

13º RELATÓRIO ESTATÍSTICO ANUAL DA OUVIDORIA

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MINAS GERAIS

Janeiro/2022 a dezembro/2022



ÍNDICE

Introdução	5
Posse do Ouvidor do TRE-MG	6
Observador internacional visita a Ouvidoria do TRE-MG.....	7
14º Encontro do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral.....	9
Medalha de Mérito ao Ouvidor	11
Íntegra da Carta de Aquiraz – CE - 14º ECOJE 2022	14
Ouvidoria do TRE-MG participa de Seminário sobre a LGPD no Ceará	19
Padronização e Diretrizes de Aprimoramento das Ouvidorias pelo TSE	22
Ouvidoria do TRE-MG e o Projeto “Rua de Direitos”.....	24
Comunidade Cabana do Pai Tomás.....	27
Ouvidoria do TRE-MG recebe visita do Ouvidor da Prefeitura de Belo Horizonte	30
TRE-MG sedia Encontro da Rede Mineira de Ouvidorias.....	31
Rede Ouvir no Ministério Público de Minas Gerais	33
Capacitação da Equipe da Ouvidoria	36
Seção de Suporte à Ouvidoria: Dados registrados no período	38
Telefones e <i>WhatsApp</i> no Período.....	38
Gráfico 1. – Categorias.....	39
Gráfico 2. Canais Disponíveis.....	40
Gráfico 3. Quantitativo nos meses do ano.....	41
Gráfico 4. Classificação	42

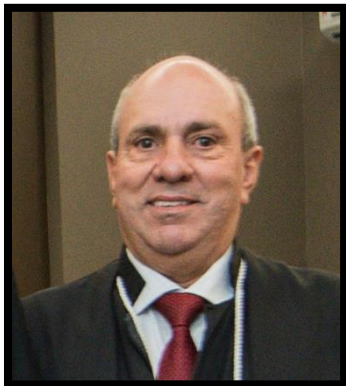
<i>Fale Conosco: Registros do Período</i>	43
Gráfico 5.....	44
<i>Seção de Atendimento ao Cidadão: Dados registrados no período</i>	45
Gráfico 6.....	46
Pesquisa de Satisfação.....	47
Gráfico 7. - Pesquisa de Satisfação Disque Eleitor	48
Gráfico 8. - Pesquisa de Satisfação Ouvidoria	49
Gráfico 9. – Pesquisa de Satisfação Cartórios Eleitorais	50
Considerações Finais.....	51
Corpo técnico da Ouvidoria	53

Introdução

Em cumprimento ao disposto no inciso XIII do art. 10 da Resolução TRE-MG nº 1.206 de 19 de abril de 2022, apresentamos o décimo terceiro Relatório Estatístico Anual da Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais. Neste relatório, abordamos as atividades desenvolvidas nos meses de janeiro/2022 a dezembro/2022, considerando os canais de comunicação desta justiça especializada à disposição do cidadão: o sistema da **OUVIDORIA (formulário na *internet*, Lei de Acesso à Informação – LAI, telefone e *Whatsapp*)**, o serviço **FALE CONOSCO** e o **DISQUE ELEITOR**, pelo telefone **148**.

No cômputo do ano 2022, foram registrados **205123** atendimentos. Pelo formulário da *internet* foram recebidas 1593 demandas; 50 solicitações utilizaram a LAI; por telefone foram atendidos 3741 chamados e, por *WhatsApp*, 2498 atendimentos. O serviço Fale Conosco recebeu 5704 registros e o Disque Eleitor recebeu 191587 telefonemas.

Posse do Ouvidor do TRE-MG



De acordo com o § 4º do artigo 9º da Resolução TRE-MG nº 1.206, de 19 de abril de 2022, o Juiz-Membro Marcelo Paulo Salgado foi o primeiro juiz eleito ao cargo de Ouvidor do Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais. Ele foi eleito na sessão da Corte Eleitoral do dia 21 de junho de 2022, devendo ocupar a função até junho de 2023.

Anteriormente o cargo era ocupado por indicação do Desembargador Presidente com aprovação da Corte Eleitoral.

Marcelo Salgado é titular da Corte Eleitoral na classe de juiz de direito desde junho de 2021, com biênio previsto para terminar em junho de 2023. Como Juiz-Ouvidor substituto, foi eleito o juiz federal Guilherme Mendonça Doehler.

Os ouvidores têm como função defender os direitos e garantias fundamentais do cidadão e promover o aprimoramento dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral.

Observador internacional visita a Ouvidoria do TRE-MG

Em outubro do ano de 2022, o observador eleitoral internacional Hernan Crespo, representante da Organização dos Estados Americanos (OEA), foi recebido pelo Juiz Ouvidor Marcelo Salgado que esclareceu sobre os procedimentos da Ouvidoria, principalmente aqueles voltados para a Ouvidoria da Mulher. O Coordenador Executivo da Ouvidoria (CEO),

Flávio Caixeta, e a chefe da Seção de Suporte à Ouvidoria (SESOD), Soraia Reis, estavam presentes também no encontro. Foi informado ao observador sobre a criação da Ouvidoria da Mulher, feita e publicada em portaria, como um canal especializado para o recebimento das demandas relativas à violência contra a mulher, sobretudo à violência aos direitos políticos, à igualdade de gênero e à participação feminina neste Regional, por meio da escuta ativa.



As demandas internas ao órgão são encaminhadas à Comissão de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Moral, Sexual e da Discriminação do TRE-MG para apuração e para providências cabíveis em cada caso. As demandas externas são encaminhadas, com a anuência da manifestante, aos órgãos parceiros competentes para atuar no fato em questão.

O Juiz Ouvidor Marcelo Salgado ressaltou os diversos canais de acesso disponibilizados aos cidadãos pela Justiça Eleitoral, num esforço contínuo de promover a participação social nos processos eleitorais e ressaltou a presença feminina na estrutura do Poder Judiciário brasileiro, dentre magistrados e servidores. As mulheres estão presentes, inclusive, nas disputas do processo eletivo do país.

Após conhecer a organização da Ouvidoria com suas seções, Seção de Atendimento ao Cidadão - SATEC e Seção de Suporte à Ouvidoria - SESOD, bem como a abrangência dos seus trabalhos, Hernan Crespo foi cientificado sobre os números dos atendimentos e do processo operacional das atividades das equipes.

Ao final da visita o observador disse se sentir impressionado e elogiou o trabalho, salientando a importância desse serviço prestado ao cidadão.

14º Encontro do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral

O Tribunal Regional Eleitoral do Ceará sediou o 14º Encontro do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral – ECOJE – com o tema “Ouvidoria: Comunicação e Participação Social”. O ECOJE aconteceu na cidade de Aquiraz, região metropolitana de Fortaleza - CE, nos dias 5 (cinco) e 6 (seis) de dezembro de 2022.



O assédio eleitoral e a Resolução CNJ nº 351, de 28 de outubro de 2020, que instituiu a Política de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, Sexual e da Discriminação no âmbito do Poder Judiciário, foram os temas da conferência de abertura.

As Ouvidoras e Ouvidores Eleitorais, titulares e substitutas (os), bem como Assessoras e Assessores das Ouvidorias do Conselho Nacional de Justiça – CNJ –, Tribunal Superior Eleitoral – TSE – e de Tribunais Regionais Eleitorais de todo o país discutiram no evento questões relativas às ouvidorias judiciais e debateram diversos temas concernentes à legitimação e ao aperfeiçoamento das atribuições das ouvidorias eleitorais, bem como à implementação da rede de Ouvidorias da Mulher no Estado do Ceará.

O evento contou, também, com oficinas e *workshops* sobre liderança e conexão no relacionamento com a cidadã e o cidadão, trabalhando a linguagem simples e inclusiva com recursos da comunicação não violenta. Foram realizadas oficinas de vídeo e oratória, painéis sobre assédio eleitoral no ambiente de campanha eleitoral e no campo trabalho, informações sobre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD – e Ouvidorias de Justiça, além de *compliance* feminino nas empresas e órgãos públicos. Foi um momento de troca de boas práticas de acesso dos cidadãos aos canais oferecidos pelas ouvidorias na escuta ativa do jurisdicionado, de práticas de transparência e do controle social previstos na Constituição Federal de 1988.

O ECOJE foi encerrado com a aprovação da Carta de Aquiraz – 14º ECOJE 2022, documento que traz diretrizes para atuação das ouvidorias eleitorais. Nela, constam temas como fortalecimento do atendimento pelas Ouvidorias da Mulher, especialização de servidores para atendimento dos casos de assédio moral, sexual e discriminação no ambiente de trabalho, realização de projetos de Ouvidorias Itinerantes, com destaque para ações de atendimento à população em situação de rua e atuação colaborativa em rede feita pela Justiça Eleitoral, dentre outros assuntos.

Medalha de Mérito ao Ouvidor



Na oportunidade, o ECOJE promoveu a entrega da Medalha de Mérito do Ouvidor, outorgada a autoridades e a 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. Foram agraciadas 14 (quatorze) autoridades e 6 (seis) servidores. As autoridades foram escolhidas pelos membros do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral – COJE –, podendo ou não estar em atividade na Justiça Eleitoral. Outras pessoas que contribuíram para o crescimento das ouvidorias eleitorais também puderam ser reconhecidas.



