

RELATÓRIO ANUAL 2024



OUVIDORIA EM NÚMEROS

Sumário

INTRODUÇÃO 1

APRESENTAÇÃO 1

OUVIDORIA 3

COORDENADORIA EXECUTIVA DA OUVIDORIA - CEO 4

SEÇÃO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO – SATEC 4

SEÇÃO DE APOIO À OUVIDORIA – SESOD 4

ORGANOGRAMA DA OUVIDORIA 5

OUVIDORIA EM NÚMEROS 6

 DISTRIBUIÇÃO DOS ATENDIMENTOS POR CANAL 6

 CANAL: DISQUE-ELEITOR 7

 CANAL: SISTEMA OUVIDORIA 10

 CANAL: FALE CONOSCO 16

INDICADOR DA OUVIDORIA – GERAL 21

EXERCÍCIO 2024 22

INTRODUÇÃO

Em cumprimento ao disposto no inciso XIII do artigo 10 da Resolução TRE-MG nº 1.206 de 19 de abril de 2022, apresentamos o 15º Relatório Estatístico anual da Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais.

Neste relatório, abordamos as demandas e os feedbacks quanto aos serviços prestados nos meses de janeiro a dezembro de 2024, considerando os canais de atendimento desta Ouvidoria à disposição do cidadão e da cidadã.

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais, foi instituída em 05/05/2009, por meio da Resolução nº 748/2009.

Detém competência para operar de maneira permanente, no âmbito interno e externo, em defesa da cidadania por meio de trâmites administrativos e procedimentos judiciais na busca de soluções as indagações manifestadas pela sociedade mineira, subsidiando as demais unidades da Justiça Eleitoral, mas delas independente.

Há mais de 15 anos, consolidada como um canal de comunicação com a sociedade mineira, a Ouvidoria promove e incentiva a participação popular, de forma transparente, conscientizando-a dos seus direitos e dos seus deveres contribuindo para o fortalecimento da democracia brasileira.

Neste período, a Ouvidoria vem paulatinamente aprimorando os seus serviços e consequente consolidando cada vez mais o reconhecimento do público. A participação do cidadão, da cidadã e do público interno se dá mediante canais disponibilizados pela Ouvidoria cuja finalidade é informar, orientar e esclarecer as dúvidas de forma direta ou por intermédio de registro de

manifestações por meio de solicitações, sugestões, reclamações, denúncias, elogios e escutas especializadas.

Em 2024, esse reconhecimento do público pode ser aferido por meio da pesquisa de satisfação com os serviços da Ouvidoria, conforme determinada pela Resolução CNJ 370/2021, de 28 de janeiro de 2021.

OUVIDORIA

Ouvidor titular: Desembargador Federal Miguel Angelo de Alvarenga Lopes



Natural de Belo Horizonte, o Ouvidor graduou-se em Direito pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais (1989). Exerceu a advocacia de dezembro de 1989 a fevereiro de 1997, tendo sido ainda vereador no município de Nova Era/MG, no período de janeiro de 1989 a dezembro de 1992. Em 28 de fevereiro de 1997, ingressou na magistratura federal em Belo Horizonte (concurso do TRF1), tendo atuado como juiz federal até a promoção para desembargador do TRF6 em setembro de 2022. Foi diretor do Foro da Justiça Federal de primeiro grau em Minas Gerais no biênio 2014/2016. É integrante da Corte Eleitoral mineira desde outubro de 2023 e da Ouvidoria desde junho de 2024.

Ouvidora substituta: Juíza de Direito Flávia Birchal de Moura



Natural de Belo Horizonte, a Ouvidora substituta graduou-se em Direito pela Universidade Federal de Minas Gerais (1985). Juíza de Direito de Minas Gerais nas comarcas de Janaúba, Brumadinho, Contagem, Patrocínio e Belo Horizonte desde 1994 aos dias atuais. Coordenadora dos Juizados Especiais de Belo Horizonte e membro do Conselho de Supervisão e Gestão dos Juizados Especiais de Minas Gerais – julho 2018 a junho 2022. É integrante da Corte Eleitoral mineira desde junho de 2023 e da Ouvidoria desde junho de 2024.

COORDENADORIA EXECUTIVA DA OUVIDORIA – CEO

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 CEO tem papel fundamental, analisando e encaminhando as manifestações apresentadas, dando voz aos usuários e usuárias, na defesa e na mediação dos conflitos visando a resolução dos problemas. Além disso, garante que todos os envolvidos no processo estejam alinhados com as normas, valores, objetivos e metas estabelecidos pelo Tribunal.

