



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS



Ouvidoria Regional Eleitoral de Goiás

RELATÓRIO ANUAL 2022

Av T-1 c/ Rua Orestes Ribeiro, s/n, Ed. Ialba-luza Guimaraes de Mello
Setor Bueno Goiânia-Go Cep 74215-022 E-mail: ouvidoria@tre-go.jus.br

ORE 2022 - OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS

Juiz Ouvidor:

Dr Márcio Antônio de Sousa Moraes Júnior

Juíza Ouvidora Substituta:

Dra. Mônica Cezar Moreno Senhorelo

Chefe de Gabinete / Assessora I:

Maria Cecília Félix de Souza Carmo

Servidores:

Vanessa Vaz de Sá

Felippe Sirio Guirado

Léu de Almeida Souza

Henrique Hilário da Silva

Celene da Cunha Sousa

Colaboradores:

Simone Dias Marques Moreira

Silvana Ferreira de Sousa Camargo

Natália Maciel Diniz

Jullyana Cristina Freitas Galvao Monticelli

Julya Gabrielle Souza Lacerda

Roberta Faria

Cinthya Gratão Domingues

Elaboração e Revisão:

Maria Cecília Félix de Souza Carmo

Léu de Almeida Souza

Sumário

➤	INTRODUÇÃO.....	04
1	DEMANDAS RECEBIDAS.....	05/06
2	PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	06/07
3	TRABALHO REMOTO E NOVAS INSTALAÇÕES.....	07
4	Comissão de prevenção e enfrentamento ao Assédio Moral, Sexual e Discriminação - CPEAM e Ouvidoria da Mulher - OM.....	07/08
5	LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS –LGPD.....	08
6	Programa “Ouvidoria em Ação.....	08/09
7	ORE e ELEIÇÕES 2022	09/10
8	14º Encontro do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral.....	11
9	Sistema de Gestão da Qualidade.....	11
10	Capacitação.....	11/12
➤	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	12

➤ INTRODUÇÃO

A **Ouvidoria Regional Eleitoral de Goiás – ORE**, 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).

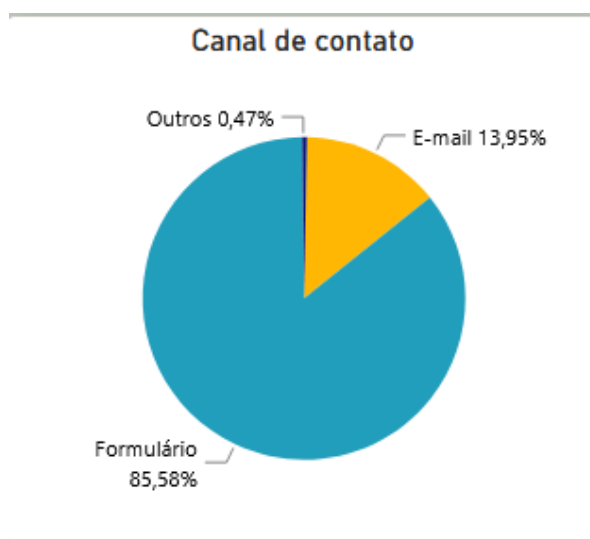
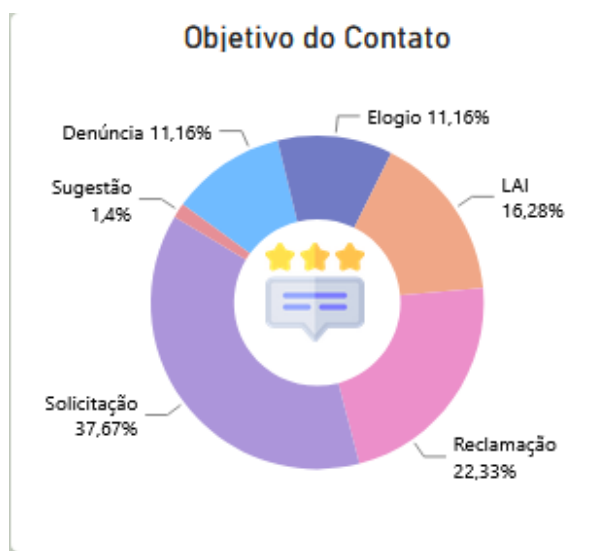
Após seu recebimento, compete à Ouvidoria analisar e dar encaminhamento a manifestações enviadas por cidadãos, servidores e demais colaboradores da Justiça Eleitoral, assegurando o direito de respostas às demandas, bem como o acompanhamento e informação aos demandantes sobre as providências adotadas.