Quanto aos servidores, é um reconhecimento a todo trabalho e esforço realizado pelas serventuárias e serventuários que atuam na área de Ouvidoria, refletindo a preocupação e dando destaque ao importante papel que as Ouvidorias representam.

Foram agraciados com a medalha servidores dos Tribunais Regionais Eleitorais dos Estados do Ceará, Goiás, Mato Grosso do Sul, Minas Gerais, Pará e Paraná.



A chefe da Seção de Suporte à Ouvidoria do TRE de Minas Gerais, servidora Soraia Maria de Campos Reis, foi agraciada com a Medalha de Mérito ao Ouvidor. Soraia está na Ouvidoria do TRE-MG desde a sua instalação em 2009, contribuindo ativamente e com muito entusiasmo para o fortalecimento dessa e de outras ouvidorias do país. Com sua larga experiência na área, tem sido referência pela postura profissional, pela escuta humanizada e pelos projetos desenvolvidos. Sob sua chefia, a Ouvidoria do TRE-MG cresceu e se firmou em credibilidade dentro do Tribunal, tendo sido reestruturada, por meio da Resolução TRE-MG 1.148, de 14 de agosto de 2020, como uma Coordenadoria.

A Ouvidoria passou a ser composta por duas seções: Seção de Suporte à Ouvidoria – SESOD – e Seção de Atendimento ao Cidadão – SATEC –, ambas com a finalidade de ampliar e tornar mais efetiva a prestação de serviços à população, aglutinando na mesma área dois dos grandes canais de comunicação do Tribunal.

Soraia recebeu a medalha com gratidão e reconhecimento de seu trabalho na Ouvidoria do Tribunal, agradecendo as servidoras de sua equipe. O atual coordenador Flávio Caixeta e o Juiz Ouvidor Marcelo Salgado cumprimentaram Soraia e ressaltaram seu esforço e dedicação, bem como dos servidores da Justiça Eleitoral mineira, destacando o trabalho da equipe da Ouvidoria.

Íntegra da Carta de Aquiraz – CE - 14º ECOJE 2022

O Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral, reunido em Aquiraz – Ceará, nos dias 05 e 06 de dezembro de 2022, por ocasião da XIV Reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral – COJE, abaixo nominados, ao final de dois dias de discussões, considerando que as ouvidorias são ferramenta de gestão e instrumento de garantia dos direitos de cidadania; considerando o teor da Resolução CNJ nº 432/2021 e da Resolução TSE nº 23.705/2022; considerando a relevância da promoção de maior integração com as demais ouvidorias do Poder Judiciário; considerando os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030-ONU, com intento de contribuir para o pleno êxito da missão, valores e visão dos Tribunais Eleitorais, bem como para a eficiência dos serviços e das práticas ambientais, sociais e de governança (ESG) no âmbito da Justiça Eleitoral, norteados por princípios democráticos e comandos constitucionais, deliberaram em Plenária o seguinte:

- 1 – Reforçar a necessidade do reconhecimento das ouvidorias como integrantes da alta administração dos tribunais;
- 2 – Reiterar que o papel das ouvidorias eleitorais pressupõe manter uma abertura permanente à sociedade, às magistradas e aos magistrados, às servidoras e aos servidores, às advogadas e aos advogados públicos e privados e defensores, devendo estimular a ampla participação;

- 3 – Encaminhar solicitação ao Conselho Nacional de Justiça (CNJ) para inclusão do assédio eleitoral na Resolução nº 351/2020, sugerindo inserção na Resolução nº 432/2021 de norma viabilizadora da contratação, se ausente no respectivo Tribunal, de profissional terceirizado (a) da área de comunicação social e de psicologia para auxiliarem na comunicação e no acompanhamento de atendimentos mais complexos, respectivamente;
- 4 – Recomendar que os Tribunais Regionais Eleitorais devem prover as Ouvidorias com estrutura de pessoal adequada ao desempenho das atribuições da unidade, observadas as normas da Resolução nº 23.705/2022 do Tribunal Superior Eleitoral (TSE);
- 5 – Instituir grupo de trabalho (ouvidorias e STI) para estudos buscando viabilizar a uniformização ou solução para a integração sistêmica nacional; ou sistema unificado para as ouvidorias eleitorais, concentrado no TSE, a ser utilizado mediante adesão voluntária dos Regionais, podendo-se, imediata ou concomitantemente, ser viabilizada cooperação técnica para adesão ao FalaBr e ao GovBr (autenticação de dados em Requisição do/a Titular de Dados - LGPD);
- 6 – Recomendar aos TREs que implementem e fortaleçam espaços exclusivos e especializados para o atendimento da mulher em situação de assédio moral, sexual e de discriminação, preferencialmente na forma de Ouvidoria da Mulher, a exemplo das precursoras medidas do STJ e TRE-GO, bem como alinhando-se às diretrizes e princípios fixados em normativos do Conselho Nacional de Justiça (Res. CNJ nº 203/2015, 270/2018, 348/2020, 382/2021, 425/2021 - ODS 4, 5, 10, 11 e 16);

- 7 – Realizar menção honrosa à Desembargadora Tânia Regina Silva Reckziegel, Ouvidora Nacional da Mulher do CNJ, por sua destacada atuação de instituição e difusão das Ouvidorias da Mulher no Poder Judiciário brasileiro, em todos seus ramos;
- 8 – Incentivar a realização de Ouvidoria Itinerante, com destaque para ações pertinentes à acessibilidade e ao atendimento à população em situação de rua, de risco e/ou marginalizadas, nos termos da Resolução CNJ nº 425/2021, atuando em parceria com outras unidades do respectivo Tribunal (Res. CNJ nº 432/2021, art. 7º, § 3º);
- 9 – Sugerir que os TREs devam buscar, quando possível, compensar a distribuição processual para o(a) Ouvidor(a), à luz das condições locais;
- 10 – Retomar os trabalhos do Grupo de Trabalho (GT) do Manual de Procedimentos de Ouvidorias Eleitorais, em formato híbrido, mas com reuniões presenciais, sob coordenação do Tribunal Superior Eleitoral, atualizando-o até o final do ano vindouro.
- 11 – Propor à Ouvidoria do TSE a criação de Grupo de Trabalho (GT) para discutir, levantar requisitos e preparar evento de Direcionamento Institucional de 2 dias com servidoras(es) e um terceiro dia deliberativo, com magistradas(os), de preferência no TSE, através de uso da metodologia de planejamento estratégico, no que for aplicável às ouvidorias eleitorais, conduzindo tecnicamente a missão, valores e visão de futuro comuns, bem como a objetivos, ações e metas unificados nacionalmente, sugerindo-se 2 reuniões do GT, preparatórias e presenciais até maio de

2023, e evento nacional com 2 servidores(as) de cada Regional e magistrado(a) até agosto do próximo ano;

12 – Recomendar máxima atenção aos CumprDec oriundos do Conselho Nacional de Justiça no tocante às ouvidorias judiciais, iniciando procedimentos formalmente junto à alta administração do respectivo Tribunal, primando pela qualidade dos serviços, resolutividade e alta performance das ouvidorias da Justiça Eleitoral.

13 – Reforçar a importância do uso dos painéis interativos de *Business Intelligence*, objeto da Carta de Belo Horizonte (MG) em 2021, para fins de maior transparência e divulgação em tempo real dos dados de atendimentos à sociedade;

14 – Sugerir que as ouvidorias signatárias elaborem Plano de Ação para 2023, preferencialmente mediante uso de ferramenta 5W2H, o que pode ser feito de forma colaborativa, quando necessário, inserindo elementos e ações de conscientização das práticas ambientais, sociais e de governança (princípios ESG);

15 – Propor um esforço nacional das ouvidorias eleitorais, atuação colaborativa em rede, para classificação de atividades, ações e projetos segundo os 17 Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS)/Agenda 2030, como forma de fortalecimento das respectivas unidades junto à alta administração e sociedade, assumindo, assim, postura institucional de “aceleradores da governança” no âmbito da Justiça Eleitoral;

16 – Recomendar os 6 cursos da certificação em ouvidorias judiciais do CNJ e o uso da Linguagem Cidadã, simples e inclusiva, na comunicação com a sociedade; bem como estimular o aprimoramento das equipes com base na Gestão Por Competência (GPC) de cada Tribunal e em técnicas de comunicação não violenta.

Aquiraz - CE, 06 de dezembro de 2022.

Ouvidoria do TRE-MG participa de Seminário sobre a LGPD no Ceará



A Ouvidoria do TRE-MG, representada por seus Gestores, esteve presente no Auditório da Escola Superior da Magistratura do Estado do Ceará – ESMEC, nos dias 11 (onze) e 12 (doze) de abril de 2022, a fim de participar do Seminário sobre a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD – e seus impactos na Justiça Eleitoral e nas Eleições gerais de 2022.

O evento reuniu magistradas e magistrados, gestoras e gestores, ouvidoras e ouvidores eleitorais, chefes de cartórios, servidoras e servidores dos Tribunais Regionais Eleitorais.