SEÇÃO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO – SATEC

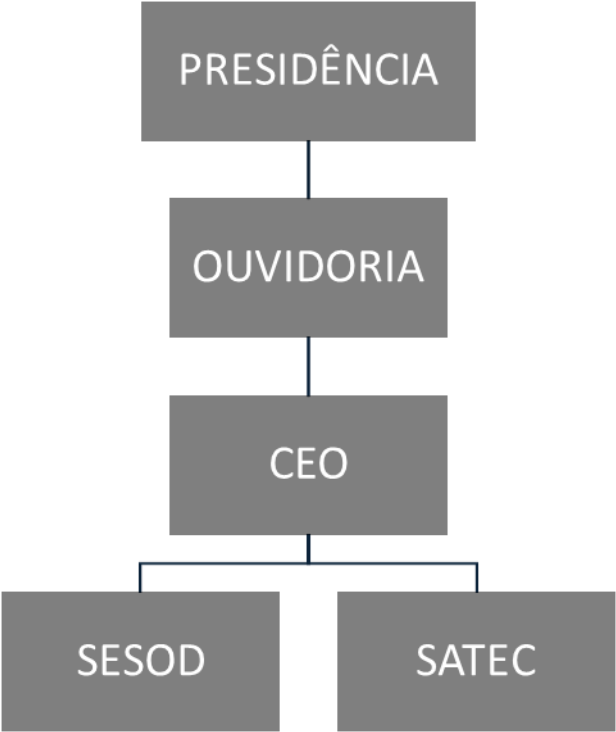
Central de Atendimento que fornece informações a todas as cidadãs e todos os cidadãos, de segunda a sexta-feira, das 07 às 19, através do tridígito 148 – Disque-Eleitor.

SEÇÃO DE APOIO À OUVIDORIA – SESOD

A Seção de Apoio à Ouvidoria do TRE-MG desenvolve um papel de escuta ativa e qualificada das demandas do público interno e externo, garantindo o direito da cidadã e do cidadão de participar da Administração Pública, conforme estabelecido no § 3º do art. 37 da Constituição Federal. Utiliza o Sistema Ouvidoria para registro, triagem, encaminhamento, monitoramento e *feedback* das demandas.



ORGANOGRAMA DA OUVIDORIA

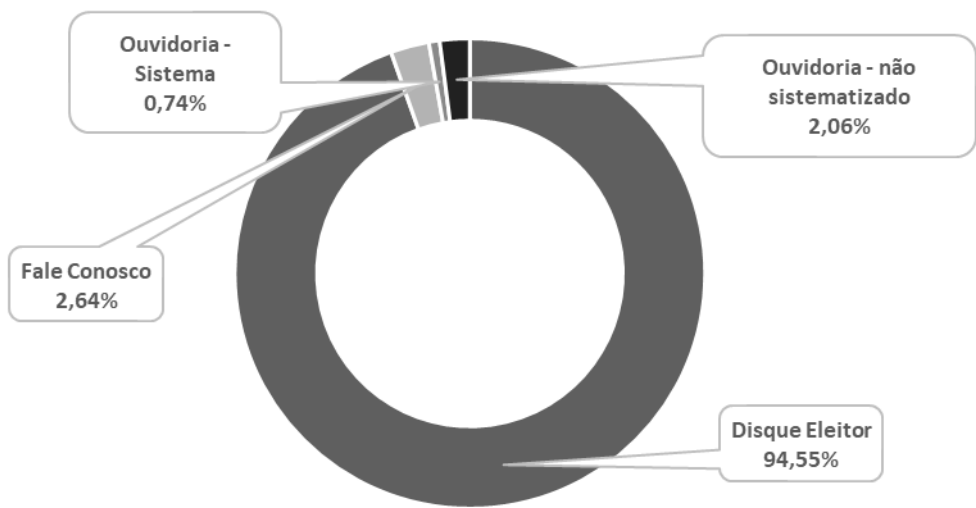


OUVIDORIA EM NÚMEROS

Em **2024**, foram **183.896** demandas registradas nos canais de atendimento do Disque Eleitor, Sistema Ouvidoria e Sistema Fale Conosco.



DISTRIBUIÇÃO DOS ATENDIMENTOS POR CANAL



Fonte: TRE-MG



CANAL: DISQUE-ELEITOR

A Central de Atendimento do Disque-eleitor fornece informações pré-gravadas (URA), durante 24 horas, todos os dias do ano, e de segunda a sexta-feira, das 7 às 19 horas o canal presta atendimento telefônico, por meio de interação pessoal e personalizada, e com uma comunicação mais próxima do cidadão.

Nesse ano, a Central de Atendimento registrou **173.879** demandas.

Os assuntos mais procurados foram biometria, alistamento eleitoral, agendamentos, transferências eleitorais, mesários, locais de votação, redirecionamentos, certidões eleitorais, multas eleitorais e informações gerais.

O mês de maior volumetria foi outubro, período eleitoral, seguido dos meses de março e abril, períodos do fechamento de cadastro. O ano finaliza com significativa média de **14.489,92** demandas mensais em 2024.