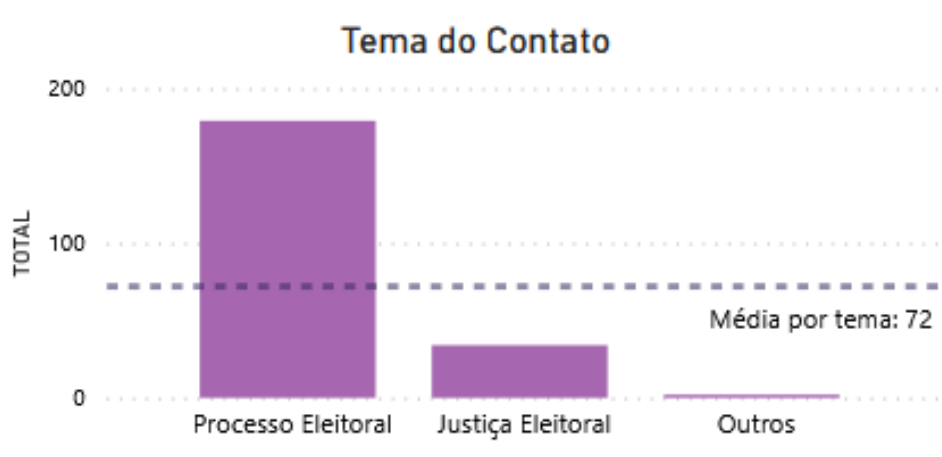
A partir de outubro de 2019, o **teleatendimento ao eleitor – TELE-ELEITORAL**, funciona junto a esta Ouvidoria Regional Eleitoral (Resolução TRE/GO nº 300/18). Seus serviços visam esclarecer os usuários sobre matérias afetas às eleições, prestar informações gerais sobre o cadastro de eleitores, situação 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**.

1 DEMANDAS RECEBIDAS

O presente relatório resume as principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral de Goiás no período compreendido entre 01 de Janeiro de 2022 a 31 de Dezembro de 2022, tendo sido recebidas 215 (duzentos e quinze) demandas, assim classificadas: 81 Solicitações, 48 Reclamações, 24 Elogios, 35 Pedidos de Acesso à Informação, 24 Denúncias, 03 Sugestões. Sobre este total, como prazo de resposta da Ouvidoria ao Usuário, foi aferida a média de 2,79 de dias úteis.

Outras classificações, sobre tais atendimentos, podem ser observadas nos gráficos abaixo:





Mais informações, sobre os atendimentos prestados pela Ouvidoria, podem ser obtidos no painel de BI disponível neste link: <https://apps.tre-go.jus.br/internet/BI/index.html?BI=ouvidoria>

No mesmo período aferido acima, o Tele-Eleitoral prestou 34.401 atendimentos, sendo 14.759 telefonemas recebidos, apenas no final de semana do 1º e 2º turno das Eleições 2022, através da Força Tarefa do Teleatendimento, ação planejada e coordenada pela Ouvidoria, em anos eleitorais, que contou com a atuação de mais de 60 servidores voluntários, além da equipe da unidade.

Os atendimentos prestados pelo Tele-Eleitoral, em 2022, também encontram-se disponíveis, com parâmetros diversos de pesquisa, no painel de BI aqui disponível: <https://apps.tre-go.jus.br/internet/BI/index.html?BI=teleeleitoral>

2 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

No ano de 2022, a pesquisa a fim de aferir o grau de satisfação dos eleitores, quanto aos serviços prestados pela ORE, foi alcançada conforme as metas relacionadas abaixo. Observa-se também que, no 2º Semestre, a medição foi zerada (sem ocorrências de manifestações) e, no, 4º Trimestre, houve apenas uma manifestação com grau de satisfação negativa. No próximo ano, será avaliada uma forma para aferir os atendimentos realizados pelo Tele-Eleitoral.

