

**RELATÓRIO
ESTATÍSTICO ANUAL**

OUVIDORIA

Ano de 2020

ÍNDICE

Introdução.....	3
Destaques do Trimestre.....	5
Projeto Distribua Amor arrecada 50 mil litros de leite longa vida.....	6
Algumas imagens da campanha.....	8
Fechamento de cadastro versus atendimento remoto da Ouvidoria.....	9
Juíza-Ouvidora do TRE/MG.....	11
Ouvidoria se transforma em Coordenadoria com duas seções.....	12
SEÇÃO DE SUPORTE À OUVIDORIA: FATOS REGISTRADOS NO PERÍODO.....	13
Distribuição das demandas.....	15
Sistema informatizado.....	17
Temas das demandas.....	17
Breve Análise dos dados da tabela.....	20
Participação dos setores.....	22
Destino dos chamados encaminhados.....	23
FALE CONOSCO: FATOS REGISTRADOS NO PERÍODO.....	27
Pesquisa de Satisfação.....	30
SEÇÃO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO (SATEC): ATENDIMENTOS/SATISFAÇÃO.....	35
Corpo técnico da Ouvidoria.....	42

Introdução

Iniciada em junho de 2020, a gestão do presidente do TRE/MG, des. Alexandre Victor de Carvalho, promoveu transformações no arranjo institucional da Ouvidoria, a fim de ampliar-lhe a visibilidade e de dar continuidade ao processo de melhoria contínua dos serviços prestados ao cidadão. Nesse sentido, por meio da Resolução TRE-MG 1. 148, de 14 de agosto de 2020, o presidente conferiu à Ouvidoria o status de Coordenadoria e, ainda, acrescentou à sua estrutura o gerenciamento de 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.

As mudanças veiculadas na Resolução já se concretizaram e, com isso, o TRE/MG é o único regional do Brasil que dispõe dessa configuração, em que empoderou-se a Ouvidoria, conferindo-lhe o status de Coordenadoria.

Feita essa contextualização sobre a nova arquitetura institucional da Ouvidoria e, em cumprimento ao disposto no artigo 10, inciso XIII, da Resolução nº 843/2010, apresentamos o quadragésimo oitavo Relatório Estatístico Trimestral desta Ouvidoria. Neste relatório abordamos as atividades desenvolvidas nos meses de outubro, novembro e dezembro de 2020, considerando os canais de comunicação desta Justiça especializada à disposição do cidadão, quais sejam: o sistema da **OUVIDORIA**, o serviço **FALE CONOSCO** e o **SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO** amparado pela **LAI – Lei de Acesso à Informação (12.527/2011)**.

No ano de 2020 foram registrados **19.234** atendimentos pela SESOD. No Sistema Informatizado da **OUVIDORIA**, foram registradas **2.083** demandas; destas, **47** solicitações utilizaram a **LAI**. O Serviço **FALE CONOSCO** abrangeu **10.369** chamados. E outros **4.486** atendimentos foram efetuados por meio telefônico.

A SESOD atendeu, ainda, diretamente ao eleitor, **2.296** demandas pelo WhatsApp, sendo a maioria respondida de forma direta ao eleitor.

Destaques do Trimestre

- Distribua Amor – Campanha de arrecadação de leite
- Fechamento de cadastro *versus* atendimento remoto da Ouvidoria
- Nova Juíza-Ouvidora na Justiça Eleitoral Mineira
- Criação da Coordenadoria Executiva da Ouvidoria

Projeto Distribua Amor arrecada 50 mil litros de leite longa vida



A Ouvidoria do TRE, com o apoio da Diretoria-Geral, lançou a campanha Distribua Amor no primeiro semestre de 2020, com vistas a arrecadar leite em pó e longa vida para pessoas necessitadas por ocasião do distanciamento social, promovido pelas autoridades sanitárias em função da COVID-19.

Na ocasião do lançamento da campanha Distribua Amor, o Presidente do Tribunal, Desembargador Rogério Medeiros, ressaltou a importância da iniciativa diante do cenário de tristeza, apreensão e dor que estamos vivendo por causa da pandemia. O Juiz-Ouvidor idealizou a proposta de promover a campanha, celebrando parcerias com instituições da mais

respeitabilidade, no que foi prontamente aceito, fato que expressou o respeito e a responsabilidade cidadã com que a Justiça Eleitoral mineira desempenha suas funções, trabalhando sempre pelo fortalecimento da democracia e pelo bem-estar deste país.

O Juiz-Ouvidor daquela gestão, Dr. Nicolau Lupianhes Neto, agradeceu o apoio dos parceiros e dos servidores do TRE-MG que se comprometeram para a viabilidade da campanha.

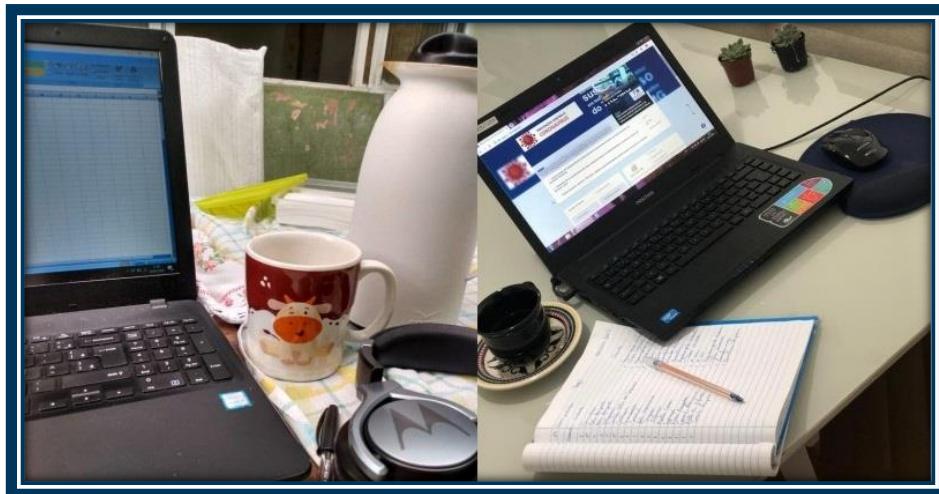
Foram parceiros da Ouvidoria/TRE-MG na campanha Distribua Amor para receber e distribuir as doações: Polícia Civil, Polícia Militar, Corpo de Bombeiros Militar, Defesa Civil de Minas Gerais, Companhia Brasileira de Trens Urbanos (CBTU), Grande Oriente do Brasil/MG e Associação dos Servidores do Tribunal.

A Campanha foi encerrada no dia 29 de maio e conseguiu arrecadar **50.289** litros de leite longa vida e **1.293** quilos de leite em pó.

Algumas imagens da campanha



Fechamento de cadastro versus atendimento remoto da Ouvidoria



Com a pandemia ocasionada pelo corona vírus, o fechamento do cadastro eleitoral foi bem diferente no ano de 2020 devido a implementação do trabalho remoto.

Vários desafios surgiram com o atendimento totalmente eletrônico e de forma virtual, exigindo da Ouvidoria e de todo o Tribunal adequações na forma de funcionamento com o propósito de atender os usuários da Justiça Eleitoral da melhor forma possível. Além da necessidade de aprendizado e adaptação dos servidores e eleitores a esse novo modelo, atender ao elevado número de demandas da população em razão do contexto de pandemia e da aproximação do fechamento de cadastro no calendário eleitoral foi mesmo instigante.