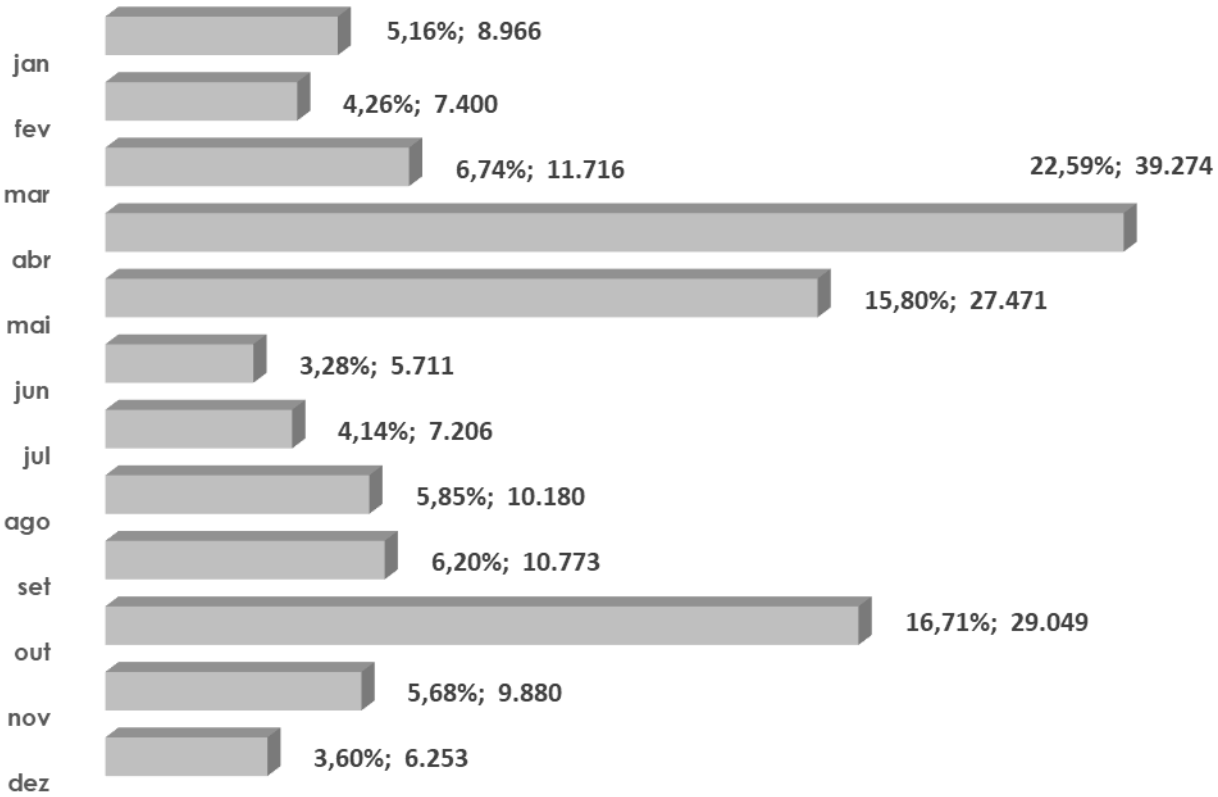
GRAU DE SATISFAÇÃO DO CANAL



Fonte: TRE-MG



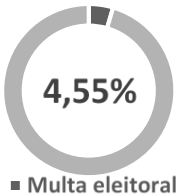
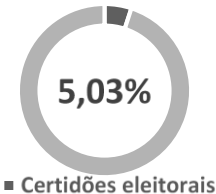
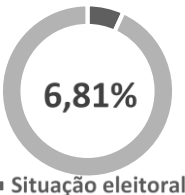
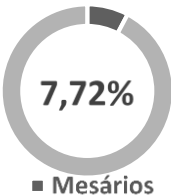
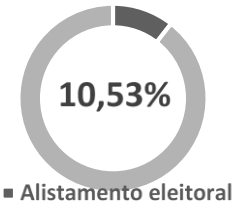
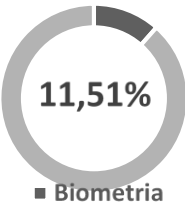
VOLUME MENSAL NO ANO DO CANAL



Fonte: TRE-MG



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS NO ANO DO CANAL – TOP 10



0%
Fonte: TRE-MG



CANAL: SISTEMA OUVIDORIA

O canal recebe chamados de reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios de eleitores e eleitoras da Justiça Eleitoral Mineira, incluindo as escutas especializadas (Lei de acesso à informação, Lei Geral de Proteção de Dados, Assédio Moral, Sexual e Discriminação) e Ouvidoria da Mulher, de forma presencial, por *e-mail*, por ligações telefônicas, por WhatsApp e pelo formulário eletrônico disponível na página da Ouvidoria na *internet*.

