

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA ANO 2023



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL
DE MINAS GERAIS

SUMÁRIO

Sumário	1
Introdução	2
Apresentação	3
Canais e Formas de Atendimento	4
Normas Orientadoras - Ouvidoria	5
Coordenadoria Executiva da Ouvidoria	6
Estatística CEO - 2023	7
Pesquisa de Satisfação	9
Seção de Atendimento ao Cidadão - SATEC	13
Disque Eleitor - Temas	14
Seção de Suporte à Ouvidoria	16
Sistema Informatizado da Ouvidoria	17
Fale Conosco - Principais Assuntos/Temas	22
Fatos e Eventos	26
Considerações Finais	35
Estrutura Administrativa	37

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 quarto Relatório Estatístico Anual da Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais. Neste relatório, abordamos as atividades desenvolvidas nos meses de janeiro a dezembro de 2023, considerando os canais de comunicação desta Ouvidoria à disposição da cidadã e do cidadão.



Apresentação

A Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais, foi instituída no dia 5.5.2009, por meio da Resolução Nº 748/2009.

Possui competência para operar de maneira permanente, interna e externamente, na defesa da cidadania nos assuntos relacionados a trâmites administrativos e procedimentos judiciais, para solucionar problemas e melhorar a qualidade dos serviços, subsidiando as demais unidades da Justiça Eleitoral, sendo delas independente.

Consolidada como um canal de comunicação com a sociedade mineira, trabalha há 15 anos, incentivando a participação e a conscientização da população sobre seus direitos e deveres para com o fortalecimento da democracia brasileira, bem como para a melhoria dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral.

Objetivo

Trabalhar pela participação do cidadão no controle, na transparência e no aprimoramento dos serviços prestados pelo Tribunal, por meio das solicitações, sugestões, reclamações, denúncias e elogios recebidos pela Ouvidoria.

Contribuição

Com seus 15 anos de instalação a Ouvidoria do TREMG tem ganhado cada vez mais o reconhecimento público, devido ao relacionamento ético e respeitoso para com a população, permitindo grande interação do cidadão com o serviço, normas e regras desta Justiça especializada.

Endereço

A Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais está localizada na Av. Prudente de Moraes, 100 - 6º Andar do Edifício Sede
Bairro Cidade Jardim - Cep: 30380-002 -Tel: (+55-31) 3307-1160 / 3307-1169

A Ouvidoria do TREMG disponibiliza pra a população os seguintes canais de atendimento:



Disque Eleitor
Fone: 148



formulario/internet/
[s://www.tre-
mg.jus.br/institucional/
ouvidoria/formulario-
de-solitacao](https://www.tre-mg.jus.br/institucional/ouvidoria/formulario-de-solitacao)



Sistema Fale Conosco
[https://www.tre-
mg.jus.br/servicos-
eleitorais/fale-conosco](https://www.tre-mg.jus.br/servicos-eleitorais/fale-conosco)

Formas de atendimento



Telefone
Ouvidoria
3307-1160
3307-1169



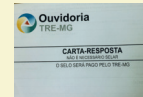
WhatsApp
(31) 97148-
0130



E-mail
ouvidoria@tre-mg.jus.br



Atendimento
Presencial
Av. Prudente
de Moraes, 100
- 6º Andar - BH



Carta-Resposta
Disponível nos
Cartórios Eleitorais
e na Secretaria

A Ouvidoria recebe demandas por telefone, por carta-resposta, por e-mail, presencialmente e pelo WhatsApp, registrando em Sistema próprio. Em seguida procede à análise, encaminhamento, monitoramento e resposta ao demandante no prazo legal de 5 dias úteis.



Ouvidoria
TRE-MG

Ouvidoria

Normas Orientadoras:

Constituição Federal (CF/1988)

Lei do Usuário do Serviço Público (Lei 13.460/2017)

Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011)

Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei 13.709/2018)

Resoluções CNJ (351/2020; 432/2021)

Resolução TSE (23.705/2022)

Resolução TREMG (1.206/2022)

Portaria TREMG (423/2021)

Coordenadoria Executiva da Ouvidoria

A Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais, nos termos da Resolução TRE-MG 1.148, de 14 de agosto de 2020, possui status de Coordenadoria, com o gerenciamento de duas seções: a Seção de Suporte à Ouvidoria – SESOD e a Seção de Atendimento ao Cidadão – SATEC. A prestação de serviços à população, conta com profissionais qualificados para uma escuta especializada em relação as suas dúvidas e dificuldades no exercício da cidadania.

As atribuições, atividades e estrutura administrativa da Ouvidoria foram regulamentadas pela Resolução 1.206/2022.

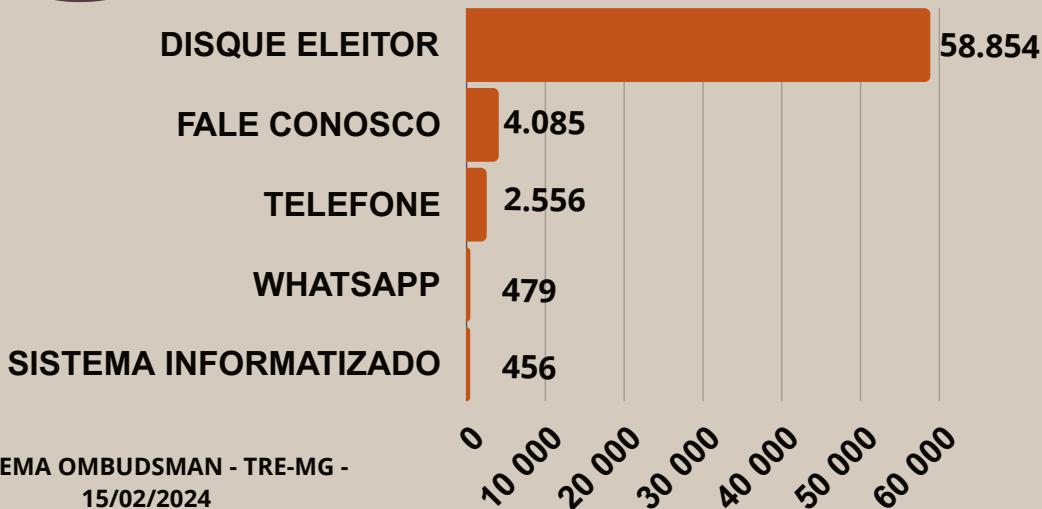


Coordenadoria Executiva da Ouvidoria - Estatística - 2023

Os números de 2023 apontam um registro de 66.430 mil atendimentos, envolvendo as duas seções da Coordenadoria - Seção de Atendimento ao Cidadão e Seção de Suporte à Ouvidoria