Períodos no ano 2022	Meta	Medição	Observações
1º Trimestre	80%	83,33 %	Variação 03,33%
2º Trimestre	80%	00,00 %	Variação -80,00% (Não houve Manifestações)
3º Trimestre	80%	100,00 %	Variação 20,00%
4º Trimestre	80%	33,33 %	46,67%

3 TRABALHO REMOTO E NOVAS INSTALAÇÕES

O retorno do funcionamento do Tele-Eleitoral, de forma presencial, nas instalações do Tribunal, respeitando as normas sanitárias definidas, aconteceu a partir de 30/08/21 e o expediente 100% presencial da Ouvidoria, foi retomado aos 02/05/22, já em suas novas instalações (Ed. Ialva-Luza), contando com maior espaço e com acomodações mais confortáveis, haja vista que, com o crescimento da equipe, ao longo da pandemia, enquanto no trabalho remoto, as instalações anteriores não comportariam o número de servidores atual, qual seja, 5 servidores efetivos e 1 estagiária, além da equipe do Tele-Eleitoral, cuja mudança para mesmo prédio, está prevista para o 1º semestre de 2023.

4 Comissão de prevenção e enfrentamento ao Assédio Moral, Sexual e Discriminação - CPEAM e Ouvidoria da Mulher - OM

Integrante da Comissão de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação - CPEAM, no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral de Goiás, a partir do lançamento da Ouvidoria da Mulher - OM, aos 16/06/21, iniciativa precursora na Justiça Eleitoral, a Ouvidoria assumiu função como unidade recebedora de denúncias afetas à CPEAM e à OM, em 2022, realizando quase 1 dezena de atendimentos, com a prestação de orientações e acolhimento de possíveis denunciadores, tendo sido formalizadas 2 denúncias pertinentes à CPEAM (em agosto e outubro/22) e 1, relacionada à Ouvidoria da Mulher (outubro/22), todas com atendimento presencial e tomada de providências, após cumprida a fase de acolhimento e oitiva do manifestante.

A exemplo de 2021, representada pelo Juiz Ouvidor, a ORE/GO participou de dezenas de eventos, ao longo do ano, realizados por todo o país, seja em Tribunais Superiores, no Conselho Nacional de Justiça – CNJ e em Tribunais Regionais Eleitorais, além de inúmeras ações promovidas pelo TREGO, sobre temas afetos à Ouvidoria, à Comissão de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Moral, Sexual e Discriminação – CPEAM ou à Ouvidoria da

Mulher – OM. Concomitantemente, a equipe da Ouvidoria participava de cursos e eventos sobre os mesmos temas.

5 LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS –LGPD

Integrante do Grupo de Trabalho Técnico, de caráter multidisciplinar, auxiliando o Comitê Gestor de Dados Pessoais (CGPD), nas funções de implementação da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, no âmbito da Justiça Eleitoral de Goiás, a Ouvidoria tem desempenhado papel relevante, nessa equipe, até o momento, restando definida como “Unidade Encarregada pela Proteção de Dados”, neste Tribunal, através da Resolução TRE/GO n. 358/2021 (art. 12).

Ao longo de 2022, a Ouvidoria capitaneou contratação, organização e realização do Curso sobre Curadoria de Dados, com benchmarking no TSE, realizado no mês de junho; servidora dessa unidade, participou de cursos de capacitação vários, bem como, empreendeu esforços para a promoção de cursos e eventos sobre o tema, com realização no ano de 2023, tais como a organização de seminário sobre LGPD e a sugestão de contratação de curso promovido pelo palestrante Diogo Guanabara, sobre possível contratação de capacitação sobre a Lei Geral de Proteção de Dados, referendado pelas Ouvidorias do TRE/PR e TRE/RJ (Processo SEI nº 22.0.000016489-9).

6 Programa “Ouvidoria em Ação.

Buscando "fortalecer a relação institucional da Justiça Eleitoral com a sociedade" (Objetivo Estratégico 2), aproximando a Justiça Eleitoral de comunidades representantes de minorias sociais diversas, a Ouvidoria lançou o Programa “Ouvidoria em Ação”, realizado nos dias 21 e 22 de junho, com visita à Cavalcante/GO e à Comunidade Kalunga, sediada naquela região (Processo SEI n. 5854-1). Como resultado desta primeira experiência, diante da solicitação de representantes da Comunidade Kalunga para que fossem contemplados com a instalação de um Posto Avançado do Poder Judiciário (Resolução TJ-GO nº 143/21), bem como da Justiça Eleitoral, a Ouvidoria buscou contato junto ao TJ/GO, restando assinado, aos 08/12, Acordo de Cooperação da Justiça Eleitoral para implementação de serviços nos postos avançados do Poder Judiciário. A adesão visa ofertar atendimento presencial para a realização de operações de Cadastro Eleitoral e de atividades correlatas.