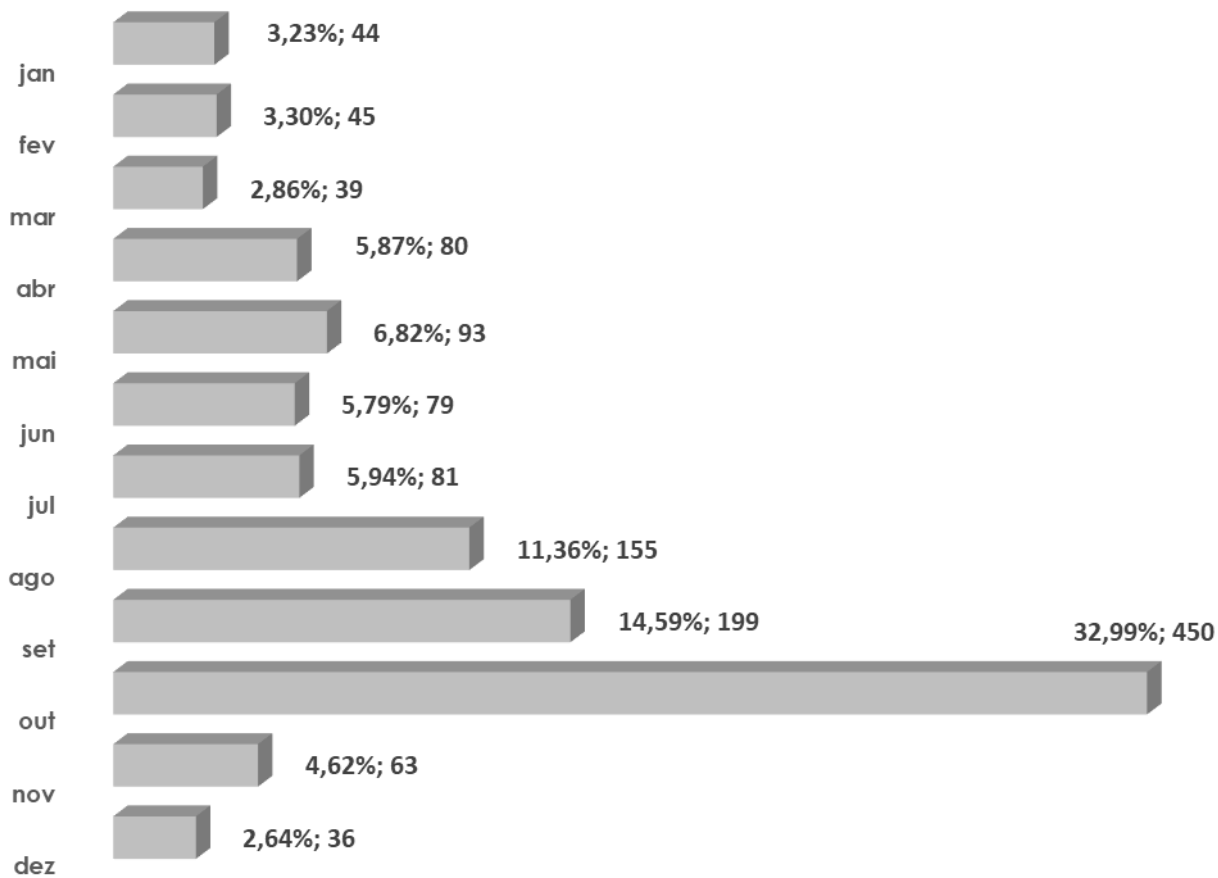
Em **2024**, o canal registrou **5.155** demandas. A maioria dos atendimentos ocorreu por meio de ligações telefônicas, totalizando **3.711**, sendo **3.510** respondidas imediatamente e diretamente pelas atendentes e **201** registradas no Sistema Ouvidoria. Já o WhatsApp totalizou **689** mensagens respondidas aos cidadãos, sendo **281** delas de forma imediata e direta pelas atendentes e **408** registradas no Sistema Ouvidoria. O restante das demandas apuradas pelos demais meios de contato no Sistema Ouvidoria foram **755** sendo que nenhuma delas foram apuradas de forma imediata e direta pelas atendentes do canal. Importante esclarecer que as demandas registradas no Sistema Ouvidoria envolvem tramitação pela Casa, estudo aprofundado e tratamento até envio da resposta ao demandante.

Desta forma, **1.364** demandas foram registradas no Sistema Ouvidoria em **2024** sendo **201** oriundas de ligações telefônicas, **408** do WhatsApp e **755** por outros meios de contato (formulário na *internet*, e-mail, atendimento presencial, carta-resposta etc.).

Os meses com maior volumetria foram outubro, período eleitoral, seguido de agosto e setembro, período pré-eleitoral. Após a eleição houve queda gradual e significativa a partir do mês de novembro, findando o ano com média mensal de **114** assuntos demandados.