Na abertura do evento, o Desembargador Presidente do TRE-CE, Inácio de Alencar Cortez Neto, comentou sobre a adequação dos tribunais às regras de coleta, armazenamento e compartilhamento de dados pessoais, dentro dos aspectos preconizados pela LGPD, de forma a garantir os direitos de liberdade e privacidade dos dados dos eleitores.

O ouvidor do Superior Tribunal de Justiça (STJ), ministro Paulo Dias de Moura Ribeiro, também participou da abertura do evento, de forma remota, e parabenizou a ouvidoria do TRE-CE pelo seminário, devido à importância do tema e diante da proximidade das eleições.

O seminário teve como palestrantes no primeiro dia: a Juíza-Ouvidora do Tribunal Superior Eleitoral (TSE), Larissa Almeida Nascimento com o tema “*A proteção de dados como direito fundamental - aspectos relevantes e impactos nas rotinas da Justiça Eleitoral*”. A Juíza do Tribunal de Justiça do Paraná (TJ-PR) e ex-ouvidora do TSE, Simone Trento, que discorreu sobre “*Perspectivas da implantação da LGPD na Justiça Eleitoral - o papel do controlador, do encarregado e dos operadores*” e Eliane Bavaresco Volpato, assessora-chefe da Ouvidoria do TSE, que abordou o tema “*LGPD e LAI (Lei de Acesso à Informação): uma leitura conjunta*”.

No segundo dia, a Ouvidora-Auxiliar do Superior Tribunal de Justiça (STJ), Tatiana Estanislau de Souza, apresentou um panorama de ações integradas das ouvidorias judiciais na aplicação da LGPD. O Secretário de Modernização, Gestão Estratégica e Socioambiental do TSE, Bruno Cezar Andrade de Souza, por sua vez, lembrou a relevância da atuação em parceria da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e a Justiça Eleitoral, que resultou na publicação do “*Guia Orientativo*” para a aplicação da LGPD. E o Gestor de Segurança de Tecnologia da Informação do TSE, Carlos Eduardo Miranda Zottmann, abordou a criação da Estratégia Nacional de Cibersegurança da Justiça Eleitoral.

O evento contou, ainda, com uma “Mesa Redonda” com o assunto, “*LGPD na Justiça Eleitoral:*

aspectos jurídicos e implementação prática” e também com oficinas onde foram trabalhados os temas: LGPD – implementação prática da Justiça Eleitoral; análise de riscos e inventário de dados; maturidade organizacional e dúvidas gerais.

O ouvidor do TRE-CE, juiz David Sombra Peixoto, dando fechamento ao seminário, recordou que a cultura organizacional precisa estar conectada com a gestão do conhecimento e da inovação, bem como atendida às vozes da sociedade, que adentram nas instituições através das ouvidorias. Essas, por sua vez, têm o relevante papel de viabilizar a ampliação da transparência, do controle social e da democracia participativa.

Foi, portanto, um importante evento para fundamentar e orientar as decisões dos envolvidos nesse ano de eleições gerais, uma vez que a Justiça Eleitoral é quem assegura o processo eleitoral, garante a legitimidade à livre escolha do cidadão e defesa da Democracia. Precisa, além de tudo, alinhar-se com as novas diretrizes da Lei 13.709, de 14 de agosto de 2018, divisando o estudo e a capacitação sobre o tema pelos envolvidos, magistrados, gestores, servidores como fundamental, com vistas à efetivação e proteção das informações pessoais dos eleitores, evitando a exposição dos dados manipulados e o conflito com a lei.

Padronização e Diretrizes de Aprimoramento das Ouvidorias pelo TSE

O Tribunal Superior Eleitoral realizou no dia 8 de agosto de 2022 um encontro de servidoras e servidores das Ouvidorias Eleitorais do país. Um dos objetivos do encontro foi debater sobre as atribuições, organização, funcionamento das Ouvidorias do Poder Judiciário e da Ouvidoria Nacional de Justiça com vistas ao estabelecimento de diretrizes ao aprimoramento de suas atividades, a fim de adequar a organização das unidades, aos parâmetros fixados pela Resolução CNJ nº 432 de 2021, aprovada no dia 2 de agosto.



A juíza ouvidora do TSE, Larissa Nascimento, destacou a aprovação da resolução como uma grande conquista para o desenvolvimento das ouvidorias do país, que vêm ganhando cada vez mais espaço dentro dos tribunais, sendo impactadas em sua atuação por várias das legislações que entraram em vigor nos últimos anos.

A Assessora-Chefe da Ouvidoria do TSE, Eliane Volpato, ressaltou a necessidade dos debates para atender a referida resolução do CNJ, que busca uniformizar procedimentos, integrar ouvidorias e assegurar a observância da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709 de 2018), da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011) e da Lei nº 13.460, de 26 de

junho de 2017 – que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos das usuárias e dos usuários dos serviços da administração pública.

Além de propor a padronização, as novas regras também incentivam a transparência e uma estrutura mínima para o funcionamento das unidades de ouvidoria, de modo que possam também atuar no combate à desinformação no contexto eleitoral.

O evento também serviu de palco para o lançamento pelo TSE do manual "*Orientações para Procedimentos nas Ouvidorias Eleitorais*", idealizado pela Ouvidoria do Tribunal em parceria com o Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral – COJE.

Ouvidoria do TRE-MG e o Projeto “Rua de Direitos”



Convidada a participar como parceira do projeto “Rua de Direitos”, a Ouvidoria do TRE-MG esteve presente no ano de 2022 em três atuações do projeto (abril, agosto e novembro de 2022). Idealizado e organizado pelo Núcleo de Voluntariado do Tribunal de Justiça de Minas Gerais. A iniciativa atendeu às recomendações da Resolução CNJ 425 de 2021 que instituiu a Política Nacional Judicial de Atenção a Pessoas em Situação de Rua no âmbito do Poder Judiciário, visando garantir o acesso à Justiça e os

seus direitos a essa parcela da população.

Ocorreram duas participações nas ações do projeto: uma no Centro Pop Leste, no Bairro Floresta, unidade da Prefeitura que acolhe a população em situação de rua, e outra na comunidade Cabana do Pai Tomás na região oeste de Belo Horizonte.



O Juiz Carlos Donizetti Ferreira, diretor do Foro Eleitoral, lembrou o fato de a população das pessoas em situação de rua ser “*invisível aos olhos da sociedade*”, necessitando que a Administração Pública acolha esse público para que tenham acesso aos seus direitos de exercício da cidadania em tudo a que o termo se refere, inclusive por meio do voto nas eleições.

A parceria com diversas entidades tornou o projeto mais abrangente para os interessados e estiveram presentes: a Administração Pública (TJMG, TRE-MG, Defensoria Pública, Ministério Público), entidades privadas e organizações sociais como Faculdade Milton Campos, PUC Minas, Servas e Sindicato dos Oficiais de Registro Civil de Minas Gerais (RECIVIL), dentre outras instituições.

Vários serviços foram oferecidos ao público do projeto: emissão de documentos; atendimento previdenciário e socioassistencial; de Ouvidoria, psicológico; atendimento pela Defensoria Pública, orientação pelo Ministério Público, TJMG e outros serviços. O evento contou ainda com uma roda de conversa sobre Direitos Humanos.

A equipe A Justiça Eleitoral atendeu 60 pessoas no Centro Pop Leste e mais 21 na Comunidade Cabana do Pai Tomás.



Os serviços disponibilizados pela Justiça Eleitoral foram: justificativa de ausência às urnas, impressão do título de eleitor, impressão de certidões diversas; instruções e encaminhamentos relacionados aos serviços prestados pela Justiça Eleitoral, além das orientações e dos atendimentos de Ouvidoria.



Comunidade Cabana do Pai Tomás

O terceiro evento “Rua de Direitos”, com a participação da Ouvidoria, aconteceu no dia 19 de agosto de 2022, de 9 às 16 horas, ocasião em que foi oferecida a oportunidade de emissão da segunda via do título eleitoral, treinamento na urna eletrônica, atendimentos de Ouvidoria e uma palestra com o tema: “Processo eleitoral como garantia de



direitos”, ministrada pelo Juiz Carlos Donizetti Ferreira, diretor do Foro Eleitoral de Belo Horizonte. Foi um momento importante para a população conhecer mais sobre o processo eleitoral brasileiro, a urna eletrônica e o seu direito de participação por meio da Ouvidoria.

O Juiz Carlos Donizetti explicou sobre a evolução das eleições no Brasil, orientando as pessoas da comunidade sobre os motivos e a importância da participação dos eleitores no processo eleitoral.

Informou-lhes que é por meio dos representantes eleitos para cada cargo que a população pode apresentar suas necessidades e reivindicações, sendo o voto a forma que o eleitor possui de manifestar sua voz. Abordou, ainda, a questão do enfrentamento à desinformação, ressaltando a importância de não repassar conteúdo sem ter certeza da sua veracidade. Instruiu os presentes a buscar informações sobre as eleições nos canais oficiais da Justiça Eleitoral, como *sites* e perfis das redes sociais do TRE e do TSE.