**Total de
Atendimentos
em 2023
66.430**

Distribuição por Forma e Canal de recebimento em números





Coordenadoria Executiva da Ouvidoria - Estatística - 2023

Distribuição por Forma e Canal de recebimento em percentuais

Total de
Atendimentos
em 2023
66.430



Disque Eleitor: 88.59%



Fale Conosco: 6,50%



Telefone: 3.85%



WhatsApp: 0.72%



**Sistema
Informatizado: 0.69%**



Pesquisa de Satisfação 2023



A Ouvidoria apresenta o 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 recebido.

A pesquisa de satisfação, que tem como objetivo avaliar o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços, recebeu 4.155 respostas em relação aos Cartórios Eleitorais, 93 respostas relativas ao atendimento da Ouvidoria e 25.222 respostas em relação ao atendimento do Disque Eleitor.

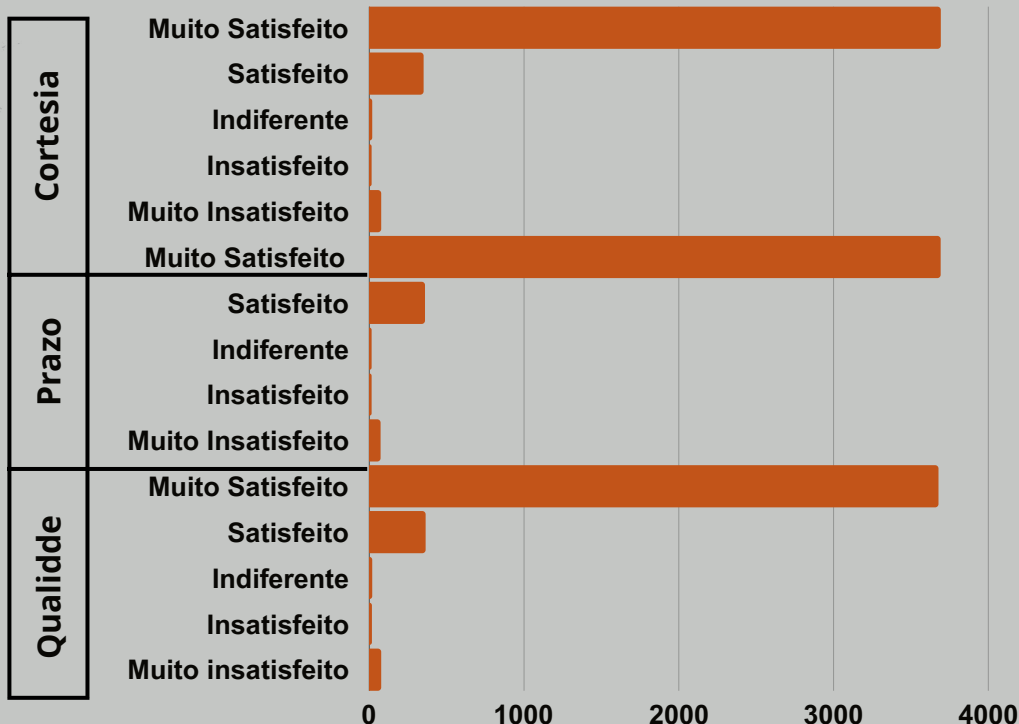
O usuário pode responder a pesquisa por meio de formulários disponíveis nos prédios do Tribunal, nos cartórios eleitorais, ou pela internet no endereço <http://www.tre-mg.jus.br/eleitor/pesquisa-de-satisfacao>.



Pesquisa de Satisfação 2023



Avaliação do atendimento dos Cartórios Eleitorais com um total de 4.155 respostas



SISTEMA OMBUDSMAN - TRE-MG - 15/02/2024

* O índice de satisfação foi calculado por pergunta, somando a quantidade de pessoas que se consideram "satisfeitas" e "muito satisfeitas" e dividindo essa quantidade pelo número total de respostas.

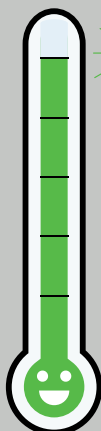


Pesquisa de Satisfação 2023



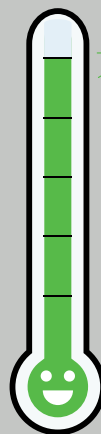
Avaliação do Atendimento da Ouvidoria com um total de 93 respostas

Como você avalia a
cortesia/educação no
atendimento que recebeu
desta Ouvidoria?



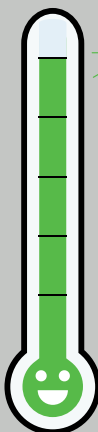
- Ótimo 68 - 73.12%
- Bom 13 - 13.98%
- Regular 3 - 3.22%
- Ruim 1 - 1.08%
- Péssimo 8 - 8.60%

Como você avalia a qualidade do
atendimento desta Ouvidoria?



- Ótimo 68 - 67.74%
- Bom 13 - 12.91%
- Regular 3 - 4.30%
- Ruim 4 - 4.30%
- Péssimo 10 - 10.75%

Como você avalia o
prazo de atendimento
desta Ouvidoria?