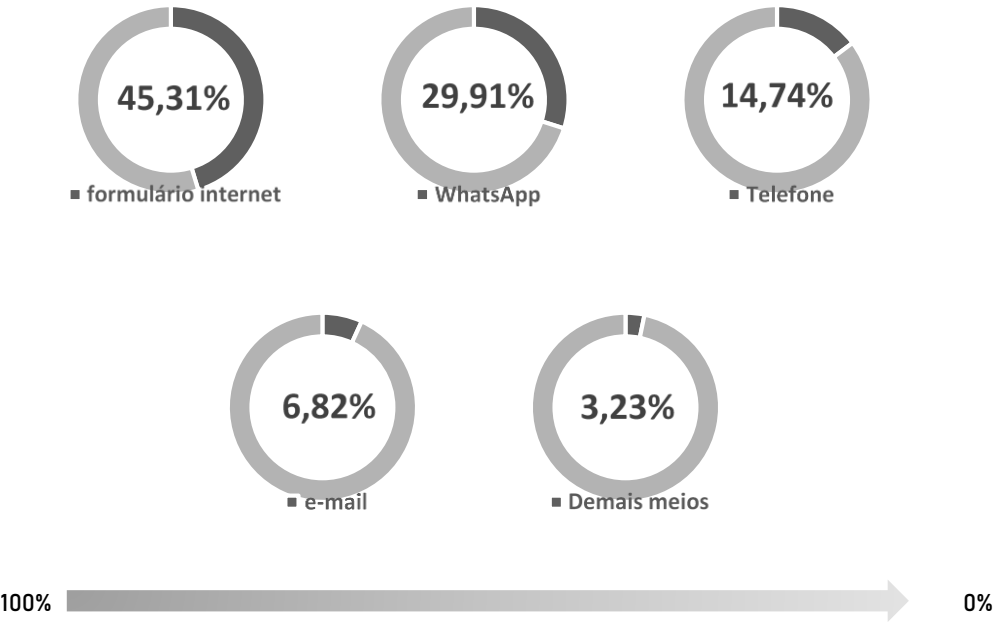
VOLUME MENSAL NO ANO DO CANAL – DEMANDAS SISTEMATIZADAS



Fonte: TRE-MG



MEIO DE CONTATO – DEMANDAS SISTEMATIZADAS

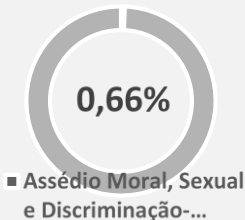
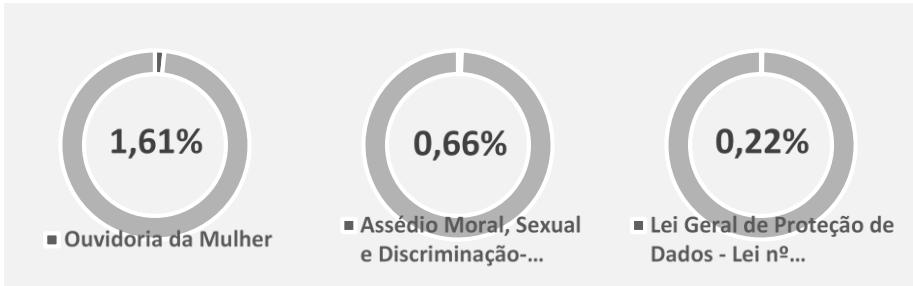
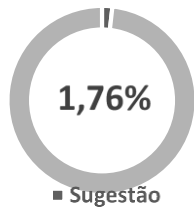
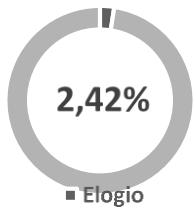
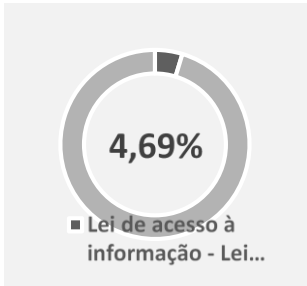
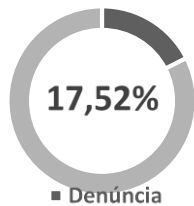


Fonte: TRE-MG

Neste ano, dos 3,23% referente aos demais meios de contato, a Ouvidoria do TRE-MG registrou 14 demandas advindas de cartas-resposta e 13 atendimentos presenciais.



MANIFESTAÇÕES e ESCUTAS ESPECIALIZADAS NO ANO
DEMANDAS SISTEMATIZADAS



Fonte: TRE-MG

Observa-se que neste período, as solicitações, as reclamações e as denúncias representaram 88,64% das manifestações. O maior destaque das escutas especializadas (Lei de acesso à informação, Lei Geral de Proteção de Dados, Assédio Moral, Sexual e Discriminação e Ouvidoria da Mulher), foi a Lei de acesso à informação com 4,69%.