Na ocasião, o Secretário de Tecnologia da Informação do TRE-MG, Glaysson Rocha, ainda apresentou à comunidade o novo modelo de urna que seria usado em todas as seções eleitorais da Capital e comentou sobre a segurança do processo eletrônico de votação.

Diversas dúvidas foram resolvidas com o eleitor durante o evento e a Ouvidoria recebeu 21 demandas.

Um dos propósitos da Ouvidoria do TRE-MG é a aproximação do cidadão com a Justiça Eleitoral, com vistas a aumentar a credibilidade do seu público com os serviços oferecidos pelo Tribunal.



Realização de eventos junto às comunidades é sempre uma oportunidade informativa e trabalhar com as diversas áreas do TRE-MG pode ampliar os resultados desse objetivo, de favorecer a imagem da Justiça Eleitoral aumentando cada vez mais sua credibilidade aos olhos da população, na medida da promoção da participação social, que contribui, ainda, para o fortalecimento da democracia do nosso país.



Ouvidoria do TRE-MG recebe visita do Ouvidor da Prefeitura de Belo Horizonte



O TRE-MG recebeu a visita do Ouvidor da Prefeitura de Belo Horizonte, Gustavo Nassif, e de seu Assessor, Thiago Medrado, que tem trabalhado em parceria com a Ouvidoria deste Tribunal há alguns anos, por meio da Rede Mineira de Ouvidorias Públicas.

O objetivo da visita foi conhecer o Juiz Ouvidor Marcelo Salgado e tratar da preparação da Reunião

de Ouvidores da “Rede Ouvir”, composta por várias Ouvidorias Estaduais: Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais, a Ouvidoria da Assembleia Legislativa, do Tribunal de Justiça, do Ministério Público, do Tribunal de Contas, do Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais, da Companhia Energética de Minas Gerais S.A. — CEMIG — e da Companhia de Saneamento de Minas Gerais — COPASA —, dentre outros, sendo uma iniciativa de governança pública que visa proporcionar serviços públicos de mais qualidade à população mineira.

TRE-MG sedia Encontro da Rede Mineira de Ouvidorias

Objetivando debater temas e problemas relativos ao setor, no dia 14 de setembro de 2022, o Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais sediou o Encontro dos Ouvidores Públicos da Rede Ouvir na sala multimídia. O Desembargador Presidente, Maurício Soares, que já foi Ouvidor no Tribunal, abriu o evento destacando a necessidade e a importância do trabalho das Ouvidorias, no sentido de atender ao público que reclama por seus direitos a ter serviços de qualidade. Ressaltou a importância das ouvidorias como uma das ferramentas mais efetivas de participação cidadã na Administração Pública, além de também mencionar que as

ouvidorias têm competência para ouvir os cidadãos e materializar em ações públicas essa escuta. Nesse sentido, a troca de experiências entre as instituições participantes é importante para fortalecer a função social das Ouvidorias, a fim de atuarem na defesa dos direitos de cidadania, fundamental no exercício da democracia.



Na oportunidade, a Ouvidoria do TRE-MG recebeu o convite para secretariar a Rede Ouvir. O convite veio por intermédio do Ouvidor da Prefeitura Municipal de Belo Horizonte (PBH) e Presidente do Instituto de Defesa da Cidadania e da Transparência (IDCT), Gustavo Costa Nassif. O Juiz-Ouvidor do TRE-MG, Marcelo Salgado, lembrou que as ouvidorias elaboram um verdadeiro retrato da instituição em que atuam, prestando serviços de alta relevância social. Salientou que, na Ouvidoria do Tribunal, cada eleitor é tratado de forma singular, com atendimento pessoal e acolhedor, o que permite a manifestação dos anseios e desejos do cidadão no exercício dos seus direitos e obrigações enquanto eleitor. Marcelo Salgado advertiu que a dissipação da desinformação



no período eleitoral seria um dos principais desafios da Ouvidoria do TRE-MG nas Eleições de 2022.

O Coordenador Executivo da Ouvidoria do TRE mineiro, Flávio Nannetti Caixeta, na oportunidade, fez uma apresentação sobre a estrutura e o funcionamento da Ouvidoria do TRE-MG e mencionou os vários canais de recebimento das demandas, como: formulário eletrônico, *WhatsApp*, telefone, presencial, canal da Ouvidoria da Mulher e o Serviço de Atendimento ao Eleitor - 148.

Rede Ouvir no Ministério Público de Minas Gerais



No dia 17 de novembro de 2022 aconteceu a segunda reunião da Rede Ouvir na sede do Ministério Público de Minas Gerais – MPMG –, sendo secretariada pela Ouvidoria do TRE-MG. A reunião contou com a presença de representantes e ouvidores do Tribunal de Justiça de Minas Gerais, da Associação dos Magistrados Mineiros –AMAGIS –, da Ordem dos Advogados do Brasil – OAB –, da Ouvidoria do Estado de Minas Gerais, da CEMIG, da COPASA, das Prefeituras de Belo Horizonte, de Contagem e de Ribeirão das Neves.

Nádia Estela Mateus, Promotora e Ouvidora do MPMG, abriu os trabalhos, apresentando a estrutura da Ouvidoria do Ministério Público de Minas, que recebe demandas por meio de formulário eletrônico, telefone, presencial, *e-mail* e carta.

Nádia entende que a carta tem extrema utilidade para uma grande massa excluída digitalmente. Lembrou a importância da Ouvidoria estar em nível da rua, com portas abertas para as cidadãs e os cidadãos, ressaltando a necessidade do aprimoramento constante da equipe, a fim de que a escuta seja feita de forma imparcial e sem julgamento.

A Ouvidora esclareceu que a Ouvidoria do MP recebe elogios, críticas, reclamações, denúncias, informações com base na Lei de Acesso à Informação e na Lei Geral de Proteção de Dados, sendo que a função de Encarregado de Dados é exercida pela Coordenadora de Segurança de Dados.

Nádia falou do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria da Mulher e do processo educativo e sensibilizador realizado por meio de rodas de conversa durante o Projeto “Ministério Público Itinerante”, com explanação sobre violência doméstica, levando informações às cidadãs e aos cidadãos, por meio de dinâmicas interessantes com vistas à identificação da violência pela própria mulher.

Aproveitou para dar enfoque sobre as demandas relativas às Eleições de 2022, quando foram recebidas pela Ouvidoria do Ministério Público cerca de 500 manifestações concernentes ao aplicativo Pardal disponibilizado pelo TSE. Muitas dessas demandas, porém, com pouca consistência, tendo sido a maioria arquivada por falta de elementos plausíveis para admissibilidade.

Problemas pertinentes ao cotidiano das ouvidorias foram discutidos nesta reunião, tais como: questões relacionadas ao juízo de plausibilidade na admissibilidade das demandas; dificuldade dos atendimentos presenciais pelos representantes dos próprios órgãos públicos; questões como possibilidade de regulamentação da função de ouvidor; gestão de ouvidorias; gestão de tecnologia e sensibilização; mediação de conflitos; inclusão social; mídias sociais e desinformação e a restauração da confiança do público e aspectos ambientais, sociais e de governança corporativa.

Da reunião surgiram as seguintes propostas:

- 1) Revisar as normas e termos de adesão à Rede Ouvir, com o objetivo de ampliar a Rede;
- 2) Realizar reuniões técnicas, com objetivo de criar ações educacionais, consultivas e orientadoras;
- 3) Ampliar o espaço de fala nas reuniões – pauta por inscrição;
- 4) Definir temas afetos às Ouvidorias.



Capacitação da Equipe da Ouvidoria



A Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais tem buscado capacitação constante, visando preparar a equipe para atender às novas legislações que envolvem os serviços oferecidos pela Justiça Eleitoral. O objetivo é instrumentalizar os servidores para a atualização dos seus processos de trabalho, adequando-os ao que estabelecem as normatizações estudadas. Nesse sentido, no mês de agosto de 2022, foi realizado,

pela plataforma *Teams*, o curso com o tema: “*A Ouvidoria e o Serviço de Atendimento ao Cidadão em conformidade com a Lei de Defesa e Proteção ao Usuário do Serviço Público e a Lei do Governo Digital*”.



No mês de dezembro de 2022 a equipe realizou o “*Curso de Aperfeiçoamento em Ouvidoria*” ministrado pelo professor Daniel Guimarães Medrado de Castro, Ouvidor de Prevenção e Combate à Corrupção, e Gabriela Siqueira, Ouvidora Geral Adjunta, ambos da Ouvidoria Geral do Estado de Minas Gerais.

O curso realizado em dezembro foi presencial e aconteceu na sala multimídia, quando foram estudados pelas servidoras e servidores temas envolvendo: fundamentos em ouvidorias; *compliance* no âmbito do Poder Público; canais de denúncias; proteção ao denunciante; resposta ao manifestante; direito de recurso; outros canais de atendimento ao cidadão; desafios atuais das ouvidorias; características e competências; interface com outros canais de atendimento ao cidadão; ouvidoria e assédio moral e sexual; ouvidoria da mulher; ouvidoria e o combate à corrupção; inteligência em ouvidorias: métricas e indicadores; gestão de risco e oportunidades; utilização de assistente virtual; ouvidoria e inteligência artificial.