Foram registradas reclamações, sugestões, solicitações, denúncias, havendo também recebido elogios, pelos canais disponibilizados, especialmente pela internet e WhatsApp.

Para atender as demandas, foi preciso organizar a equipe virtualmente, via WhatsApp e telefone, com os fins de uniformização das respostas e atualização das informações com a máxima agilidade possível. Assim, nesse novo modelo, a logística de processamento das demandas ficou mais curta e a Ouvidoria passou a enviar respostas diretamente aos demandantes, observando a natureza, o tipo de solicitação e a capacidade da área dentro de suas competências. “Foram aproximadamente 2.500 demandas do dia 13 de março até o início da tarde do dia 06 de maio, quando foi feito o levantamento. Desse total, cerca de 500 se deram pela página da Ouvidoria, 1.500 pelo Fale Conosco do TRE e 500 pelo WhatsApp” (Sintonia - 08 de maio de 2020). As solicitações mais frequentes enviadas à Ouvidoria foram: orientação para o atendimento remoto, pedido de informações sobre pendências no cadastro eleitoral e de possíveis soluções para recebimento do auxílio emergencial, além de dúvidas de partidos políticos e de pré-candidatos sobre filiações partidárias.

O fechamento do cadastro eleitoral ocorreu no dia 06 de maio com alto volume de demandas direcionadas à Ouvidoria, o que já era esperado, e Minas Gerais liderou o ranking de requerimentos de eleitores feitos pelo Título Net em todo o país. Foram 118 mil no Estado mineiro, sem contar os 6.310 requerimentos enviados através do Sistema de Contingência, apresentado no final do último dia do prazo de encerramento. (Sintonia - 15 de maio de 2020)

Juíza-Ouvidora do TRE/MG



A Juíza Cláudia Aparecida Coimbra Alves - Membro Efetivo da Corte - foi designada pela Portaria nº 106/2020 da Presidência do TRE/MG, para o exercício das funções de Ouvidora do Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais.

A nova Ouvidora exercerá a função por um período de 12 (doze) meses, mas nos seus afastamentos e impedimentos, a Juíza Cláudia Costa Cruz Teixeira Fontes, Membro Substituta da Corte, atuará como Ouvidora Eleitoral Substituta.

Ouvidoria se transforma em Coordenadoria com duas seções

Com o objetivo de adequar a estrutura orgânica do Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais à atual conjuntura da Administração Pública, a Ouvidoria, que no organograma do TRE/MG, vincula-se diretamente à presidência, foi elevada ao nível de Coordenadoria.

Materializadas as mudanças na Ouvidoria, por meio da Resolução TRE-MG 1. 148, de 14 de agosto de 2020, a Ouvidoria passou a se estruturar, administrativamente, da seguinte forma: no nível estratégico, encontra-se a juíza- Ouvidora, Dra. Cláudia Aparecida Coimbra Alves. No nível tático, está disposta a Coordenadoria Executiva da Ouvidoria que, com uma função gerencial, responsabiliza-se pelo direcionamento da Seção de Suporte à Ouvidoria (SESOD) e da Seção de Atendimento ao Cidadão (SATEC), ambas com a função operacional da Ouvidoria de atender o cidadão com excelência nos serviços prestados.

SEÇÃO DE SUPORTE À OUVIDORIA: FATOS REGISTRADOS NO PERÍODO

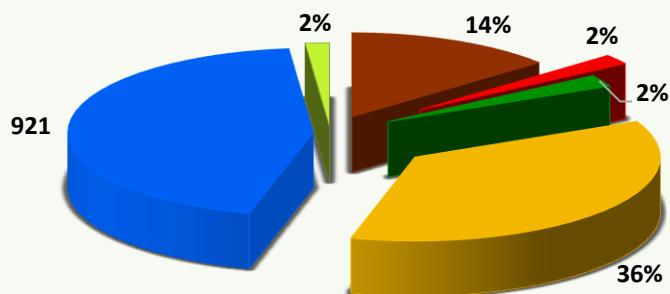
No ano de 2020, somente o sistema da Ouvidoria registrou um quantitativo de **2.083** chamados, sendo que deste número **38¹** resultaram improcedentes. No período, foram **754** reclamações, **40** elogios, **33** sugestões, **288** denúncias e **921** solicitações; já os questionamentos utilizando a Lei de Acesso à Informação – Lei nº 12.527/2011 - somaram **47** solicitações.

Além das manifestações registradas por esse sistema da Ouvidoria, as dúvidas dos cidadãos respondidas por meio telefônico contabilizaram **4.486** atendimentos.

A SESOD atendeu, também, diretamente ao eleitor **2.296** demandas pelo WhatsApp.

¹ Chamados improcedentes, são chamados com o mesmo teor, registrados no sistema pelo cidadão mais de uma vez.