- Ótimo 60 - 64.51%
- Bom 14 - 15.05%
- Regular 7 - 7.54%
- Ruim 4 - 4.30%
- Péssimo 8 - 8.60%

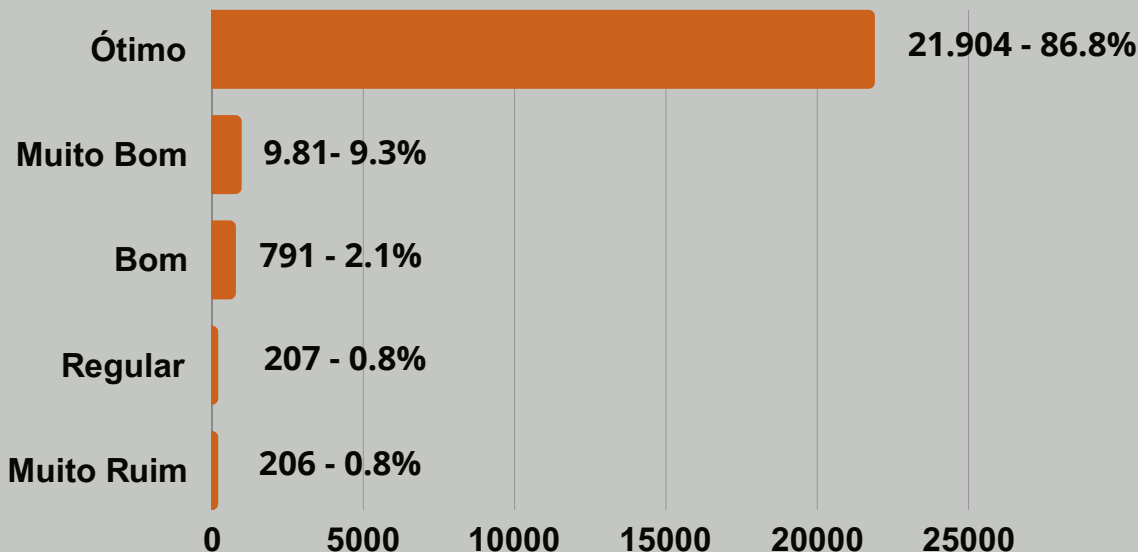


Pesquisa de Satisfação 2023



Os usuários do Disque Eleitor-148, canal telefônico disponibilizado pela SATEC para atendimento aos cidadãos, também foi avaliado pelos eleitores em relação à satisfação com os serviços prestados. Foram 25.222 respostas, conforme respectivo gráfico abaixo:

Avaliação do Atendimento do Disque Eleitor com 25.222 respostas





Ouvidoria
TRE-MG

SEÇÃO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO - SATEC

A Ouvidoria do TRE/MG, por meio da SATEC, disponibiliza o canal Disque Eleitor, através do telefone 148, como mais uma das formas de comunicação com os cidadãos, com vistas à solução de dúvidas e orientação aos eleitores quanto aos serviços prestados pelo Tribunal.

O “Disque-Eleitor- 148” é mais um dos importantes canais de relacionamento 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.

**Telefone:
148**



Temas Atendidos pelo Disque Eleitor em 2023



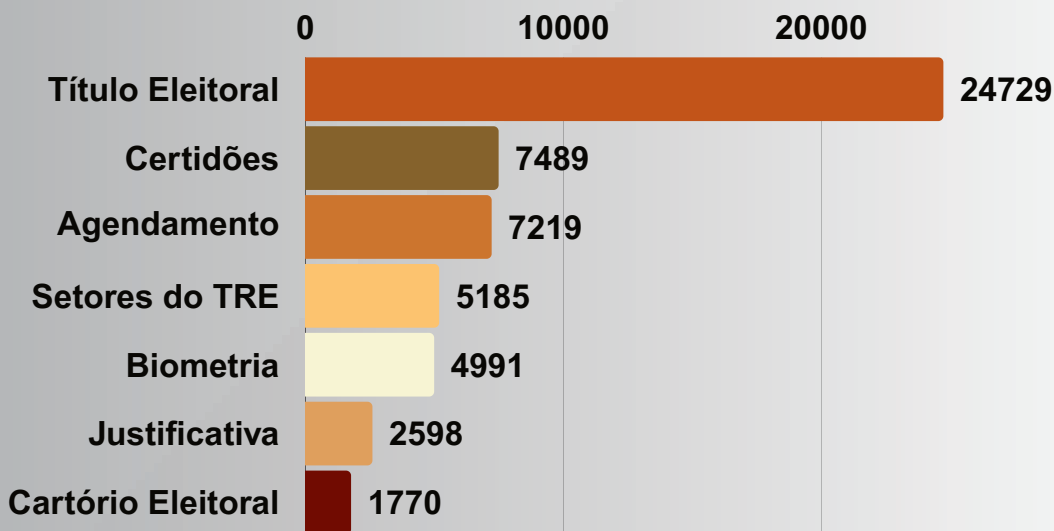
Ouvidoria
TRE-MG

SERVIÇOS ELEITORAIS / ASSUNTOS	QTDE
Primeiro Título - Alistamento Tardio - Data de Expedição; Revisão do Título Eleitoral; Segunda Via do Título Eleitoral Segunda via do Título Eleitoral Impressa através do Site do TSE; Título Cancelado - Liberação para votar; Título cancelado ou suspenso - Regularização da Situação Eleitoral; Transferência do Título Eleitoral; Transferência Temporária; Voto em transito; Situação Eleitoral; Pagamento de multas; Inscrição Eleitoral	24729
Certidões; Certidão Circunstanciada; Certidões Eleitorais; Certidões Eleitorais; Certidões Eleitorais; Certidão de Filiação Partidária; Certidão de Quitação Eleitoral; Certidão de Quitação Eleitoral com Prazo de Validade Indeterminado; Certidão Negativa de Alistamento	7489
Agendamento; Alteração de Agendamento; Cancelamento de Agendamento	7219
Setores do Tribunal	5185
Biometria, Biometria obrigatória, Biometria para acesso ao site gov.br e mei, Boato sobre biometria obrigatória	4991
Ausência às Urnas - justificativa após o dia da eleição; Eleitor que vota no Brasil; Eleitor regular que não conseguiu votar; Justificativa no cartório eleitoral; Justificativa Eleitoral pela Internet; Justificativa de Ausência às Urnas - Justificativa no Brasil no dia da eleição;	2598
Dados do Cartório Eleitoral; Horário de Funcionamento	1770
Outros	1400
Acompanhar requerimento	922
Mesário; Confirmação de convocação; Curso a distância; Mesário voluntário - Informação; Inscrição; pix	819
e-Título	684
Eleições (Data , etc.); Resultado da eleição; Revisão do Eleitorado; Lei Seca; Local de votação	272
Informações partidárias; Partidos políticos; Registro de Candidatura; Prestação de contas; Propaganda eleitoral; Filiação e Desfiliação Partidária	268
Eleições - Conselho tutelar	252
Eleitor no exterior	154
BIOEX	43
Ouvidoria	34
Denúncia Eleitoral	13
Rezoneamento	5
Desinformação	3
Suspensão do Atendimento - CORONAVIRUS	2
Coordenador de Acessibilidade	1
Pardal	1
Total	58.854