Seção de Suporte à Ouvidoria: Dados registrados no período

Conforme infográficos abaixo, no ano de 2022, de janeiro a dezembro, a Seção de Suporte à Ouvidoria, por meio dos canais por ela disponibilizados (Formulário da *Internet*, Telefone, *WhatsApp*, Atendimento Presencial, Carta-Resposta e *E-mail*), recebeu um total de 13536 demandas dos eleitores.

Desse total de demandas, 1593 foram recebidas pelo sistema informatizado que disponibiliza um formulário *via internet* para preenchimento dos cidadãos. Por telefone e *WhatsApp*, os registros totalizaram em 6239 chamados conforme tabela da página 41.

O canal Fale Conosco recebeu 5704 acessos.

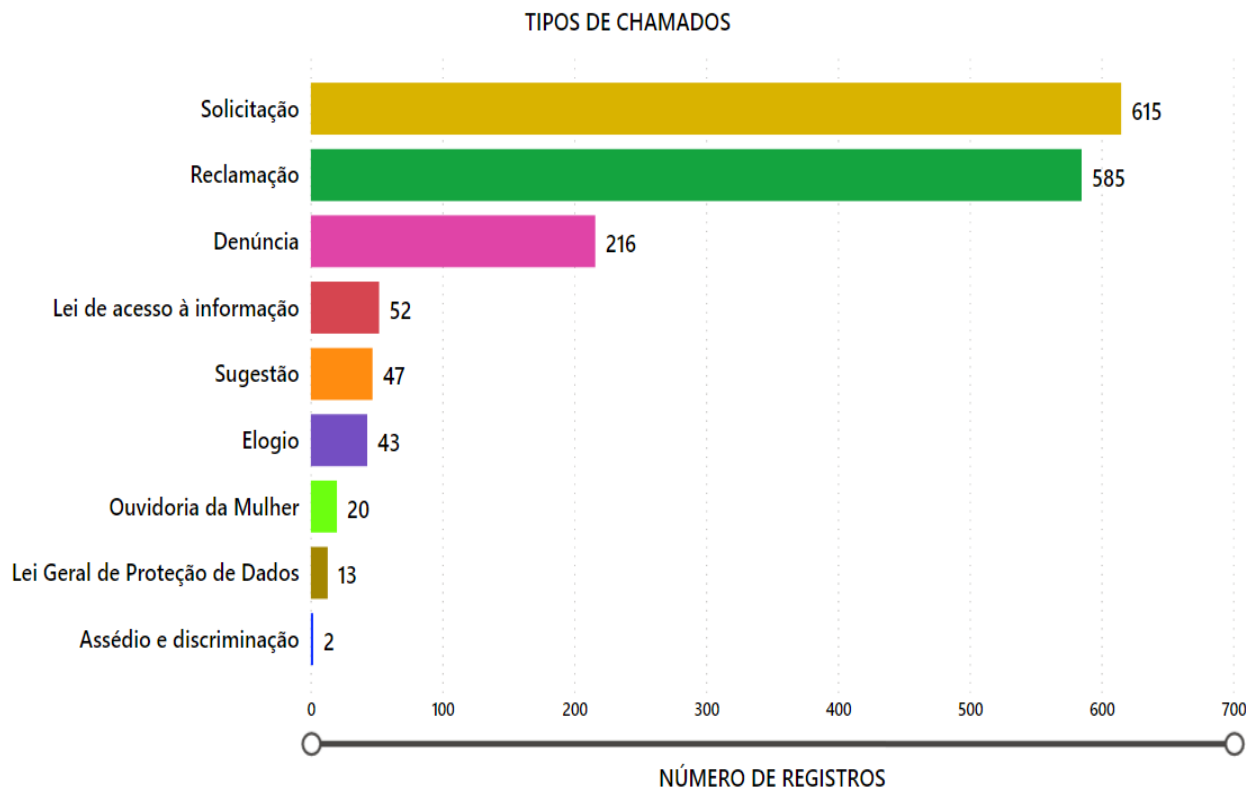
Os infográficos das páginas 40 a 43 e da página 47 foram disponibilizados de modo a ilustrar os registros recebidos pela Seção de Suporte à Ouvidoria no ano de 2022, conforme descrição de cada gráfico.

Telefones e *WhatsApp* no Período

A SESOD atendeu no ano de 2022 um total de 6239 registros por meio do *WhatsApp* e do Telefone.

WhatsApp	Telefone	Total
2.498	3.741	6.239

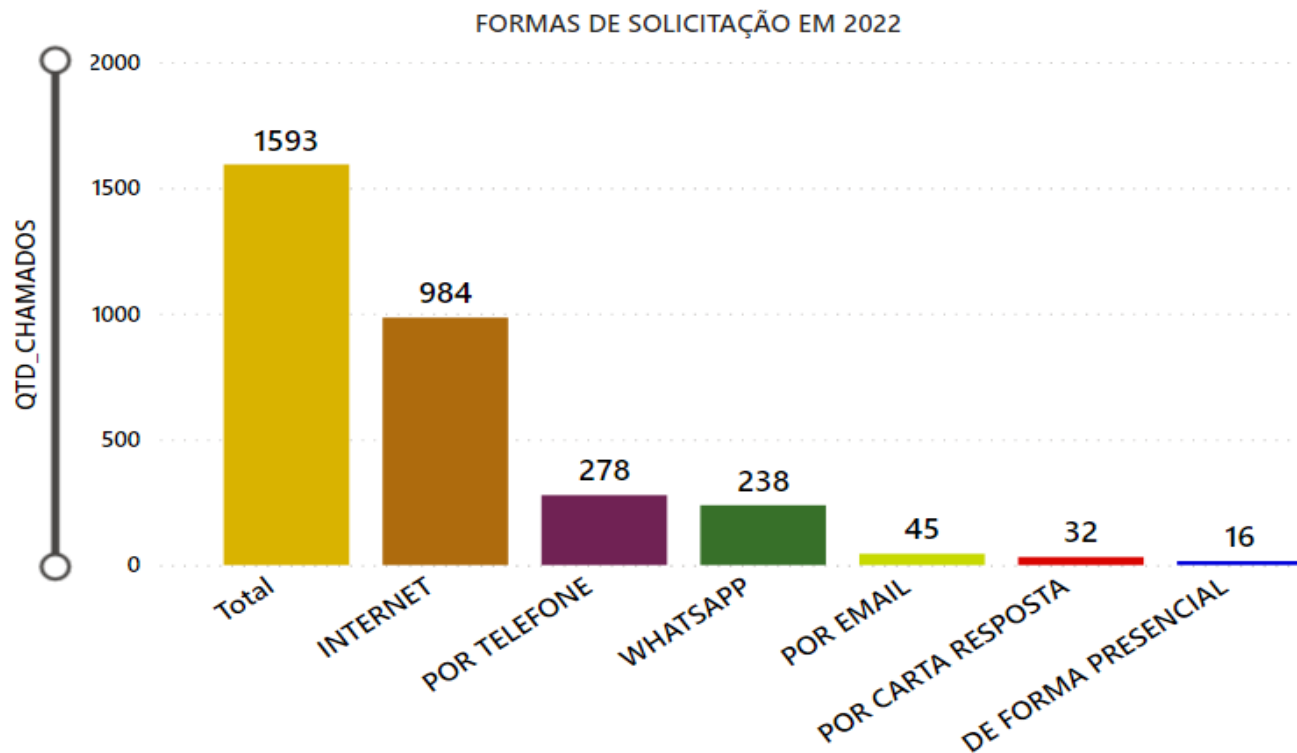
Gráfico 1. – Categorias



Fonte: Sistema Informatizado da Ouvidoria

Esse gráfico retrata os tipos de chamados que a Ouvidoria atende, tais como denúncias, solicitações, sugestões, elogios, reclamações, questões amparadas pela LGPD e pela LAI e também questões relacionadas à violência contra a mulher, especialmente violência política, discriminação e assédio no trabalho.