Tipos de solicitações recebidas no ano

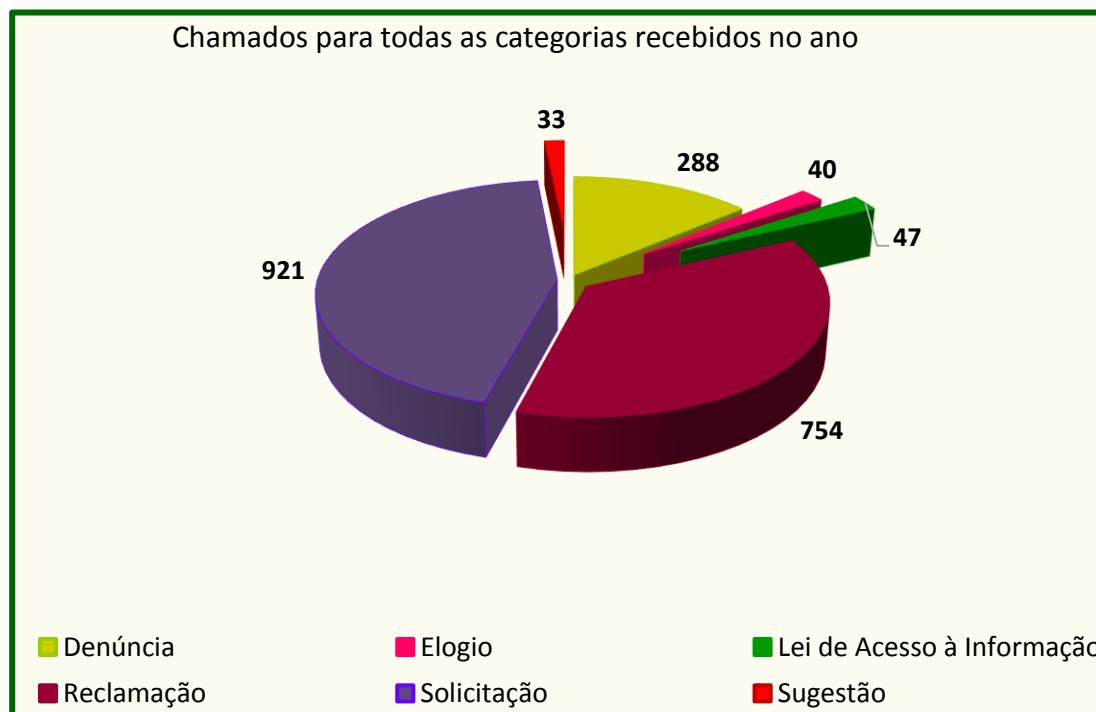


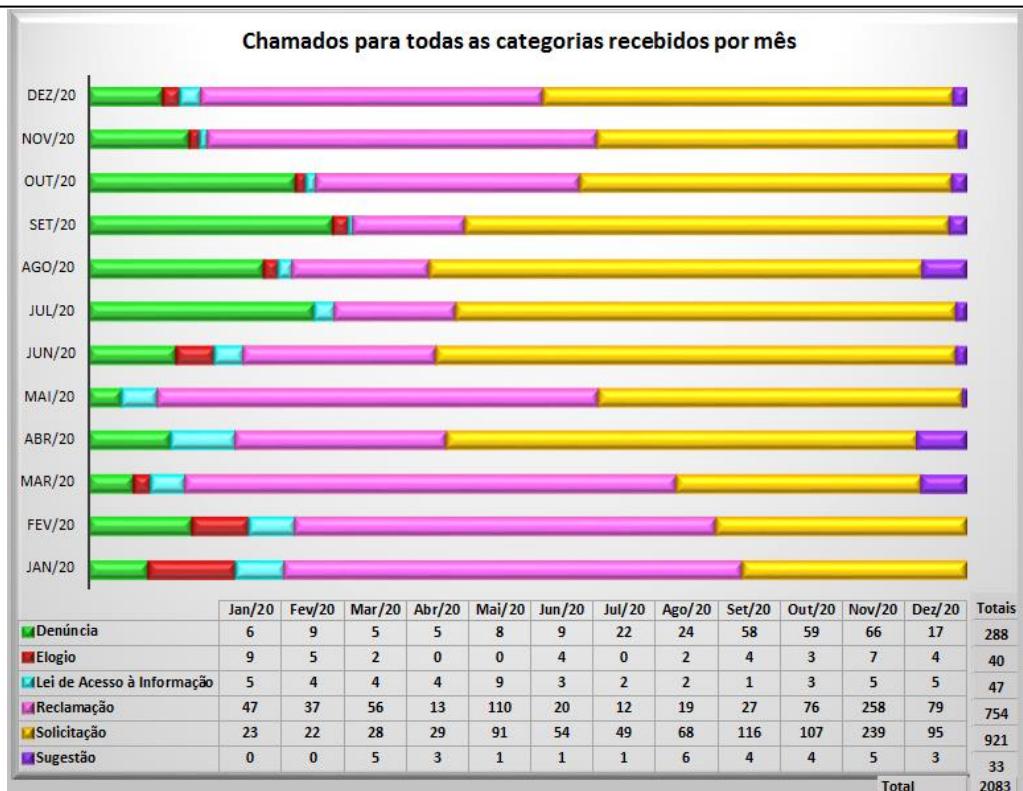
■ Denúncia ■ Elogio ■ Lei de Acesso à Informação ■ Reclamação ■ Solicitação ■ Sugestão

Categoria	Porcentagem	Quantidade
Denúncia	13.83%	288
Elogio	1.92%	40
Lei de Acesso à Informação	2.26%	47
Reclamação	36.20%	754
Solicitação	44.22%	921
Sugestão	1.58%	33

Distribuição das demandas

Seguem agrupadas as manifestações para todas as categorias, distribuídas por trimestre e por mês, para melhor visualização.





As demandas, relativas a **solicitação**, predominaram na classificação dos chamados com **44.22%**. Em seguida as **reclamações** somaram **36.20%** e **denúncias** com índice de **13.83%**. As manifestações com base na **lei de acesso à informação** somaram **2.26%**, as classificadas como **elogios** representaram percentual de **1.92%** e as **sugestões** totalizaram **1.58%**.

Sistema informatizado

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.

Temas das demandas

CLASSIFICAÇÃO	TIPO DE CHAMADO	SETORES
Atendimento ao público - Cartórios da capital	Elogio	CRE, Cartório eleitoral, GCRE
	Reclamação	Cartório eleitoral
	Solicitação	Cartório eleitoral
Atendimento ao público - Cartórios do interior	Denúncia	Cartório eleitoral
	Elogio	Cartório eleitoral, GCRE, GPRE, STR, CRE, Cartório eleitoral, STI, STR
	Reclamação	
Atendimento ao público - Disque eleitor	Solicitação	
	Elogio	CEO, GCRE, SATEC
	Reclamação	CCS, CRE, Cartório Eleitoral, GCRE, SATEC, STI, CRE
Atendimento ao público - Secretaria	Sugestão	
	Elogio	

	Lei de Acesso à Informação	CEO, SATEC, SGP, STI, CCS, Cartório Eleitoral, GCRE, SGI, SJU, CRE, GPRE
	Reclamação	
	Solicitação	
	Sugestão	
Candidato - Condutas: Compra de votos; Conflitos e ataques políticos (comícios, ruas, reuniões); Irregularidade quantitativo candidatos sexo feminino; Pesquisa eleitoral; Prestação de contas; Procedimentos ou atitudes; Registro de candidatura; Relação de bens; Situação de candidato; Uso administrativo ou do poder de mandatário	Denúncia	Cartório eleitoral
	Lei de Acesso à Informação	
	Reclamação	
	Solicitação	
Cartório eleitoral/Central de atendimento - Acesso à internet; Biometria; Falta de Servidor no Cartório; Instalação física; Rezoneamento; Serviços Cartorários;	Reclamação	CCS, Cartório Eleitoral, GCRE, STI, SGP
	Solicitação	
	Sugestão	
Eleição - Apoio Técnico - Interesse em participar; Local de votação - Alteração local sem aviso ao eleitor ou indicação por faixa incorreta; Fila para votar; Instalação das sessões eleitorais; Pesquisa Eleitoral; Quociente eleitoral; Resultado de eleição; Segurança da Eleição; Sistema de Filiação Partidária; Eleição - mesários: Eleitor votou ou assinou pelo outro; Erro no caderno de votação; Urna eletrônica - Boletim de Urna; Local inseguro para guardar a urna; Quantidade votos apresentados na urna/recontagem votos	Denúncia	Cartório Eleitoral, STI, SGI, CRE, SGI, SGA, CCS, SGP, SATEC, SGS, GPRE,
	Elogio	
	Lei de Acesso à Informação	
	Reclamação	
	Solicitação	
	Sugestão	
Eleitor - Pedido de dados/informação; Acessibilidade; Cancelamento título véspera das	Denúncia	
	Elogio	

eleições; Documentação obrigatória; E-Título; Inscrição/transferência/segunda via/revisão; Justificativa; Nome social; Obrigatoriedade de voto; Pedido de dados/informação; Procedimentos da Justiça Eleitoral; Regularização/quitação; Setores do Tribunal	Lei de Acesso à Informação	Cartório Eleitoral, SATEC, SGS, STI, GPRE, CEO, SGP, CRE, CCS, SGA, SGI, CRE
	Reclamação	
	Solicitação	
	Sugestão	
Institucional - Estágio; Concurso público; Material informativo dos serviços do tribunal;	Reclamação	CPP, Cartório Eleitoral, SGP, CCS, SGA, SGP, STR, SOF, STI, SEPEC
	Lei de Acesso à Informação	
	Denúncia	
	Solicitação	
Júizes - Corte eleitoral, Juizes Eleitorais	Sugestão	Cartório Eleitoral, GPRE, CRE, SGP
	Elogio	
	Denúncia	
	Reclamação	
Legislação - Legislação eleitoral	Solicitação	Cartório eleitoral, GCRE, SGI
	Denúncia	
	Lei de Acesso à Informação	
	Reclamação	
Matéria não atinente à Justiça Eleitoral Mineira - Ministério Público; Convocação; Gozo dos dias trabalhados; Não convocação; Ticket; Treinamento	Solicitação	Cartório Eleitoral
	Denúncia	
	Elogio	
	Reclamação	
Mesário - Conduta do mesário; Conduta do mesário; Certidão; Consequências do não comparecimento; Convocação; Gozo dos dias trabalhados; Não convocação; Ticket; Treinamento	Sugestão	AADG, CCS, Cartório Eleitoral, SOF, STR, SGP
	Denúncia	
	Reclamação	
	Solicitação	