Temas atendidos pelo Disque Eleitor em 2023

Gráfico: Principais demandas do Disque Eleitor



SISTEMA OMBUDSMAN - TRE-MG - 15/02/2024

SEÇÃO DE SUPORTE À OUVIDORIA - SESOD



Ouvidoria
TRE-MG

A Seção de Suporte à Ouvidoria é responsável pelo recebimento, análise, encaminhamento e acompanhamento das manifestações dos cidadãos, relativamente a procedimentos e ações de agentes, órgãos e entidades da Administração Pública, tais como: reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios às políticas e aos serviços públicos prestados pelo TREMG, contribuindo para a transparência e o aprimoramento da gestão pública.

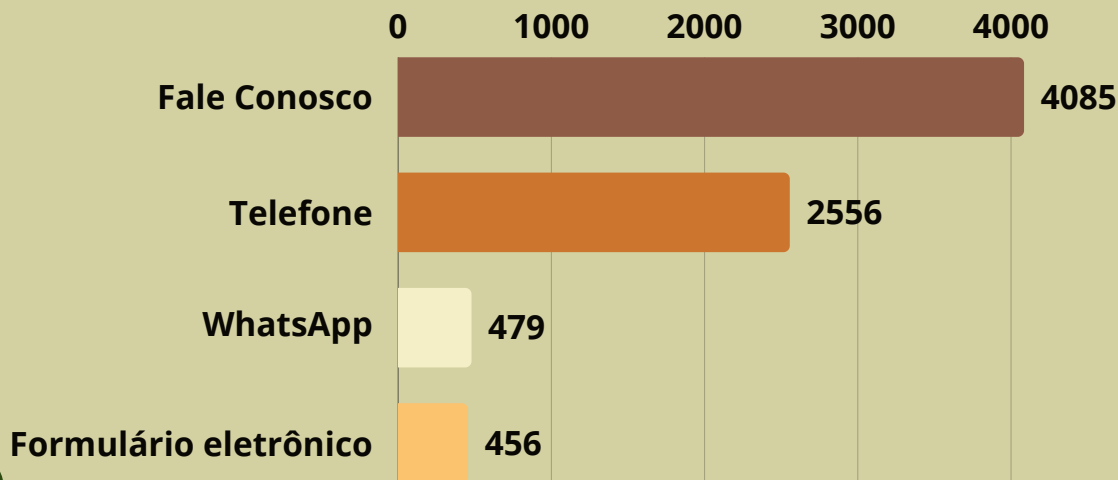
A Ouvidoria utiliza o sistema SOS – Ouvidoria para recebimento e encaminhamento das demandas, no qual os temas são tratados em classes e subclasses, de forma que sejam catalogados e armazenados para serem traduzidos em conhecimento, aptos a se tornarem indicadores da gestão pública.



SISTEMA INFORMATIZADO DA OUVIDORIA/INTERNET TREMG

No cômputo geral do ano de 2023 foram registrados 7.576 atendimentos. Pelo Sistema da OUVIDORIA, foram registradas 456 demandas, sendo que destas, 51 solicitações utilizaram a LAI. O serviço FALE CONOSCO captou 4.085 chamados.

Totais de chamados recebidos em 2023 no Sistema da Ouvidoria/Internet por canal e forma de solicitação

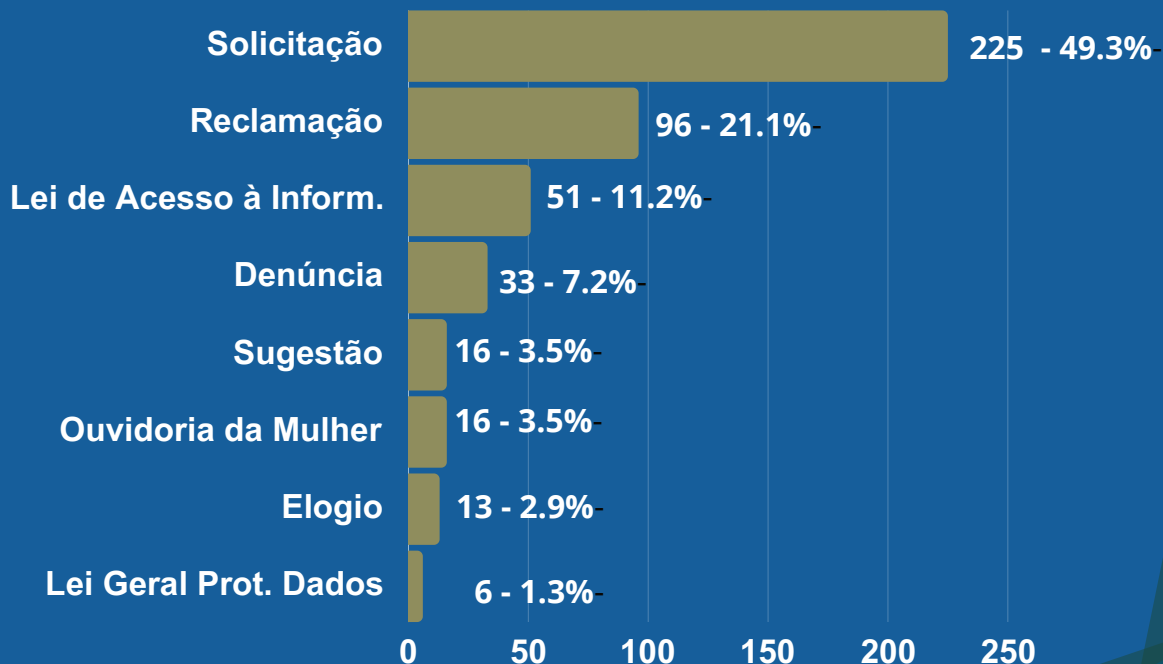


SISTEMA OMBUDSMAN -
TRE-MG - 15/02/2024



SISTEMA INFORMATIZADO DA OUVIDORIA/INTERNET TREMG

Números de chamados recebidos em 2023 no
Sistema da Ouvidoria/Internet por tipo de demanda