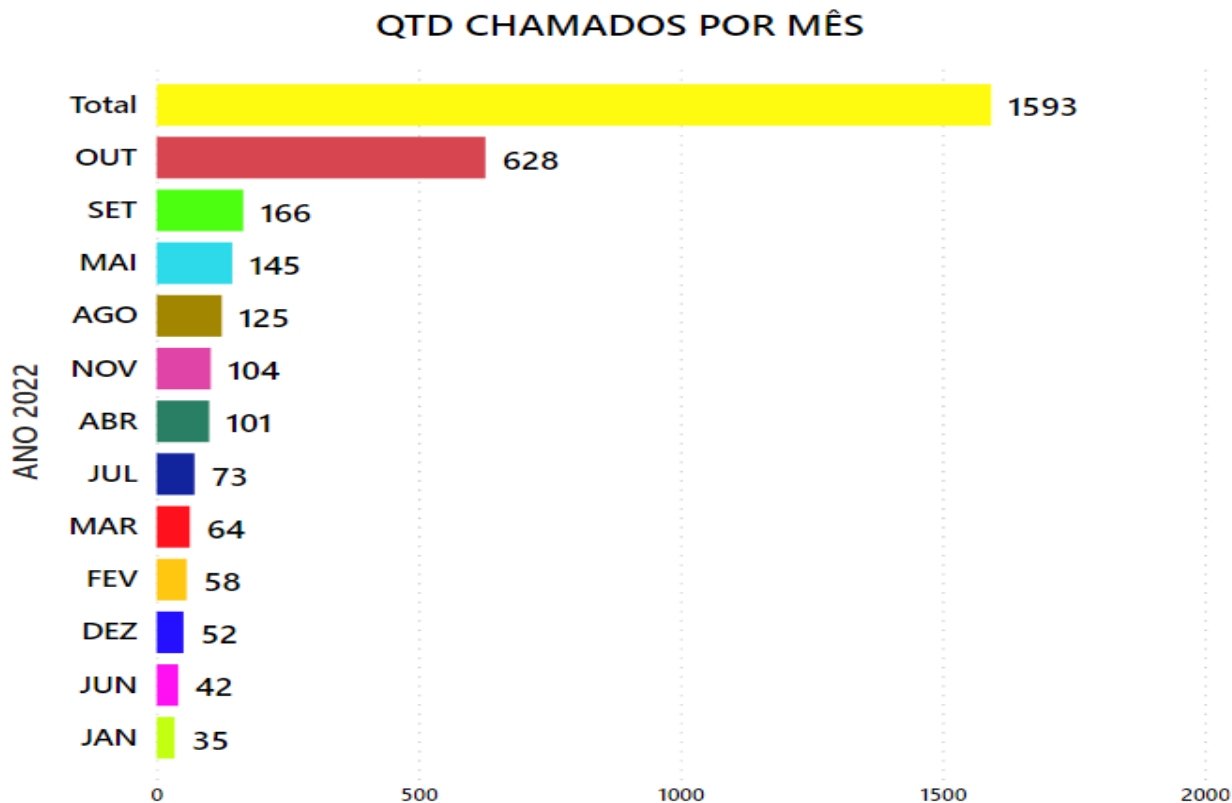
Gráfico 2. Canais Disponíveis



Fonte: Sistema Informatizado da Ouvidoria

Esse gráfico representa as formas de solicitação ou canais por onde as demandas podem chegar a esta Ouvidoria. A *internet*, *telefone* e *WhatsApp*, respectivamente, são os canais preferidos do público no seu contato com a Justiça Eleitoral para abertura de seus registros.

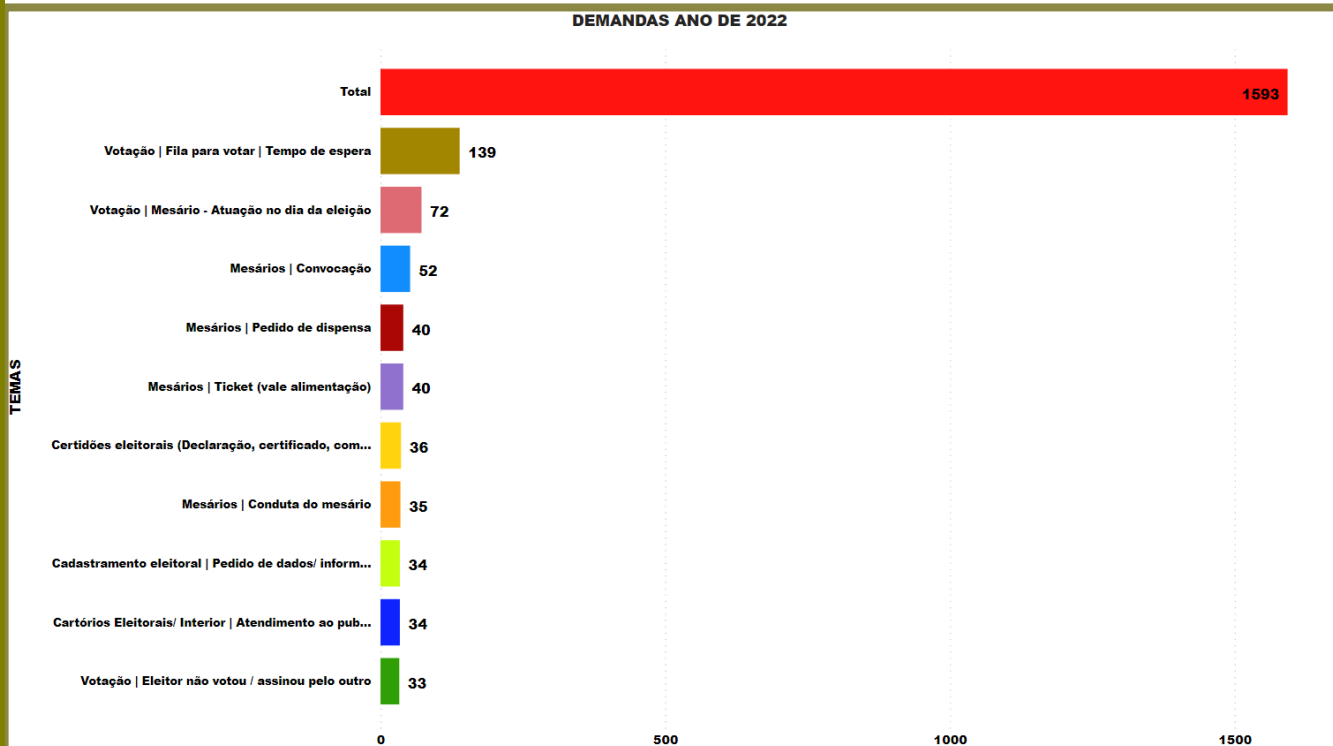
Gráfico 3. Quantitativo nos meses do ano



Fonte: Sistema Informatizado da Ouvidoria

Demandas no ano de 2022, apuradas mensalmente. Em setembro e em outubro (mês das eleições), a Ouvidoria recebeu maior número de chamados.

Gráfico 4. Classificação



Fonte: Sistema da Ouvidoria

O gráfico acima reflete o quantitativo dos 10 temas mais demandados no formulário da *internet* disponibilizado pela Ouvidoria, no ano de 2022.

Fale Conosco: Registros do Período

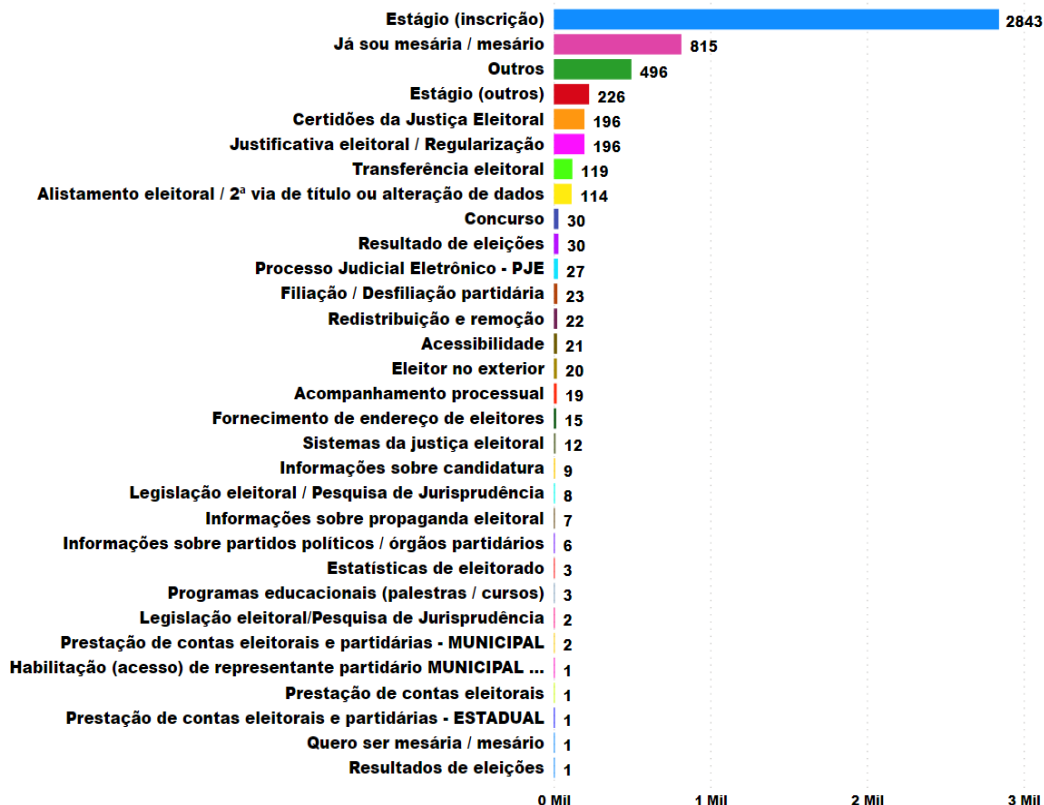
O “Fale Conosco” é outro canal permanente que o público externo tem a sua disposição para entrar em contato com a Justiça Eleitoral de Minas Gerais. No ano de 2022, recebeu 5704 chamados. Está disponível na *internet* a todos os usuários, que podem encaminhar a demanda diretamente para um setor, Zona Eleitoral específica ou para a Ouvidoria. As manifestações podem ser feitas pelo endereço eletrônico <http://www.tre-mg.jus.br/eleitor/fale-conosco>.