Ouvidoria - Improcedentes - Matéria de idêntico teor	Solicitação	STI
Partido político - Criação de partido político, Filiação/desfiliação/duplicidade partidária, Prestação de contas	Denúncia	SGI, Cartório Eleitoral
	Lei de Acesso à Informação	
	Reclamação	
	Solicitação	
Processo - Andamento do processo; Decisão do processo; Informação dados (partes, despacho etc); Processo de cassação	Denúncia	Cartório Eleitoral, GJMIII, GJMV, GPRE, SJU, CRE, CRI
	Lei de Acesso à Informação	
	Reclamação	
	Solicitação	
Propaganda eleitoral - Propaganda eleitoral extemporânea - Antes da eleição; Boca de Urna; Denúncia On line; Carro de som/carreata/cavalete/outdoor/santinhos/telefone e outros	Denúncia	Cartório eleitoral, SGI, SJU, STI, STR, CCS
	Reclamação	
	Solicitação	
Servidores: Efetivos, Requisitados e de Outros Órgãos da Adm. Pública; Pedido de dados/informação; Setores do Tribunal; Condições de Trabalho	Denúncia	SGS, STR, Cartório Eleitoral, SGP, CPP, CRE, GCRE, SJU, STI, NSEIS, SGI, GJMIV, GPRE, EJE, CJC
	Lei de Acesso à Informação	
	Reclamação	
	Solicitação	
	Sugestão	
	Elogio	

Breve Análise dos dados da tabela

A tabela apresentada refere-se ao movimento registrado pelo sistema de Ouvidoria no ano de

2.083 chamados.

Observa-se que, as demandas mais prevalentes na tabela são as relativas às eleições municipais de 2020, registradas pelos eleitores e demais públicos da Justiça Eleitoral. Foram **634** registros diretos do eleitor/cidadãos acerca do processo eletivo e mais **487** demandas dos mesários que auxiliam o TREMG no dia do pleito. Essas dimensões juntas perfizeram um percentual de **53.82%** do total da tabela.

Registros envolvendo o atendimento da Justiça Eleitoral prestado pela Secretaria/Cartórios e Centrais de Atendimento do TREMG somaram um quantitativo de **10.80%** do total. Quanto aos candidatos e partidos políticos foram **10.30%** das solicitações à Ouvidoria.

Em relação ao papel de controle social pela democracia, os cidadãos registraram **6%** de demandas entre solicitações/denúncias/reclamações, envolvendo os temas: propaganda eleitoral extemporânea - antes da eleição; boca de urna; denúncia on-line; carro de som/carreata/cavalete/outdoor/santinhos/telefone e outros.

Houve significativo aumento de demandas pelo Sistema Informatizado da Ouvidoria, quando comparamos o ano de 2019 e 2020. Aquele ano registrou **743** no total, enquanto 2020 registrou **2.083** demandas. A diferença foi de **1.267** registros a mais, representando **270.52%** de aumento. Importa ressaltar que o atendimento da Ouvidoria no ano de 2020 foi impactado pela epidemia

coronavírus, que acabou por onerar o atendimento, tanto no sistema informatizado quanto nos demais canais, realizado de modo mais direto ao público, especialmente para a regularização de documentos da vida civil dos cidadãos.

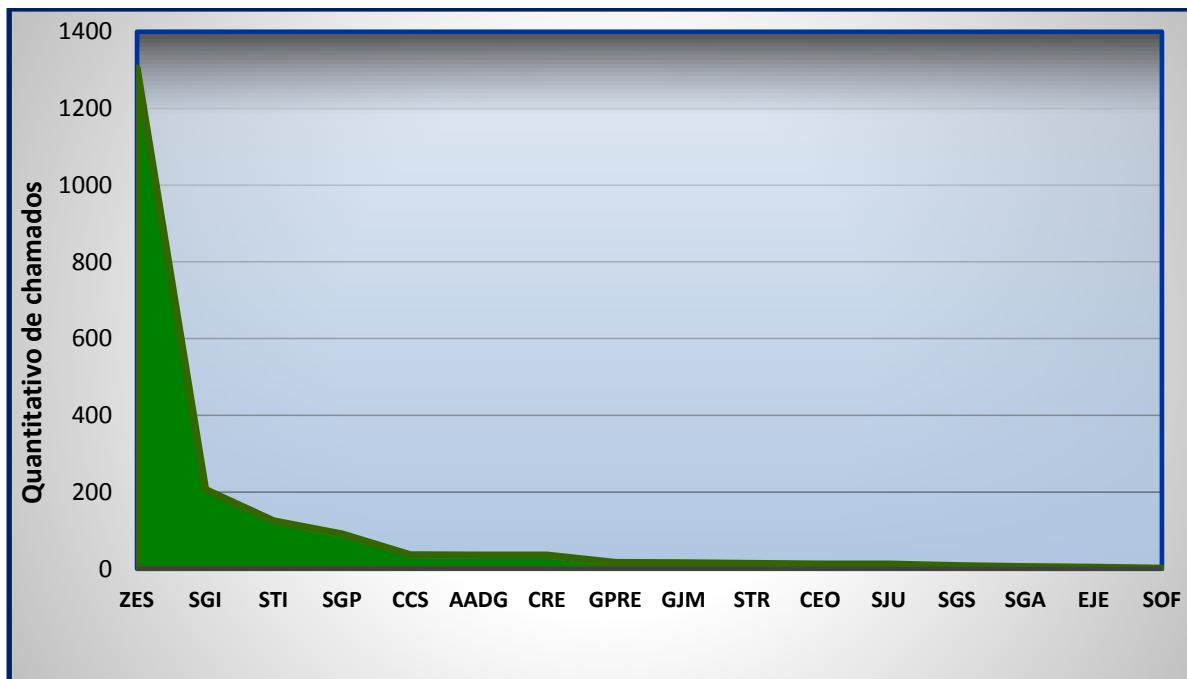
Participação dos setores

Pelo gráfico exposto a seguir, constata-se que **65%** chamados registrados foram dirigidos às Zonas Eleitorais, destacando a Ouvidoria como um importante canal de comunicação entre o cidadão e as Zonas Eleitorais.