**SISTEMA INFORMATIZADO DA
OUVIDORIA/INTERNET TREMG**

**NÚMEROS E PERCENTUAIS DOS PRINCIPAIS ASSUNTOS DOS
CHAMADOS RECEBIDOS EM 2023 NO SISTEMA DA OUVIDORIA/INTERNET**





SISTEMA INFORMATIZADO DA OUVIDORIA/INTERNET TREMG

Quantitativo de chamados recebidos em 2023, por mês, no
Sistema da Ouvidoria/Internet, conforme a legenda

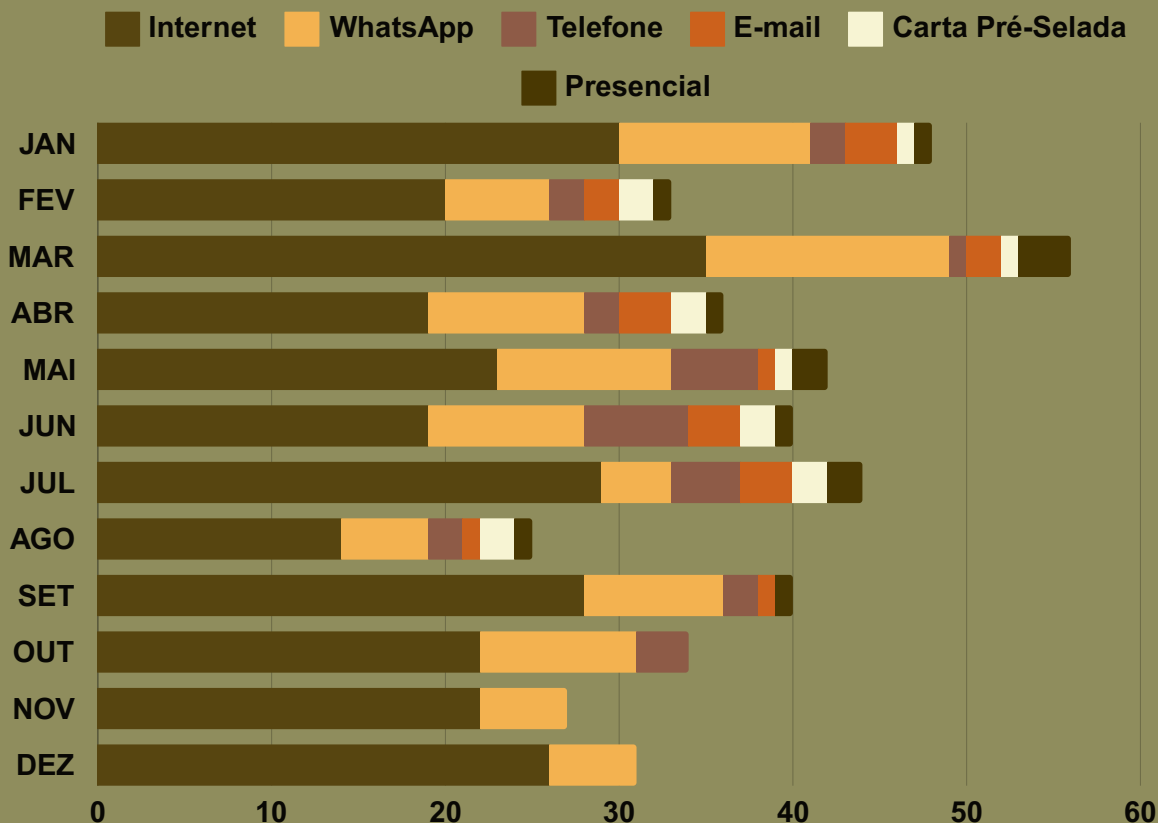




Tabela de Classificação das demandas recebidas pelo Sistema da Ouvidoria/Internet ano de 2023

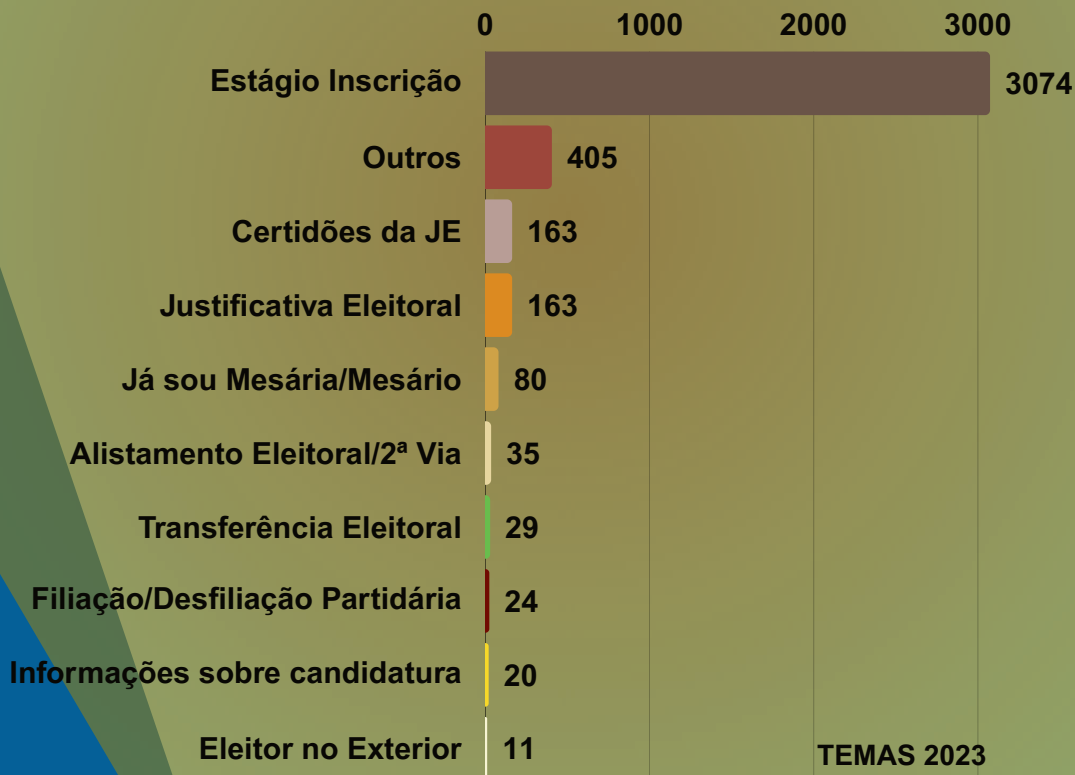
CLASSIFICAÇÃO	QTD
Pessoal Apoio técnico Outros / Trabalho remoto / Teletrabalho	92
Cadastramento eleitoral Alistamento eleitoral	62
Partido político Desfiliação partidária / Candidatos Condutas (procedimentos ou atitudes)	50
Certidões eleitorais (Declaração, certificado, comprovante eleitoral) / Justificativa eleitoral / Direitos políticos	43
Concurso Público Pedido de dados/informações / Estágio	39
Secretaria Setores do Tribunal / Disque eleitor / Ouvidoria Alusão a chamados abertos	37
Mesários Conduta do mesário	29
Cartório Eleitoral da Capital /Interior/Centrais de Atendimento	25
Fake news / Desinformação/ Pesquisa eleitoral Estatística de votação / Propaganda eleitoral Propaganda extemporânea	22
Local de votação Atendimento ao público / Votação Sistema eletrônico de votação	13
Intimidação Assédio moral / Mulher Crimes contra a mulher	11
Processo Andamento de processo	10
Portal do TRE-MG Acesso à Internet Erro ao acessar	9
Acessibilidade	6
Matéria não atinente à Justiça Eleitoral Ministério Público	6
Eleitor no exterior	2
Total	456