A ação deverá prosseguir, em 2023, contemplando outras populações ou grupos, inclusive enquanto Ouvidoria Interna, junto aos servidores e às Zonas Eleitorais. Por meio da escuta ativa dos anseios de cada grupo social e o compartilhamento de informações entre a Justiça Eleitoral e a sociedade, a Ouvidoria buscará "promover a melhoria nos processos que envolvam a prestação de informações aos usuários da Justiça Eleitoral (iniciativa 4).

7 ORE e ELEIÇÕES 2022

- Reunião com representantes dos locais de votação e Zonas Eleitorais da Capital

Aos 16 de setembro, a Ouvidoria realizou reunião com representantes de instituições onde são instalados locais de votação, na Capital, incluindo os Secretários de Educação Estadual e Municipal, além de diretores das instituições de ensino privadas, quando foram tratados assuntos como acessibilidade e segurança dos eleitores, pontualidade na abertura e encerramento do processo de votação. O principal objetivo da medida foi alinhar diretrizes e prevenir problemas nos locais das seções e atender aos anseios dos eleitores, conforme levantamento da Ouvidoria.

- Visitas aos locais de votação e aproximação das Zonas Eleitorais da Capital

Como resultado desta ação inovadora da Ouvidoria, locais de votação, indicados pelas Zonas Eleitorais da Capital, foram visitados, nos finais de semana do 1º e 2º turnos (outubro), pelo Juiz Ouvidor e um representante da OAB/GO, acompanhados por equipe, além da imprensa, a fim de identificar, presencialmente, os desafios enfrentados, nesta seara, com o fito de buscar soluções para o alcance das melhorias pretendidas, algumas a longo prazo, outras com possibilidade de ação imediata, tal como ocorreu na Escola Municipal Coronel José Viana Alves. O local de votação, pertencente à 147ª Zona Eleitoral, apresentou necessidade urgente de complementação de estrutura física para abrigar, de forma adequada, algumas seções eleitorais, e a Zona Eleitoral, às vésperas do 2º turno, solicitou ajuda à Ouvidoria que, empreendeu todos os seus esforços, até a solução do problema, com a disponibilização de tendas, cedidas pelo Sindicato das Imobiliárias e Condomínios do Estado de Goiás – SECOVI, ação que foi objeto de reconhecimento e agradecimento por parte da equipe e da Juíza, responsáveis pela Zona Eleitoral mencionada, além dos próprios eleitores (Processo SEI n. 12423-4).

Como resultado destas ações, a Ouvidoria intenciona, através do Programa “Ouvidoria em Ação”, promover reuniões para escuta dos Chefes de Cartório das Zonas Eleitorais de Goiás, estreitando e fortalecendo o elo de comunicação Ouvidoria-Zonas Eleitorais-Administração do Tribunal, com o fito de alcançar melhorias na prestação dos serviços da Justiça Eleitoral Goiana, especialmente na realização das eleições.

- **Força Tarefa do Teleatendimento**

Responsável pela Força Tarefa do Teleatendimento, desde seu planejamento à sua realização, a Ouvidoria contou, nas Eleições 2022, com a atuação de mais de 60 servidores voluntários, além da equipe da Ouvidoria/Tele-Eleitoral (6 servidores e 8 terceirizadas), no final de semana de realização do 1º turno (01 e 02 de outubro), quando atendeu a 11.761 cidadãos, além dos 62 atendimentos realizados pela Central de Libras (em parceria com a EJE), enquanto recebeu, via e-mail e/ou formulário eletrônico, 09 demandas diretamente relacionadas à realização do pleito. E, no 2º turno (29 e 30 de outubro), prestou 2.936 atendimentos, perfazendo um total de 14.759 telefonemas recebidos. Importante ressaltar a realização de treinamento de capacitação aos voluntários da ação, promovido por servidores da unidade, em parceria com a Vice-Presidência e Corregedoria, além da elaboração do Guia da Força Tarefa 2022 e atualização do Guia do Teleatendimento Remoto, robusto e atualizado material, contendo todas as orientações necessárias à garantia da prestação de um bom atendimento aos usuários do Teleatendimento, nas eleições.