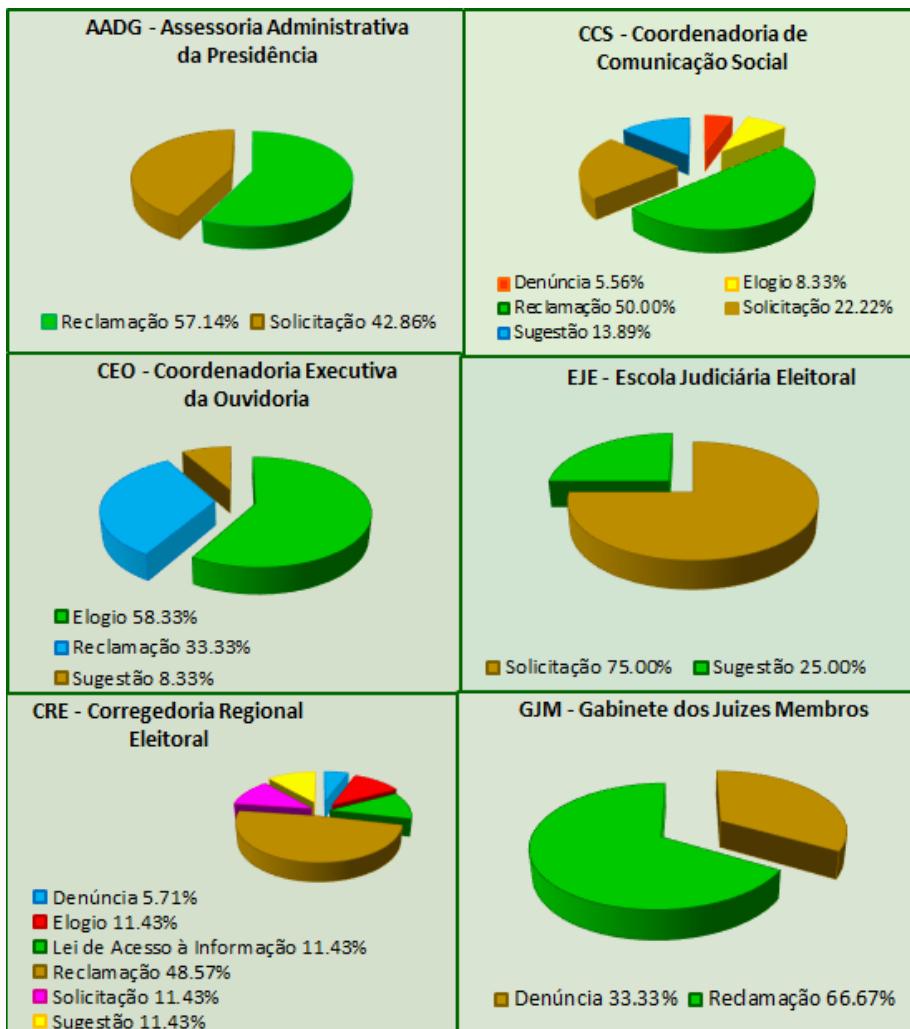
A segunda área do Tribunal Regional Eleitoral mais demandada no *ranking* foi a Secretaria de Gestão da Informação, tendo recebido **10,25%** percentuais do total da tabela. A Secretaria de Tecnologia da Informação aparece em terceira posição com **6,22%** das demandas, do total dos registros no sistema informatizado da Ouvidoria no ano de 2020.

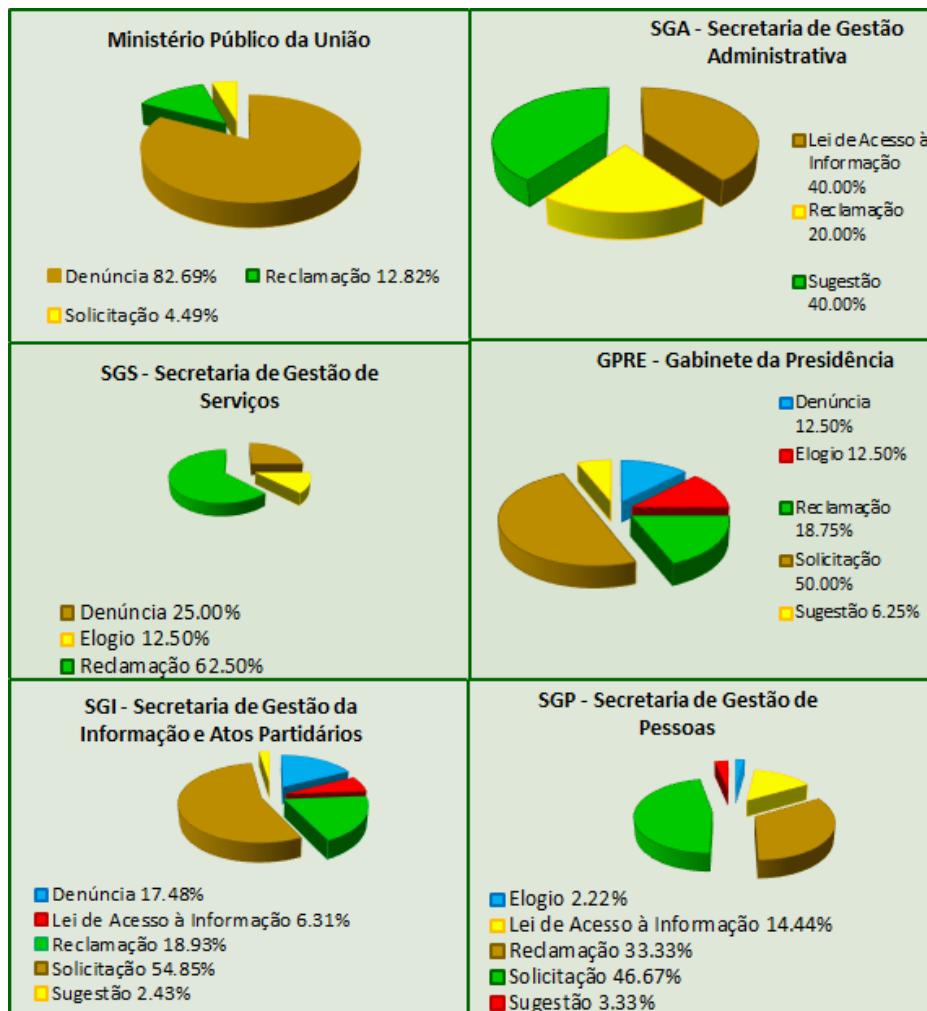
Saliente-se que o índice retratado pelos gráficos deste relatório, relativos aos chamados nesta Ouvidoria, pode ser considerado como um analisador para a adoção de maior atenção da área aos temas abordados pelos usuários dos serviços da Justiça Eleitoral. A comunicação do demandante interno pode oportunizar melhorias na qualidade da prestação dos serviços e em diversos outros âmbitos da relação organização x servidor.