OUVIDORIA DA MULHER

Destaca-se na Ouvidoria da mulher 81,82% das demandas recebidas via formulário *internet*. O público deste canal, em sua maioria, foi de candidatas e de eleitoras representando 72,73% do total no período. Esse percentual se deve provavelmente às eleições municipais. Sobressaíram, ainda, entre os assuntos “Cota de mulheres” com 13,64% das manifestações seguidos respectivamente por “Prevenção e proteção da mulher”, “Conflitos e ataques políticos” e “Identidade de gênero” com 9,09% cada um.



GRAU DE SATISFAÇÃO DO CANAL



Cortesia	95,71%
Prazo	84,69%
Qualidade*	79,58%

Fonte: TRE-MG

*Em alguns casos, as expectativas de solução satisfatória por parte do demandante podem contaminar a percepção da qualidade do serviço prestado pela Ouvidoria.



ASSUNTOS SISTEMATIZADOS MAIS DEMANDADOS NO ANO – TOP 10

ASSUNTOS	% ↓
Mesários	23,90%
Candidatos	11,14%
Pessoal do TRE-MG	11,00%
Cadastramento eleitoral	10,63%
Votação	7,77%
Cartório Eleitoral (Zona Eleitoral)	5,28%
Propaganda eleitoral	3,59%
Matéria não atinente à Justiça Eleitoral	3,59%
Secretaria do TRE-MG	2,57%
Partido político	2,42%

Fonte: TRE-MG



CANAL: FALE CONOSCO

O Fale Conosco é um canal de comunicação entre a Justiça Eleitoral mineira e o cidadão para informações e esclarecimentos de dúvidas, disponibilizado no Portal do TRE-MG na *internet*. A mensagem é direcionada diretamente às unidades do Tribunal que possuem atribuição para responder a solicitação.

Em **2024**, o sistema Fale Conoco registrou **4.862** demandas. O assunto mais procurado foi referente à estágio com boa volumetria em quase todos os meses com exceção dos meses de junho, novembro e dezembro. Já o assunto mesários, manteve-se pontuado ao longo do ano com o seu auge no mês de julho, contudo, após este período, observa-se uma tendência gradativa de baixa até o final do ano.