FALE CONOSCO - 2023

As demandas são abertas pelo endereço eletrônico <http://www.tre-mg.jus.br/eleitor/fale-conosco>. No ano de 2023 foram registrados 4.085 demandas ao todo.

Principais Assuntos Solicitados pelo Canal Fale Conosco



TEMAS 2023



FALE CONOSCO 2023



Principais Clientes que acionaram o Sistema Fale Conosco



Temas de demandas registradas por algumas clientes no Canal Fale Conosco:

3.074

ESTUDANTES:
Concurso/estágio/redistri
buição e remoção (tenho
interesse)

627

CIDADÃ/CIDADÃO: Certidões da Justiça
Eleitoral; Justificativa eleitoral /
Regularização; Alistamento eleitoral / 2ª via
de título ou alteração de dados;
Transferência eleitoral; Filiação / Desfiliação
partidária; Eleitor no exterior; Acessibilidade;
Acompanhamento processual

32

ADVOGADA/ADVOGADO: Processo
Judicial Eletrônico - PJE; Informações
sobre candidatura; Sistemas da justiça
eleitoral; Acompanhamento processual;
Eleições Conselhos Tutelares

22

CANDIDATA/CANDIDATO: Informações
sobre candidatura; Outros; Prestação de
contas eleitorais; Legislação
eleitoral/Pesquisa de Jurisprudência;
Resultados de eleições