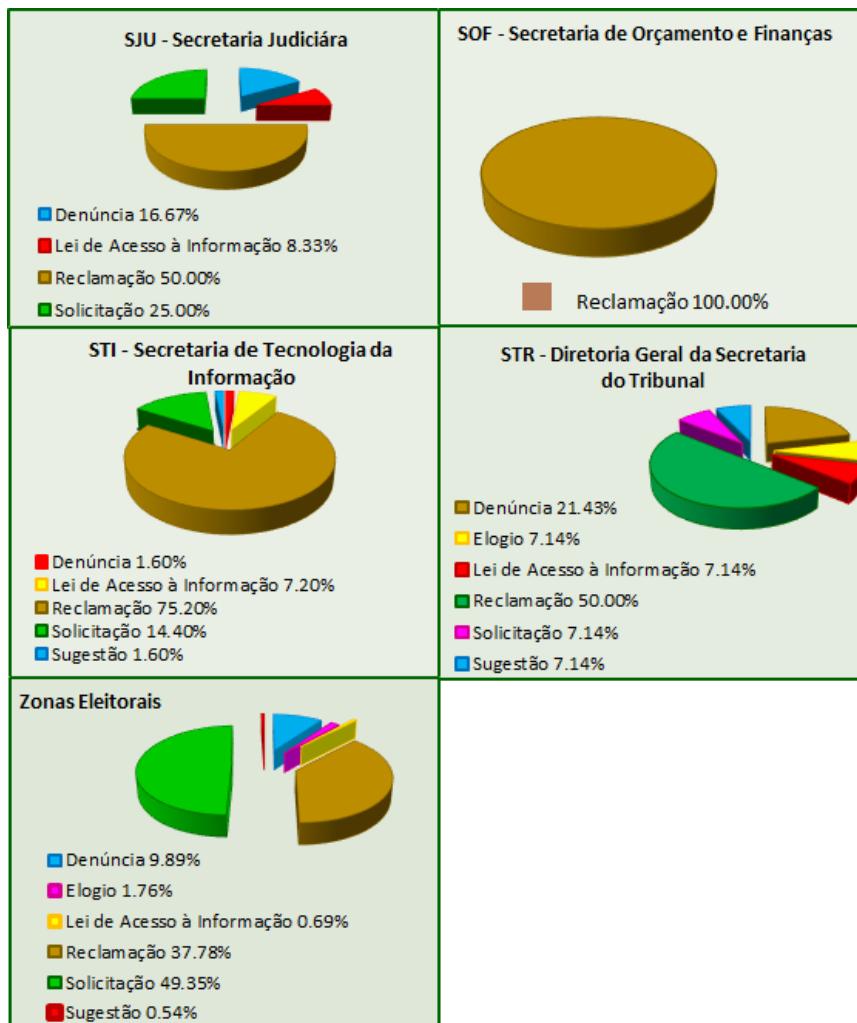
Destino dos chamados encaminhados



AADG	Assessoria Adm. da Diretoria Geral	SGI	Secret. Gestão Inform. e atos Partidários
CCS	Coordenadoria de Comunicação Social	SGP	Secretaria de Gestão de Pessoas
CEO	Coordenadoria Executiva da Ouvidoria	SGS	Secretaria Gestão de Serviços
CRE	Corregedoria Regional Eleitoral	SJU	Secretaria Judiciária
EJE	Escola Judiciária Eleitoral	SOF	Secretaria de Orçamento e Finanças
GJM	Gabinete dos juízes membros	STI	Secretaria de Tecnologia da Informação
GPRE	Gabinete da Presidência	STR	Diretoria Geral da Secretaria do Tribunal
SGA	Secretaria de Gestão Administrativa	ZEs	Zonas Eleitorais







FALE CONOSCO: FATOS REGISTRADOS NO PERÍODO

RELAÇÃO COM O TRE	ASSUNTO	QUANTIDADE
Concurso/estágio (interessado)	Estágio (inscrição)	4372
	Estágio (outros)	427
	Concurso	78
Cidadão	Outros	1151
	Certidões da Justiça Eleitoral	830
	Justificativa eleitoral / Regularização	701
	Transferência eleitoral	316
	Alistamento eleitoral / 2ª via de título ou alteração de dados	284
	Acessibilidade	48
	Filiação / Desfiliação partidária	43
	Acompanhamento processual	42
	Eleitor no exterior	39
	Sistemas da justiça eleitoral	34
	Informações sobre propaganda eleitoral	24
	Informações sobre candidatura	23
	Resultado de eleições	23
	Legislação eleitoral / Pesquisa de Jurisprudência	17
	Fornecimento de endereço de eleitores	10
	Estatísticas de eleitorado	7
	Informações sobre partidos políticos / Órgãos partidários	7
	Quero ser eleitor	3

	Empréstimo de urnas - Urna Eletrônica	1
	Programas educacionais (palestras / cursos)	1
Outros	Sem classificação no sistema	777
Mesário (sou ou quero ser)	Já sou mesário	632
Advogado	Processo Judicial Eletrônico - PJE	93
	Outros	49
	Informações sobre candidatura	16
	Acompanhamento processual	11
	Sistemas da justiça eleitoral	10
	Informações sobre propaganda eleitoral	7
	Legislação eleitoral / Pesquisa de Jurisprudência	2
Candidato a cargo eletivo	Informações sobre candidatura	51
	Outros	40
	Legislação eleitoral/Pesquisa de Jurisprudência	19
	Prestação de contas eleitorais	14
	Resultados de eleições	9
	Sistemas da justiça eleitoral	6
	Acompanhamento processual	2
	Informações sobre partidos políticos / Órgãos partidários	2
Representante de partido político	Outros	26
	Informações sobre partidos políticos / órgãos partidários	15
	Informações sobre candidatura	13
	Prestação de contas eleitorais e partidárias - MUNICIPAL	11

	Legislação Eleitoral / Pesquisa de Jurisprudência	5
	Habilitação (acesso) do representante partidário MUNICIPAL para utilização do filia web	2
Jornalista	Informações	19
Pesquisador (Memória Eleitoral)	Pesquisa Histórica	15
Trabalha no TRE	Assuntos Institucionais	24
Trabalha no TRE - Servidor	Servidores de outros Órgãos Públicos/Autarquias	11
Fornecedor	Licitações	3
	Compras diretas e orçamentos	2
	Outros	2
Total Geral		10.369

A internet responde por 100% deste canal de comunicação com a Ouvidoria.

As demandas são abertas pelo endereço eletrônico <http://www.tre-mg.jus.br/eleitor/fale-conosco>

De acordo com a tabela do sistema, no ano de 2020 o serviço **FALE CONOSCO** recebeu **10.369** chamados, retratando declínio em relação ao ano de 2019, que apresentou **11.953** demandas. As principais solicitações foram de Concurso/estágio (interessado) compreendendo **47.03%** das demandas com **4.877** solicitações. Os registros classificados no sistema como cidadãos totalizaram **3.604** demandas relativas aos serviços prestados pelas áreas “fim” do Tribunal, perfazendo **34.76%**.

demandas classificadas pelo cidadão como “outros” por ocasião do acesso ao canal **FALE CONOSCO** são direcionados para a Ouvidoria, que após a análise da demanda, responde diretamente ao cidadão ou, quando necessário, remete o chamado aos setores competentes, para fins de análise e resposta. Em 2020 acessos classificados como “outros”, corresponderam a **19.34%** do total registrado.

Pesquisa de Satisfação

A SESOD 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.

A pesquisa visa cumprir a Meta nº 3 estabelecida pelo Conselho Nacional de Justiça (Instituir mecanismo de aferição permanente, inclusive em anos eleitorais, do nível de satisfação com os serviços prestados pela Justiça Eleitoral), que estabeleceu o alcance de 80% no grau de satisfação dos eleitores quanto aos serviços prestados.

O usuário pode responder a pesquisa por meio de formulários disponíveis nos prédios do

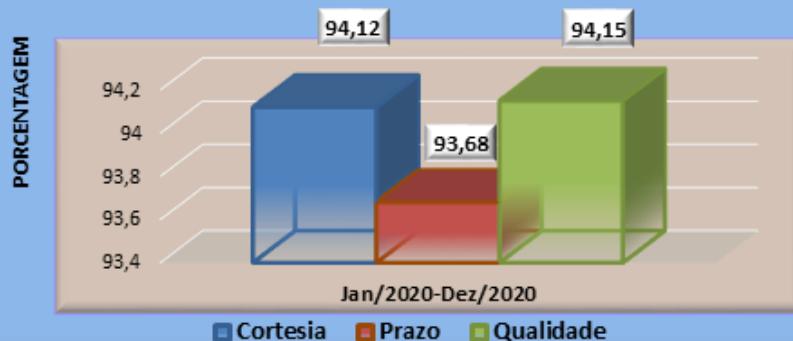
Tribunal, nos cartórios eleitorais, ou pela internet no endereço <http://www.tre-mg.jus.br/eleitor/pesquisa-de-satisfacao>.