- **Aplicativo Parda**

A exemplo das eleições pretéritas, a Ouvidoria assumiu a gestão de aplicativo Parda, dando suporte operacional aos usuários do sistema, em parceria com a Secretaria de Tecnologia da Informação - STI e Vice-Presidência e Corregedoria Regional Eleitoral - VPCRE, quando necessário, e representou o aplicativo na prestação de informações sobre o seu funcionamento, internamente e externamente, em divulgações realizadas através de entrevistas prestadas por esta assessoria, a rádios e emissoras de televisão locais. Nesse sentido, além de informações e orientações sobre o aplicativo, transmitidas via e-mail, pela Ouvidoria, entre os dias 1º de agosto e 27 de outubro, do ano corrente, foram prestadas 14 entrevistas para emissoras de televisão diversas e 5, para rádios locais.

Com o objetivo debater diversos temas que são essenciais à legitimação e ao aperfeiçoamento das atribuições das ouvidorias eleitorais, aconteceu, entre os dias 05 e 06/12, o 14º Encontro do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (ECOJE).

Na oportunidade, o Ouvidor Regional Eleitoral de Goiás, Márcio Antônio de Sousa Moraes Júnior, representou a Justiça Eleitoral goiana, assessorado pela servidora M^a Cecília Félix de Souza Carmo, que foi agraciada com a Medalha de Mérito do Ouvidor, outorgada a autoridades e servidores segundo critérios como ações de inovação e boas práticas na atuação local, pesquisa/publicação em ouvidoria judicial, tempo de atuação em Ouvidoria Eleitoral e medidas relacionadas à Ouvidoria da Mulher.

9 Sistema de Gestão da Qualidade

Integrante do Sistema de Gestão da Qualidade, deste Regional, desde 2018, de forma uníssona ao mencionado sistema e amparada pela equipe que o representa, a Ouvidoria segue em busca da evolução do planejamento de suas ações e da manutenção do amadurecimento da unidade, na realização de suas competências, tendo por propósito aprimorar as habilidades dos servidores e desenvolver os procedimentos necessários, de forma que a participação popular, a transparência e a qualidade repercutam sobre as ações e serviços prestados ao usuário.

10 Capacitação

Não obstante a participação em inúmeras reuniões realizadas, semanalmente, lideradas ou não pela Ouvidoria, com o intuito de aprimorar as atividades exercidas pela unidade e pelo constante interesse em manter-se capacitada e atualizada, sobre temas afetos às suas atividades, focando na qualidade dos serviços prestados, ao longo de 2022, a equipe da ORE, participou de 22 cursos e/ou eventos, distribuídos entre assuntos de interesse da unidade, tais como: LGPD, Governança, Direitos afetos às Mulheres, Acessibilidade, Eleições, Orçamento, Atendimento, entre outros. Deste total, promoveu ou participou, ativamente, dos seguintes: Curso sobre “Curadoria de dados”; Lançamento da publicação "Orientações para Procedimentos nas Ouvidorias Eleitorais" e Encontro Nacional de Servidores de Ouvidorias

Eleitorais; Palestra: "O Enfrentamento à Violência Política de Gênero e a LEI Nº 14.192/21"; Palestra: Como escutar o outro pode transformar vidas – Escuta Lúdica; 6º Seminário Goiano de Ouvidorias; e 14º Encontro do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (ECOJE).

➤ CONSIDERAÇÕES FINAIS

A despeito dos desafios enfrentados, tais como a retomada do trabalho presencial, pós controle pandêmico; a divisão da equipe, uma vez que o Tele-Eleitoral permaneceu instalado em prédio diverso da Ouvidoria; as ações provenientes das Eleições 2022 e o início do trabalho em regime híbrido, por alguns servidores da unidade, após a regulamentação do teletrabalho, no TRE/GO, conforme detalhamento apresentado no presente relatório, a Ouvidoria foi capaz de manter o padrão de qualidade e eficiência em seus atendimentos, utilizando-se das ferramentas de tecnologia adequadas, aliadas a um modelo de gestão focado na melhoria contínua da prestação de serviços.

Nesse propósito, em 2023, a Ouvidoria planeja realizar eventos de capacitação, conscientização e divulgação de temas ou atividades afetas à unidade, focados no público interno e/ou externo; investir em atividades de gestão, buscando melhorias na prestação dos seus serviços, bem como maior participação e contribuição nas decisões da alta administração; e, ampliar algumas ações iniciadas no último ano, especialmente focadas em ouvidoria interna e/ou grupos sociais minoritários.

Goiânia, fevereiro de 2023.

Juiz Ouvidor:

Dr Márcio Antônio de Sousa Moraes Júnior

Juíza Ouvidora Substituta:

Dra. Mônica Cezar Moreno Senhorelo

Chefe de Gabinete / Assessora I:

Maria Cecília Félix de Souza Carmo