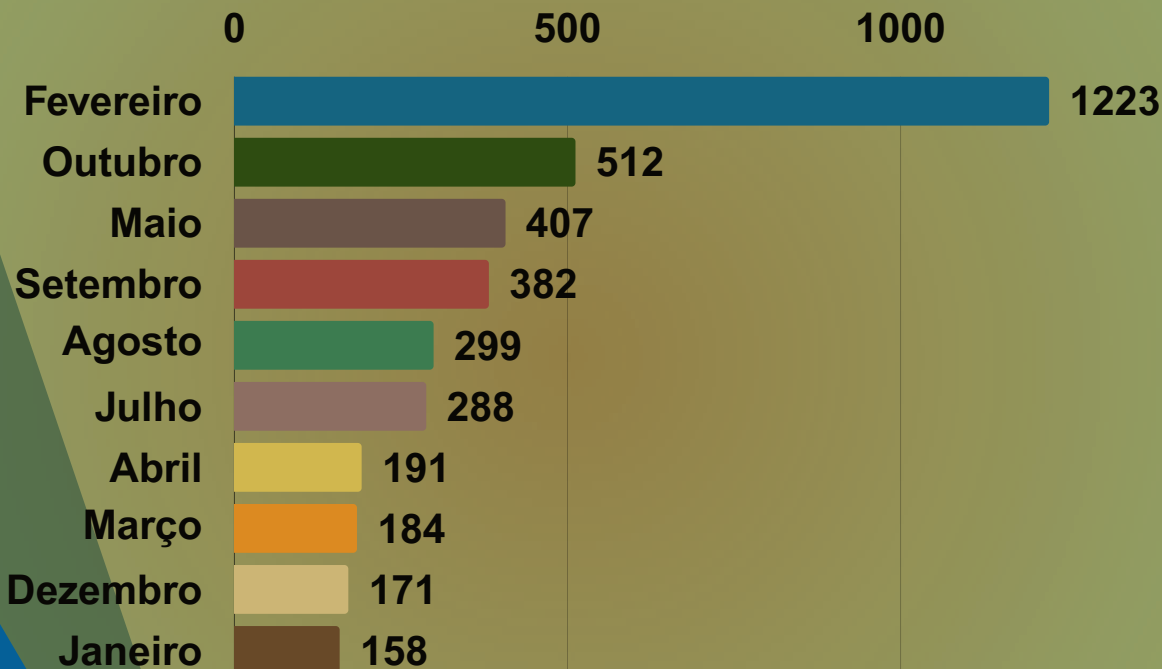
23



FALE CONOSCO 2023



Distribuição dos chamados por mês no Sistema Fale Conosco



SISTEMA OMBUDSMAN - TRE-MG - 15/02/2024

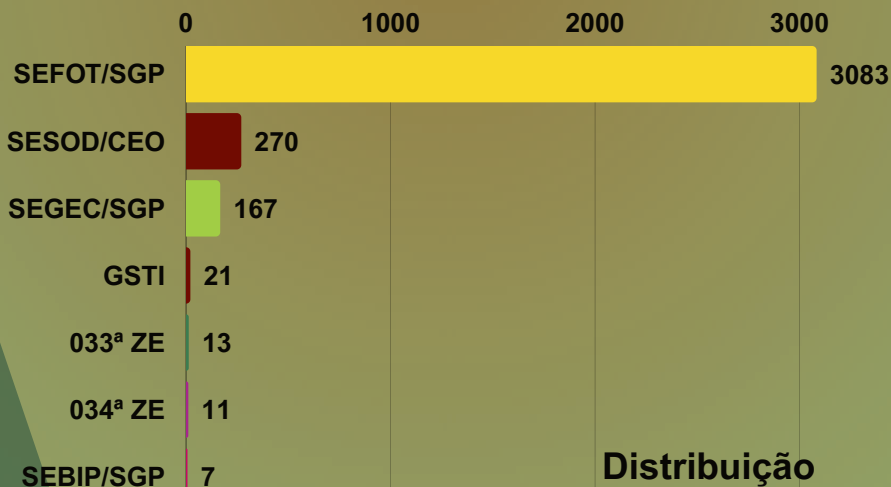
Este gráfico expõe um desenho do comportamento do eleitor na sua relação com TRE mineiro, por meio do Canal Fale Conosco, e representa a quantidade e variação dos chamados por mês, no ano de 2023. Observa-se que fevereiro foi o ano mais demandado pelo público de estudantes interessados em estagiar em alguma área do Tribunal.



FALE CONOSCO - 2023

As demandas de estudantes pretendentes a vagas de estágio no Tribunal são todas abertas no Fale Conosco, e encaminhadas à Secretaria de Gestão de Pessoas. Em segundo lugar, quando o eleitor não escolhe a seção na unidade na hora de registrar sua manifestação, a demanda é dirigida para a SESOD que gerencia o canal. Nesse caso, trata a demanda e responde diretamente ao demandante ou encaminha para a área competente.

Distribuição as áreas das principais demandas do Fale Conosco em 2023



SISTEMA OMBUDSMAN - TRE-MG - 15/02/2024

Distribuição



Fatos e Eventos

Eleição do novo Juiz-Ouvidor do TREMG



O novo Juiz-Ouvidor foi eleito por meio da urna eletrônica. É a segunda vez que, em 15 anos de história da Ouvidoria do TREMG, o Pleno do Tribunal fez uso da urna para eleger o novo Ouvidor. A eleição ocorreu no dia 10/05/2023 e foi eleito, por unanimidade, o juiz Cássio Azevedo Fontenelle, integrante da Corte na classe de juiz de Direito. A função no cargo irá até junho de 2024. A juíza Patrícia Henriques Ribeiro foi eleita ouvidora substituta.



Fatos e Eventos

Terceiro Encontro da Rede Mineira de Ouvidorias Públicas



A Ordem dos Advogados do Brasil - OABMG, sediou no dia 09 de fevereiro de 2023, o 3º Encontro de Ouvidores das instituições que compõem a Rede Mineira de Ouvidorias Públicas. Foi destacado naquele encontro, a relevância do trabalho das Ouvidorias Públicas como canal de interação permanente com a sociedade.

A Rede Mineira de Ouvidorias Públicas - Rede Ouvir - é um projeto, cujos objetivos são a consolidação de parcerias para a cooperação mútuas, para a articulação de esforços de todos os participantes com vistas à expansão pela instituição das ouvidorias nos diversos municípios do Estado. Visa ainda a capacitação dos agentes envolvidos e a criação de uma base tecnológica para otimizar o atendimento ao cidadão, fortalecendo as ferramentas de transparência, eficácia das políticas públicas implementadas e o controle social.

Avaliação das Eleições Gerais de 2022



A avaliação das eleições de 2022 aconteceu no Centro de Treinamento do TREMG, em Belo Horizonte do dia 29 a 31 de março de 2023.

O Juiz-Ouvidor, à época Dr. Marcelo Salgado, participou do evento e ressaltou a importância da participação da Ouvidoria no evento, haja vista ser a primeira instância representativa do Tribunal que o eleitor busca para reclamar, denunciar ou mesmo relatar suas dificuldades no exercício da cidadania por meio do voto.

No evento a Coordenadoria Executiva da Ouvidoria - CEO apresentou um balanço das demandas recebidas pelos diversos canais de atendimento disponíveis à população.

Fatos e Eventos



Ouvidoria
TRE-MG

Visita do Juiz-Ouvidor à Ouvidoria Geral do Estado de Minas - OGE



A OGEMG apresentou para o Juiz-Ouvidor Marcelo Salgado e sua equipe a estrutura do Órgão e as “boas práticas” implementadas para o atendimento ao cidadão do Estado de Minas Gerais. A visita institucional à Ouvidoria Geral do Estado proporcionou aprendizado na escuta dos anseios da população mineira, bem como demonstrou a forma através da qual as demandas são utilizadas pelo Poder Executivo Estadual como ferramenta de gestão para correção de possíveis deficiências nos serviços prestados pelo Estado.

Ouvidoria Itinerante



No dia 14 de junho de 2023, o Tribunal Regional Eleitoral, por meio da sua Ouvidoria, participou do evento **Ouvidoria Itinerante**, organizado pela Rede Mineira de Ouvidoria com a participação de todos que dela fazem parte, para oferecer atendimento das ouvidorias de vários órgãos na Praça da Estação, em Belo Horizonte.

O evento teve a participação na abertura do desembargador Maurício Soares, presidente do TRE, que emitiu a zerésima da urna eletrônica que foi utilizada para que o cidadão avaliasse o evento.

A avaliação por meio da urna buscou captar a qualidade do atendimento ao cidadão pelas ouvidorias de qualquer dos órgãos participantes no evento.

O TREMG proporcionou ao cidadão que por lá passava fazer sua inscrição eleitoral, transferir ou regularizar a sua situação junto à Justiça Eleitoral, além também de receber sugestões, elogios, reclamações, denúncias e solicitações por meio da Ouvidoria eleitoral mineira.