Esse canal do TRE-MG disponibiliza opções de escolha para qualificação do tipo de público na hora de acessar e registrar as demandas. Tais opções envolvem o tipo de relação com o Tribunal que aquela pessoa possui: se está demandando na qualidade de cidadão, de advogado, de estudante, de mesário, de representante de partido político, de candidato a cargo eletivo, de servidor, etc.

Os registros feitos pelo público “cidadão” e classificados como “outros” por ocasião do acesso a este canal são direcionados para a Ouvidoria, que após a análise da demanda, responde diretamente ao cidadão ou, quando necessário, remete a demanda ao setor competente, para fins de análise e resposta.

Gráfico 5.

CHAMADOS DO FALE CONOSCO POR ASSUNTO



5704
Qtd_chamados

ASSUNTOS

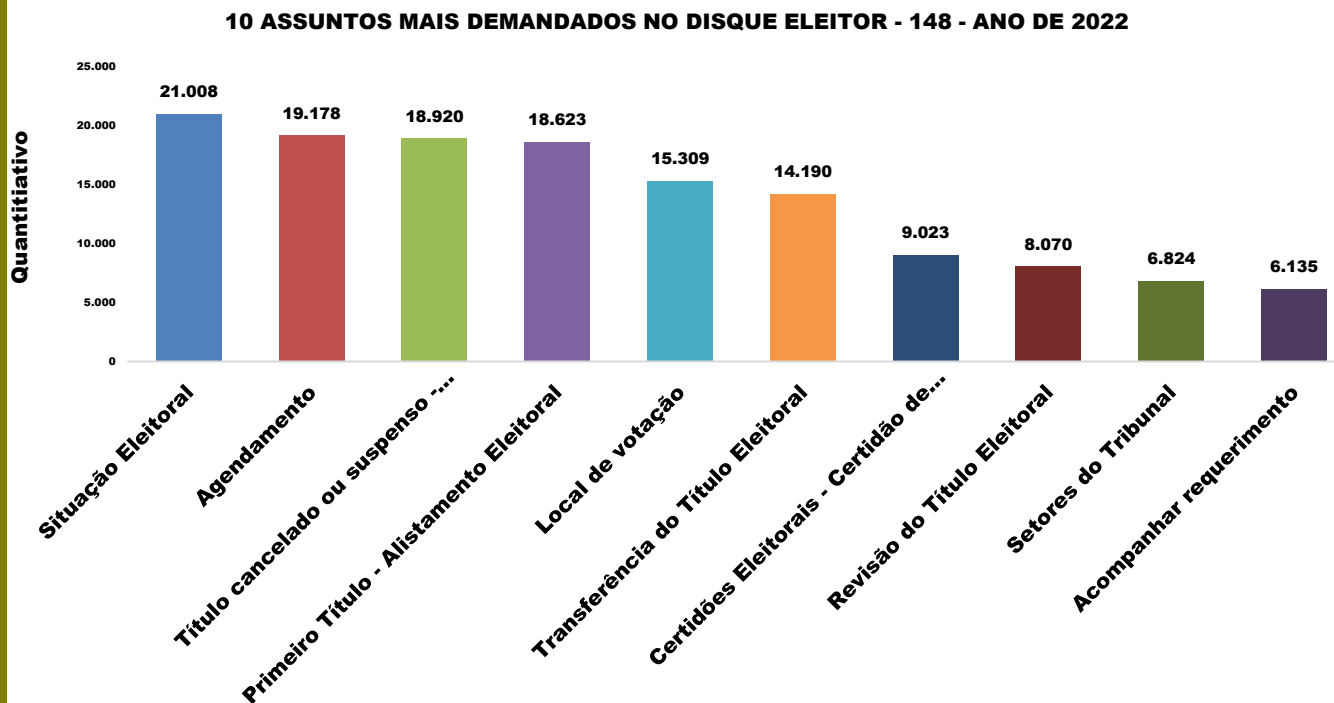
Fonte: Sistema Fale Conosco

Esse gráfico demonstra o movimento registrado no ano de 2022 pelos demandantes desta Justiça Especializada, por assunto ou tema. Verifica-se que este canal registrou 5704 acessos dos cidadãos.

Seção de Atendimento ao Cidadão: Dados registrados no período

O “Disque-Eleitor- 148” é mais um dos importantes canais de comunicação do Tribunal com o cidadão, tendo por objetivo a prestação de informações de natureza eleitoral ao público, mediante atendimento telefônico. O serviço é oferecido à população das 7 às 19 horas nos dias úteis. Em 2022, o “Disque-Eleitor” realizou **191587** atendimentos sobre os mais variados assuntos.

Gráfico 6



Fonte: Tridígito 148

O gráfico aponta a procura dos cidadãos por alguns temas que superaram o registro de 6 mil chamados. Representa os principais temas procurados pelo cidadão pelo telefone 148 que totalizou, no ano de 2022, 191587 chamados.

Pesquisa de Satisfação

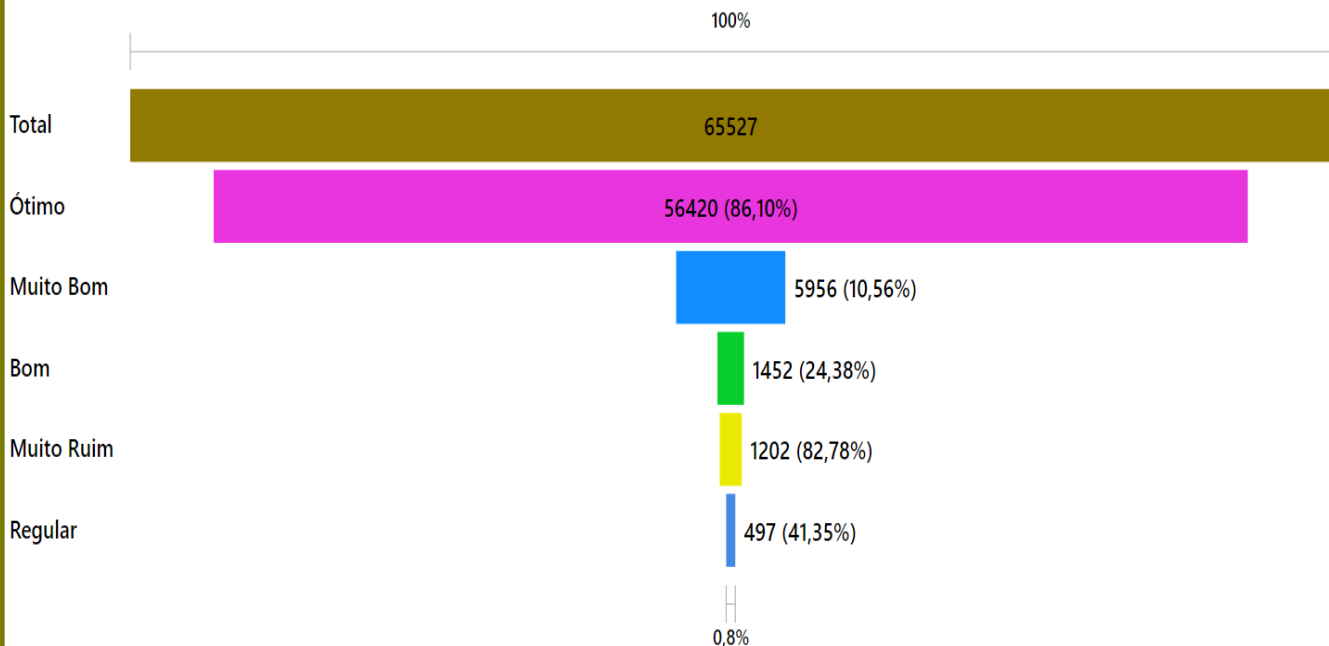
A Ouvidoria apresenta resultado da pesquisa de satisfação do público externo quando da utilização dos serviços realizados pela Justiça Eleitoral de Minas Gerais, principalmente em relação ao atendimento prestado pelos cartórios eleitorais e pela Ouvidoria, relativamente à cortesia, à qualidade e ao prazo do atendimento. Tem como objetivo avaliar o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços.

O usuário pode responder a pesquisa por meio de formulários disponíveis nos prédios do Tribunal, nos cartórios eleitorais, ou pela *internet* no endereço <http://www.tre-mg.jus.br/eleitor/pesquisa-de-satisfacao>.

O usuário é ainda convidado por *e-mail* a responder a pesquisa, após fazer o agendamento eletrônico para atendimento nos cartórios, bem como ao registrar uma manifestação na Ouvidoria.