GRAU DE SATISFAÇÃO DO CANAL



Cortesia

86,67%

Prazo

90,83%

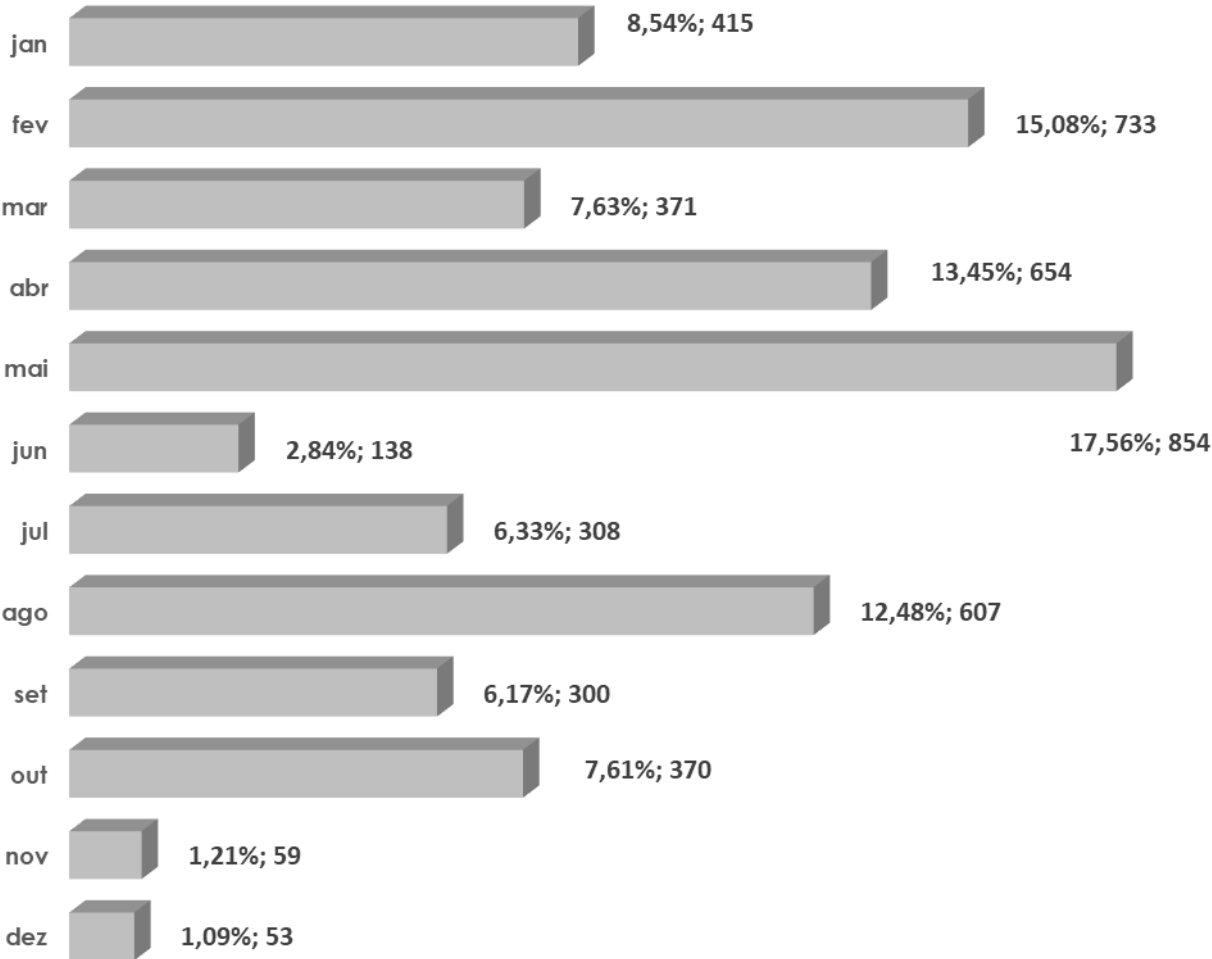
Qualidade

96,25%

Fonte: TRE-MG

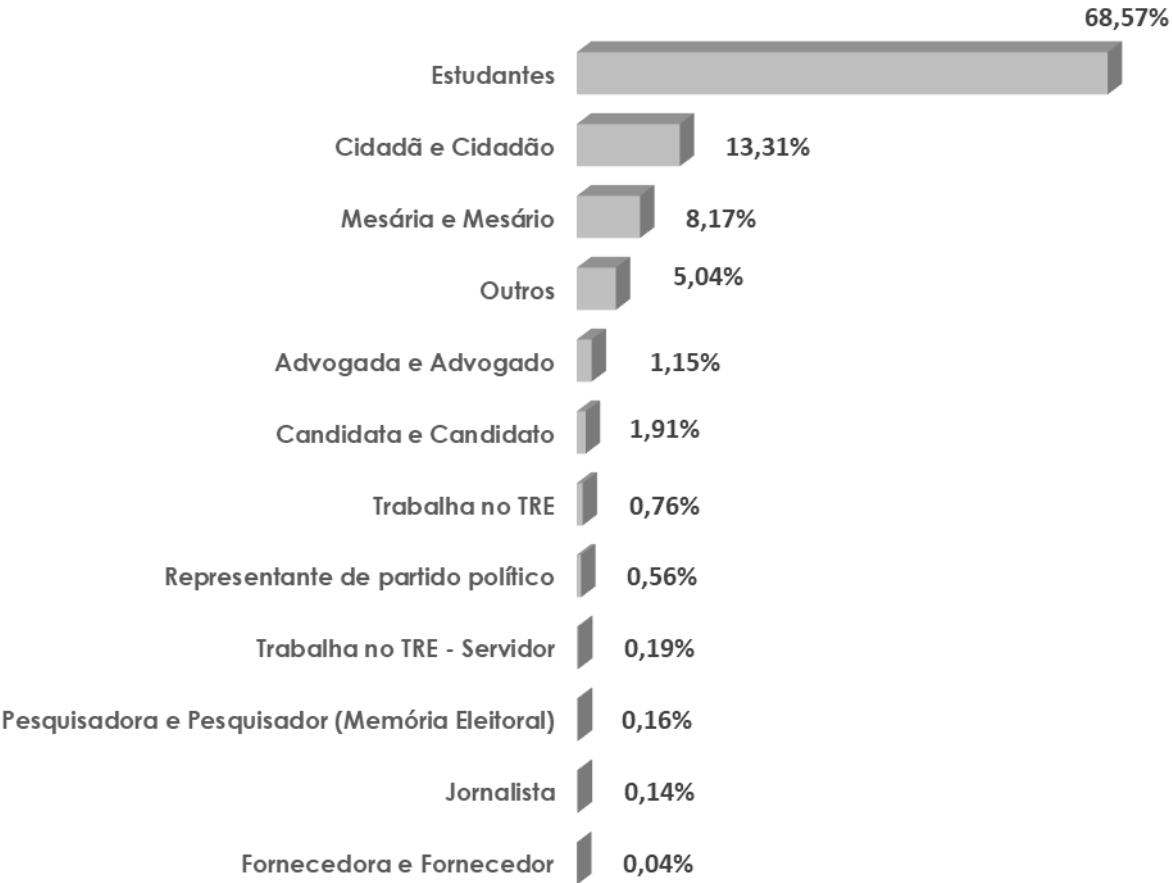


VOLUME MENSAL NO ANO DO CANAL





DEMANDANTES NO ANO DO CANAL



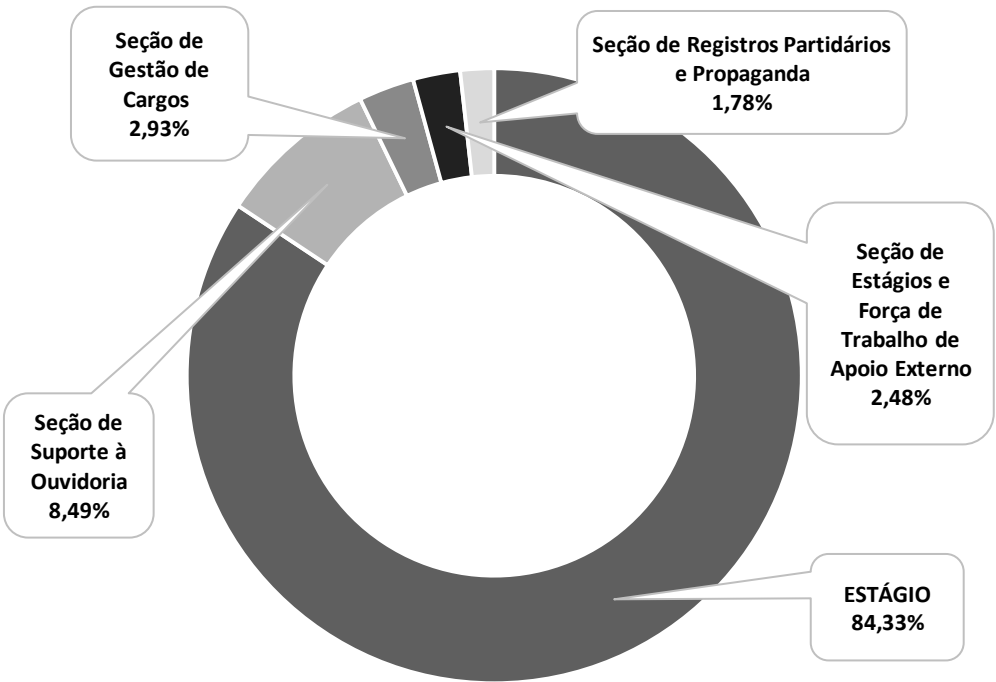


ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS NO ANO – TOP 10

ASSUNTOS	% ↓
Estágio (inscrição e outros)	66,50%
Já sou mesária / mesário	8,17%
Outros assuntos (sem classificação)	6,58%
Demandadas de jornalistas, servidores e outros (em branco)	6,29%
Certidões da Justiça Eleitoral	1,56%
Transferência eleitoral	1,21%
Concurso	1,17%
Justificativa eleitoral / Regularização	1,15%
Alistamento eleitoral / 2ª via de título ou alteração de dados	0,97%
Redistribuição e remoção	0,90%



UNIDADES MAIS DEMANDADAS NO ANO DO CANAL – TOP 5



Fonte: TRE-MG

INDICADOR DA OUVIDORIA – GERAL



GRAU DE SATISFAÇÃO GERAL DA OUVIDORIA



A Ouvidoria obteve, em **2024**, **96,96%** no índice geral de satisfação da cidadã e do cidadão apurado por intermédio dos canais Disque-eleitor e Sistema Ouvidoria.