Fatos e Eventos



Ouvidoria
TRE-MG

Reunião Ordinária da Rede Nacional de Ouvidorias



O Tribunal Superior do Trabalho - TST sediou em seu auditório, em Brasília, no dia 29 de agosto de 2023, a reunião Ordinária da Rede Nacional de Ouvidorias. O evento contou com a presença da presidente do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), ministra Rosa Weber; do conselheiro ouvidor, Luiz Fernando Bandeira, e da ouvidora Nacional da Mulher, ministra Maria Helena Mallmann.

As principais pautas do evento foram a implementação da Resolução do CNJ nº 432/2021, a formação e capacitação da equipe para o atendimento à Ouvidoria da Mulher e a criação do Sistema Nacional de Ouvidorias do Poder Judiciário.

Fatos e Eventos



Ouvidoria
TRE-MG

Reuniões da Rede Ouvir com a participação do TREMG



Aconteceu no dia 31 de agosto de 2023, na sede da Companhia de Abastecimento e Saneamento de Minas Gerais - COPASA - a 6ª reunião da Rede Ouvir.

Durante o evento foi lançada a página da internet da Rede Mineira de Ouvidorias Públicas, endereço: (<http://www.redeouvir.com.br>) que deverá ser alimentada por cada órgão, com a publicação e divulgação de suas ações.

O objetivo da reunião foi refletir sobre a importância do compartilhamento das ações, projetos, além das “boas práticas” realizadas pelas ouvidorias, que podem favorecer experiências para a inovação e aprimoramento dos processos de atendimento ao cidadão, bem como na ³² solução de problemas.

Fatos e Eventos



Ouvidoria
TRE-MG

II Encontro Nacional de Servidores da Justiça Eleitoral



O Tribunal Superior Eleitoral - TSE promoveu em Brasília, no dia 31 de agosto de 2023, o II Encontro Nacional de Servidores das Ouvidorias da Justiça Eleitoral.

O objetivo do evento foi a avaliação de análise de “boas práticas” realizadas pelas Ouvidorias Eleitorais, e, ainda, definir estratégias de atendimento ao público para o ano de 2024, ano de calendário eleitoral.

Fatos e Eventos



Ouvidoria
TRE-MG

Realização de parceria entre os Comitês de Integridade do TREMG e do TJMG



O TREMG, por meio do seu O Comitê de Integridade, que tem a participação da Ouvidoria, firmou acordo de cooperação técnica com o TJMG para o aperfeiçoamento dos mecanismos de integridade das duas instituições. O documento foi assinado no encerramento do II Seminário Mineiro de Integridade.

O desembargador Octávio Augusto De Nigris Boccacini, ressaltou que um dos pilares da sua gestão é fortalecer a integridade no TRE, acordo que para o Presidente será fundamental para fortalecer a cultura da integridade institucional, aprimorar a gestão e preservar o interesse público de ambas as instituições.



Considerações Finais

Este relatório foi elaborado com o intuito de apresentar ao público o trabalho realizado pela Ouvidoria do TREMG no ano de 2023.

Destaque-se que as ouvidorias têm papel relevante na participação social do cidadão, possibilitando a democratização de acesso às informações na sociedade e melhorias nos órgãos governamentais. Elas são responsáveis pelo processamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos prestados, com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

Por meio da Ouvidoria, os cidadãos encontram um canal de expressão, possibilitando a interação deles com o Estado.

Os dados dos atendimentos representam uma forma de expressão particular de cada cidadão e, quando analisadas no conjunto com outros atendimentos transformam-se na expressão coletiva. Por isso, as ouvidorias são consideradas como instrumentos de fortalecimento da democracia.

No ano de 2023, juntas, as Seções de Atendimento ao Cidadão - SATEC e Suporte à Ouvidoria - SESOD, realizaram um total de 66.430 atendimentos, por meio do Disque Eleitor, SOS Ouvidoria, Telefone, WhatsApp e canal Fale Conosco.

Fatos e Eventos



Ouvidoria
TRE-MG

O relatório apresenta, além dos números, a Pesquisa de Satisfação, que avaliou a qualidade do atendimento com 97.9%. O prazo em 97.1% e Cortesia com 97.1%.

O Disque Eleitor teve o atendimento ao público avaliado como ótimo pelos usuários, com percentual de 85.9%.

Para finalizar este relatório, cabe salientar que a Ouvidoria reflete a relação do eleitor com a Justiça Eleitoral, pois o teor das demandas a ela apresentadas funcionam como termômetro do contexto, tanto externamente, nos âmbitos político, econômico e social, quanto internamente, em relação aos serviços prestados pelo Tribunal.

Belo Horizonte 05 de abril de 2024.

JUIZ Cássio Azevedo Fontenelle
Ouvidor do TRE/MG

Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais

Estrutura Administrativa ORGANOGRAMA

PRESIDÊNCIA

Ouvidoria

**Coordenadoria
Executiva da
Ouvidoria**

Exercício 2023

Presidente: Desembargador Octavio Augusto De Nigris Boccalini

Juíza-Auxiliar da Presidência: Roberta Rocha Fonseca

Vice-Presidente e Corregedor Regional Eleitoral:

Desembargador Ramon Tácio de Oliveira

Juiz Auxiliar da Corregedoria: Paulo Roberto Maia Alves Ferreira

Diretora Geral: Cassiana Lopes Viana

Juiz-Ouvidor: Cássio Azevedo Fentenelle

Juíza-Ouvidora Substituta: Patrícia Henriques Ribeiro

Coordenação Executiva da Ouvidoria CEO: Flávio Nannetti Caixeta

Seção de Suporte à Ouvidoria: SESOD

Chefe de Seção: Soraia Maria de Campos Reis

Equipe de suporte:

Alessandra Maria de Oliveira

Ângela Francisca de Paula

Daniella Andrade de Aldmim Morishita

Eliana Cláudio de Souza

Sirlene Valquíria Santos

Seção de Atendimento ao Cidadão: SATEC

Chefe de Seção: Isabel Cristina Rodrigues Jardim

Equipe de suporte:

Adriana Paula Rezende Rodrigues

Anderson de Almeida da Conceição

Maria do Carmo Ribeiro Tarabal Costa

Maristela Marques Teles de Souza

Marli Aparecida de Souza

Norah de Pinho Tavares Moreira

Verônica Alves de Souza Medeiros



Ouvidoria
TRE-MG