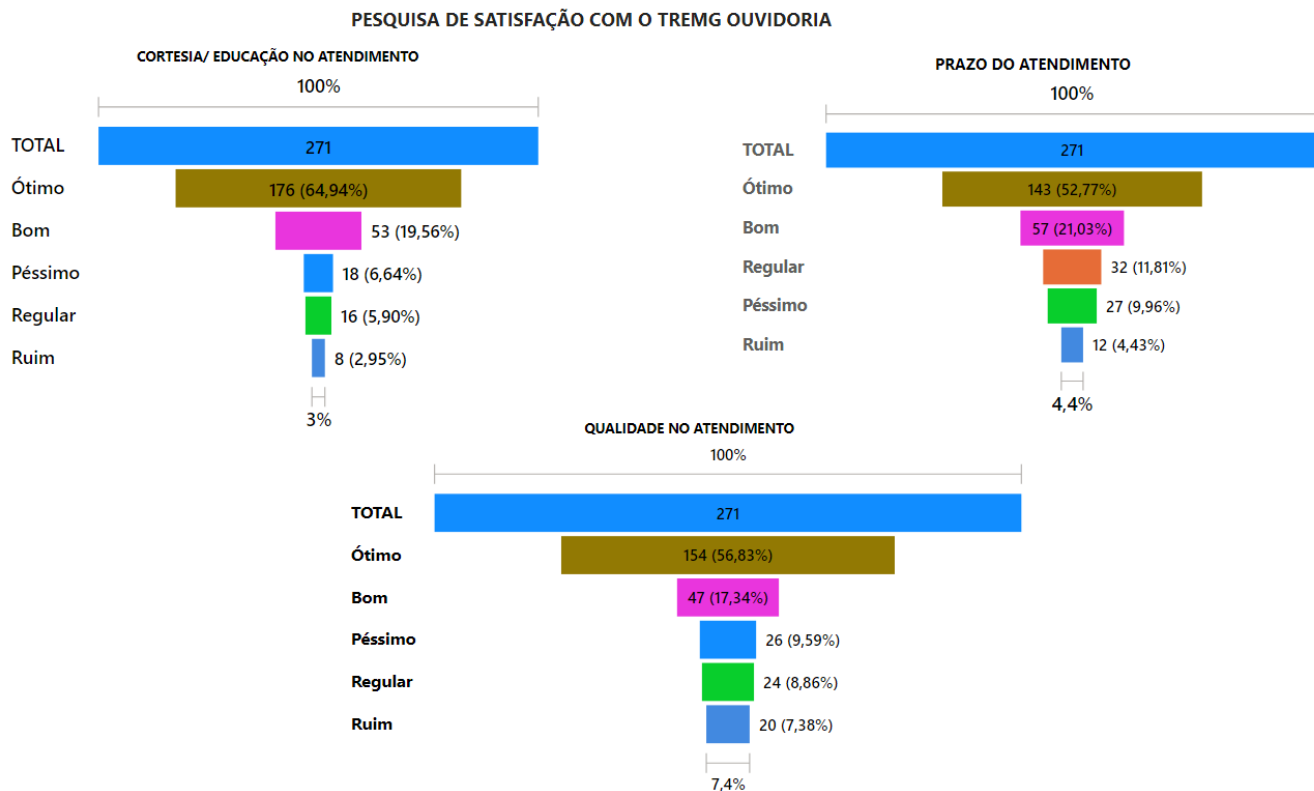
Gráfico 7. - Pesquisa de Satisfação Disque Eleitor

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - DISQUE ELEITOR



Fonte: Sistema Solidus (software de Call Center)

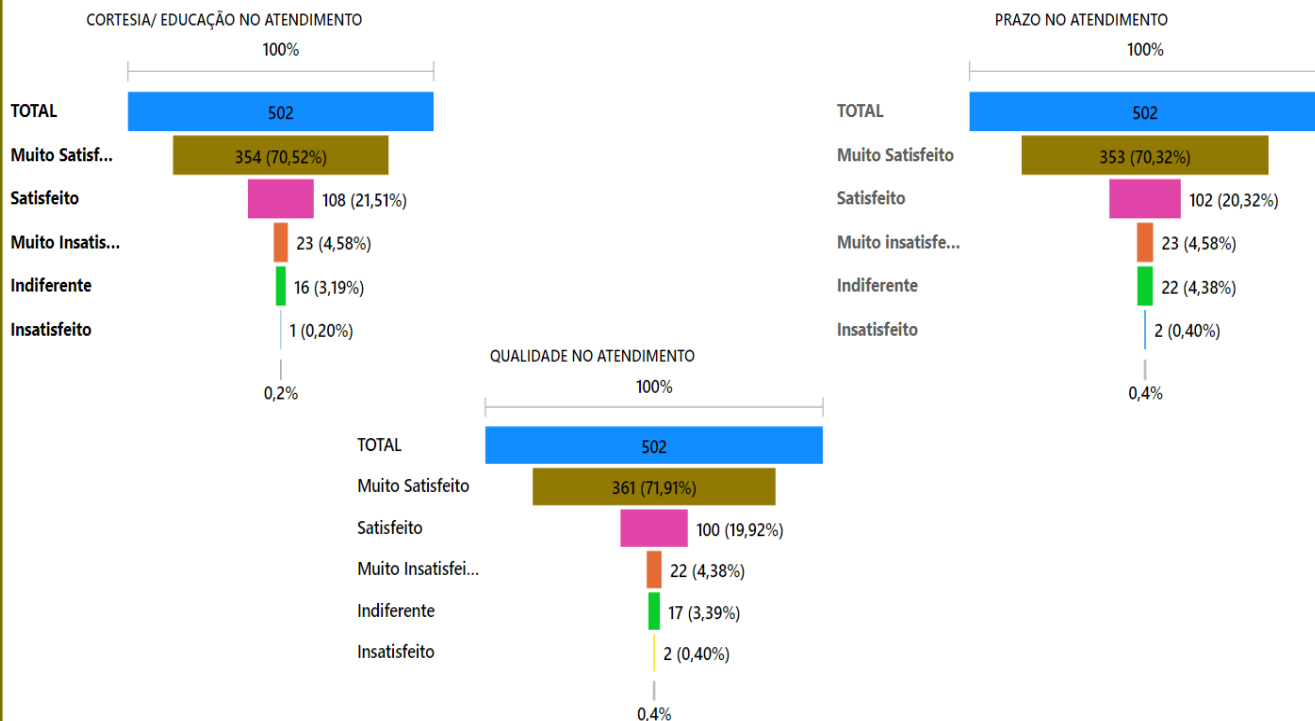
Gráfico 8. - Pesquisa de Satisfação Ouvidoria



Fonte: Consulta TRE II

Gráfico 9. – Pesquisa de Satisfação Cartórios Eleitorais

PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM O TREMG - CARTÓRIOS ELEITORAIS



Fonte: Consulta TRE II

Considerações Finais

Como um significativo instrumento de fortalecimento da democracia do país, na medida em que é responsável por estimular a participação e a conscientização da população sobre o direito de receber um serviço público de qualidade, a Ouvidoria ocupa um importante lugar de instrumento de controle e participação social. Esse papel das Ouvidorias na gestão pública vem ganhando destaque a partir do crescimento das demandas da sociedade brasileira por maior segurança, transparência e visibilidade dos atos da Administração Pública.

Responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos prestados, compete à área divulgar dados que possam fundamentar medidas de prevenção, correção de falhas e omissões na prestação do serviço ao público, produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários, bem como fazer apreciações críticas, visto que oferece um retrato de como a cidadã ou o cidadão está se relacionando com a instituição e se a instituição está cumprindo o seu papel social na comunidade em que se insere.

No ano de 2022 a Ouvidoria do TRE-MG apresentou um total de **205123** atendimentos, 55,14% maior que em 2021, cujo total de atendimentos fechou em 113110 registros. Abaixo, tabela comparativa levando-se em conta o ano eleitoral, momento em que a demanda é mais alta. Percebe-se que houve queda das manifestações dos cidadãos de 2020 para o atual período.

Ano com biometria e sem pandemia		Ano sem biometria e com pandemia		Ano sem biometria e com pandemia	
2018	419.241	2020	250.019	2021	113.110
2019	468.494			2022	205.123

Dessa feita, a Coordenadoria Executiva da Ouvidoria apresenta, neste relatório, os resultados do ano base de 2022, a fim de que sirvam de base para desenvolvimento de diagnósticos gerenciais que possam contribuir para melhoria e desenvolvimento institucional.

Belo Horizonte, 13 de abril de 2023.

MARCELO PAULO SALGADO
Juiz-Ouvidor do TRE/MG

Corpo técnico da Ouvidoria

Coordenadoria Executiva da Ouvidoria

Flávio Augusto Nannetti Caixeta

Chefe da SESOD

Soraia Maria de Campos Reis

Equipe de Apoio:

Alessandra Maria de Oliveira

Ângela Francisca de Paula

Daniella Andrade de Alkmim Morishita

Eliana Cláudio de Souza

Paula Fernandes Alves Pereira

Sirlene Valquíria Santos

Chefe da SATEC

Isabel Cristina Rodrigues Jardim

Equipe de Apoio:

Adriana Paula Rezende Rodrigues

Anderson de Almeida da Conceição

Maria do Carmo Ribeiro Tarabal Costa

Maristela Marques Teles Souza

Marli Aparecida de Souza

Norah de Pinho Tavares Moreira

Verônica Alves de Souza Medeiros