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 SESOD.

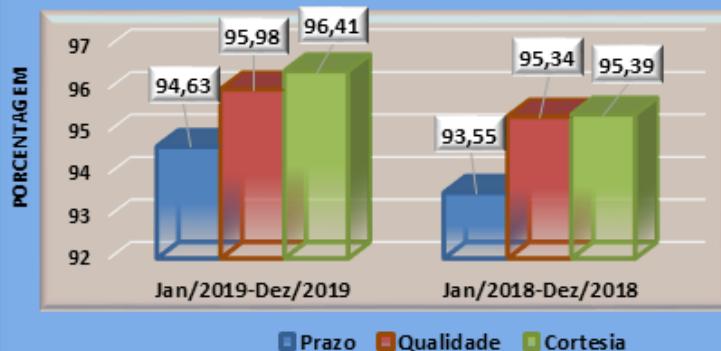


Observa-se, pelos gráficos dos anos de 2019 e 2020, que houve crescimento no número de pesquisas respondidas pelo cidadão, apesar da atipicidade do ano de 2020 por causa da pandemia do COVID-19 e da suspensão do atendimento presencial na maior parte dos meses.

**Índice De Satisfação Do Cidadão Com O TRE-MG -
01/01/2020 A 31/12/2020***

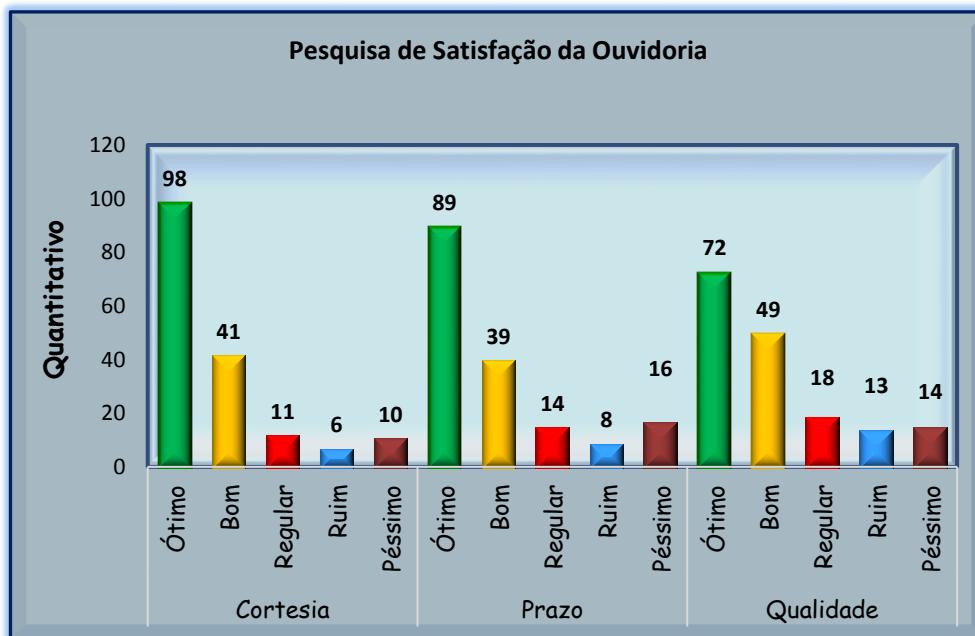


**Comparativo do Índice de Satisfação do Cidadão com
o TRE-MG - Ano de 2018 e 2019***



* 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.

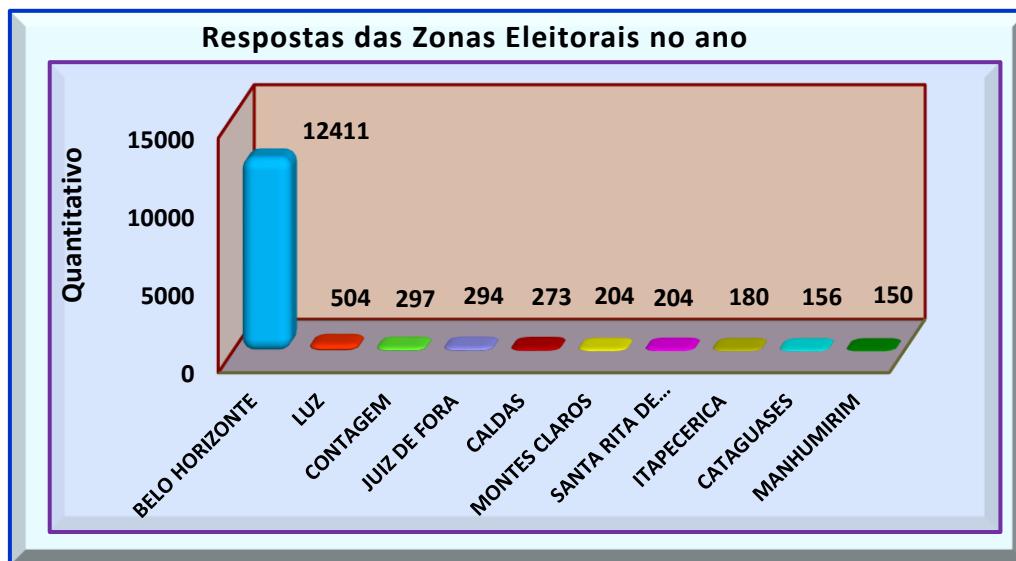
Ressalte-se que, quando comparamos três anos seguidos de pesquisa de satisfação realizada pela SESOD junto ao eleitor, pode-se perceber que o Tribunal Regional Eleitoral mantém um nível alto de satisfação pelos serviços prestados ao cidadão. Esse fato é causa de reconhecimento social da comunidade em que esta justiça especializada se insere. Por três anos consecutivos o índice apurado passou dos **90%**, acima do que foi preconizado pelo Conselho Nacional de Justiça que é de **80%**.



A SESOD também é avaliada pelos cidadãos, cujas respostas refletem além do atendimento prestado pela equipe de suporte, afere as respostas fornecidas pelas áreas, que às vezes podem ou não atender os anseios dos cidadãos.

As perguntas são as mesmas mensurando, cortesia/educação; prazo e qualidade dos serviços prestados.

O gráfico abaixo refere-se à participação dos 10 (dez) municípios que enviaram o maior número de **Pesquisas de Satisfação** respondidas no ano de 2020:



**SEÇÃO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO (SATEC):
ATENDIMENTOS/SATISFAÇÃO**

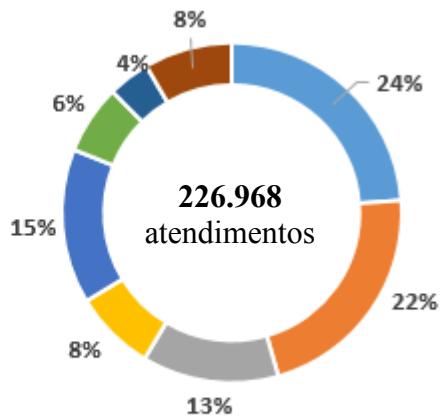
O Disque-Eleitor é um importante canal de comunicação que o Tribunal dispõe, tendo por objetivo a prestação de informações de natureza eleitoral ao público, mediante atendimento telefônico, por meio do número 148. O serviço é oferecido das 7 às 19 horas nos dias úteis. Portanto, trazer para a Ouvidoria essa importante ferramenta de comunicação com o público junto, revelou-se medida necessária e condizente com a missão a que a Ouvidoria se propõe.

