E a Secretaria Judiciária disponibilizou os trabalhos da arquivista contratada deste Tribunal para auxiliar nos trabalhos das Zonas Eleitorais e divulgou orientações por meio do *link* do sítio deste Tribunal, na *internet*, sobre dicas de conservação e gestão de documentos (DOC 112299/2019 – PAD 7932/2019).

Estas as ações de maior destaque a serem elencadas no presente relatório anual.

Goiânia, 31 de Janeiro de 2020.

Vanessa Vaz de Sá

Oficial de Gabinete (em substituição)