A relevância deste relatório em números reflete as percepções e as tendências do nosso público e, ratifica o nosso precípua papel de estimular a participação social e corroborar com a entrega de um serviço público de qualidade prestado pela Justiça Eleitoral mineira à sociedade.

EXERCÍCIO 2024

Presidente: Desembargador Ramom Tácio de Oliveira

Vice-Presidente e Corregedor Regional Eleitoral: Desembargador Júlio César Lorens

Ouvidor: Desembargador Federal Miguel Angelo de Alvarenga Lopes

Ouvidora substituta e Ouvidora da Mulher: Juíza de Direito Flávia Birchal de Moura

Coordenadoria Executiva da Ouvidoria: Flávio Augusto Nannetti Caixeta

Seção de Suporte à Ouvidoria: Soraia Maria de Campos Reis

Seção de Atendimento do Cidadão: Isabel Cristina Rodrigues Jardim

Equipe Ouvidoria: Angela Francisca de Paula (SESOD), Daniella Andrade de Alkmim Morishita (SESOD), Eliana Cláudio de Souza (SESOD), Sirlene Valquíria Santos (SESOD), Adriana Paula Rezende Rodrigues (SATEC), Anderson de Almeida da Conceição (SATEC), Maria do Carmo Ribeiro Tarabal Costa (SATEC), Maristela Marques Teles Souza (SATEC), Marli Aparecida de Sousa (SATEC), Norah de Pinho Tavares Moreira (SATEC) e Verônica Alves de Souza Medeiros (SATEC).

Ficha técnica

Elaboração

Alexandre Monteiro – Análise de dados e produção do relatório