Em 2020, foram realizados **226.968** atendimentos pelo Disque-Eleitor. Desse total, foram recebidas **34.186** avaliações, sendo **83%** dos atendimentos avaliados como ótimo e **11%** como muito bom'. A aferição do grau de satisfação é realizada através de pesquisa do Sistema Solidus (software de Call Center).

Disque Eleitor em 2020

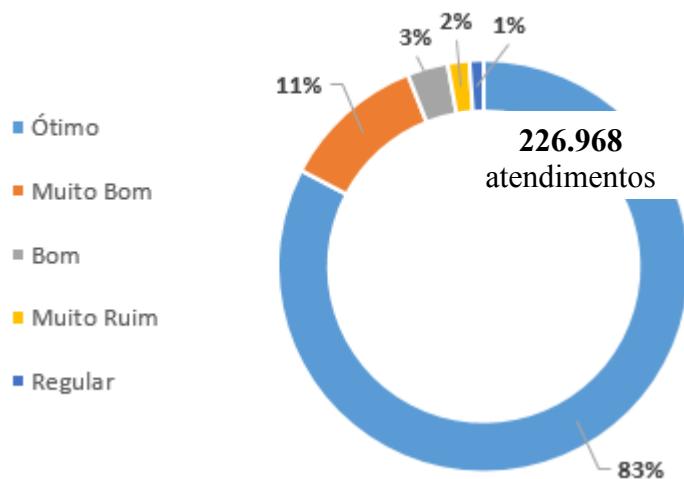
Assuntos

- Agendamento
- Biometria obrigatória
- Biometria
- Transferência do Título Eleitoral
- Alistamento Eleitoral - 1º título
- Justificativa Eleitoral
- Outros
- Local de votação



Disque Eleitor em 2020

Satisfação



Considerações Finais

Tendo por competência receber, examinar, encaminhar e acompanhar as manifestações dos cidadãos relativamente a procedimentos e ações de agentes, órgãos e entidades da Administração Pública, a Ouvidoria pode ser considerada como ferramenta da democracia participativa, pois permite a inserção ativa do cidadão no controle da qualidade dos serviços públicos, não somente instrumentalizando críticas e denúncias, mas também viabilizando sugestões e proposições, servindo, inclusive, como ferramenta de gestão para os dirigentes. (Transparência e Controle Social – 2012)

E é com esse objetivo que compete à área divulgar dados, que possam propor medidas de prevenção, correção de falhas e omissões na prestação do serviço ao público, produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários, fazer apreciações críticas na medida em que oferece um retrato ou termômetro de como o cidadão está se relacionando com a instituição, bem como se a instituição está cumprindo o seu papel social na comunidade em que se insere.

A Coordenadoria Executiva da Ouvidoria recomenda, como contribuição, que os resultados do ano que se encerra com este relatório, possam ser observados pelas áreas do Tribunal como oportunidades de melhoria e desenvolvimento institucional.

Foi um ano extremamente difícil para as pessoas no Brasil e no mundo, em função da pandemia

ceifou milhares de vidas. No entanto, foi um ano também de muito trabalho e reflexões, haja vista a necessidade de adaptação das pessoas a uma nova realidade que imprimiu ao mundo um jeito diferente de se colocar diante da vida, no âmbito das relações interpessoais dos campos privado e trabalho.

Apesar das dificuldades mencionadas houve significativo aumento de demandas pelo Sistema Informatizado da Ouvidoria em relação ao ano de 2019 que registrou **743** manifestações no total, enquanto 2020 registrou **2.010** demandas. A diferença correspondeu a **270.52%** de aumento, com uma diferença de **1.267** registros a mais. Mesmo quando comparado ao ano de 2018 houve significativo crescimento, pois, aquele ano registrou um total de **1.536** atendimentos.

O serviço **Fale Conosco** por sua vez apresentou queda em relação ao ano anterior de 2019, que registrou **11.953** enquanto 2020 totalizou **10.369**. Ressalte-se que o ano de 2020 foi bastante desafiador para a Ouvidoria no sentido de organização do trabalho. Diante de um cenário incerto, de grandes perdas em várias dimensões da existência, a equipe precisou se organizar para atender de modo mais célere junto ao cidadão, que necessitou dos serviços desta justiça especializada. Além disso, a Ouvidoria trabalhou mais este ano que nos anteriores, pois quando as demandas são classificadas pelos cidadãos como “outros” por ocasião do acesso ao canal **FALE CONOSCO** tais registros são direcionados para a Ouvidoria, que após a análise da demanda, responde diretamente ao cidadão ou, quando necessário, remete o chamado ao setor competente,

para fins de análise e resposta. Pela análise neste relatório, observa-se que em 2020 os acessos como “outros”, corresponderam a **19.34%** do total registrado, impacto causado pela pandemia do Coronavírus, que acabou por onerar o atendimento, tanto no sistema informatizado quanto nos demais canais, especialmente para a regularização de documentos da vida civil dos cidadãos, sendo oportuno mencionar, ainda, que a Ouvidoria reflete a situação presente do país, cujas demandas demonstram os anseios e vozes da população. Pelo telefone, a SESOD realizou **4.486** atendimentos e pelo WhatsApp mais **2.296** demandas.

No que tange à pesquisa de satisfação, este relatório apresenta, no tocante à SESOD, os resultados de três anos consecutivos, mostrando que o cidadão se apresenta bem satisfeito em relação aos três quesitos pesquisados no momento do atendimento: *prazo, qualidade e cortesia*. Com resultados sempre acima do preconizado pelo Conselho Nacional de Justiça que é de **80%**, e mesmo tendo sido 2020 um ano atípico, a pesquisa de satisfação mostra que o Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais se encontra no caminho certo em termos do cumprimento da sua missão, visão e valores, garantindo a legitimidade do processo eleitoral, consolidando a credibilidade desta justiça especializada quanto à transparência e segurança, com ética, imparcialidade, segurança, eficiência, comprometimento, acessibilidade, celeridade e inovação. Sendo, portanto, parte deste processo o estímulo e a participação da população com consciência, sobre o direito de receber um serviço público de qualidade, com desempenho desta Ouvidoria do



**RELATÓRIO ESTATÍSTICO
ANUAL**

2020

importante instrumental de controle e participação social na vida da Administração Pública.

Belo Horizonte, 26 de fevereiro de 2021.

JUZACláudia Aparecida Coimbra Alves
Ouvidor do TRE/MG

Corpo técnico da Ouvidoria

Coordenadoria Executiva da Ouvidoria

Evelyne Estefânia Reis Torres

Assistente da Coordenadoria

Tânia Sueli de Almeida Macedo

Chefe da SESOD

Soraia Maria de Campos Reis

Equipe de Apoio:

Adriane Luzia da Mota Jardim

Alessandra Maria de Oliveira

Ângela Francisca de Paula

Eliana Cláudio de Souza

Marúsia Arantes Netto

Mônica Adriana Vieira Martins

Chefe da SATEC

Isabel Cristina Rodrigues Jardim

Equipe de Apoio:

Adriana Paula Rezende Rodrigues

Maria do Carmo Ribeiro Tarabal Costa

Maristela Marques Teles Souza

Marli Aparecida de Souza